

**Informe de pasantías sobre los canales tecnológicos que ha implementado el Hotel  
Cartagena Plaza para cerrar satisfactoriamente sus operaciones y negociaciones  
internacionales de habla hispana**



**Autor**

**Luis Alberto Alfonso Colmenares**

**Universidad Antonio Nariño  
Facultad De Ciencias económicas y Administrativas  
Comercio Internacional  
Cartagena De Indias D.C Y T.  
2021**

## Contenido

Agradecimientos .....	5
Glosario.....	6
1.    Análisis preliminar .....	7
2.    Objetivos .....	8
2.1 Objetivo General.....	8
2.2 Objetivos Específicos .....	8
2.    Justificación.....	9
4.    Plan de trabajo.....	10
4.1    Actividades/Responsabilidades.....	10
4.2 Cronograma .....	11
5.    Formulación del Problema .....	13
5.1    Pregunta problema. ....	14
6.    Análisis DOFA.....	15
Fuente: Elaboración propia. ....	15
7.    Solución del Problema .....	16
8.    Resultados .....	19
9.    Conclusiones .....	21
10.   Recomendaciones.....	22

11. Bibliografía.....	23
12. Anexos.....	24
12.1 Reportes Mensuales .....	24
12.3 Reporte N°3: .....	25
12.4 Reporte N°4 .....	26

## Índice de Tablas

Tabla 1. Cronograma de actividades .....	11
Tabla 2. Análisis DOFA.....	15
Tabla 3 Matriz de tiempos óptimos.....	19

## **Agradecimientos**

Gracias a Dios por darme la oportunidad de culminar esta etapa de mi vida, por permitirme cumplir este sueño tan anhelado.

A mi familia por ser mi motor y la más grande razón para seguir trabajando por mis sueños; a ustedes por confiar en mí, motivar cada día mis sueños y mostrarme el camino para seguir adelante.

Finalmente, gracias infinitas a la compañía hotelera Cartagena Plaza EM HOTELS en especial, al Sr Carlos Monroy y la Sra. Dorey Cárcamo por su comprensión y ayuda a lo largo de la realización de este trabajo, su inmensa labor me es un referente de liderazgo y entrega.

## Glosario

- **Check In:** Al llegar al hotel, es necesario dirigirte a la recepción para presentar tus documentos y validar la reserva del hospedaje (algunas veces el documento de identidad es suficiente). Esto se conoce como el check-in o entrada al hotel. Ten presente que la recepción podría pedirte un documento extra que contenga tu foto para confirmar tu identidad.
- **Check Out :** El check-out consiste en el proceso en el que el huésped de un alojamiento abona el coste de la estancia, entrega las llaves, y lo abandona.

El término check-out no tiene una traducción directa al español, y viene a ser el proceso contrario al check-in (registro). Es decir, que se podría traducir algo así como "des-registro". Proceso de Gestión de Autorización de Ingreso y salida de Carga de zona primaria.

- **Revenue Management:** El revenue management, también conocido como Field management, es una técnica de gestión de herramientas para fijar precios, gestionar reservas y cerrar ventas. Aunque surgió como herramienta de gestión de aerolíneas en los 60, hoy en día es esencial para los hoteles.
- **Extranet:** Una Extranet es un sitio web que permite el acceso controlado a socios, proveedores y o un conjunto autorizado de clientes. ... El personal del hotel inicia sesión en la Extranet del sitio web de ventas del hotel para ingresar sus tarifas, disponibilidad, imágenes, etc.
- **Chatbot.** Los chatbots tienen su origen en 1966, cuando el profesor Joseph Weizenbaum creó el primer chat Bot basado en inteligencia artificial llamado ELIZA, el cual actuaba como terapeuta. La función de un chat Bot consiste en descifrar la información introducida por un usuario para presentar una respuesta adecuada.
- **API:** El término API es una abreviatura de Application Programming Interfaces, que en español significa interfaz de programación de aplicaciones. Se trata de un conjunto de definiciones y protocolos que se utiliza para desarrollar e integrar el software de las aplicaciones, permitiendo la comunicación entre dos aplicaciones de software a través de un conjunto de reglas.

