



**Universidad
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO
Y HOTELERÍA**

Trabajo de Suficiencia Profesional

Mejora de procesos en el departamento de recepción para prevenir bloqueos en la
plataforma Booking en el hotel El Mirador, 2025

**Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería**

Presentado por:

Autora: Santos Sarmiento. Nathaly Johana


Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0284-2274>

Asesora: Mg. Vidal Núñez, Brenda Orfelina

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-1039-5361>

Lima – Perú

2025

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 28/05/2025

Yo, Nathaly Johana Santos Sarmiento, egresado de la Facultad de **Ingeniería y negocios** y Escuela Académica Profesional de **Administración en turismo y hotelería** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de suficiencia profesional “Mejora de procesos en el departamento de recepción para prevenir bloqueos en la plataforma Booking en el hotel El Mirador, 2025.” Asesorado por el docente: Mag. Brenda Orfelina Vidal Nuñez, DNI ORCID 0009-0009-1039-5361 tiene un índice de similitud de **14 (catorce) %** con código 14912:462753332 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

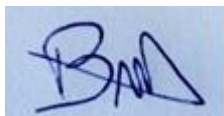
Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



Firma de autor 1
 Nathaly Johana Santos Sarmiento
 DNI: 75271419.....

Firma de autor 2
 Nombres y apellidos del Egresado
 DNI:



.....
 Firma
 Brenda Orfelina Vidal Nuñez
 DNI 46369708

Lima, 28 de mayo de 2025

DEDICATORIA

A mis padres por el apoyo incondicional en toda mi etapa universitaria y enseñarme a no rendirme.

A mi hermana, mi cómplice de vida y motor para la realización del trabajo de suficiencia profesional.

Especialmente a mi perrito Osito, mi compañero de vida que me acompañó hasta mi etapa universitaria.

Gracias por estos 15 años acompañándome y brindarme tu amor incondicional.

RESUMEN

El presente trabajo de suficiencia profesional tiene como título mejora de procesos en el departamento de recepción para prevenir bloqueos en la plataforma Booking en el hotel El Mirador, plataforma de reserva hotelera Booking es una de las plataformas más importante para el hotel ya que esta genera la mayor parte de ingresos. Por lo tanto, que se tiene como propósito mejorar los procesos para evitar bloqueos en la cuenta de Booking de los hoteles.

El bloqueo de algunos hoteles se da porque el área de recepción envía de manera continua una información errónea de una reserva a Booking, entonces la plataforma Booking opta por el bloqueo de las cuentas por 7 días como una forma de sanción.

De tal manera, se propuso a gerencia la creación de un reporte donde el área de recepción de cada hotel debe colocar todas las reservas que ingresen por Booking, colocando todos los datos de la reserva como nombre del huésped, check-in/out, comisión, precio total y el responsable de esa reserva(recepcionista), la cual reviso diariamente y en caso de encontrar una observación se coloca en el reporte para que recepción subsane esta observación.

Adicionalmente, se programa una capacitación mensual a los recepcionistas para el uso correcto de la plataforma. En caso las jefas operativas indiquen una capacitación adicional se programa para capacitar y aclarar las dudas a los recepcionistas.

ABSTRACT

The present professional sufficiency work is entitled optimization of processes in the management of reservations on the Booking platform to prevent blockages in a hotel.

The Booking reservation platform is one of the most important platforms for the hotel group since it generates the majority of income. That is why the purpose is to improve the processes to avoid blockages in the hotels' Booking accounts.

The blocking of some hotels occurs because the reception area continuously sends erroneous information about a reservation to Booking, then the Booking platform opts to block the accounts for 7days.

In this way, the creation of a report was proposed to management where the reception area of each hotel must place all the reservations that come in through Booking, placing all the reservation data such as the name of the guest, check-in/out, commission, total price and the person responsible for that reservation (receptionist), which is reviewed daily and in case of finding an observation it is placed in the report so that reception can correct this observation.

Additionally, monthly training is scheduled for receptionists on the correct use of the platform. If the operational managers indicate additional training, it is scheduled to train and clarify the receptionists' doubts.

ÍNDICE

DEDICATORIA	3
RESUMEN	3
ABSTRACT	5
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	9
ANEXO	10
INTRODUCCIÓN	11
Capítulo I: Antecedentes y Descripción General de la Experiencia	12
1.1. Reseña de la Empresa	12
1.2 Ubicación y Actividad Empresarial.....	12
1.3 Misión, Visión y Valores de la Empresa	14
1.4 Descripción del Puesto Desarrollado y su Entorno	15
1.5 Problemática y Objetivos Trazados	20
1.5.1 Problema General	23
1.5.2 Objetivo Principal	23
Capítulo II: Fundamento del Tema Elegido	25
2.1 Bases Teóricas.....	25
2.2 Marco Conceptual	27
2.3 Antecedentes.....	30
2.4 Justificación.....	31

2.4.1 Justificación metodológica descriptiva.....	31
2.4.2 Justificación práctica indicar sobre mi experiencia	32
Capítulo III: Aporte y Desarrollo de la Experiencia.....	33
3.1 Diagnóstico de la situación problemática	33
3.2 Desarrollo de la experiencia:	34
3.3 Modelo de la propuesta o solución	35
CONCLUSIONES	48
RECOMENDACIONES	49
BIBLIOGRAFÍA	50

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Tabla de objetivos y estrategias</i>	39
Tabla 2 Tabla de métricas	39
Tabla 3 : Frecuencia de bloqueos de la plataforma Booking por semestre.	46

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Ubicación de la dirección fiscal del hotel.</i>	13
Figura 2 <i>Organigrama</i>	17
Figura 3 <i>Resumen de venta por tipo de reserva</i>	21
Figura 4. <i>Ejemplo de la información erróneo que envía recepción</i>	22
Figura 5 <i>Registro del cliente en nuestro sistema</i>	23
Figura 6 <i>Esquematización de la problemática de la empresa</i>	33
Figura 7 <i>Etapas del ciclo de Deming</i>	36
Figura 8 <i>Etapas de la planificación</i>	37
Figura 9 <i>Creación de una carpeta drive</i>	44
Figura 10 <i>Reporte de reservas Booking.</i>	44
Ilustración 11: <i>Envío final del reporte no-show a los jefes operativos.</i>	44
Figura 12 <i>Capacitación virtual a los recepcionistas</i>	45

ANEXO

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN 152

INTRODUCCIÓN

El propósito de este trabajo de suficiencia profesional es la mejor en los procesos de recepción para prevenir los bloqueos en el hotel El Mirador 2025. Para ello, se definió los objetivos y estrategias y se realizó una propuesta aplicando el método del ciclo de Deming.

Capítulo 1: Se describe la información del hotel como ubicación, actividad empresarial, misión, visión y valores. En este capítulo describiré mis funciones desarrolladas, mi puesto en la cual me desarrollo actualmente que es como asistente de revenue management. Así mismo, se define el problema general y problema específico y objetivo general y objetivo específico.

Capítulo 2: Fundamento del tema elegido, en este capítulo se desarrolló las bases teóricas que se recopiló de acuerdo al título de este trabajo de suficiencia profesional, el marco conceptual y los antecedentes internacionales y nacionales según las variables de este trabajo. Por último, se define la justificación metodológica elegida.

Capítulo 3: Se desarrolla el aporte y desarrollo de experiencia, en donde se demostró el desarrollo de la experiencia, también se desarrolla los aportes que se logró durando el periodo laborado. Se realiza la propuesta de solución a la problemática utilizando el método del ciclo de Deming.

Para finalizar, los resultados, conclusiones y recomendaciones.

Capítulo I: Antecedentes y Descripción General de la Experiencia

1.1. Reseña de la Empresa

Este informe de suficiencia profesional se desarrolla en el hotel El Mirador que se fundó en Cajamarca en el 2016.

El hotel El Mirador es una empresa familiar e inició solo con 6 habitaciones, donde sus principales clientes eran las empresas constructoras. Con el transcurso del tiempo fue implementando más habitaciones, llegando a tener en total 17 habitaciones clasificadas en habitaciones estándar, habitaciones dobles y habitaciones triples. El precio por noche en habitación estándar es de 85 soles, habitación doble es de 105 soles y habitación triple es de 125 soles.

El hotel El Mirador cuenta con 4 pisos, en el primer piso se encuentra el área de recepción, el restaurante y el auditorio, en el segundo piso se encuentra la sala coworking, 2 oficinas del personal administrativo y operativo y las habitaciones, en el tercer solo se encuentran las habitaciones y en el último piso se encuentran las habitaciones y el área de lavandería.

