
	Trabajo de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

**“IMPLEMENTACION DE HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS PARA EL
MANEJO DE CHECK-IN Y CHECK-OUT EN EL HOSTAL CASA AVELINA”**

ANDRES CAMILO SANCHEZ POLO

Código: 2017227051

Trabajo de grado para optar por el título de tecnólogo en gestión hotelera y turística

PAOLA SOFIA NARVAEZ NAVARRO

Tutora de prácticas profesionales

MARIA CAMILA MEJIA SANTIAGO

Tutora empresarial

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONOMICAS
TECNOLGIA EN GESTION HOTELERA Y TURISTICA
SANTA MARTA
2021

CONTENIDO:

1) INTRODUCCION

La hotelería mundial ha atravesado una de las más grandes crisis a causa del covid-19, lo cual ocasiono grandes pérdidas a este sector económico y quiebres de diferentes establecimientos con fines turísticos y llevando a una de las peores crisis económicas por las que ha pasado este sector.

Luego de varias temporadas de confinamiento, para controlar el índice de contagio en diversas partes del mundo se empezó a idear diferentes métodos para que el turismo en todo el mundo pueda volver a funcionar bajo las medidas adecuadas para poder subsistir durante esta pandemia y frenar la cadena enorme de pérdidas por la cual esta actividad económica estaba cruzando tales como; el ingreso a lugares turísticos de un numero específico de personas con el fin de reducir las aglomeraciones, el uso de tapabocas, la no organización de eventos públicos en espacios cerrados, y adecuación de lugares de trabajo para la hotelería tales como: distancia entre mesas de restaurantes, uso de elementos de bioseguridad en espacios públicos, control de filas a la hora de acceder a hoteles y sitios turísticos y la capacitación de cada persona perteneciente al turismo en medidas de bioseguridad para una perfecta orientación al turística en pro del cuidado de su salud.

Durante este periodo de prácticas en el hostel casa avelina he sido testigo de cómo se desenvuelven las labores en esa área, la cual no tenía mucho conocimiento laboralmente hablando, esta experiencia en el área de recepción ha sido una de las labores más exigentes que ha manejado y por ello me queda más que claro que un hostel a diferencia de un hotel alberga diferentes labores las cuales si no se le presta la atención

requerida a estas puede generar desequilibrio en la productividad requerida a un recepcionista

El área de recepción de casa avelina, es una de las áreas más importantes del hostel debido a que el recepcionista es la cara del hostel y este es el conducto principal en el cual se presenta ante los clientes los diferentes servicios a brindar de un hotel o hostel también este tiene el deber de hacer la conexión clave con el turista que ve casa avelina como ese sitio de escape perfecto durante el periodo que este desee y no solo eso casa avelina como hostel, tiene ese propósito principal de ser ese lugar principal en la hostelería samaria en cual sienta ese lugar ideal en donde cada persona pueda tener esos momentos especiales e inolvidables que toda persona busca que ocurran y que puedan immortalizar al hostel como ese sitio donde se viven las mejores experiencias tanto para los huéspedes, como todo cliente que está siempre bienvenido al hostel con las puertas abiertas

A pesar de que casa avelina ha estado comprometido a brindar el mayor servicio a todos sus huéspedes, hay ocasiones en las que siempre las pequeñas situaciones inesperadas suelen desviar el compromiso principal del hostel y se considera e que se debe trabajar mucho en ello y no tomar ese tipo de problemas como cosas que suelen suceder una vez, también se considera de que a veces se puede evidenciar una falta de elementos que regularmente están allí pero cuando suceden los días en los que se presenta mayor movimiento en el hostel la falta de estos puede presentar inconformismo en los huéspedes y la no oportuna reacción inmediata del personal lo cual pueda dejar la reputación del hostel fuera de lugar.