## **1. Análisis preliminar**

### **1.1. Antecedentes y estado actual de la empresa**

Compañía Hotelera Cartagena Plaza EM HOTELS, es un hotel creado en el año 1992 de la ciudad de Cartagena de Indias, donde actualmente se encuentra ubicado en el barrio Bocagrande.

Esta compañía hotelera es producto del arduo trabajo y esfuerzo del Sr Eduardo Monroy y Sra. Bertha de Monroy (Q.E.P.D), quienes habían adquirido la experiencia hotelera en su primera apertura con el hotel SAN FELIPE en el centro de la ciudad de Cartagena en el año de 1967 y con el hotel EL DORADO en 1973, al transcurrir el tiempo su motivación de crecer y seguir adelante con la cadena hotelera, motivados e impulsados por la gran satisfacción de ver gratas miradas de entusiasmo en los rostros de los que habían sido huéspedes de los hoteles de la organización, además procuraron crear ofertas atractivas apuntando a cumplir sueños vacacionales.

Sin embargo al transcurrir el tiempo, cultivando gratos momentos en los hoteles existentes, en el año 1992 se empieza a construir un nuevo proyecto que con el tiempo se convertiría en bandera de los principios de desarrollo sostenible, sustentables e innovadores, que actualmente son eje central de la visión administrativa de este nuevo hotel que con su modelo de dirección ha logrado llegar a los más altos niveles de gestión proyectando ser el eje que apalanca hoy la organización total, me estoy refiriendo al hotel Cartagena Plaza que desde sus inicios esta enfocado a la visión filosófica de satisfacer los requerimientos de los huéspedes en las instalaciones, convirtiendo su estancia en recuerdos inolvidables.

Por otro lado, este hotel ha entendido el concepto del valor del talento humano, por eso sus colaboradores se encuentran a gusto con el trato y se apasionan por lo que emprenden dentro de las instalaciones, entendiendo ellos que el objetivo de la empresa es ver sonreír al huésped.

De igual forma, el Hotel Cartagena Plaza actualmente goza de una excelente ubicación en la ciudad y día tras día presta servicios cómodos y modernos.

## **2. Objetivos**

### **2.1 Objetivo General**

Optimizar el canal de telecomunicación para acelerar los procesos de seguimiento, tiempo de respuesta e información de las nacionalidades del huésped en el hotel Cartagena Plaza.

### **2.2 Objetivos Específicos**

- ✓ Identificar los procesos de seguimiento, tiempo de respuesta e información que brinda el hotel Cartagena Plaza a sus huéspedes.
- ✓ Establecer el formato, modelo, mensajes y funcionamiento del canal de telecomunicación para acelerar los procesos de seguimiento, tiempo de respuesta e información que el huésped necesita saber.



## **2. Justificación**

La llegada del COVID 19 obligó a todas las esferas del mundo adaptarse a una nueva normalidad, convirtiendo a la tecnología en el mejor aliado para esta nueva etapa, ya que la clave para evitar la propagación del mismo era el distanciamiento social, por esta razón fue necesario implementar con mucha más fuerza el trabajo a través de redes y plataformas digitales, es decir, todos los procesos operativos dentro del hotel debieron ser digitalizados, como reservas de alojamiento, documentación del huésped y legalización de entradas al país.

Por tal razón, pensando en aportar a la compañía mayor eficiencia en los procesos internos y externos con relación a la legalización, ingreso y control de los huéspedes, el presente trabajo se fundamenta en la necesidad de llenar un vacío existente en la empresa, el cual le resta competitividad frente a otras compañías hoteleras, quienes cuentan con procesos virtuales y mayor comunicación con el huésped.

En concordancia con lo expuesto anteriormente, la empresa necesita procesos automatizados eficientes, como la implementación de canales de telecomunicación y plataforma virtual pensando en atender las necesidades del huésped, brindando mayor espacio y confianza para realizar un seguimiento a su reserva y paquete turístico; esta herramienta online permite recortar los tiempos de respuesta, excesos, saturaciones de correos enviados, potencializar la confianza del huésped en la compañía, y lograr trazar un seguimiento detallado al usuario del servicio comprado directamente con el hotel o con los aliados a nivel nacional o internacional.

