

**TRABAJO DE GRADO.
OPCIÓN PRACTICA Y PASANTIA.**

PROPUESTA DE MEJORA PARA LA EMPRESA HOTEL LOS LAURELES.

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON.
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES.
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

**JULIAN DAVID CANO AREIZA.
CLAUDIA MARIA GOMEZ SERNA.
VALIDACIÓN DE FUNCIONES.**

2026

AGRADECIMIENTOS.

Agradezco primeramente a Dios por brindarme la salud, la fortaleza y la sabiduría necesarias para culminar esta etapa académica y profesional.

Expreso mi más sincero agradecimiento a mi familia por su apoyo incondicional, comprensión y motivación constante durante todo el proceso de formación universitaria. Su acompañamiento fue fundamental para alcanzar esta meta.

De igual manera, agradezco a la Corporación Universitaria Remington y a todos los docentes que hicieron parte de mi proceso de aprendizaje, por compartir sus conocimientos, experiencias y orientaciones, las cuales contribuyeron significativamente a mi crecimiento profesional.

Asimismo, extiendo mi agradecimiento al Hotel Los Laureles por brindarme la oportunidad de desarrollar mi práctica empresarial y permitirme conocer de cerca los procesos administrativos y operativos de la organización. La experiencia adquirida fue clave para la identificación de oportunidades de mejora que dieron origen a este proyecto.

Finalmente, agradezco a todas las personas que, de una u otra manera, aportaron su apoyo, confianza y colaboración para la realización de este trabajo de grado.

TABLA DE CONTENIDO.

RESUMEN.	5
PALABRAS CLAVES.	5
DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA, ÁREA DE TRABAJO Y FUNCIONES.	6
Descripción de la empresa.	6
Misión.	6
Visión.	6
Ubicación.	7
Descripción del área de trabajo.	9
Funciones asignadas y plan de trabajo concertado con la empresa.	9
PROBLEMÁTICA ABORDADA.	10
Descripción del problema.	10
Planteamiento del problema.	11
OBJETIVOS.	12
Objetivo general.	12
Objetivos específicos.	12
MARCO TEÓRICO.	13
1. Gestión administrativa.	13
2. Sistemas de información.	13
3. Gestión de bases de datos.	14
4. Check-in y check-out	15
5. La reserva	15
6. El cliente.	16
METODOLOGÍA.	17
Enfoque de la investigación.	17
Tipo de estudio.	17
Técnicas de recolección de información.	17
Procedimiento metodológico.	17
Aplicación de la metodología en el proyecto.	18
BENCHMARKING	19
PROPUESTA DE MEJORA.	20
Objetivo de la propuesta.	20
Descripción de la propuesta	20
Funcionamiento del proceso automatizado	20
1. Proceso de reserva	20
2. Proceso automatizado de check-in.	21
3. Control interno de habitaciones	21

4. Gestión de consumos y servicios.....	22
5. Proceso automatizado de check-out.....	22
Beneficios de la propuesta.....	22
Impacto esperado.....	23
CONCLUSIÓN	24

RESUMEN.

El presente trabajo de grado tiene como propósito diseñar una propuesta de mejora orientada a optimizar la gestión de la información de los huéspedes en el Hotel Los Laureles. Durante el desarrollo de sus funciones dentro del hotel, se identificó que el manejo de la información se realiza a través de herramientas como Excel y grupos de WhatsApp, lo cual genera dificultades en la organización, control y acceso a los datos. Esta situación afecta la eficiencia de los procesos administrativos y puede generar errores en la toma de decisiones.

A partir de esta problemática, se plantea una solución basada en la implementación de un sistema de información centralizado que permita mejorar la gestión de los datos, optimizar los procesos internos y fortalecer el control administrativo.

La metodología utilizada se basa en la observación directa, el análisis de procesos y la experiencia adquirida dentro del entorno laboral. Como resultado, se propone una alternativa viable y ajustada a las necesidades del hotel.

PALABRAS CLAVES.

Gestión administrativa, sistemas de información, base de datos, control de información, hotelería.

DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA, ÁREA DE TRABAJO Y FUNCIONES.

Descripción de la empresa.

El Hotel Los Laureles es una empresa dedicada a la prestación de servicios turísticos y hoteleros, ubicada en Coveñas, Sucre. Su actividad principal consiste en ofrecer alojamiento a personas que visitan la zona, brindando servicios de hospedaje, alimentación, restaurante y piscina.

El hotel busca garantizar una experiencia cómoda y satisfactoria para sus huéspedes, enfocándose en la calidad del servicio y la atención personalizada.

El Hotel Los Laureles es una empresa comprometida con ofrecer servicios de alta calidad, orientados a garantizar la satisfacción de sus usuarios mediante una atención oportuna, cálida y eficiente. Cuenta con instalaciones adecuadas que brindan comodidad, seguridad y bienestar a sus clientes.

El hotel fue fundado en el año 2016, iniciando con una capacidad de 13 habitaciones. Gracias a su crecimiento y posicionamiento, actualmente cuenta con 26 habitaciones y 2 apartamentos, lo que le permite atender una mayor demanda y ofrecer una mejor experiencia a sus huéspedes.