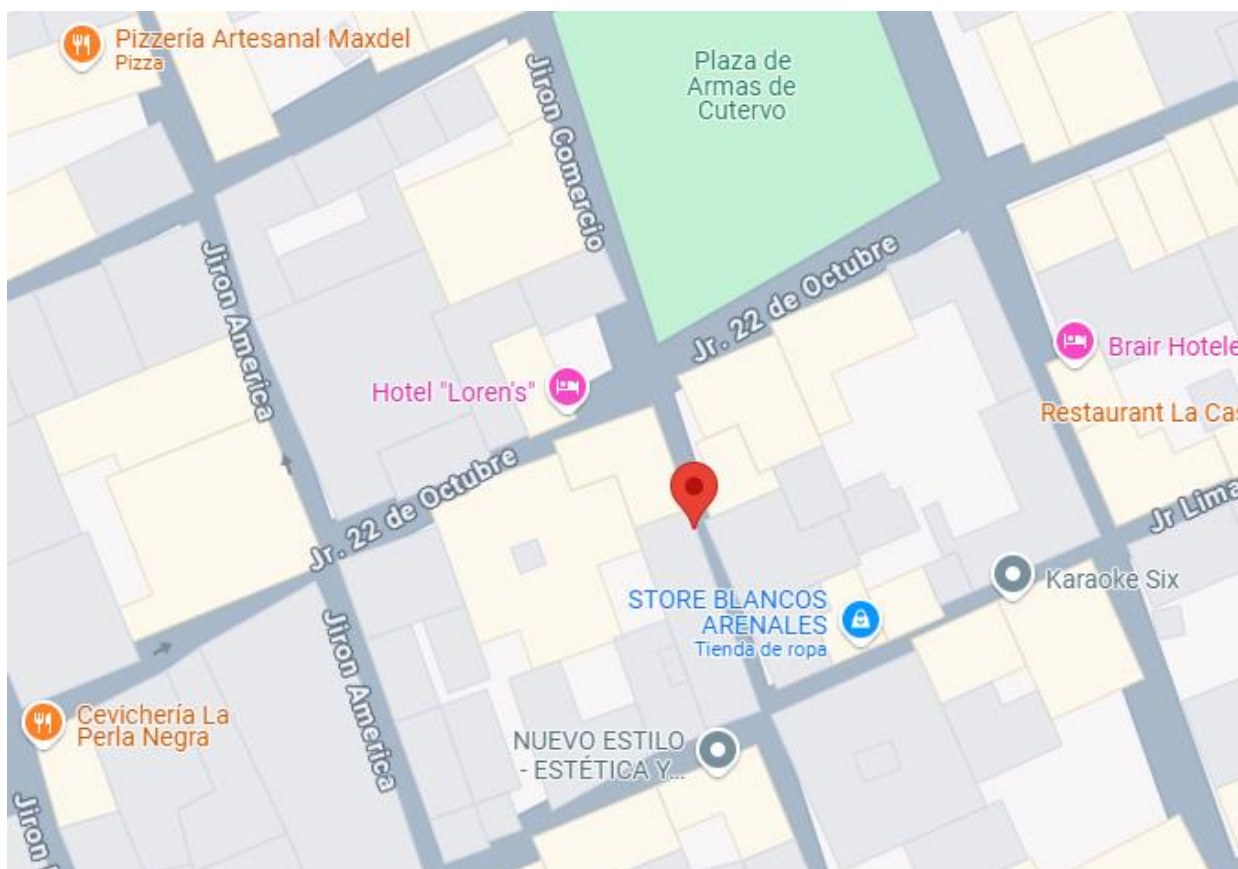
Los principales clientes que recibe el hotel El Mirador son empresas de seguridad, rubro de construcción y empresas del estado como PROMPERÚ entre otros, que confían en nuestros servicios, la estadía promedio de estas empresas son de 3 noches.

1.2 Ubicación y Actividad Empresarial

Ubicación

La dirección fiscal de la empresa es Jr. Comercio número 427, Cutervo- Cajamarca.

Figura 1. Ubicación de la dirección fiscal del hotel.



Nota: Extraído de Google Maps

Actividad empresarial

Las actividades desarrolladas por el hotel son el alquiler del auditorio para un evento privado, esto incluye las sillas, mesas y proyector y para complementar los eventos en el auditorio también se brinda el servicio de catering, la cual incluye también azafatas y mozos. La capacidad máxima del auditorio es para 20 personas.

El hotel brinda el servicio de desayuno continental, servicio de movilidad para traslados (con costo adicional), se permite el ingreso de mascotas, ya que es un hotel pet friendly. También se brinda el servicio de lavandería con costo adicional y una pequeña sala coworking que cuenta con conexión wifi y sillones para que los huéspedes puedan trabajar cómodamente.

Adicionalmente, el hotel cuenta con restaurante pequeño, cuenta en total con 8 mesas con capacidad para 4 personas, su capacidad máxima en el restaurante es para 32 personas. El restaurante brinda platos a la carta y tiene 2 horarios establecidos, el primer horario es de 7:00 am hasta las 9:00 am que es el horario del desayuno y que es uso exclusivo para los huéspedes. El segundo horario es de 12:00 pm hasta las 4:00 pm y es atención para el público en general.

Los platos a la carta que ofrecen son: pollo a la plancha, caldo verde, chicharrón con mote, cuy frito y el frito cajamarquino. El precio de los platos es entre 20 a 35 soles. Dentro de su carta también se ofrece postres como humitas, alfajores.

1.3 Misión, Visión y Valores de la Empresa

- Misión

Ofrecer una experiencia inolvidable y satisfacer las necesidades de nuestros huéspedes, brindándoles calidad en su estadía. Sus valores son calidad, hospitalidad e innovación.

- Visión

Expandirnos a otros departamentos del país y ser reconocidos como una empresa referente en el sector hotelero.

- Valores

Los valores del hotel se basan principalmente en que sus colaboradores se sientan parte de la empresa y brindar un buen servicio a sus huéspedes. En este sentido, sus valores son los siguientes:

- ✓ Atención al cliente.
- ✓ Calidad de servicio.
- ✓ Trabajo en equipo.

✓ Amabilidad.

1.4 Descripción del Puesto Desarrollado y su Entorno

Por la pandemia del COVID-19, en el 2020, el sector más afectado fue el turismo, eso incluye al hotelería, debido a la pandemia todos los aeropuertos y puertos estuvieron cerrados, ocasionando drásticamente disminución de turistas tanto nacionales e internacionales. Esto generó que varios establecimientos, ya sea hoteles y restaurantes, cerraran de manera temporal o definitiva, esto provocó despidos de trabajadores.

Sin embargo, ni bien se permitió el ingreso de turistas al país y se abrieron los aeropuertos, los hoteles tuvieron rápidamente que adaptarse a las medidas de seguridad, como colocar dispensador de alcohol, reducir su capacidad operativa.

En el año 2021, el sector hotelero recuperó la ocupación que se realizó en el 2020, año de la pandemia, sin embargo, no superó la ocupación promedio que se hizo en el año 2019. Para el año 2022, el sector hotelero peruano incrementó su oferta un 7.5% con respecto al año anterior y superó el crecimiento de 3.8% con respecto al año prepandemia (2019) (MINCETUR, 2022)

En el año 2023, el sector hotelero aumentó su oferta en 5.6% respecto al año anterior. Lima fue uno de los departamentos que tuvo una oferta de hospedajes que concentró un 28%, seguido de Cusco con 8,2%, Arequipa con 5,9%, Junín con 5,7% y La libertad con 4,7%, la cuales representan un 52.4% del total del país. , el sector hotelero y el turismo generó S/ 1,884 millones, es decir un 2.3% más con respecto a lo recaudado al 2022 (MINCETUR, 2023)

El hotel, El Mirador, como se encuentra a 2 cuadras de la plaza principal, entonces cuenta con competencia directa, ya que hay 2 hoteles con la misma categoría y servicios que brinda el hotel El Mirador. Lo que caracteriza al hotel El Mirador con respecto a su

competencia es que es un hotel petfriendly, aceptan mascotas ya sea perro o gato con un costo adicional.

El hotel cuenta con 20 trabajadores, las cuales se clasifica en:

Personal administrativo:

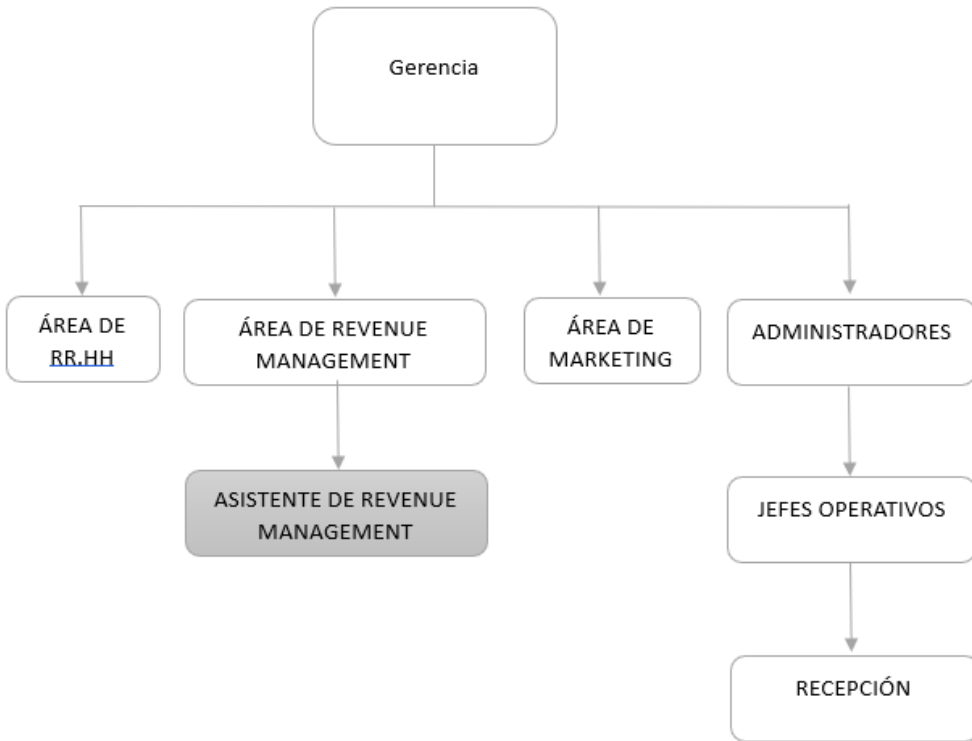
- El propietario del hotel es gerencia y administrador
- Un personal de recursos humanos.
- Un personal de Marketing.