## 4. Plan de trabajo

### 4.1 Actividades/Responsabilidades

Hotel Cartagena Plaza hace parte de una compañía consolidada y líder de su industria, que cuenta con grandes estándares nacional e internacional los cuales hacen que sea la empresa de alojamiento preferida de personas nacionales e internacionales, proyectándose como la compañía líder en el sector de Bocagrande en cuanto a hoteles. En tanto es para la empresa fundamental contratar personal capacitado para cada responsabilidad que requiere los cargos al interior de la compañía.

De igual forma, las funciones específicas asignadas al pasante fueron dadas de acuerdo a las necesidades que surgen dentro de la empresa:

- Revisión y verificación de documentaos de soportes de migración.
- Liquidación de impuestos.
- Verificar modalidad de reserva, Directa o por intermediarios.
- Manejar de la página web y atender las líneas telefónicas destinadas para las reservas internacionales de habla hispana.

Otras de las funciones ligadas al proceso de reservas, tales como:

- Manejar de la información de tarifas hoteleras con los huéspedes directos y con las agencias de viajes.
- Manejar las herramientas tecnológicas y manuales para agilizar los check in y check out del huésped.
- Manejar los porcentajes de descuento que puede aplicar un huésped con respecto a la negociación que se lleve directa o indirectamente.

También se apoya con labores funcionales de papeleo:

- Apoyar el desarrollo del archivado general.
- Asistencia personalizada con los huéspedes que lo requieran.
- Revisión y radicación de la documentación del huésped ante migración
- Garantizar la calidad en el servicio de atención al cliente.

## 4.2 Cronograma

Tabla 1. Cronograma de actividades

<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>	
20 de febrero del 2021	Presentación para acceder a la pasantía en la empresa Hotel Cartagena Plaza Em Hotels.
5 de marzo del 2021	Solicita a la universidad formato convenio de pasantías
9 de marzo del 2021	Presenta formato convenio de pasantía a la empresa y quedo atento a la notificación del inicio de las pasantías
25 de marzo del 2021	Recibo notificación por parte de la empresa Hotel Cartagena Plaza, informando que la pasantía inicia el día 26 de marzo 2021
<b>MES 1- marzo 2021</b>	
<b>Fecha</b>	<b>Actividades</b>
26 de marzo del 2021	Iniciación de pasantía
<b>N° de actividad dentro del proceso de nacionalización</b>	<b>Actividades de la pasante</b>
Actividad 1	Apertura del sistema de Zeus y revisión de documentos soportes de migración y policía nacional para la elaboración de la reserva internacional.
Actividad 2	Consultar ante las diferentes líneas de agencia de viajes, aerolíneas la fecha de arribo del Huésped y luego llamar en la fecha de confirmación para preguntar los datos elementales de los huéspedes.
Actividad 3	Notificar el valor de reserva y de impuesto si es el caso, para que el huésped tenga el conocimiento total de su inversión, en cuanto a alojamiento e impuestos.
Actividad 4	Revisión de la reserva internacional y de valor de impuestos con el fin de determinar la base gravable y por ende calcular los tributos a pagar notificándole al cliente para que estipule la forma de pago y envío del dinero.
Actividad 5	Confirmación de la reserva internacional, pago de impuestos, por parte del huésped o la agencia de viajes.
Actividad 6	Se solicitan los soportes de pago de cada reserva al futuro huésped o a la agencia de viajes.
Actividad 7	Elaboración de desglose en los documentos originales y su proceso de archivo
Actividad 8	Se pasa la carpeta con finalización al área de facturación para la elaboración de las facturas sobres los servicios prestados
Actividad 9	Con base en la tarea anterior, se hace remisión y envío los fines de mes a todas las agencias de viajes suscritas las carpetas con los documentos originales de cada huésped internacional.