Ofrece servicios de hospedaje y alimentación, además de la organización de paquetes turísticos que incluyen excursiones desde la ciudad de Medellín y otros destinos según las necesidades del cliente. Asimismo, brinda la posibilidad de programar y celebrar fechas especiales, encargándose de la decoración y ambientación para hacer de cada momento una experiencia inolvidable.

Misión.

Satisfacer las necesidades de los clientes y huéspedes, superando sus expectativas mediante un excelente servicio en calidad y amabilidad a través de sus colaboradores. Aportar al desarrollo turístico y económico de la región mediante el compromiso con la innovación, generando un crecimiento continuo de la empresa.

Visión.

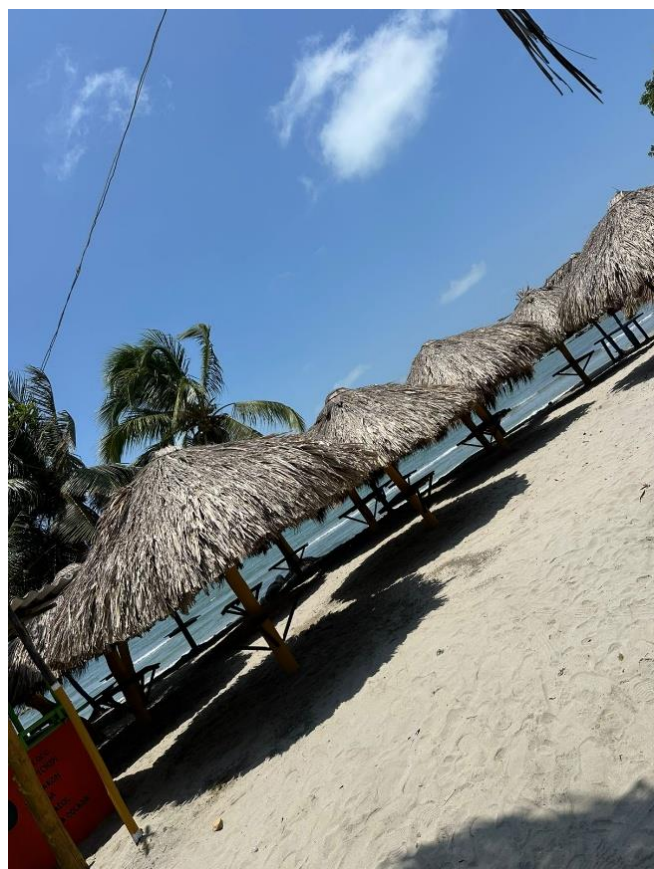
Ser reconocido en el año 2029 como un hotel líder en el sector de la Caimanera, posicionándose como la mejor opción para el descanso y la diversión, con instalaciones modernas y confortables.

Mantener un equilibrio sostenible en el tiempo mediante el manejo adecuado de procesos ambientales, promoviendo un turismo de naturaleza y descanso; asegurar la estabilidad laboral de los colaboradores, generar empleo en la región y mantener altos estándares de calidad en la prestación del servicio.

Ubicación.

El Hotel Los Laureles está ubicado en la Calle 4 #16-294, sector Boca de la Ciénaga, Segunda Ensenada.





Descripción del área de trabajo.

El desarrollo de las funciones del cargo en el área administrativa es fundamental para el correcto funcionamiento de todas las áreas del hotel. Por ello, cada una de estas actividades debe llevarse a cabo mediante un proceso estructurado que incluya la planeación, organización, dirección y, especialmente, el control de la información, la atención a los huéspedes y la supervisión de los procesos internos.

De esta manera, el área administrativa no solo garantiza la eficiencia operativa, sino que también contribuye al cumplimiento de los objetivos organizacionales, asegurando la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

Por esta razón, resulta fundamental realizar un adecuado proceso de check-in y check-out, ya que estos permiten gestionar información clave, establecer indicadores de desempeño y obtener resultados relevantes para la toma de decisiones. Asimismo, contribuyen a mejorar la eficiencia en la atención al cliente, reducir errores operativos y fortalecer la calidad del servicio ofrecido.

Funciones asignadas y plan de trabajo concertado con la empresa.

El cargo desempeñado corresponde al área administrativa, el cual asume diversas responsabilidades orientadas a garantizar el correcto funcionamiento de los procesos internos del hotel, especialmente en la atención al cliente y la gestión operativa.

Las funciones del cargo son:

- Recibir y gestionar la información relacionada con los huéspedes.
- Atender y dar seguimiento a quejas, reclamos o reportes de daños.
- Coordinar y supervisar al personal del hotel.
- Verificar el cumplimiento de los horarios de alimentación.
- Supervisar el estado de las instalaciones y el aseo general.
- Mantener el orden en las operaciones diarias.

Estas funciones permiten tener una visión clara de los procesos internos del hotel, facilitando la identificación de oportunidades de mejora, así como la disminución de posibles amenazas.

PROBLEMÁTICA ABORDADA.