Personal operativo:

● Un jefe operativo trabaja en conjunto con el administrador y el área de revenue management.

- 01 personal de logística
- Jefe de Revenue management
- un Asistente de revenue management
- 4 recepcionistas.
- 3 housekeeping.
- 2 cocineros.
- 1 ayudante de cocina
- 3 mozos.

Figura 2 Organigrama



Área de revenue management:

El jefe de revenue management tiene constante coordinación con el administrador, el jefe operativo y la asistente de revenue management.

Su entorno inmediato incluye al jefe operativo, con quien realiza reuniones para planear las tarifas para los eventos próximos y analizar cuál sería la tasa de ocupación en dichos eventos. La comunicación será fluida solo en temporadas altas o en eventos importantes que harán que el hotel alcance su máxima capacidad porque esto requiere de toma de decisiones rápidas. Es importante señalar que en todas las reuniones que se

tenga con el jefe operativo o el administrador siempre estará presente la asistente de revenue management porque es importante que tenga conocimiento sobre las modificaciones, reportes a realizar.

Con respecto al administrador, el jefe de revenue management envía sus informes basándose en el histórico de ocupación del hotel. Envía las tendencias de ocupación de los próximos meses y un reporte de ventas al finalizar el mes.

Sus funciones del área de revenue management son:

Analizar los precios de la competencia, evaluar si hay un evento próximo y determinar su impacto en la tasa de ocupación del hotel, además de verificar las tendencias de los mercados para establecer una tarifa competitiva. También identifica los segmentos de clientes y personaliza los precios según cada segmento.

Asistente de revenue management:

En el hotel El Mirador, el cargo que tengo actualmente es como asistente de revenue management y formo parte de un equipo colaborativo entre diversas áreas del hotel, sobre todo con el jefe de revenue management que es mi jefe inmediato, jefe operativo y el área de recepción.

Mi trabajo diario requiere de comunicación constante con el jefe operativo, con quien comparto información relevante a través de los reportes que envío por WhatsApp.

Inicio mi turno con la verificación de las tarifas en las plataformas de reservas (OTAS) como Booking y Expedia, asegurando que las tarifas estén correctamente establecidas según la ocupación del día. En caso haya un ajuste en las tarifas, se modifican siguiendo las indicaciones del jefe operativo. La metodología se aplica de acuerdo a la ocupación es por eso que se clasificó las tarifas en mínimas que es cuando el hotel tiene de 0% a 50% de ocupación, tarifas estándar es de 51% al 65% y tarifas máximas de 66% a 100% de ocupación, esto permite que haya una dinámica de precios según la demanda del día.

Mi entorno inmediato está compuesto por el jefe de revenue management, jefe operativo y recepción con quienes mantengo comunicación diaria porque realizo reportes como comparativo de ventas, reporte de ocupabilidad que se envía tres veces al día, y la revisión del reporte *no-show* que es para verificar que las reservas que ingresen por Booking y las que se encuentran registradas en nuestro sistema tengan la misma información. También desempeño otras gestiones realizadas a la plataforma Booking como editar información de las descripciones de la habitación y actualizar el inventario de habitaciones en Booking.

Área de recursos humanos:

El área de recursos humanos en el hotel El Mirador cumple una función importante, ya que esta área es el responsable de reclutar personal nuevo, renovación y cese de los trabajadores del hotel. Su entorno inmediato es con el jefe operativo porque es quien solicita personal nuevo o el cese de alguno trabajador y con el administrador porque le envía reportes de asistencias, faltas, tardanzas.

Su función es la elaboración de contratos, actualización de los contratos por vencer, gestionar los descuentos, nóminas y beneficios de los trabajadores.

Administradores:

Se encarga de gestionar los recursos del hotel, tales como la gestión de efectivo y manejo de caja. También realiza reportes de amenities, reporte de ocupación mensual, reporte de cuentas por pagar.

Realización del reporte de las cuentas por cobrar, la cual se envía a través de WhatsApp al grupo de cada ciudad etiquetando a las jefas operativas para que hagan seguimiento. Su entorno inmediato es con todas las áreas operativas y administrativas como el jefe operativo, área de revenue management, recursos humanos y con recepción.

Jefe operativo:

Como jefe operativo del hotel, la comunicación es con todas las áreas del hotel como administrador, recursos humanos y con el área de revenue management, esto incluye al jefe y su asistente.

Su función principal del jefe operativo es supervisar que todo el hotel funcione correctamente, capacitar al personal nuevo, garantizar una buena experiencia al huésped y sobre todo supervisar las áreas del hotel como recepción, cocina, housekeeping.

En conclusión, el jefe operativo cumple un rol importante porque es la conexión entre todas las áreas y equipos de trabajo, porque garantizará que todas las áreas funcionen de manera correcta.

Departamento de recepción:

El departamento de recepción cumple una función importante en la operación diaria porque son los primeros en tener contacto con el huésped. Tiene comunicación con el jefe operativo porque es su jefe inmediato y con el área de revenue management.

Su comunicación conmigo, asistente de revenue management, es especialmente para la gestión y verificación de reservas que ingresan a través de Booking.

Su función es realizar el check in/out, también brinda una atención personalizada y ayudar al huésped en lo que necesite, asegurando que el huésped tenga una experiencia inolvidable y colocar los datos de las reservas de Booking en el reporte *no-show* para que el área de revenue management realice la revisión.

También tiene comunicación directa con el administrador, ya que es el responsable de gestionar los cobros a los huéspedes y otras gestiones de facturaciones.

1.5 Problemática y Objetivos Trazados

El hotel tiene varias plataformas virtuales de reservas, también conocidas como “online travel agencies” (OTAS) y estas son Booking, Airbnb, Expedia. Las reservas que se realizan a

través de Booking son el 70% mientras que Airbnb 2%, Expedia representa el 5% y el 23% representa las reservas directas, es decir, ventas realizadas por el recepcionista. Por lo que se define que el mayor porcentaje de utilidades se generan a través de la plataforma de reservas Booking.com.

Este cuadro de ventas del hotel, se puede reflejar que Booking es una de las plataformas de reservas que genera más ventas, facturando 80,436.39 soles, mientras que en reservas directas (realizado por el recepcionista) solo facturó 39,989.01 soles.

Figura 3 Resumen de venta por tipo de reserva

Tipo Reserva/Datos	Room Revenue	Cant. In House	Cant. Check-In	Tarifa Promedio	% Ocupacion
DIRECTO	39,989.01	232	131	172.37	91.48%
AIRBNB	0.00	0	0	0	
BOOKING	80,436.39	482	233	166.88	
DESPEGAR	0.00	0	0	0	
EXPEDIA	0.00	0	0	0	
VENTA CORPORATIVA	0.00	0	0	0	

Como la plataforma Booking representa el mayor porcentaje de ventas, es importante el uso correcto que recepción debe realizar para evitar el bloqueo de esta plataforma.

La falta de conocimiento y mal del uso de la plataforma Booking en el departamento de recepción es la problemática más resaltante porque eso nos puede producir el bloqueo de la cuenta de Booking del hotel, ya que el área de recepción brinda una información errónea a Booking.

Uno de los ejemplos más comunes es que el área de recepción del hotel brinda a Booking una información errónea sobre una reserva, un ejemplo de ello es cuando un huésped si llegó a hospedarse en el hotel a través de la reserva de Booking, pero el recepcionista del hotel marca la reserva como no presentado. (se puede verificar que el huésped si llegó porque lo registraron en nuestro sistema hotelero), sin embargo, recepción

marca la reserva en Booking como *no-show* (no se presentó), inmediatamente Booking notifica a los huéspedes informándoles de que el hotel marcó su reserva como *no-show*, a lo el huésped puede apelar e indicar que se hospedó y adjuntar su comprobante de pago, esta situación genera disconformidad incrementa en el huésped. Al marcar una reserva como *no-show* la comisión que se le tendría que pagar a Booking automáticamente cambia a cero. Ante los errores constantes por parte del área de recepción, Booking ha venido bloqueando las cuentas por un periodo de 7 días.

Figura 4. Ejemplo de la información errónea que envía recepción

The screenshot displays a reservation summary on Booking.com. At the top, a yellow banner with an information icon states: "Esta reserva está marcada como 'No presentado'". Below this, a section titled "Cambio en la reserva (1)" indicates the last update was on Feb 16, 2025, at 21:25. The main reservation details are as follows:

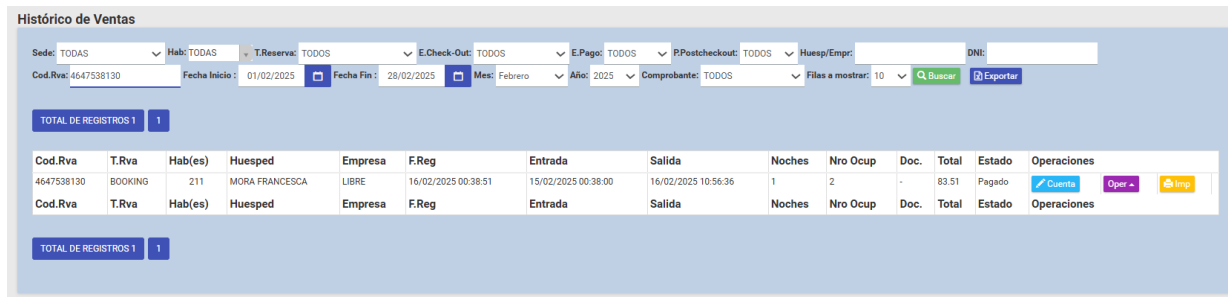
Check-in	sáb, 15 feb 2025	
Check-out	dom, 16 feb 2025	
Duración de la estancia:	1 noche	
Número de huéspedes:	2	
Total de unidades	0	
Precio total	US\$0	

Client information:

- Nombre del cliente: **Francesca Mora** Genius
- País: IT *it*
- Correo electrónico: fmora.292924@guest.booking.com
- Mostrar el número de teléfono
- Idioma preferido: Italiano
- Canal: Booking.com
- Código IATA/TIDS: PC029090
- Número de reserva: 4647538130
- Importe sujeto a comisión: US\$0
- Recibida: sáb, 15 feb 2025
- Comisión: US\$0
- Notas (solo interno): [Añade tu nota aquí](#)

At the bottom, the room type is listed as "Habitación Doble (HABITACION MATRIMONIAL)" with a red status "El cliente no se presentó" and a price of "US\$20,93". Navigation arrows show the stay dates from Saturday, Feb 15, 2025, to Sunday, Feb 16, 2025, at the "Desayuno" location.