Actividad 10	Realizo procesos de archivo de la documentación manejada con las agencias.
Actividad 11	Se alista documentos que necesitan anexar en caso de que una inspección salga física o documental (selectividad de la Dian, declaración de impuestos por huésped, factura comercial, póliza de seguro, prueba RCP de COVID 19).
Actividad 12	Conforme con los requerimientos al presentarse una inspección por la policía de turismo y de infancia y adolescencia, se procede alistar los documentos para confirmar que el trabajo se realiza teniendo en cuenta las leyes nacionales.
Actividad 13	Cuando por parte del cliente se solicita una confirmación por medio de correo electrónico sobre su reserva, sus pagos y sus fechas de check in y check out, realizar esta operación en las próximas 48 horas después de la petición.
Actividad 14	Desarrollo y organización de los procesos de alojamiento de cada futuro huésped, teniendo en cuenta las características y exigencias de cada cliente.

Fuente: Elaboración propia.

## **5. Formulación del Problema**

Como pasante en el hotel Cartagena Plaza, pude establecer una debilidad interna de la compañía con relación a la prestación del servicio al cliente. Actualmente, la empresa cuenta con 50 clientes internacionales diarios los cuales el 55% presenta un alto grado de insatisfacción con relación a los tiempos de respuesta de sus requerimientos, mientras que un 40% considera eficiente dicho proceso en cada uno de los servicios que maneja la compañía y el 5% le es indiferente. Este porcentaje se determina por los datos que son establecidos en las reuniones que se realizan de manera mensual, como grupos primarios con el fin de detectar las inconformidades a través de la comunicación directa que tiene establecida la gerencia con el cliente.

La alta tasa de insatisfacción está ligada a los procesos convencionales por medio del cual se atiende a las necesidades del cliente con respecto a la documentación, dudas o inconvenientes que puedan presentarse durante la operación. Entre esos obstáculos que retrasan la eficiencia se resalta el uso de papeleo arduo y rutinario, Situación que para muchos huéspedes es incómoda, ya que genera mucha pérdida de tiempo, y por asuntos de competencia es necesario tener mayor velocidad en esta área y que en este proceso genere el menor estrés posible, es allí donde el canal de telecomunicación internas entra a suplir la necesidad anteriormente expuesta, con llevando a la empresa a ser más competitiva en el medio.

Sin embargo, estos eventos no son aislados a los procesos internos del Hotel Cartagena Plaza quienes por consecuencias de la pandemia por covid-19 poseen un personal reducido, y las responsabilidades son excesivas, debido a esto las contestaciones de los correos es ineficaz por el entorno multi-taste que debe afrontar cada empleado.

Dicho lo anterior, es oportuna la implementación de un canal de telecomunicación que les permitiría atender con la mayor prontitud a esta necesidad presente, por tanto, la llegada de una herramienta web optimiza responsabilidades, tiempos, competitividad, productividad y confianza del cliente del hotel.

### **5.1 Pregunta problema.**

Teniendo en cuenta lo anterior se formula el siguiente cuestionamiento: ¿Es pertinente la optimización del canal de telecomunicación y el asistente virtual para acelerar los tiempos de respuesta, seguimiento e información en las reservas internacionales y necesidades de los clientes del Hotel Cartagena Plaza?

## 6. Análisis DOFA

Dentro del análisis y la comprensión del problema se desarrolla espacios para dar una solución adecuada a los vacíos u obstáculos hallados en el tiempo de la pasantía, sin embargo, es de vital importancia conocer los aspectos positivos, negativos e intermedios que posee el hotel Cartagena Plaza, así como se presenta en la siguiente matriz DOFA.