En el desarrollo de las actividades del área administrativa del Hotel Los Laureles, se identificó la necesidad de fortalecer los procesos de check-in y check-out, debido a que representan puntos críticos en la experiencia del cliente y en la eficiencia operativa del hotel.

Actualmente, se evidencian oportunidades de mejora relacionadas con los tiempos de atención, la organización de la información de los huéspedes y la estandarización de los procedimientos.

En el proceso de check-in se presentan situaciones como demoras en el registro de ingreso, verificación incompleta de datos o falta de claridad en la comunicación con el cliente sobre los servicios ofrecidos. Por su parte, en el check-out pueden surgir inconsistencias en la facturación, retrasos en la salida del huésped y dificultades en el control de consumos, lo cual impacta directamente en la percepción del servicio.

Estas falencias generan efectos como la disminución en la satisfacción del cliente, posibles errores operativos y limitaciones en la recolección de información clave para la toma de decisiones.

Descripción del problema.

De acuerdo con lo anterior, se evidencia la importancia de un adecuado manejo de la información de los huéspedes y de las operaciones internas del hotel, especialmente en los procesos de check-in y check-out. Actualmente, estas actividades se realizan mediante el uso de herramientas como hojas de Excel y la comunicación a través de WhatsApp, lo cual, aunque funcional, presenta limitaciones en términos de organización, control y eficiencia.

El uso de estas herramientas puede generar riesgos como la duplicidad de información, errores en el registro de datos, demoras en la atención al cliente y dificultades en la trazabilidad de los procesos. Asimismo, la dependencia de la comunicación informal puede afectar la claridad y oportunidad en la transmisión de la información entre las diferentes áreas del hotel.

Esta situación impacta directamente en la calidad del servicio, la experiencia del huésped y la capacidad de la administración para tomar decisiones basadas en información confiable y oportuna. Por lo tanto, se hace necesario fortalecer y optimizar estos procesos mediante estrategias que permitan mejorar la gestión de la información y la coordinación interna.

Aunque estas herramientas facilitan la comunicación rápida y el registro básico de datos, presentan varias debilidades cuando se utilizan como sistemas principales de gestión:

- La información se encuentra dispersa en diferentes archivos y conversaciones.
- Existe duplicidad de datos debido a la falta de un control centralizado.
- Se dificulta la consulta rápida de información histórica.
- No hay estandarización en la forma en que se registran los datos.
- Se incrementa el riesgo de pérdida de información.

Es importante replantear la forma en que se gestionan los procesos internos del hotel, con el fin de agilizar las operaciones y mejorar los sistemas de control mediante la implementación de plataformas digitales. Estas herramientas permitirían optimizar el manejo de la información, reducir errores, fortalecer la comunicación entre áreas y brindar una atención más eficiente a los huéspedes, especialmente en los procesos de check-in y check-out.

Planteamiento del problema.

¿Cuáles son los mecanismos necesarios para optimizar el control de los procesos de check-in y check-out en el Hotel Los Laureles, mediante el uso de herramientas digitales que permitan mejorar la gestión de la información y la calidad del servicio?

OBJETIVOS.

Objetivo general.

Diseñar una propuesta que permita optimizar la gestión de la información de los huéspedes del Hotel Los Laureles, mediante el fortalecimiento de los procesos de check-in y check-out y la implementación de herramientas digitales, con el fin de mejorar la eficiencia operativa y la calidad del servicio.

Objetivos específicos.

- Analizar el sistema actual de manejo de información dentro del hotel.
- Identificar las principales falencias en los procesos administrativos.
- Diseñar una solución que permita mejorar la organización de la información.

MARCO TEÓRICO.

El presente trabajo se fundamenta en diferentes conceptos teóricos que permiten comprender la problemática identificada en el Hotel Los Laureles y sustentar la propuesta de mejora planteada. En este sentido, se desarrollan tres ejes principales: la gestión administrativa, los sistemas de información y la gestión de bases de datos, los cuales se relacionan directamente con el manejo de la información dentro de las organizaciones.

1. Gestión administrativa.

La gestión administrativa es uno de los pilares fundamentales en el funcionamiento de cualquier organización, ya que permite coordinar de manera eficiente los recursos humanos, financieros, tecnológicos y materiales.

Según Idalberto Chiavenato (2006), la administración se define como el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos organizacionales con el propósito de alcanzar los objetivos de manera eficiente y eficaz. Este enfoque resalta la importancia de establecer procesos estructurados que permitan el correcto funcionamiento de una empresa.

De igual manera, autores como Koontz y Weihrich (2012) destacan que la administración implica la creación de un entorno en el cual las personas puedan desempeñarse eficientemente en grupos para alcanzar metas comunes. Esto implica no solo organizar recursos, sino también liderar equipos de trabajo y establecer controles adecuados.

En el contexto del Hotel Los Laureles, la gestión administrativa juega un papel fundamental, ya que el área administrativa es responsable de coordinar las actividades diarias, supervisar al personal, atender a los huéspedes y gestionar la información.