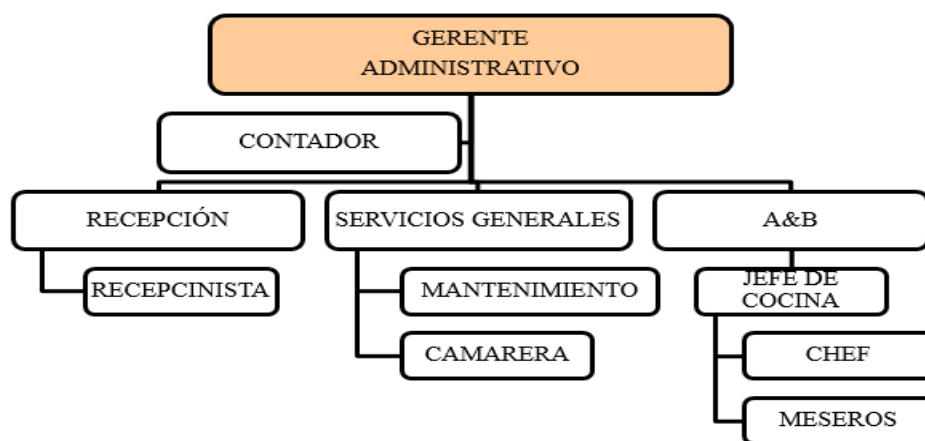
Y es por eso que a través de este trabajo de prácticas profesionales, quiero dejar evidencia de mi experiencia durante estos 6 meses en los cuales estuve a frente del área de recepción y todo lo relacionado con la estadía de huéspedes, los eventos en el área de bar/restaurante, el protocolo de servicio de su personal, la adecuada ejecución de los diferentes servicios que presta el hostel, y el cómo a pesar de estos tiempos de pandemia un hostel como casa avelina ha podido seguir en pie y mantenerse como uno de los hostales de mayor preferencia en santa marta donde extranjeros, famosos de la televisión, turistas de diferentes partes de colombia, y la comunidad samaria en general quede maravillado por ese encanto que tiene casa avelina y busca cautivar a toda persona que entre por sus puertas.

2) GENERALIDADES DE LA EMPRESA

Casa Avelina, es un nuevo hostel en Santa Marta ubicado en una excelente avenida, llamada “Avenida El Libertador”, casi todos los buses de Santa Marta transitan por esta. Es una casa antigua que fue remodelada para convertirse en el albergue de turistas interesados en conocer nuestra bella ciudad. En Avelina ofrecemos dormitorios y habitaciones privadas, con aire acondicionado, lockers y baños.

Cuidamos la naturaleza y estamos enfocados en su preservación, en Avelina hacemos uso de la energía solar, es por esto que contamos con un sistema de paneles en el techo del hostel que genera energía constantemente. Adicional, amamos la diversidad en fauna y flora de nuestro país, y queremos que nuestros visitantes se interesen en conocerla y cuidarla, por eso nuestro concepto es basado en las de aves y plantas de nuestra región, de ahí nuestro nombre "Avelina" que significa ave pequeña!

2.1) ASPECTOS LEGALES, ECONOMICOS Y ORGANIZACIONALES



11 trabajadores

2.2) FILOSOFIA INSTITUCIONAL.

MISIÓN

Nuestra misión es superar las expectativas de los huéspedes que nos visiten, viajeros, tanto extranjeros como colombianos, interesados en conocer lo mejor de Santa Marta y sus alrededores. Con el mejor equipo, siendo respetuosos con el medio ambiente y con la comunidad en general, queremos promover el intercambio cultural y social de manera divertida, ofreciendo gran variedad de espacios, actividades y eventos, que buscan crear un ambiente caluroso, cultural y local para brindar un hospedaje de alta calidad y entretenido.

VISIÓN

Queremos ser los mejores 'hosts' de Santa Marta, con la más alta calidad en alojamiento y una gran oferta de actividades y espacios de entretenimiento. Igualmente, queremos ser promotores de la cultura local y cuidado del medio ambiente, así como del bienestar de nuestros empleados, quienes se sentirán inspirados y brindarán el más amable servicio que hará que nuestros visitantes no se quieran ir

3) INFORMACION DEL TRABAJO REALIZADO

Yo me encuentro trabajando en el área de recepción a cargo del ingreso y salida de huéspedes (check in, check out) a través de la plataforma lobby con la que trabaja casa avelina, atiendo llamadas de clientes, manejo servicio de almuerzos a domicilio desde las 8:00 am hasta las 2:00 pm, hago carga de información de huéspedes extranjeros a la página de migración colombia, me encargo también del encendido y apagado de los aires acondicionados de las habitaciones compartidas de 8, 10, y 4 personas, me encargo del control de ingreso de clientes al restaurante cuando hay completa disponibilidad o hay eventos en el hostel, manejo servicio de domicilios en las noches del restaurante a través de la plataforma ifood, también manejo solicitudes de servicio de taxi, y lavandería, manejo pagos por datafono, transferencia, y me encargo de reportar informes de cierres de caja cada turno en el que se esté.