Tabla 2. Análisis DOFA

<b>DEBILIDADES</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de conectividad en línea entre el Hotel, las agencias y los clientes evita obtener información en tiempo real.</li> <li>• Falta de actualización en los recursos materiales como computadores e impresoras.</li> <li>• Deficiente comunicación entre los empleados y la gerencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Automatización de los procesos de la compañía.</li> <li>• Adquisición de nuevos equipos de cómputos.</li> <li>• Procesos de integración y aumento del trabajo en equipo.</li> </ul>
<b>AMENAZAS</b>	<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pérdida de competitividad en el sector</li> <li>• Pérdida de credibilidad frente al cliente.</li> <li>• Posible deserción de clientes hacia otros hoteles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un excelente servicio, calor humano y apoyo en las diferentes circunstancias del huésped</li> <li>• Buena relación y cercanía con los usuarios, lo cual desarrolló una fidelización del cliente.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia.

## 7. Solución del Problema

De concordancia con lo expuesto en la formulación del problema, donde se mencionaba la debilidad persistente de la empresa en los tiempos de respuesta, llevándose a cabo por métodos tradicionales, en comparación con los avances y opciones digitales que existen para asistir y mejorar los procesos de interacción del cliente con Hotel Cartagena Plaza, el presente trabajo pretende ofrecer una solución persistente a ese grado de insatisfacción expresado por los usuarios, por medio de la optimización de la plataforma digital (web), con el fin de acelerar los tiempos de respuesta, requerimientos e información en las reservas y necesidades de los clientes.

Obteniendo así notificaciones por medio de: mensaje de texto, mensajes por WhatsApp y correo electrónico sobre pagos a realizar, documentos a presentar y finalmente, la conformación de un sistema de PQRS para resolver quejas y problemas ocurridos durante los procesos de reserva y estadía.

La herramienta digital constara de módulos personalizados desarrollados de acuerdo con el lenguaje de programación óptimos, con el objetivo de obtener el performance requerido, Ahora bien, desde un punto de vista mayormente técnico, el sitio web se implementaría a través de **API'S**, el cual permitirá manejar grandes cantidades de datos, que constituyen y consumen los servicios de aquellas infraestructuras para estipularlo en tiempo real.

En un primer momento, **CHATBOT** se encargará de detallar en forma concreta y puntual lo que el huésped o cliente solicita, para poder dar respuesta casi inmediata. Por su parte, **EXTRANET**, se hará responsable de monitorear las tarifas predeterminadas de la página para minimizar inconformidades por desinformación tarifaria, y así garantizar una venta web justa y competitiva.

El **API** es también una herramienta digital que se ajusta a la plataforma, debido al flujo de desarrollo de los proveedores de servicio de información para optimizar y potencializar los tiempos en los cuales se le responde al usuario final. También se contará con el sistema de alerta, este aplicativo web, se encarga de generar una alerta en cada trámite concluido, es decir, una alerta que responde al modelo emisor → receptor, dicha alerta no se dará por terminada hasta que la tarea no sea finalizada.



El aplicativo web ofrece la opción de atención personalizada. El cliente se registra, pasa por el proceso de aprobación, y una vez es aprobado, se le designa un usuario y contraseña, para el ingreso a la plataforma. Una vez dentro del sistema se topa con las siguientes funciones:

- Anexar la documentación necesaria para que el servicio sea prestado.
- Descarga de los formatos poderos.
- Seguimiento detallado por un check-list de análisis, en el cual se va validando los documentos que van anexando a la plataforma.

Adicionalmente, como una particularidad y en aras de darle mayor usabilidad y una perspectiva educativa-informativa, se diseña un blog noticioso dentro de la página, con la función de informar al usuario sobre las novedades alrededor de la hotelería en la ciudad de Cartagena, como, precios, beneficios, protocolos de bioseguridad, laboratorios para pruebas PCR, tasa representativa de la semana, convertidor de moneda, peso, volumen y medida.

Otro componente fundamental, es que permite reducir los tiempos para generar cotizaciones; el software incluirá un módulo de tarifas donde el cliente podrá simular un costo de su estadía.

Finalmente, el éxito de la plataforma no solo proviene del interés y disposición de la empresa en el diseño e implementación de un software digital, sino también en la disposición del cliente para dar la suficiente atención al momento de realizar cada paso.