La problemática identificada evidencia una debilidad en la función de control, ya que la información no se encuentra centralizada ni organizada adecuadamente. Esto afecta directamente la toma de decisiones y la eficiencia de los procesos.

Por lo tanto, fortalecer la gestión administrativa mediante la implementación de herramientas tecnológicas permite mejorar el control, optimizar los procesos y garantizar un mejor desempeño organizacional.

2. Sistemas de información.

Los sistemas de información son herramientas esenciales en las organizaciones modernas, ya que permiten gestionar grandes volúmenes de datos de manera eficiente.

De acuerdo con Laudon y Laudon (2012), un sistema de información es un conjunto de componentes interrelacionados que recolectan, procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar la toma de decisiones, la coordinación y el control dentro de una organización.

Asimismo, O'Brien y Marakas (2011) señalan que los sistemas de información no solo apoyan las operaciones diarias, sino que también contribuyen a la ventaja competitiva de las empresas al mejorar la calidad de la información y la rapidez en la toma de decisiones.

Existen diferentes tipos de sistemas de información, entre los cuales se destacan los sistemas de procesamiento de transacciones (TPS), los sistemas de información gerencial (MIS) y los sistemas de apoyo a la decisión (DSS). Cada uno de estos cumple funciones específicas dentro de la organización.

En el caso del Hotel Los Laureles, la ausencia de un sistema de información formal genera dificultades en la organización y control de los datos. El uso de herramientas como Excel y WhatsApp no garantiza la integridad, seguridad y disponibilidad de la información.

La implementación de un sistema de información permitiría centralizar los datos, mejorar la comunicación interna, facilitar el acceso a la información en tiempo real y reducir los errores en los procesos administrativos.

Por lo tanto, este concepto es fundamental para el desarrollo del proyecto, ya que la propuesta de mejora se basa precisamente en la incorporación de herramientas tecnológicas que optimicen la gestión de la información.

3. Gestión de bases de datos.

La gestión de bases de datos es un componente clave dentro de los sistemas de información, ya que permite almacenar y organizar grandes volúmenes de datos de manera estructurada.

Según Silberschatz, Korth y Sudarshan (2011), una base de datos es una colección organizada de datos interrelacionados que se almacenan de manera estructurada para facilitar su acceso, gestión y actualización.

Por su parte, Date (2001) señala que los sistemas de gestión de bases de datos (DBMS) permiten a los usuarios definir, crear, mantener y controlar el acceso a la base de datos, garantizando la integridad y seguridad de la información.

La gestión adecuada de bases de datos ofrece múltiples beneficios, entre los cuales se destacan:

- Reducción de la duplicidad de datos.
- Mayor seguridad de la información.
- Facilidad en la consulta y actualización de datos.
- Mejor organización de la información.
- Apoyo a la toma de decisiones.

En el contexto del Hotel Los Laureles, la falta de una base de datos estructurada genera desorganización y dificulta el control de la información de los huéspedes.

La implementación de una base de datos permitiría registrar de manera ordenada la información de entrada y salida, facilitar la consulta de datos históricos y mejorar el control administrativo.

4. Check-in y check-out

El check-in es el proceso mediante el cual el huésped formaliza su ingreso al establecimiento hotelero, constituyendo una de las etapas más importantes dentro de la operación del servicio. Este procedimiento comprende la verificación de la reserva, el registro de los datos personales del cliente, la asignación de la habitación y la entrega de información relevante sobre los servicios ofrecidos por el hotel. Este proceso no solo tiene un componente administrativo, sino también un componente estratégico, ya que representa el primer contacto directo entre el cliente y la organización.

Desde una perspectiva operativa, el check-in permite recopilar y organizar información clave del huésped, lo cual es fundamental para la gestión interna del hotel. Sin embargo, desde una perspectiva del servicio, este proceso influye directamente en la percepción inicial del cliente, determinando en gran medida su nivel de satisfacción durante la estadía. Un proceso de check-in eficiente, ágil y bien estructurado contribuye a generar confianza, reducir tiempos de espera y mejorar la experiencia del usuario.

Por su parte, el check-out es el proceso mediante el cual se formaliza la salida del huésped del establecimiento hotelero, marcando el cierre de la relación de servicio. De acuerdo con Tenorio (2022), este procedimiento incluye la verificación de la estadía, el control de los servicios consumidos, la elaboración de la factura y la realización del pago correspondiente. Este proceso es fundamental para garantizar la correcta gestión administrativa y financiera del hotel.

Además de su importancia operativa, el check-out tiene un alto impacto en la experiencia final del cliente. Un proceso eficiente, claro y sin errores permite generar una última impresión positiva, lo cual es determinante en la fidelización del cliente y en la recomendación del servicio. Por el contrario, retrasos, inconsistencias en la facturación o falta de organización pueden afectar negativamente la percepción del huésped, incluso si su experiencia durante la estadía fue satisfactoria.

5. La reserva

La reserva es el proceso mediante el cual un cliente solicita y asegura la disponibilidad de un servicio hotelero en una fecha determinada. Según Medlik e Ingram (2000), las reservas constituyen un elemento fundamental en la planificación y organización de las operaciones hoteleras, ya que permiten anticipar la demanda, gestionar la ocupación y optimizar el uso de los recursos disponibles.