3.1.) DESCRIPCION DEL AREA DE TRABAJO.

El área de recepción en donde estoy trabajando es un cubículo que se encuentra localizado cerca la entrada al hostel en frente de las habitaciones compartidas de 8 y 10 personas y entre dos de nuestras habitaciones privadas para 2 personas y la bodega de recepción. En ese cubículo se puede encontrar en la parte superior el código qr de casa avelina para pagos por trasferencias, la calificación de booking, y información sobre la

agencia de tours con quien trabaja el hostel. Luego en la parte inferior se encuentra un computador, silla de ruedas, impresora, varias carpetas donde se encuentran documentación acerca del hostel, junto al computador se encuentran ítems tales como: las llaves de la habitaciones compartidas para las habitaciones de 4 personas lapiceros, tarjetas del hostel, grapadora, datafono, hojas de registro para huéspedes nacionales y extranjeros, hojas de registro para pasadías y el servicio de coworking. En la gaveta de la parte izquierda cuenta con su caja fuerte, formatos para domicilio de almuerzos, llaves electrónicas para las habitaciones privadas, y hojas de memos. Y en la gaveta derecha se encuentran las hojas de registro ya facturadas, el libro verde donde se reportan los pendientes en el hostel para el próximo día, y las manillas para los huéspedes que ingresen a disfrutar de nuestros servicios.

3.2) DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES ASIGNADAS.

- Recibir huéspedes y visitantes al hostel brindando un excelente servicio al cliente.
- Contestar los canales de atención (celular, redes sociales, walk-in) y brindar información requerida sobre los servicios prestados oportunamente.
- Recibir pagos en efectivo y datafono y hacerse responsable de los cierres de caja.
- Realizar reservas de hospedaje y monitorear el índice de ocupación diario.
- Atender las solicitudes de los huéspedes y hacer lo posible por brindar soluciones inmediatas.
- Enviar informes de cierre de turnos.

4) PROPUESTA

Durante este tiempo de prácticas he descubierto que el área de recepción es una de las de mayor importancia en casa avelina debido a que allí se tiene mayor control, y manejo de todos los huéspedes. Viendo que el hostel quiere brindar una atención inigualable a su clientela cada vez que entre por sus puertas y a través del área de recepción sea el puente que conduzca a ello quiero proponer lo siguiente para que se pueda implementar en este: el manejo del check-in y check out a través de medios electrónicos (correo electrónico, email,) después de cada uno de los huéspedes sean registrados en recepción.

4.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA.

“IMPLEMENTACION DE HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS PARA EL MANEJO DE CHECK-IN Y CHECK-OUT EN EL HOSTAL CASA AVELINA”

4.2 DIAGNÓSTICO.

Uno de los principales problemas que se puede evidenciar en casa avelina es el manejo de los huéspedes a la hora de su check-out debido a que después de que estos ingresan, pasan el tiempo de estadía correspondiente, y olvidan la hora en la que se tiene que entregar la habitación o en otros casos salen en la mañana del check-out y regresan después de la hora en la que se requiere realizar el proceso, y es imposible contactarlos antes de que sucedan ese tipo de sucesos antes para recordarles la hora en que se tiene que hacer el check-out debido a que hay huéspedes quienes no le dan la importancia suficiente.