Es necesario aclarar, que el sistema web requiere de la disposición del cliente para estar atento a los documentos que deberá diligenciar y anexar a los requisitos exigidos dentro de los tiempos acordados. Estos dos aspectos suman a la finalidad del proyecto: 1) Mejorar los tiempos de respuesta y atención al cliente; 2) Aumentar la productividad; 3) familiarizar al cliente con los procesos tecnológicos; 4) Optimización de recursos económicos y ecológicos; 5) disminuir la carga laboral.

Los tiempos de respuesta al cliente en un proceso de generación de reservas, actualmente, son de aproximadamente 1 día. Dado que la empresa no cuenta con controles técnicos o sistemáticos el gerente de la compañía se entera de los problemas existentes por medio de las quejas directas de los clientes. Posteriormente debe llamar al funcionario respectivo para establecer lo sucedido como se observa después de que ya se ha prestado un mal servicio.

A lo anterior se suma, la excesiva carga laboral y poco personal que existe en el hotel actualmente, por lo que el tiempo siempre les juega en contra de la compañía; razón por la cual, los horarios de trabajos sobrepasan las 8 horas establecidas, siempre hay un cumulo de trabajo, los procesos son lentos, dependen de la memoria y disponibilidad del funcionario respectivo y en ocasiones, hasta de las llamadas de los clientes a preguntar cómo va su proceso o que papeles hacen falta.

## 8. Resultados

La digitalización e innovación son el camino para poder ser una empresa competitiva, productiva y eficiente, capaz de hacerle frente a los retos del siglo XXI; y aún más en un contexto interconectado donde el mundo, las ocupaciones y puesto de trabajo están pensados desde la tecnología. Se podría afirmar que es la llave del crecimiento empresarial.

En concordancia con lo anterior y con el fin de mostrar los resultados frente a la optimización de la plataforma digital en la compañía Hotelera Cartagena Plaza Em Hotels, se presenta el funcionamiento del canal *de telecomunicación y asistencia virtual chat Bot Estefi*, que será la encargada de responder y afianzar los procesos de desarrollo en la interacción con el cliente. Focalizando y organizando las tareas, disminuyendo la saturación de llamadas y correos entre la empresa y el usuario, mejorará de la calidad del trabajo de los funcionarios y la liberar cargas internas.

Para establecer de forma detallada los aportes de la plataforma propuesta, se presenta la siguiente matriz de tiempos óptimos:

*Tabla 3 Matriz de tiempos óptimos*

<b>PROCESO ESPECIFICO</b>	<b>SISTEMA ACTUAL</b>	<b>PLATAFORMA ESTEFI</b>	<b>REDUCCIÓN</b>
Revisión de la solicitud de reserva internacional	8 horas aproximadamente	30 minutos	07:30 Horas Aproximadamente
Comunicación con dpto reserva	1 hora	5 minutos	55 minutos
Notificación al cliente en solicitud de anticipo de liquidación previa de gastos en lo que incurre la reserva	2 hora	5 minutos	01:55 minutos

Envío de la confirmación de la reserva.	2 horas	1 hora y 45 minutos	15 minutos
---	---------	---------------------	------------

*Fuente: elaboración propia.*

Cuando se hace referencia a los tiempos óptimos no se tiene en cuenta por la excesiva carga laboral algunos procesos puede demorar de 5, 8 o hasta 24 horas.

Estefi es una plataforma Hotelera que le permitiría a Hotel Cartagena Plaza acortar el tiempo de respuesta a los clientes, en cuestiones de cotizaciones, reservas, requerimientos en un 90%, sustentando así la afirmación de excelencia y agilidad frente a los usuarios.

## 9. Conclusiones

En conclusión, la automatización de los procesos ha creado la necesidad de establecer un sistema dinámico, capaz y dirigido a un público/clientes que viven en una sociedad tecnificada, hiperconectada y tecnológica, exigiendo procesos ágiles, efectivos, sustentados en un mundo a expensas del flujo acelerado de información.

Con la automatización e inmersión digital la compañía tiene la capacidad de controlar organizada y detalladamente todos los procesos que se llevan a cabo, y así mismo, se fusiona con la trazabilidad de cada cliente, para evaluar correctamente el servicio.