Este proceso es clave dentro de la gestión administrativa, ya que permite establecer una relación previa con el cliente antes de su llegada, facilitando la organización de los servicios y la preparación de la atención. Asimismo, las reservas permiten al hotel proyectar ingresos, planificar el personal requerido y garantizar la disponibilidad de habitaciones y servicios.

En la actualidad, las reservas se gestionan principalmente a través de plataformas digitales, sistemas de información y canales de comunicación en línea, lo cual ha permitido mejorar la eficiencia y el control de este proceso. Sin embargo, una gestión inadecuada de las reservas puede generar problemas como sobreventa, desorganización y pérdida de clientes.

Por lo tanto, la reserva no solo representa un compromiso entre el cliente y el hotel, sino también una herramienta estratégica para la planificación operativa y la optimización del servicio.

6. El cliente

El cliente es el eje central de cualquier organización de servicios, siendo el principal determinante del éxito o fracaso de una empresa. Según Kotler y Keller (2012), el cliente es la persona que adquiere un producto o servicio con el objetivo de satisfacer una necesidad o deseo, y su nivel de satisfacción influye directamente en la competitividad y sostenibilidad de la organización.

En el sector hotelero, el cliente no solo busca satisfacer una necesidad básica de alojamiento, sino también vivir una experiencia integral que incluya comodidad, atención personalizada y calidad en el servicio. Por esta razón, la gestión del cliente implica no solo atender sus requerimientos, sino también comprender sus expectativas, anticiparse a sus necesidades y generar valor durante toda su interacción con el hotel.

Asimismo, la información del cliente se convierte en un recurso estratégico para la organización, ya que permite conocer sus preferencias, hábitos de consumo y nivel de satisfacción. Esta información, cuando es gestionada adecuadamente, contribuye a la toma de decisiones, la mejora continua de los procesos y el diseño de estrategias orientadas a la fidelización.

En este sentido, el cliente no debe ser visto únicamente como un receptor del servicio, sino como un actor activo dentro del proceso organizacional, cuya experiencia influye directamente en la reputación, el posicionamiento y el crecimiento del hotel.

METODOLOGÍA.

Enfoque de la investigación.

El presente trabajo se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, ya que se fundamenta en la observación, el análisis y la interpretación de los procesos administrativos dentro del Hotel Los Laureles. Este enfoque permitió comprender la problemática desde una perspectiva real, teniendo en cuenta el contexto laboral y las dinámicas internas de la organización.

El carácter cualitativo del estudio facilita la identificación de fallas en los procesos y la construcción de una propuesta de mejora ajustada a las necesidades específicas del hotel, no solo porque se basa en la observación, sino también porque implica una construcción e interpretación profunda de los procesos administrativos, permitiendo comprender su funcionamiento, sus debilidades y las oportunidades de mejora existentes.

Tipo de estudio.

El estudio es de tipo descriptivo y propositivo. Es descriptivo porque se analizan las condiciones actuales del manejo de la información dentro del hotel, identificando sus características, debilidades y efectos en el funcionamiento organizacional.

Al mismo tiempo, es propositivo porque no solo se limita a describir la problemática, sino que plantea una solución concreta orientada a mejorar la gestión administrativa mediante la implementación de herramientas tecnológicas.

Técnicas de recolección de información.

Para el desarrollo del proyecto se utilizaron las siguientes técnicas:

- **Observación directa:** permitió identificar de manera detallada cómo se gestionan actualmente los procesos administrativos y el manejo de la información dentro del hotel.
- **Experiencia laboral:** al desempeñar el cargo de administrador, se contó con acceso directo a los procesos, lo que facilitó la identificación de problemas reales y la evaluación de posibles soluciones.
- **Análisis de documentos:** se revisaron archivos en Excel y registros en WhatsApp utilizados en la operación diaria, con el fin de identificar falencias en la organización de la información.

Procedimiento metodológico.

El desarrollo del proyecto se llevó a cabo en varias etapas:

1. **Diagnóstico:** se identificó la problemática a partir de la observación directa y la experiencia laboral dentro del hotel.
2. **Análisis:** se evaluaron las causas y consecuencias del problema, determinando su impacto en la gestión administrativa.

3. **Diseño de la propuesta:** se planteó una solución basada en la implementación de un sistema de información centralizado.

Aplicación de la metodología en el proyecto.

La metodología utilizada permitió abordar la problemática de manera estructurada y coherente con la realidad del Hotel Los Laureles.

el manejo de la información, tales como la desorganización de los datos y la falta de centralización.

A partir de este diagnóstico, se diseñó una propuesta de mejora que responde directamente a las necesidades del hotel, lo cual aumenta la viabilidad de su implementación.

Además, el enfoque cualitativo permitió comprender no solo los aspectos técnicos del problema, sino también su impacto en el trabajo diario del personal y en la atención al cliente.

En este sentido, la metodología no solo sirvió para analizar la situación actual, sino también para construir una solución práctica, aplicable y alineada con el contexto real de la empresa.