Es por eso que quiero resaltar a través de este trabajo la importancia del uso de la tecnología para darle a este proceso el apoyo que necesita y así velar porque el hostel pueda optimizar el proceso de aseo a las habitaciones por medio del adecuado control de entrega de habitaciones a través de tales herramientas tecnológicas que traería un excelente beneficio para el hostel

4.3 PLANTEAMIENTO O IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA (MÁX 3000 CARACTERES.)

Uno de los principales inconvenientes a la hora de no contar con el software apropiado para la efectividad del check in, y check out es que debido a las diferentes funciones en la que se realiza en la recepción del hostel, aunque por más que los recepcionistas estén capacitados en cada uno de los procesos de la respectiva área. No se puede contar en las temporadas fuertes en la hotelería llevar el control apropiado de estas funciones porque el descuido de esta puede repercutir tanto en el servicio general del hostel, como la inefectividad en gran parte de los procesos involucrados del área de recepción

Los hostales en general, aunque estos ya cuentan con su modelo de trabajo en la hotelería deben velar por un modelo de trabajo hacia los huéspedes que los visitan, innovar poco a poco en la diversidad de sus servicios. Si los hostales se centran en trabajar sobre aquellos puntos que desde el punto de vista de cualquier administración no sea de carácter inmediato esto podría resaltar de una manera positiva ante la clientela

hotelera la cual en estos tiempos de aislamiento busca experiencias inolvidables y lo último en innovación y tendencias de servicio hotelero.

Otra de las circunstancias que también se presentan, es que parte de la clientela hotelera aunque en el área de recepción se detalla desde las políticas hasta cada uno de los servicios y obligaciones que tienen los huéspedes con el hostel, estas tienden a olvidarse fácilmente cuando los huéspedes se enfocan en disfrutar de sus vacaciones y diferentes atracciones en el destino turístico donde se encuentran pernoctando. Por medio las diversas herramientas tecnológicas usadas en los procesos de recepción de los hostales, aunque se tiene en cuenta que los hostales no trabajan de manera similar a un hotel. No se busca que estos pierdan su identidad por implementar una, o mas funciones que suelen tener tales hoteles 5 estrellas en su software. Porque recordemos que al final del día se busca solamente la satisfacción y comodidad de los huéspedes que visiten el hostel

También podemos evidenciar de que mediante un adecuado manejo de la entrada y salida de huéspedes, en el hostel se tiene mayor control de cada una de las funciones en el área, significaría un significativo crecimiento en el desempeño de los trabajadores en el área y generaría un impacto positivo en la moral del equipo de trabajo. Porque algunas veces en la recepción a pesar de que toda persona con la adecuada inducción situada allí, siempre está expuesta a los días de mayor movimiento lo cual puede generar estrés y falta de motivación a la hora de ingresar a su puesto de trabajo.

Y el hostel como lugar de trabajo debe tener presente fuera de la satisfacción general de los huéspedes, velar por un apropiado clima laboral entre sus empleados debido a que esto es una herramienta vital en el desarrollo de toda empresa ante su grupo

de trabajo. Si el hostel tiene en cuenta este factor principal a la hora de evaluar y estudiar no solamente la innovación en las funciones de check in, y check out, sino diversas ideas que puedan ir surgiendo durante el tiempo de que la hotelería vaya creciendo paso a paso con el pasar de los años, el hostel desarrollara ese atractivo hacia la clientela hotelera lo cual se tendrá en cuenta a la hora de preferencia de los clientes al momento de elegir el establecimiento hotelero en donde pasar sus vacaciones, celebrar aquellos eventos de gran importancia y disfrutar de las mejores comodidades que los huéspedes puedan encontrar siempre en este.

Algo para mencionar es que el proceso de check in, y check out que se está manejando en el hostel a veces los huéspedes lo ven algo tedioso molesto, y complicado algunas veces. Cuando en otros lugares del mundo se manejan estas por medios tecnológicos cumpliendo con todos los estándares necesarios para el proceso en general.

He allí donde cabe la necesidad de tanto hoteles, y hostales de adaptarse a las tendencias actuales no solo en el área de recepción sino en todos sus procesos debido a que la hotelería evoluciona con el pasar de los tiempos y cada establecimiento hotelero debe estar a las expectativas del huésped internacional que viene del otro lado del mundo donde ya estas tendencias tecnológicas están completamente adaptadas en la hotelería/hostelería internacional