La optimización del sitio web se resume en la apropiación de una incomodidad presentada por el 55% de usuarios frente a un 40% que se sentía satisfecho con los servicios de atención a las necesidades del cliente y un 5% que le era indiferente. Es de allí, donde se piensa en una herramienta digital, que no suple un 100%, porque existe un margen de error abarcado en 15%, que deja en pie un 85% de acatamiento a la voz de los usuarios, y en conexidad, le brinda a la compañía un respiro y a sus trabajadores una notable descarga de trabajo.

## 10. Recomendaciones

A fin de llevar un proceso de digitalización sostenible y capaz de asumir los retos del futuro y al mismo tiempo, estar en un crecimiento y optimización del sitio, se recomienda:

- ✓ Optimizar en intervalos de 6 meses la plataforma, con el fin de evitar daños futuros, acelerar los procesos digitales y mantener limpia la información.
- ✓ Desarrollar nuevas formas de interacción dentro de la página como una herramienta de tasa de cambio de la semana, convertidor de moneda, simulador, traductor de idiomas etc.
- ✓ Vigilar constantemente el flujo de información, en especial la herramienta PQRS, para realizar sondeos de satisfacción al cliente y poder mejorar aspectos internos como externos de la compañía.
- ✓ Desarrollar un módulo flexible de integración digital, que permita la conexión a futuro de Hotel Cartagena Plaza con agencias del exterior, debido a que cada determinado periodo de tiempo se debe actualizar datos como tarifas, descuentos y promociones.

## 11. Bibliografía

Hotel Cartagena plaza Em Hotels. (2021). Visión, misión, valores institucionales y políticas de servicio.

Redhat. (s.f.). ¿Qué es un API? Recuperado de: <https://www.redhat.com/es/topics/api/what-are-application-programming-interfaces#:~:text=Una%20API%20es%20un%20conjunto,de%20saber%20c%C3%B3mo%20est%C3%A1n%20implementados>.

Check in <https://www.edestinos.com/consejos-para-viajeros/hoteles/estadia-en-el-hotel/check-in-en-el-hotel>

Check out <https://www.edestinos.com/consejos-para-viajeros/hoteles/estadia-en-el-hotel/check-outsalida-del-hotel>

API <https://www.xataka.com/basics/api-que-sirve>

<https://www.estudiosenturismo.com.ar/PDF/V27/N03/v27n3a16.pdf>

<file:///C:/Users/asus/Downloads/Dialnet->

[UsoDePlataformasDigitalesYAplicacionesEnLineaParaR-7343492.pdf](#)

## 12. Anexos

### 12.1 Reportes Mensuales

#### Reporte N°1.

El miércoles 17 de febrero del 2021 se realizó la primera clase-tutoría con el docente Daniel Avilés y allí mismo se hizo la presentación de la materia y aclaraciones sobre los tipos de trabajo de grado. A su vez se hizo la respectiva aclaración y socialización del acuerdo 002 y establecimiento de la norma que actualmente rige la Universidad Antonio de Nariño.

#### 12.2 Reporte N°2

Nombre del Proyecto		Fecha
Optimización del Canal de Telecomunicación y Asistente Virtual para Acelerar Los Tiempos de Respuesta, Seguimiento e información de la Reserva Internacional de Habla Hispana.		17 de febrero del 2021
Hora Inicio:		Hora de Finalización
6:00 p.m		06:45 p.m
Participantes		
Nombre Completo	Cargo	Firma
Daniel Avilez	Docente y tutor	
Luis Alberto Alfonso Colmenares	Estudiante	
Temas Evaluados		
Primera entrega del proyecto de grado, con los primeros adelantos: justificación, plan de trabajo, cronograma. De los temas, el docente corrige el cronograma y queda como actividad de la siguiente clase.		
También explica los informes y dudas con respecto al cronograma.		
Tareas asignadas		
Tareas	Responsable	Fecha de entrega
Realizar el cronograma de actividades.	Alberto Colmenares .	24 de Febrero del 2021
Corregir los párrafos y desarrollar información incompleta.		