BENCHMARKING

HOTEL	SISTEMA DE CHECK-IN / CHECK-OUT	VENTAJAS	DESVENTAJAS
Hotel La Góndola	WhatsApp + Excel. Las reservas se gestionan a través de WhatsApp, donde el cliente envía sus datos y la información de hospedaje, Posteriormente, la reserva es confirmada y registrada manualmente es una base de datos de Excel para el control de ocupación y huéspedes.	- Bajo costo de implementación - Fácil uso para el personal - Comunicación directa con el cliente - No requiere capacitación avanzada	- Proceso manual - Alta probabilidad de errores - Demoras en horas pico - Información dispersa - No hay automatización
Hotel VAIA	Lobby PMS. Las reservas se realizan mediante una plataforma digital de pago administrada desde un computador de mesa. El cliente registra la información directamente en la aplicación y, de forma automática, los datos de la reserva son enviados al hotel para su confirmación y control de disponibilidad.	- Check-in y check-out rápido - Reducción de errores - Información centralizada - Mayor control de reservas y habitaciones - Mejora la experiencia del cliente	- Costo del software - Requiere capacitación del personal - Dependencia de internet y tecnología
Hotel Villa Melissa	SOHO Apps. Las reservas se gestionan mediante una aplicación móvil, donde el cliente registra directamente la información de hospedaje. Posteriormente, la aplicación envía automáticamente los datos al hotel para la confirmación de la reserva y el control de la disponibilidad.	- Sistema integral (reservas, facturación, inventario) - Funciona online y offline - Mejora la organización interna	- Puede ser complejo al inicio - Requiere capacitación - Costos de implementación y mantenimiento

PROPUESTA DE MEJORA.

Objetivo de la propuesta

Diseñar una propuesta de mejora orientada a la automatización y sistematización de los procesos de check-in y check-out del Hotel Los Laureles, mediante la implementación de un sistema de información centralizado que permita optimizar la gestión de reservas, el registro de huéspedes, el control de habitaciones y la administración de la información, con el fin de mejorar la eficiencia operativa y la calidad del servicio prestado.

Descripción de la propuesta

La propuesta de mejora consiste en implementar un sistema digital centralizado que permita integrar todos los procesos relacionados con la atención del huésped, desde el momento en que realiza la reserva hasta la finalización de su estadía.

Actualmente, el Hotel Los Laureles realiza gran parte de sus procesos administrativos mediante herramientas como Excel y WhatsApp, lo que genera desorganización de la información, duplicidad de datos, dificultades en el seguimiento de reservas y limitaciones en el control operativo.

Por esta razón, se propone la incorporación de una herramienta tecnológica que permita automatizar los procesos de check-in y check-out, centralizando toda la información en una única base de datos y facilitando el acceso en tiempo real a la información de huéspedes, habitaciones, pagos, reservas y consumos.

Esta propuesta permitirá mejorar la trazabilidad de la información, disminuir errores operativos, optimizar los tiempos de atención y fortalecer el control administrativo del hotel.

Asimismo, el sistema permitirá generar reportes automáticos, mejorar la coordinación entre áreas y brindar una experiencia más organizada, rápida y eficiente para los huéspedes

.

Funcionamiento del proceso automatizado

1. Proceso de reserva

El cliente podrá realizar la reserva mediante canales digitales como:

- WhatsApp empresarial.
- Página web.
- Redes sociales.
- Aplicación o plataforma hotelera.

La información será registrada automáticamente dentro del sistema, almacenando datos como:

- Nombre del huésped.
- Fecha de ingreso y salida.
- Tipo de habitación.
- Cantidad de personas.
- Valor de la reserva.
- Estado del pago.
- Datos de contacto.

El sistema actualizará automáticamente la disponibilidad de habitaciones y evitará duplicidad de reservas.

2. Proceso automatizado de check-in

Al momento de la llegada del huésped, el personal administrativo podrá acceder rápidamente a la reserva desde el sistema y validar la información previamente registrada.

Posteriormente, se realizará el registro digital de:

- Documento de identidad.
- Información de acompañantes.
- Número telefónico.
- Correo electrónico.
- Ciudad de procedencia.
- Hora de ingreso.

Una vez completado el proceso, el sistema asignará la habitación y actualizará automáticamente el estado de ocupación.

3. Control interno de habitaciones

El sistema permitirá llevar control en tiempo real del estado de cada habitación, clasificándolas como:

- Disponible.
- Ocupada.
- Pendiente de limpieza.
- En mantenimiento.

Esto facilitará la coordinación entre recepción y el personal operativo, optimizando la disponibilidad y reduciendo errores en la asignación de habitaciones.

4. Gestión de consumos y servicios

Durante la estadía del huésped, el sistema permitirá registrar automáticamente:

- Consumos de restaurante.
- Servicios adicionales.
- Lavandería.
- Daños o reportes.
- Solicitudes especiales.

Toda esta información quedará asociada al perfil del huésped y se reflejará automáticamente al momento del check-out.