5. JUSTIFICACION

- Implementación de las tic para un mejor manejo del proceso del check in, y check out en el hostel casa avelina y que este pueda adaptarse a las tendencias tecnológicas en cada uno de sus procesos.
- Porque en el hostel no se está manejando de una manera óptima tales procesos, y algunas veces que en este hay bastantes ingresos que hacen que el modelo tradicional de check in, y check out no rinde para suplir las necesidades de los huéspedes que buscan a la hora de visitar el hostel un proceso rápido de ingreso a este y sin complicaciones
- Esta propuesta tiene el fin de sacar de la sombra al hostel en materia de implementar las tic en este debido a que el uso de estas pueden dar el apoyo que se necesita en el área para una atención excepcional y sin contratiempos a todo huésped que visite casa avelina
- A través de la búsqueda varios modelos de software actuales, y desarrollo de aplicaciones, pagina web, y otras herramientas tecnológicas actuales que tienen su uso a la hora de realizar ingreso, y salida del hostel

6. OBJETIVO GENERAL

- Efectividad y rapidez a la hora del registro de huéspedes que ingresen a hospedarse al hostel sin contratiempo alguno

6.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Uso de las TIC como medio de apoyo no solo en el área de recepción, sino también en los procesos generales del hostel
- Manejo adecuado, y eficaz de las demás funciones del área de recepción del hostel por medio de la mejora tecnológica en este
- Incremento de más huéspedes por medio de la implementación de las TIC y que Casa Avelina sea uno de los primeros hostales en dar ese paso a la innovación tecnológica en la hostelería

7. REFERENTES TEÓRICOS

Con el fin de resaltar la importancia de la innovación tecnológica para este proceso tan importante como el check in y check out en el hostel examinaremos los diferentes puntos de vista bibliográficos de algunos autores a la hora de un adecuado manejo en este proceso

La recepción de los establecimientos hoteleros oficia como ritual de bienvenida al hotel y el *check-in* es el punto clave para el registro de los clientes, la confirmación de la habitación, informarse sobre los horarios del hotel (*check-out*, desayuno), los avisos ocasionales, la entrega de llaves y el pago del servicio. Pero este procedimiento puede tener errores irreversibles para el cliente. De esta manera, las tecnologías aparecen para confortar a los huéspedes (Oliveira, 2010) (La importancia del web check-in en el sector hotelero, 2016)

Los principales temas son la adopción de las TICs por parte del trade turístico (e-marketing, e-commerce, turista internacional, geotecnologías y enseñanza y aprendizaje). Esto muestra que este estudio busca trabajar en temáticas ya conocidas en el ámbito académico como el e-commerce, el e-marketing y la adopción de las TICs para ayudar en los procesos operativos

(Alves Ortiz, 2016) (La importancia del web check-in en el sector hotelero, 2016)

8. PLAN DE ACCIÓN

Haciendo un análisis de la gran parte de la clientela que se hospeda en casa avelina, y que la gran mayoría de huéspedes en el hostel buscan simplicidad a la hora de ingresar este al hostel he considerado las siguientes estrategias que podrían ser de bastante utilidad en el hostel, y prestar una atención optima a todo huésped que se hospede en el hostel

Formulario web para check in en la página web del hostel

En lugar de completar el check-in al llegar a la recepción del hostel, el huésped puede realizar un check-in anticipado a través de Internet.

En este caso, se debe indicar al huésped que ingrese al sitio web del hostel, complete un formulario digital y luego valide la reserva en la recepción.

Toda esta facilidad en el proceso de check-in, permite atraer y retener nuevos clientes. Más que eso, brinda más oportunidades para construir una imagen positiva del hostel, y facilitar los demás procesos.

Aplicaciones móviles

Una tendencia tecnológica que podría recomendar para los hostales es el uso de aplicaciones móviles para agilizar la entrada del huésped, el check-in móvil, normalmente utilizado por las grandes cadenas hoteleras.

Además, muchas empresas hoteleras también permiten a los huéspedes elegir su propia habitación dentro de la misma categoría. Por ejemplo, el viajero puede optar por una vista al mar o un parque. Además, el horario de check-in es personalizado y gratuito.

La aplicación también puede brindar información sobre servicios, comodidades y opciones de almuerzo, como un conserje digital.

9. RESULTADOS OBTENIDOS

Lo que espero a partir de esta propuesta desde mi punto de vista como practicante, es que se pueda a través de las tic automatizar todo el proceso general de check in, y check out, debido a que sería de bastante utilidad contar con tales herramientas en el hostel para las temporadas fuertes, y debido a que fui testigo durante el mes de diciembre, y inicios de enero donde hubo bastante ingresos, y salidas que dificultaban el resto de procesos generales en el área de recepción.