<b>Agenda próxima reunión:</b>		
<b>Fecha:</b>	<b>Hora:</b>	
Sábado 10 de marzo del 2021	12:00 p.m	
<b>Observaciones adicionales:</b>		

### 12.3 Reporte N°3:

<b>Nombre del Proyecto</b>		<b>Fecha</b>
Optimización del Canal de Telecomunicación y Asistente Virtual para Acelerar Los Tiempos de Respuesta, Seguimiento e información de la Reserva Internacional de Habla Hispana.		17 de Marzo del 2021
<b>Hora Inicio:</b>	<b>Hora de Finalización</b>	
6:30 p.m	6:30 p.m	
<b>Participantes</b>		
<b>Nombre Completo</b>	<b>Cargo</b>	<b>Firma</b>
Daniel Aviles	Docente y tutor	
Luis Alberto Alfonso Colmenares	Estudiante	
<b>Temas Evaluados</b>		
Segunda entrega de cronograma de actividades y correcciones en la historia de la empresa, y plan de trabajo. Se realizan correcciones al cronograma y anexos nuevos a la historia de la empresa.		
<b>Tareas asignadas</b>		
<b>Tareas</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha de entrega</b>
Corregir el cronograma de actividades.	Alberto Colmenares	31 de Marzo del 2021
Realizar: planteamiento del problema, análisis DOFA, solución al problema.		
<b>Agenda próxima reunión:</b>		
<b>Fecha:</b>	<b>Hora:</b>	
Miercoles 7 abril del 2021	06:00 a 6:30 p.m	
<b>Observaciones adicionales:</b>		

#### 12.4 Reporte N°4

<b>Nombre del Proyecto</b>		<b>Fecha</b>
Optimización del Canal de Telecomunicación y Asistente Virtual para Acelerar Los Tiempos de Respuesta, Seguimiento e información de la Reserva Internacional de Habla Hispana.		14 de abril del 2021
<b>Hora Inicio:</b>	<b>Hora de Finalización</b>	
6:00 p.m	6:30 p.m	
<b>Participantes</b>		
<b>Nombre Completo</b>	<b>Cargo</b>	<b>Firma</b>
Daniel Avilés	Docente y tutor	
Luis Alberto Alfonso Colmenares	Estudiante	
<b>Temas Evaluados</b>		
El cronograma corregido y actualizado, junto a la creación del planteamiento del problema, análisis DOFA y solución al problema.		
<b>Tareas asignadas</b>		
<b>Tareas</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha de entrega</b>
Anexar información más detallada a la solución del problema	Alberto Colmenares	21 de abril de 2021
<b>Agenda próxima reunión:</b>		
<b>Fecha:</b>	<b>Hora:</b>	
Miércoles 28 de abril del 2021	6:00 a 06:30 p.m	
<b>Observaciones adicionales:</b>		

#### 12.1 REPORTE N°5

<b>Nombre del Proyecto</b>		<b>Fecha</b>
Optimización del Canal de Telecomunicación y Asistente Virtual para Acelerar Los Tiempos de Respuesta, Seguimiento e información de la Reserva Internacional de Habla Hispana.		05 de mayo del 2021
<b>Hora Inicio:</b>	<b>Hora de Finalización</b>	
6:00 p.m	6:30 p.m	
<b>Participantes</b>		
<b>Nombre Completo</b>	<b>Cargo</b>	<b>Firma</b>
Daniel Aviles	Docente y tutor	

Luis Alberto Alfonso Colmenares	Estudiante	
<b>Temas Evaluados</b>		
Posibles preguntas, revisión total del documento y explicación.		
<b>Tareas asignadas</b>		
<b>Tareas</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha de entrega</b>
Revisión del documento por sí existe algún error ortográfico o de cohesión.	Dalía M. Hurtado V.	05 de mayo del 2021
<b>Agenda próxima reunión:</b>		
<b>Fecha:</b>	<b>Hora:</b>	
Miércoles 05 de octubre del 2021	6:00 a 6:30 p.m	
<b>Observaciones adicionales:</b>		