5. Proceso automatizado de check-out

Al finalizar la estadía, el sistema permitirá generar automáticamente la factura del huésped, incluyendo:

- Valor del hospedaje.
- Consumos adicionales.
- Impuestos.
- Descuentos.
- Saldo pendiente.

Posteriormente, se registrará el método de pago y el sistema actualizará automáticamente:

- Fecha y hora de salida.
- Estado de la habitación.
- Historial del huésped.
- Reportes administrativos.

Finalmente, se podrá aplicar una encuesta de satisfacción digital para evaluar la experiencia del cliente y obtener oportunidades de mejora.

Beneficios de la propuesta

La implementación de esta propuesta de mejora permitirá obtener beneficios administrativos, operativos y comerciales para el Hotel Los Laureles, entre los cuales se destacan:

- Centralización de la información.
- Reducción de errores en registros y reservas.
- Disminución de tiempos de atención.
- Automatización de procesos administrativos.
- Mejor control de habitaciones y disponibilidad.
- Mayor organización de la información.
- Mejor comunicación entre áreas.
- Facilidad para generar reportes e indicadores.

- Mejor experiencia y satisfacción del cliente.
- Mayor eficiencia operativa.
- Fortalecimiento de la toma de decisiones.
- Modernización de los procesos internos del hotel.

Impacto esperado

Con la implementación de esta propuesta, el Hotel Los Laureles podrá fortalecer significativamente sus procesos administrativos y operativos, logrando una gestión más eficiente, organizada y competitiva.

Además, la automatización de los procesos permitirá optimizar el manejo de la información, mejorar la experiencia del huésped y aumentar la capacidad de respuesta del hotel frente a las necesidades del mercado actual, donde la tecnología y la rapidez en el servicio representan factores fundamentales para la competitividad del sector hotelero.

CONCLUSIÓN

El desarrollo del presente trabajo permitió identificar la importancia que tiene la gestión adecuada de la información dentro de los procesos administrativos del Hotel Los Laureles, especialmente en las actividades relacionadas con el check-in y check-out de los huéspedes.

A través de la observación directa, la experiencia laboral y el análisis de los procesos internos, se evidenciaron diferentes falencias relacionadas con el manejo manual de la información mediante herramientas como Excel y WhatsApp, las cuales, aunque funcionales, presentan limitaciones en términos de organización, control, trazabilidad y eficiencia operativa.

La investigación permitió comprender que los procesos de ingreso y salida de huéspedes no solo representan actividades administrativas, sino también momentos fundamentales dentro de la experiencia del cliente, influyendo directamente en la percepción de calidad del servicio y en la competitividad del hotel.

Asimismo, el desarrollo del marco teórico permitió fundamentar la importancia de los sistemas de información, la gestión administrativa y las bases de datos como herramientas estratégicas para fortalecer el control interno y optimizar la toma de decisiones dentro de las organizaciones.

A partir del diagnóstico realizado, se diseñó una propuesta de mejora orientada a la automatización y sistematización de los procesos de check-in y check-out, mediante la implementación de un sistema de información centralizado que permita integrar las reservas, el registro de huéspedes, el control de habitaciones, los consumos y la facturación.

La propuesta planteada representa una alternativa viable para modernizar los procesos internos del Hotel Los Laureles, permitiendo mejorar la organización de la información, reducir errores operativos, optimizar los tiempos de atención y fortalecer la experiencia del huésped desde el momento de la reserva hasta la finalización de su estadía.

Finalmente, se concluye que la incorporación de herramientas tecnológicas dentro de los procesos administrativos no solo contribuye al fortalecimiento operativo del hotel, sino que también se convierte en un factor clave para aumentar la competitividad, mejorar la calidad del servicio y responder de manera más eficiente a las necesidades del sector hotelero actual.