Figura 5 Registro del cliente en nuestro sistema



Historico de Ventas

Sede: TODAS Hab: TODAS T.Reserva: TODOS E.Check-Out: TODOS E.Pago: TODOS P.Postcheckout: TODOS Huesp/Empr: DNI:

Cod.Rva: 4647538130 Fecha Inicio: 01/02/2025 Fecha Fin: 28/02/2025 Mes: Febrero Año: 2025 Comprobante: TODOS Files a mostrar: 10

TOTAL DE REGISTROS 1

Cod.Rva	T.Rva	Hab(es)	Huesped	Empresa	F.Reg	Entrada	Salida	Noches	Nro Ocup	Doc.	Total	Estado	Operaciones
4647538130	BOOKING	211	MORA FRANCESCA	LIBRE	16/02/2025 00:38:51	15/02/2025 00:38:00	16/02/2025 10:56:36	1	2	-	83.51	Pagado	<input type="button" value="Cuenta"/> <input type="button" value="Operar"/> <input type="button" value="Imp"/>
Cod.Rva	T.Rva	Hab(es)	Huesped	Empresa	F.Reg	Entrada	Salida	Noches	Nro Ocup	Doc.	Total	Estado	Operaciones

TOTAL DE REGISTROS 1

En la figura 4 se puede verificar que el departamento de recepción marcó la reserva de Booking como *no-show* (no se presentó), y en la figura 5 en nuestro sistema hotelero el huésped se encuentra registrado. Este es el problema más común que el departamento de recepción realiza con una reserva de Booking.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente con relación a la problemática se plantean problemas generales, problemas específicos, objetivo general y objetivos específicos.

1.5.1 Problema General

¿Cómo la mejora de los procesos en el departamento de recepción puede prevenir bloqueos en la plataforma Booking del hotel El Mirador?

1.5.1.1 Problemas Específicos.

¿Cuáles son los principales factores que causa el bloqueo de la plataforma Booking generados por el departamento de recepción del hotel El Mirador, 2025?

¿Qué estrategias se pueden implementar para mejorar los procesos en el departamento de recepción y prevenir los bloqueos en la plataforma Booking, 2025?

1.5.2 Objetivo Principal

Determinar la mejora de los procesos en el departamento de recepción para la plataforma Booking para prevenir bloqueos en el hotel El Mirador.

1.5.2.1 Objetivos Específicos.

Identificar los factores que causan los bloqueos de la plataforma Booking generados por el departamento de recepción del hotel El Mirador, 2025

Implementar estrategias para mejorar de procesos para el departamento de recepción y prevenir los bloqueos en la plataforma Booking, 2025

Capítulo II: Fundamento del Tema Elegido

2.1 Bases Teóricas

Optimización de procesos

De acuerdo a la definición de (Perugachi, 2004) la optimización de procesos son el conjunto de actividades importantes que se necesitan en una empresa u organización para el mejoramiento continuo de un proceso de un área específica. Esto conlleva a una revisión sistemática de los procesos de una organización para poder desarrollar una herramienta o estrategias para el mejoramiento.

Según (Taylor, 1911), la mejora de procesos debe tener un enfoque basado en la eficiencia y productividad. Se basa en 5 pasos para la optimización de procesos laborales. Primero es analizar las tareas diarias de los trabajadores para poder establecer una técnica eficiente en el desarrollo laboral del trabajador, el segundo paso es establecer las tareas a cada área o personal, es decir el gerente será el encargado de planear estrategias y los empleados de ejecutar, el tercer paso es seleccionar al trabajador que tenga habilidades necesarias en el cargo y capacitarlo correctamente para reforzar sus habilidades, el cuarto paso es ofrecer incentivos para motivar al personal y como último paso el jefe inmediato debe supervisar detalladamente al personal para verificar la eficiencia y productividad del personal.

Según (Davenport, 1993), la mejora de procesos consiste en analizar las tareas diarias interrelacionadas para hacer que estas mejoren y sean adaptables. Esta teoría se centraliza en comprender de manera más profunda los procesos actuales y el uso de herramientas o sistemas para reconocer que tareas y procesos se deben mejorar, se enfoca más en trabajo en equipo.

Plataforma virtual

Según (Zapata, 2016), Plataformas virtuales son ambientes que facilitan la información de acuerdo a los objetivos previamente establecidos, permiten el acceso y uso fácil desde cualquier dispositivo con tan solo tener acceso a internet.

Árbol del problema

El árbol del problema es una representación gráfica, es considerado una metodología que tiene un lugar de causa-efecto de un problema central y tiene como finalidad identificar el problema central y se divide en 3 partes. La primera parte son las causas y corresponden a las raíces, luego le sigue el tronco que vendría a ser el problema central y por último las ramas que vendría a ser las consecuentes. (Cevallos & Gomez, 2015)

Gestión de procesos

Eso corresponde a la teoría de gestión de procesos, tiene como propuesta rediseñar una estrategia en una organización donde primero identifica el problema, crea y documentar estrategias y finalmente optimizar el flujo de trabajo para prevenir una equivocación y mejorar los procesos de una área u organización. (Hammer & Champy, 1993)

Ciclo de deming.

(Deming, 1989)El ciclo de Deming consta de 4 pasos que son planificar(plan), hacer(do), verificar(check), actuar(act) que las empresas emplean para la mejora continua en sus procesos de producción y calidad.

Planificar:

Se realizó un estudio de la empresa para que se establezcan objetivos y se desarrolla las estrategias de acuerdo al problema.

Hacer(do):

En esta etapa se llevó a cabo las estrategias determinadas en el paso anterior para alcanzar los objetivos. Los colaboradores de la empresa tendrán que aplicar las estrategias para poder alcanzar los objetivos.

Verificar(check)

Esta etapa es muy importante ya que se verificará si la estrategia brindada y gestionada por los colaboradores tiene resultados positivos o negativos.

Actuar(act)

Se toman decisiones con respecto a las estrategias propuestas y se evaluarán los resultados obtenidos para verificar si las estrategias se implementarán de manera definitiva.

2.2 Marco Conceptual

Airbnb:

Plataforma virtual que permite publicar el alquiler de propiedades, Es una plataforma informal y donde el dueño de la propiedad es quien gestiona todo, es decir, desde la limpieza hasta la entrega de llave de la propiedad a diferencia de otras plataformas de reservas, esta se caracteriza por brindar un servicio más personalizado.

Árbol del problema:

Es una herramienta gráfica que permite visualizar el problema central que representa el tronco del árbol, las causas que representa las raíces y las consecuencias que representa las ramas. Esta herramienta Las ventajas del árbol del problema es que permite entender y comprender fácilmente el problema central. Al permitir identificar el problema central, las causas y consecuencias esto nos da un panorama claro para poder establecer soluciones o estrategias.

Atención al cliente:

Se refiere al conjunto de acciones que se realizan en una empresa para brindar una mejor experiencia al cliente, la cual implica resolver dudas, reclamos y satisfacer las necesidades del cliente.

Booking.com:

Es Plataforma virtual de reservas conocida a nivel mundial, que permite a los clientes reservar hoteles, vuelos, alquiler de coches. Se caracteriza porque te permite comparar precios y así el cliente tenga la mejor opción al momento de reservar.

Check-in:

Es el proceso de registro de ingreso oficial del huésped al hotel, se le solicita datos personales, se le explica las políticas del hotel y se le entrega la llave de su habitación.

Check-out:

Es el proceso de salida del huésped del hotel, en este proceso se verifica si consumió algún snack de la canasta de la habitación, el huésped realiza la devolución de la llave al recepcionista y por último se le entrega su factura o boleta por la estadía.

Expedia:

Es una agencia de viajes virtual o también llamado OTAS, ofrece los servicios de reservar hoteles, pasajes aéreos. También las empresas hoteleras pueden afiliarse sus propiedades y ofrecer sus servicios a través de Expedia.

No-show:

En hotelería, es cuando el huésped no se presentó en la fecha que reservó sin haber informado previamente al hotel, esto genera pérdidas de ventas al hotel, ya que no se ofertó esa habitación porque ya se encontraba reservada.

Optimización:

Mejora continua de un proceso, aplicando tareas o metodologías para obtener resultados buenos resultados en un periodo corto.