Debido a esto se dejaba a un lado las demás actividades generales a cargo con tal de dejar el sistema actualizado con todos los ingresos del hostel del día, lo cual genera descontento, e insatisfacción a los clientes los cuales esperan agilidad y respuesta a cada una de sus inquietudes, por eso a través de la implementación de las herramientas tecnológicas en uno de los procesos más importantes en todo hotel/hostal es aligerar la carga de trabajo, y otros contratiempos que permitan un check in, y check out de huéspedes a la medida de la necesidades para el hotel/hostal lo cual haga reflejo de una satisfacción total del servicio al cliente general de casa avelina, a cada uno de sus clientes

10. AUTOEVALUACION

Puedo considerar que esta primera experiencia en la hostelería fue bastante exigente, debido a que es un nuevo modelo de trabajo el cual desconocía y que algunas veces tenía esa percepción de que si no estaba lo suficiente concentrado iba a traer problemas para el hostel

Pero gracias al apoyo de todos mis compañeros y mi tutora empresarial no me sentí perdido en el limbo, y he sabido sobrellevar todo tipo de eventualidades en el hostel durante estos 6 meses que he estado con ellos. Considero que por medio de esta práctica académica pude identificar herramientas las cuales no consideraba importantes en el primer trabajo que tuve y que gracias a este periodo de 6 meses en el hostel pude ver la verdadera importancia del trabajo en equipo, y la completa comunicación de cada uno de las áreas de trabajo en el hostel

11. RECOMENDACIONES GENERALES

- Cambio de proveedor de internet en el hostel, o idear una alternativa diferente al servicio de fibra óptica en casa avelina, debido a que es algo de que no muchos huéspedes le dan mucha importancia en el momento, pero puede volverse un problema mayor a futuro
- Mayor control del ruido dentro de las habitaciones privadas, en pocas palabras realizarle el mantenimiento adecuado a las ventanas de esas habitaciones para dos personas que tienen mayor acceso a las áreas del hostel donde hay mayor ruido, y podría volver la experiencia de estadía en el hostel una completa molestia
- Implementar tarifas especiales de alojamiento con desayuno incluido, durante este tiempo que estuve en el hostel en mis prácticas me percate de gran parte de la clientela interesada en alojarse en casa avelina busca alojamiento con desayuno incluido, y puede que las tarifas generales del hostel parezcan poco así que el considerar esto a futuro podría generar más ingresos para el hostel y aumentar el voz a voz en los huéspedes

12. CONCLUSIONES.

Este periodo de prácticas ha sido una etapa de autodescubrimiento para mí acerca del tipo de empleado que quiero ser dentro de la hotelería

¿Por qué hago énfasis en ello? Debido a que quería ver el adarme de mí mismo en una de las actividades económicas más exigentes en el mundo, y emplear una de mis grandes pasiones en esta: la satisfacción del cliente. Que ha sido uno de los principales motores que me impulsó a elegir esta carrera la cual me ha hecho ver lo espectacular del ser parte cada una de esas experiencias inolvidables de los huéspedes del hostel en el que estuve estos 6 meses.

Eso lo que me impulsa a dar lo mejor de mí, y a esforzarme al máximo a la hora de ir más allá de las expectativas de lo que esperar de mí tanto mis compañeros, como la clientela con la que tuve la oportunidad de poder interactuar durante estos 6 meses de práctica

Aun me queda un largo camino por recorrer en la hotelería pero agradezco principalmente a Dios por iluminarme el camino hacia esta valiosa oportunidad, y también agradezco la oportunidad a María Camila Mejía, y Katty Caraballo por la confianza depositada en mí durante todo este proceso.

13. BIBLIOGRAFÍA

Alves Ortiz, F. &. (2016). *“Tecnologías de la información y comunicación en el turismo: Análisis de la producción académica en revistas brasileñas”*. Brazil: Estudios y Perspectivas en Turismo 25.

La importancia del web check-in en el sector hotelero. (17 de Diciembre de 2016). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/1807/180757123021/html/>

Oliveira, P. (2010). *“Procedimientos de check-in e check-out”*. Sao Pablo: Hotelaria Nacional.

<https://omnibees.com/blog/es/2020/08/check-in-online-para-hoteles-beneficios-y-como-implementarlo/>