BIBLIOGRAFÍA

- Hernández, Z. T. (2014). *Teoría General de la Administración*, 2a. Grupo editorial patria. Tomado de:
https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=LtLhBAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=INTRODUCCION+GENERAL+A+LA+ADMINISTRACION&ots=xhGno3yL4X&sig=KngcgkC3eXhkUwr3mhpVMAyiuYs&redir_esc=y#v=onepage&q=INTRODUCCION%20GENERAL%20A%20LA%20ADMINISTRACION&f=false
- López, F., & Maday, Á. (2005). Análisis y Descripción de los Puestos de Trabajo. *Revista gestiópolis*. Tomado de:
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/31959022/Analisisydescripciondepuestosdetrabajo-libre.pdf?1391514267=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DAnalisisydescripciondepuestosdetrabajo.pdf&Expires=1781631380&Signature=RvwVzRFvbQyvAW1nJQ8vE~VW1jU8o8JaISWFvx52Yzgb4VAIGsehu63ftgucNQHuRJgPbkmbRzZqVxGwdoWStjYkwXX4bbe-IEovVeUv5DzshkA3x-oeaa7htbklhbcY4eefT5ITV-6dg9PfED2vfFCZXS Eb9m5djv-q1can7K9PGewICH61hNDdCaObADFUSdcPZ~dCX~g4L~Os79zxRjJ~ZswY2y8IIAIG0wCn12OkpDlZqNQPk-qTNH-IgFdyB6r7UtYm8oKrBtAjgmjaRKtKs2Ncmx A9HJ3jW6FjOifqpcD5~4uUUBt1VMtRBYwjX9Z~hwzzexBgSAbyePZg_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA
- Jiménez, M. P. B. (2011). *Gestión administrativa*. Universitat Jaume I, Servei de Comunicació i Publicacions. Tomado de:
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/37693147/Gestion_administrativa-libre.pdf?1432159883=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DGestion_administrativa.pdf&Expires=1781631442&Signature=lzXOicYyq-xXY1R-zxtluu3UkOBuCKnggnlhuTrEdxyuWWyUPZccr0xecEYVwdIDUrztQgl9QmA4V8UHPokEKVM6dfYdhGUnYaZh58b7RBDcGZtPNzwJa7evC43RsfXqqcemYZXt4UvRIsX0LN8Y6UzQQznsZF6ph24xGwXJf5ShvQqvKbLUotLKcsuOr-dB5ZgHCcMp88ko7fD1QL-2ZcnbLAA nSAJZiwwy8UB99OI6fjUHJ8yasCgyowf8rOqcB12xA0wehCYyT1IDA8mx0W8Go5mshWEXlCKUzdjwRg5hXBj8kPOJ4yKVY6K6lQy2sYsoPPhs7ZZ2ahnmq~Zg_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA
- Antelo, M. Idalberto chiavenato-introduccion a la teoria general de la administracion. Tomado de: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/48394600/idalberto_chiavenato_introduccion_a_la_teor%C3%ADa_general_de_la_administracion-libre.pdf?1472439856=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DIdalberto_chiavenato_introduccion_a_la_t.pdf&Expires=1781631661&Signature=N1H-O~E9LamG6SYmprkpZzpb5VjFCYmHEehX2GSkrRXzbiivQHXL2hl1S~blGxqd4nNrHug8iNtBls55l36z8BK8kEwhk1ol1coi8PPigDyrjdHix2isgAvWac6ulJ6uPkGQfECjidlIV3lLaVrRnREEVUrUiYbgwDCMF6lOu6~HnWKM5k6xtbQ38MEn043BiY26O67eY5zpmFnjwXFPsG2lkWD8KvZt6tXTHa82XX8KsE8zxwLDu9FUM2NIWgKXN8xXblljgRP6Sd2HXG1VR6syBZryxi3FVBFB50jvFPRV3F3vQ8~X3a4CD3lbBlpyBySzMM7dW0RD80sqAahYQ_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2012). *Sistemas de información gerencial* (Edición. 12, pag. 68). Always learning: Pearson Educación. Tomado de: <https://juanantonioleonlopez.wordpress.com/wp-content/uploads/2017/08/sistemas-de-informacic3b3n-gerencial-12va-edicic3b3n-kenneth-c-laudon.pdf>
- O'Brien., & Marakas. (2011). *Sistema de informacion gerencial* (Edición. 7, pag. 10-11. Modulo 1). McGrawHill. Tomado de: https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24802w/Sistemas_de_Informacion_Gerencial-J-Obrien.pdf
- Silberschatz, A., Korth, H. F., & Sudarshan, S. (S.f). *Fundamentos de bases de datos* (Cap. 3, pag. 53). McGrawHill. Tomado de: <https://biblioteca.univalle.edu.ni/files/original/01aebde3cc06dce33f2538aa2724eb2541cb9473.pdf>
- Date, C. J. (2001). *Introducción a los sistemas de bases de datos* (Edición. 7, Cap 1, pag 15-16). Pearson educación. Tomado de: <https://unefazuliasistemas.wordpress.com/wp-content/uploads/2011/04/introduccion-a-los-sistemas-de-bases-de-datos-cj-date.pdf>
- Tenorio, R. M. (2022). *optimización del proceso de check in en hoteles tres estrellas*. Universidad de Lima. Tomado de: <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/16426/Trabajo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Medlik, S., & Ingram, H. (2000). *The bussiness of hotels*. Routledge. Tomado de: [https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=j4twddCVH9QC&oi=fnd&pg=PR3&dq=M edlik+e+Ingram+\(2000\)&ots=hGvfFtRUdr&sig=dax7-nLJ_zLDAewESSafGOSMjdM#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=j4twddCVH9QC&oi=fnd&pg=PR3&dq=M edlik+e+Ingram+(2000)&ots=hGvfFtRUdr&sig=dax7-nLJ_zLDAewESSafGOSMjdM#v=onepage&q&f=false)
- Kotler., & Keller. (2012). *Dirección de marketing* (Cap. 2). Pearson. Tomado de: <https://www.montartuempresa.com/wp-content/uploads/2016/01/direccion-de-marketing-14edi-kotler1.pdf>
- Usache, M., C., Artigas, W., Queipo, B., & Peroza, E. (2019). *Tecnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos*. Universidad de la guajira. Tomado de: <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/server/api/core/bitstreams/58ae17e3-11a9-4f4a-be08-ec7839528f01/content>