OTAS:

Online travel agencies (OTAS), significa agencias de viajes en línea. Son plataformas online que permiten reservar hoteles, vuelos, viajes, alquiler de coches de manera rápida y eficaz. Actúan como intermediarios entre las empresas hoteleras, aerolíneas y los clientes. Entre las OTAS más conocidas son: Booking, Expedia y Despegar.

Plataforma virtual

Es un sistema digital, fácil y rápida que permite realizar, reserva, pagos, gestiones administrativas, operativas entre una empresa y clientes. Se puede usar de una computadora o teléfono celular.

Recepción:

El departamento de recepción es la primera línea de contacto con los huéspedes, siendo responsable de brindar una excelente atención, gestionar las reservas y asegurar que los clientes tengan una estancia agradable. Su objetivo principal es ofrecer un servicio eficiente y profesional que contribuya a la satisfacción y fidelización del cliente, optimizando la experiencia durante su estancia.

Reserva hotelera:

Es la acción donde un cliente reserva con anticipación, ya sea a través de una agencia de viajes o directamente al hotel, una habitación para una fecha determinada.

Revenue Management:

En hotelería, son estrategias de análisis de datos que servirán para generar ingresos, estas estrategias consisten en analizar la competencia, mercado y segmentación de clientes, esto permitirá poder fijar las tarifas en cada habitación del hotel.

2.3 Antecedentes

Internacionales:

En el ámbito internacional, según Márquez et al(2023), en este artículo científico titulado “Optimización del aprovechamiento de perfiles de acero en procesos de producción”, tiene como objeto reducir la merma de acero en el uso de perfiles de acero. Se realizó una comparación de un lote utilizando el método tradicional de corte de acero y el otro método se tuvo en consideración una propuesta de mejora utilizando una herramienta adicional, el resultado fue que la merca de acero se redujo un 4.84%.

Desde su punto de vista, (Nelson et al, 2020), el artículo tiene como propósito aportar en la gestión por procesos en las instituciones educativas en Cuba. Para lograr la optimización en la gestión de procesos proporcionó ideas que ayuden a mejorar en la construcción de una plataforma teórica metodológica.

Nacionales

(Araujo, 2020) en su trabajo de investigación titulado como propuesta de un manual de procedimientos para la mejora de la eficiencia operativa de los colaboradores del área de recepción del hotel Sheraton lima, 2020. Se propuso elaborar un manual para la eficiencia en el área de recepción para la estandarización de los procesos, se basó en el enfoque cualitativo y se realizó entrevistas a 10 recepcionistas, ello permitió identificar que para el desempeño correcto de los procedimientos que realiza el área de recepción es necesario tener un manual para obtener procesos estandarizados.

(Albirena Mallma & Salas Castro, 2022) el objetivo de esta tesis titulada, mejora de procesos de reservas utilizando la metodología BPM apoyado en un sistema multiplataforma para empresas de alojamiento es agilizar el proceso de reserva reforzándose en un sistema multiplataforma. Para el desarrollo de esta tesis se consideró 5 indicadores: el tiempo

promedio en que recepción demora en registrar una reserva, atención de consultas, realización de reportes, porcentaje de reservas no realizadas y clientes satisfechos.

(Garcia Ramos & Garcia Diaz, 2024) En su trabajo de investigación titulado como optimización de la gestión de los procesos operativos de la agencia de viajes Qispy & Travel en Lima, 2024 Se propuso elaborar un manual de funciones de procesos estandarizados y capacitación continua a los colaboradores del área de ventas, reservas y operaciones con el fin de fortalecer la competencia del personal en la gestión de procesos. La investigación es de enfoque cualitativo y se realizaron entrevistas al personal de la agencia de viajes, el resultado determinó que no hay una comunicación interna eficiente y la falta de capacitación al personal.

En Perú, según (Collazos Aquino & Arbaiza Abanto, 2023) tiene como objetivo optimización procesos de admisión en el hospital central de la fuerza aérea del Perú, su investigación se enfoca en el área de admisión, ya que es una muy crítica para la atención de pacientes, plantea la arquitectura empresarial como una estructura tecnológica mejorada. Empleando el marco de trabajo TOGAF.

2.4 Justificación

Para la justificación realizada para este informe de suficiencia profesional se ha tomado en cuenta la importancia de la justificación metodológica y práctica.

2.4.1 Justificación metodológica descriptiva.

La justificación teórica del presente trabajo de suficiencia profesional se adaptó en la teoría del ciclo de Deming (PDCA) porque busca mejorar los procesos en el área de recepción del hotel.

La mejora de los procesos en el área de recepción es muy importante porque ayudará a evitar bloqueos en la página de Booking, ya que es la plataforma donde nos genera más ingresos.

2.4.2 Justificación práctica indicar sobre mi experiencia

Este informe de suficiencia profesional se justifica en la práctica, debido a mi experiencia laboral en la empresa y viendo el problema muy de cerca se propuso implementar mejorar el proceso de las reservas que ingresan a Booking mediante un reporte por cada hotel donde deben colocar todas las reservas que ingresan por Booking, la cual se revisa diariamente, además se implementó capacitación continua al área de recepción para el uso correcto de la plataforma Booking con el objetivo optimizar el proceso en la gestión de reservas.

En tal sentido, de acuerdo a mi capacidad y experiencia en la empresa, se afirma que lo mencionado contribuirá con la mejora en los procesos de la gestión de reservas en la plataforma Booking permitiendo prevenir los bloqueos de la cuenta Booking.

Capítulo III: Aporte y Desarrollo de la Experiencia

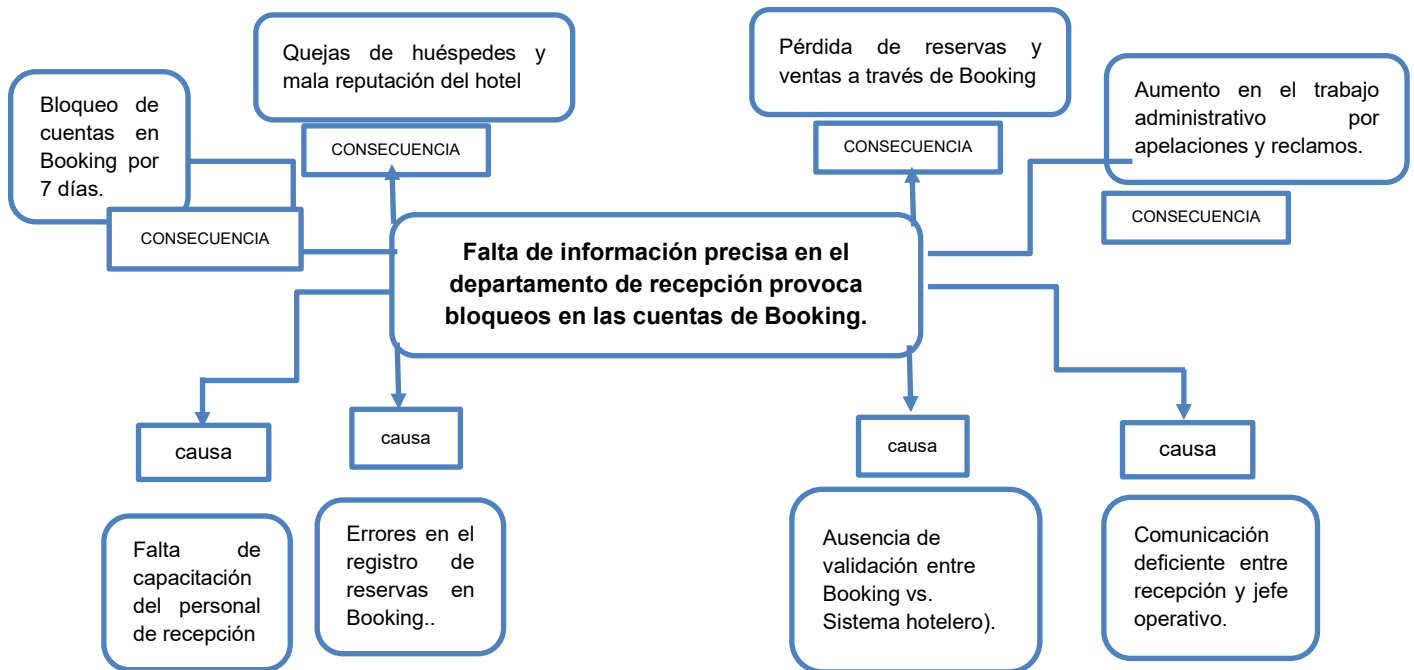
3.1 Diagnóstico de la situación problemática

El diagnóstico de la situación problemática del hotel El Mirador se basa en el departamento de recepción y en la plataforma de reservas Booking.com, debido a los bloqueos de la intranet en la cuenta de Booking, porque recepción brinda una información errónea con respecto a una reserva hotelera ingresada por esta plataforma, un ejemplo más común es cuando recepción marca la reserva como *no-show* (no se presentó)

En los últimos meses, las cuentas de dicha plataforma han sido bloqueadas por la falta de optimización en los procesos en el departamento de recepción, quien es el encargado de gestionar las reservas de Booking, colocando si el huésped llegó o no llegó (*no-show*).

Figura 6 Esquematización de la problemática de la empresa

BLOQUEO DE CUENTA BOOKING.



3.2 Desarrollo de la experiencia:

Mi función principal es verificar en Booking que las tarifas del hotel estén de acuerdo a la ocupación del día. (OCC).

Todos los días, luego de verificar que en Booking las tarifas estén correctamente colocadas de acuerdo a la tasa de ocupación del día, realizo un reporte de la tasa de ocupación, la cual se clasifica en tarifas mínimas, estándar, máximo y envío en el grupo de WhatsApp donde está se encuentra el administrador, jefe operativo, recepción y revenue management. Luego realizo el comparativo, la cual me permite verificar las ventas de este año comparándolas con las del año pasado. Después de realizar todos los reportes, realizo la revisión del drive donde se encuentra el reporte *no-show* donde debo verificar que la información de nuestro sistema de registro del hotel y la reserva de Booking deban coincidir.

En caso de que gerencia, solicite una reunión, realizo todos los informes de ventas, informes de ocupación y los clasifico por mes o semanas, de acuerdo a lo que me indique mi jefe inmediato. En estas reuniones con gerencia me permitió desarrollar mis habilidades de comunicación efectiva porque era necesario brindar información clara al momento de exponer los informes, asimismo, me permitió trabajar en equipo porque mi comunicación es con varias áreas.

Adicionalmente, al finalizar el mes se realiza un análisis de ventas del hotel, la cual se expone en reunión con gerencia y se analiza las posibles tendencias de ventas para el próximo mes. Cabe recalcar que todos los informes, reportes que realizo, primero se los envío a mi jefe inmediato para que realice la verificación, en caso se tenga que corregir se hace la corrección y proceso a enviar a las áreas correspondientes.

En lo profesional, en el área de revenue management me permitió analizar la segmentación de mercados y sobre todo maximizar los ingresos del hotel, optimizar el inventario en la plataforma Booking. Mejoré mis conocimientos en las herramientas como Excel y Power BI que son las herramientas que más utilizo para procesar los datos.

Y lo más importante que aprendí fue a gestionar las tarifas (modificar las tarifas de acuerdo a la demanda). Saber qué tarifas ofrecer (promociones, tarifas corporativas, grupales, entre otras), identificar la tendencia hay en el mercado hotelero, verificar si un evento próximo es importante y si impactará en la demanda para la modificación de las tarifas y la relación con otras áreas como marketing para la modificación de las fotos en la plataforma Booking.

Durante el tiempo como asistente de revenue management, pude notar que las deficiencias del hotel El Mirador es que no hay una optimización en los procesos de recepción, falta de capacitaciones constante, es por tal motivo apliqué la metodología del ciclo de Deming para realizar la propuesta de solución. De acuerdo a mi experiencia laboral y lo aprendido en la mi carrera de administración en hotelería y turismo se escogió esta metodología, ya que implica mejorar un aspecto o área de una empresa aplicando 4 etapas que fueron adaptadas a la problemática del hotel y se realizó una propuesta de solución aplicando también mi conocimiento en el área de revenue management.

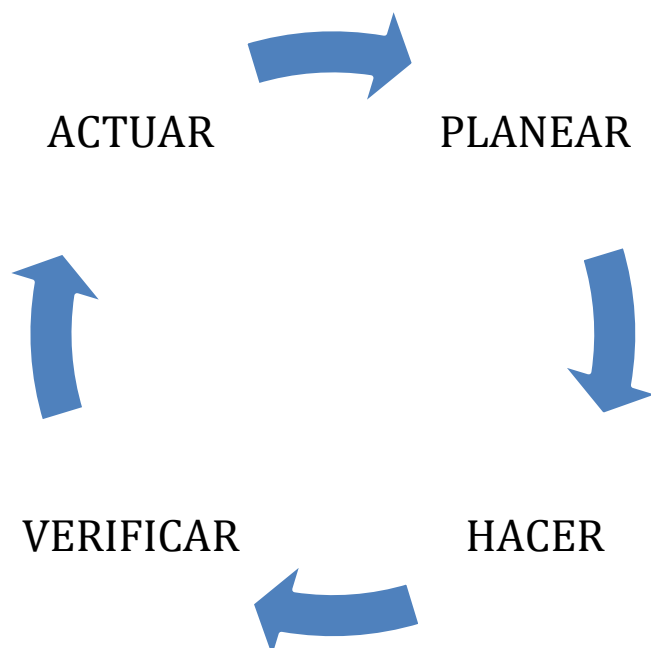
3.3 Modelo de la propuesta o solución

Se adaptó la propuesta brindada por el área de revenue management y se utilizó del ciclo de Deming (PDCA) donde se ejecutó en cada etapa de la elaboración de la propuesta para realizar actividades para la mejora de los procesos en el área de recepción con respecto a la información que el recepcionista brinda sobre una reserva de Booking.

Para mejorar los procesos en el área de recepción se basó en las 4 etapas de ciclo Deming (PDCA). En la primera etapa se identificó las causas del problema y se planteó estrategias para mejorar la problemática de este trabajo de suficiencia profesional, luego se establecieron objetivos, esta etapa tuvo una duración de septiembre hasta octubre. En la segunda etapa se ejecutará las estrategias, esta etapa duró desde el 2 de noviembre de 2023 hasta diciembre 2023, en la tercera etapa se verificará si el plan de acción se está ejecutando

de manera correcta, esta etapa tuvo una duración de enero del 2024 hasta marzo 2024, en la última etapa de acuerdo a los resultados que se realizó en la etapa anterior se implementará nuevas estrategias o alternativas en la propuesta de solución para la mejora en los procesos del área de recepción y prevenir el bloqueo de la plataforma Booking, en esta última etapa, se verificó que la propuesta brindada, es decir las capacitaciones y la realización del reporte están funcionando correctamente entonces no se realizó ninguna implementación de nuevas estrategias.

Figura 7 Etapas del ciclo de Deming



Desarrollo de la propuesta

Primera etapa del ciclo Deming(PDCA)

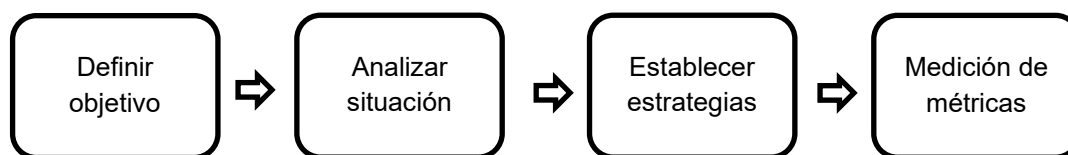
Planear(P)

Según la metodología del Ciclo de Deming, la primera etapa es planificación y mi propuesta se adaptó a esta metodología y para la realización de esta etapa, se tuvo una reunión con el jefe operativo y la administradora para analizar a detalle la problemática y encontrar una solución ante los continuos bloqueos de la plataforma Booking.

Se analizó el problema que sucede en el área de recepción, se establecen los objetivos y posteriormente se fijan estrategias utilizando los métodos necesarios que nos contribuirá en la mejora de los procesos de recepción. Esta etapa tuvo una duración total de septiembre y octubre 2023, porque esto incluyó que el área de revenue management analice la problemática y luego se proponga estrategias. Las estrategias planteadas por el área de revenue Management fueron explicadas a gerencia y se le indicó que las áreas que iban a participar era el jefe operativo, recepción y el área de revenue management, la cual gerencia-administración aprobó la propuesta y mandó un comunicado al jefe operativo para poner en conocimiento que se hará una propuesta de mejora en el área de recepción.

Este trabajo de suficiencia profesional tiene definidos 2 objetivos: Identificar los factores causantes e implementar estrategias de mejora en el área de recepción para prevenir bloqueos en la plataforma Booking. Se alcanzaron los objetivos utilizando estrategias y adaptándolas a las etapas del ciclo de Deming.

Figura 8 *Etapas de la planificación*



Definición los objetivos:

El objetivo es mejorar los procesos de recepción con respecto a prevenir bloqueos en una de las plataformas más importante para del hotel que es la plataforma Booking.com, para ejecutar los objetivos se elaboró un conjunto de actividades que se realizaron con la finalidad de corregir y mejorar los procesos que realizan los recepcionistas la cual dichas acciones ocasionaron el bloqueo de la plataforma de reservas Booking. Para la definición de objetivos se trabajó en conjunto con el jefe operativo, ya que es el jefe inmediato de recepción, esto implicó reuniones frecuentes para establecer los objetivos, también nos reunimos con los

repcionistas para conocer sus necesidades y aportes. Toda acción realizada en este proceso fue supervisada por el jefe de revenue management y a su vez se le comunicaba al administrador- gerencia sobre el avance, esta etapa de definir objetivos duró desde el 1 de septiembre al 30 de septiembre de 2023 con reuniones programadas todos los días en el turno de la mañana. Al finalizar esta etapa de definición de objetivos se programó una reunión con la administradora- gerencia para detallarle el avance y consultar si tiene una aportación.

Análisis de la situación actual:

El departamento de recepción no tenía un procedimiento establecido con respecto a la gestión de las reservas ingresadas a través de la plataforma Booking.com. Los factores eran recepcionistas no capacitado con respecto al uso de la plataforma de reservas Booking, personal no comprometido y sobre todo la falta de estrategias como un reporte de reservas de Booking como prevención para el bloqueo de la plataforma.

Desarrollo de estrategias:

Después de definir los objetivos con el jefe operativo y administrador, el área de *revenue management* plantea estrategias. El proceso de desarrollo de estrategia consistió en la participación del jefe operativo, ya que hubo reuniones exclusivamente con él, con la finalidad de perfeccionar las estrategias, adicionalmente de las reuniones se optó por la creación de una carpeta en drive denominado como Booking donde se debe se encuentra un archivo Excel llamando reporte *no-show* que se adaptó de acuerdo a la problemática. En este proceso se determinó que se capacitará a los recepcionistas 1 vez al mes de manera obligatoria. Este proceso tuvo una duración de todo el mes de octubre 2023 y fue supervisado por el jefe de revenue management, quien a su vez le informa todo el proceso a la administradora-gerencia.

De acuerdo a los objetivos establecidos se desarrollaron las estrategias.

Tabla 1: *Tabla de objetivos y estrategias*

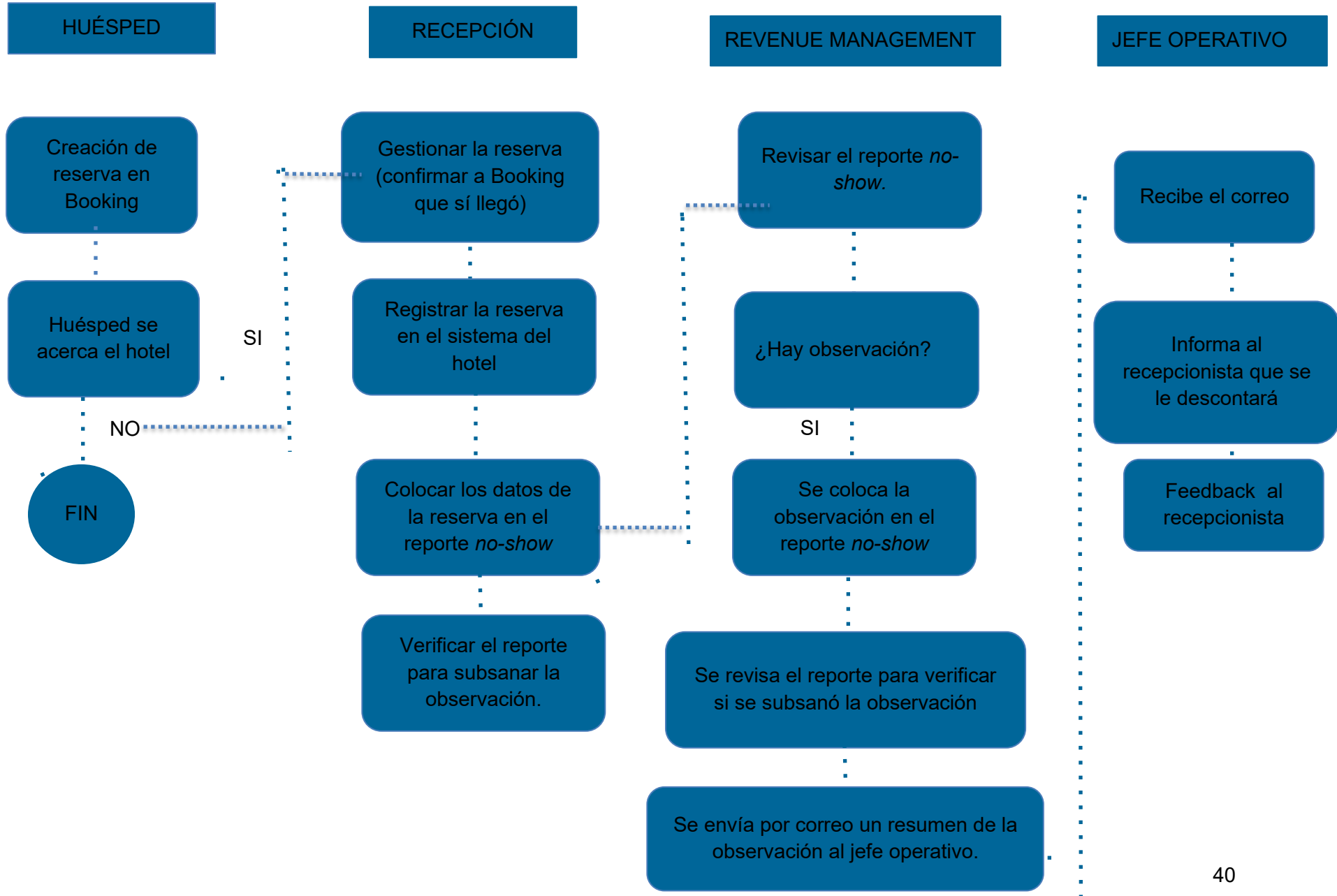
Objetivo	Estrategias
Identificar los factores causantes.	<p>Reuniones con los jefes operativos para identificar las carencias y factores en el área de recepción.</p> <p>Reuniones con todos los recepcionistas para identificar de manera directa cuáles son las carencias.</p>
Implementar estrategias de mejora en el área de recepción para prevenir bloqueos en la plataforma Booking.	<p>Realizar un reporte de reservas <i>no-show</i>, la cual se revisará diariamente en un archivo compartido(drive)</p> <p>Capacitación.</p>

Dentro de este proceso se establecieron las métricas para la medición sobre la mejora en los procesos de recepción y tener conocimiento si de la propuesta brindada está teniendo resultados óptimos. En la siguiente tabla 2 se colocó indicador, medición, la frecuencia y la herramienta utilizada.

Tabla 2 Tabla de métricas

Indicador	¿Qué mide?	Frecuencia	Herramienta
N° de bloqueos en Booking.com	La cantidad de veces	Trimestral	Se adapto la propuesta aplicando el ciclo de Deming para la realización de un Excel compartido en drive

FLUJOGRAMA DE RUTINA DIARIA DE COMO GESTIONAN UNA RESERVA APLICANDO LA PROPUESTA

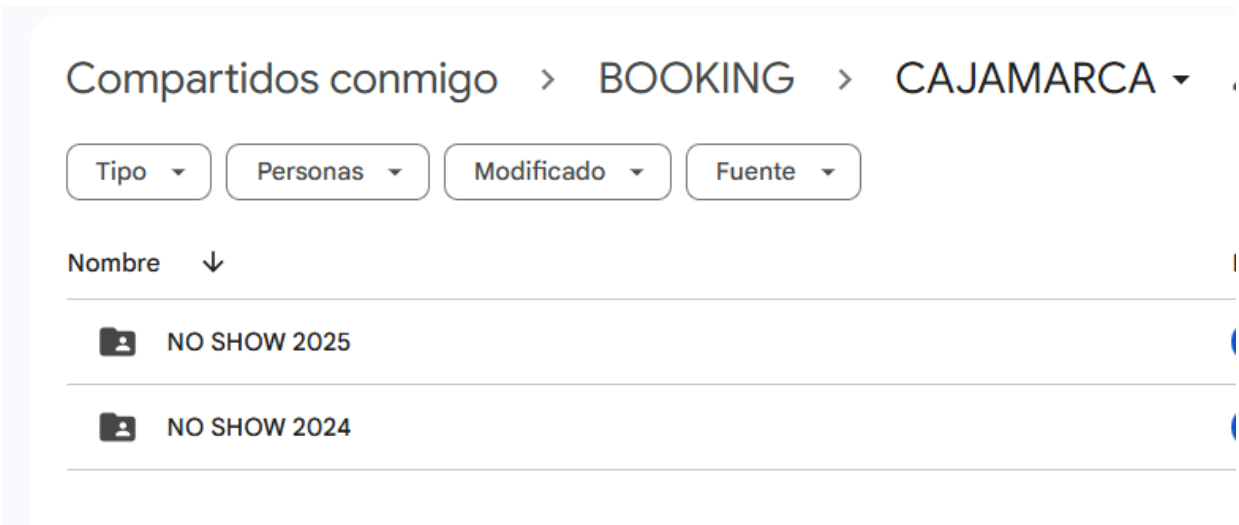


Segunda Etapa:

Hacer (do)

Esta etapa duró en noviembre y diciembre del 2023, como no se tenía establecido ningún formato para la verificación de las reservas que ingresaban por Booking, por tal motivo se creó un drive con una carpeta denominada Booking con un formato Excel denominado reporte *no-show* y se compartió a recepción, al jefe operativo y administrador-gerencia.

Figura 9 Creación de una carpeta drive



Se comenzó primero capacitando al jefe operativo sobre la gestión correcta de una reserva en Booking. Posteriormente, se programó una capacitación con todos los recepcionistas del hotel sobre el manejo de la plataforma Booking, luego de que se capacitara a ambas partes sobre el cómo se gestiona una reserva y no quedará ninguna duda.

Continuamos con las capacitaciones a los recepcionistas sobre el llenado correcto del Excel denominado reporte *no-show*, donde se le enseñó que datos colocar como nombre de huésped, fecha del check in/out, comisión, pago total de la reserva, estado de la reserva y el nombre del recepcionista, también en estas capacitaciones estuvo presente el jefe operativo

ya que cuando ingrese un personal nuevo será el encargado de capacitarlo como primera instancia.

La propuesta brindada consiste en prevenir bloqueos en la plataforma Booking a través de la mejora en los procesos en el departamento de recepción para ello se creó un reporte en drive en formato Excel llamado "reporte *no-show*", el reporte donde recepción coloca toda la información de las reservas que ingresan por la plataforma Booking, la cual se revisa diariamente para verificar que tanto en Booking como en nuestro sistema hotelero tengan la misma información, de esa manera podemos verificar si recepción gestionó de manera correcta una reserva, en caso se encuentre una observación, se detalla cuál es el error y recepción es el responsable de subsanar la observación encontrada. En caso el área de recepción no subsane la observación, se envía un correo a los jefes operativos informándoles que recepcionistas han tenido errores, adjuntando un Excel con el detalle y capturas correspondientes. Los jefes operativos realizan un *feedback* a los recepcionistas y se les informará sobre el descuento que consiste en la comisión que Booking nos factura.

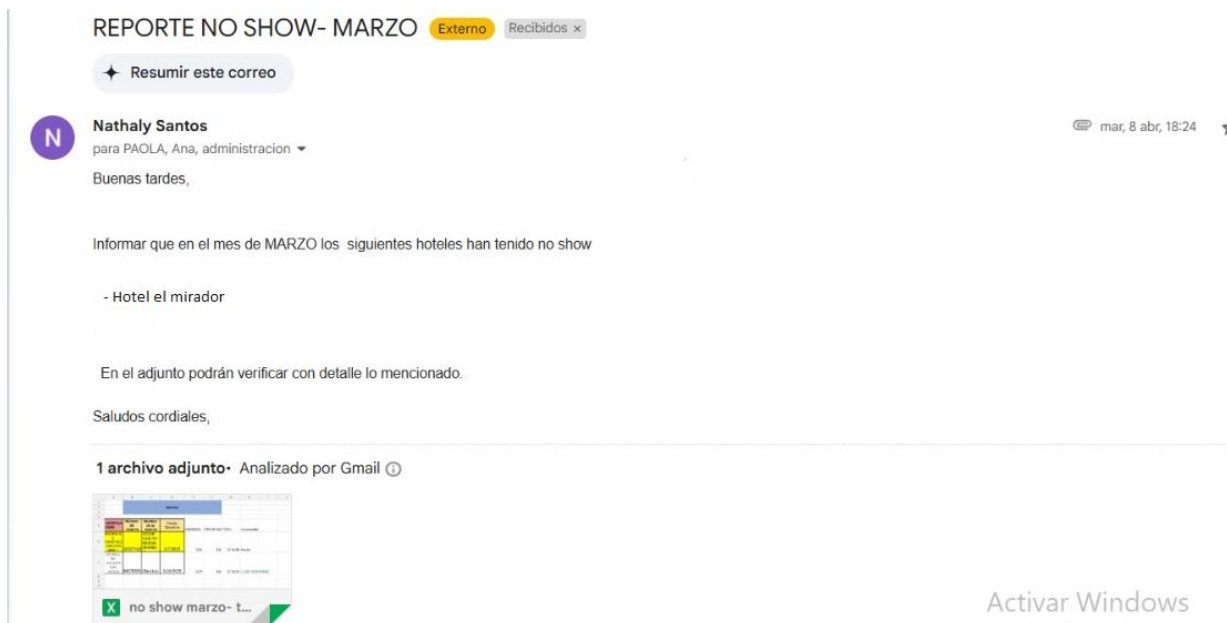
En esta etapa los que intervinieron mayor intervención fueron el área de recepción, ya que ellos llenaban el reporte *no-show* y el jefe operativo porque se encarga que los recepcionistas colocaran los datos correctos en el reporte para que área de revenue realice la verificación de manera eficaz y efectiva. Como parte de esta etapa también incluye las capacitaciones para el feedback correspondiente que eso se encarga el jefe operativo con ayuda del área de revenue management.

Figura 10 Reporte no-show.

RESERVAS BOOKING											CONCILIACION			
Nº	Número de Reserva	Nombre de la Reserva	Fecha Check-in	Fecha Check out	HAB	ESTADO	Importe Comisión (USD)	Costo de la Reserva (\$)	Tipo de Cambio (S/.)	Costo de la reserva (S/.)	¿QUIÉN LLEGÓ? NOMBRE	Fecha Check-in	Fecha Check out	# Noches
41	4531117909	Aldair Del castillo	15/05/2025	16/05/2025	MATRIMONIAL	CANCELADO								
42	4576713379	Carlos Rios felix	15/05/2025	18/05/2025	DOBLE	NO PRESENTADO								
43	4791647256	James Renzo Hurtado Gonzale	15/05/2025	18/05/2025	INDIVIDUAL	PRESENTADO	\$11.08	\$67.72	3.8	257.40	James Renzo Hurtado Gonzales	15/05/2025	18/05/2025	3

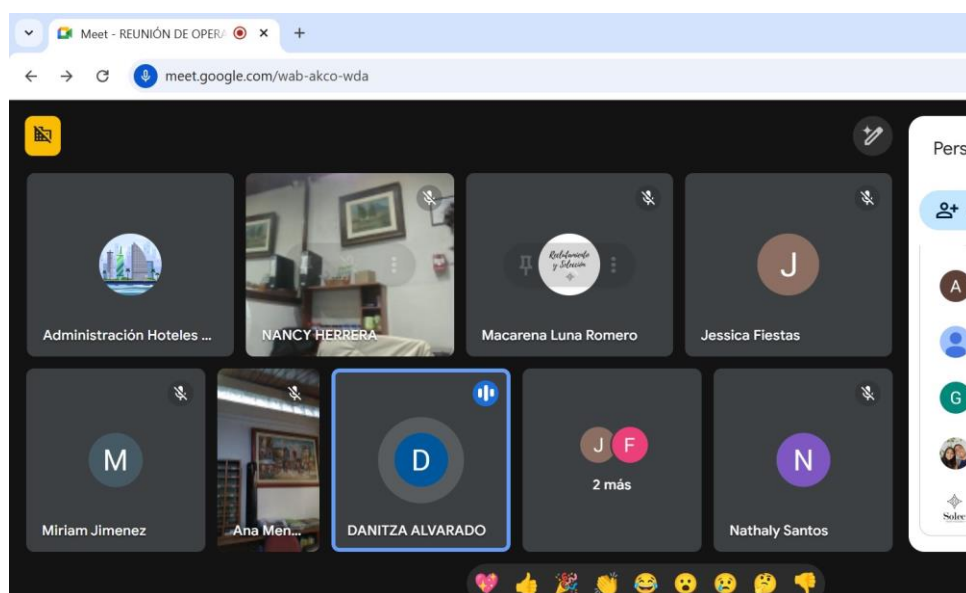
En la figura 10 podemos visualizar el reporte donde se debe colocar código de reserva de Booking, nombre del huésped, fecha, *check in/out*, noches que se hospeda, comisión, costo de la reserva y responsable (se coloca el nombre del recepcionista que llena el reporte) que fue creado para que los recepcionistas coloquen todos los datos de la reserva, la cual el área de revenue management revise diariamente y en caso haya una observación, se coloca en el ítem "verificación" para que recepción pueda subsanar.

Ilustración 11: Envío final del reporte no-show a los jefes operativos.



Después de revisar el reporte *no-show*, se envía correo electrónico al jefe operativo adjuntando el archivo formato Excel de los errores que recepción no subsanó. En el Excel se detalla el código de reserva, monto que se le descontará.

Figura 12 Capacitación virtual a los receptionistas



En la figura 12 se verifica una capacitación virtual a todas las áreas que intervinieron en la propuesta, es decir, jefe operativo, administradora-gerencia y los receptionistas. la capacitación estuvo a cargo del área de revenue management.

Verificar (check)

En esta etapa se evaluará si la propuesta brindada aplicando el método del ciclo de deming que se adaptó para la realización de un Excel denominado reporte *no-show* y las capacitaciones logró una optimización en recepción. Esta etapa fue de enero a marzo 2024 y fue la prueba piloto para poder validar si la propuesta está trayendo mejoras. La validación se realizó mediante un informe solicitado a Booking y se realizó la comparación de esas mismas fechas, pero en el año 2023. Esta etapa estuvo supervisada por la administradora-gerencia y revenue management.

Actuar(act)

En esta última etapa se evaluó la propuesta y las estrategias realizadas. Como la propuesta fue generada en el 2024, se determinó que las estrategias brindadas son óptimas ya que se ha visto mejorar en el área de recepción con respecto a la información que realiza en una reserva de Booking y se obtuvo una reducción en los bloqueos de la cuenta.

3.4 Resultado

Se definió como periodo de un año para la evaluación contabilizado desde enero 2024 hasta diciembre 2024. Para realizar los resultados de este trabajo de suficiencia profesional también se evaluó las operaciones del año 2023. La medición de los resultados será comparativa y semestral, lo que nos permitirá visualizar si la propuesta de solución trajo consigo mejorar el proceso en el departamento de recepción para prevenir bloqueos en la plataforma Booking. Los datos de la cantidad de veces que se bloqueó la cuenta del hotel se obtuvieron a través de un registro que se solicitó a Booking

Tabla 3 : Frecuencia de bloqueos de la plataforma Booking por semestre.

PERIODO	TOTAL DE RESERVAS	Nº DE BLOQUEO	RESERVAS MAL GESTIONADAS	%BLOQUEO
Primer semestre -2023	1794	8	253	44,59%
Segundo semestre -2023	1989	5	198	25,14%
Primer semestre -2024	2013	3	99	14,90%
Segundo semestre -2024	2378	1	53	4,21%

En la tabla 3, en el semestre 1, que es el periodo de enero a junio del año 2023, se registró 8 bloqueos en total y las reservas mal gestionadas fueron 253 reservas de un total de

1794 reservas que ingresaron a través de Booking y comparando con el semestre 1 del 2024 solo se bloqueó 3 veces la cuenta del hotel y las reservas mal gestionadas fueron 99 con un total de 2013 reservas. En el primer semestre el porcentaje de bloqueo fue de 44.59% sin embargo podemos recalcar que para el primer semestre del 2024 el porcentaje fue de 14.90%, disminuyendo notoriamente.

Para el segundo semestre del año 2023, se registró 8 bloqueos en total y las reservas mal gestionadas fueron 198 reservas de un total de 1989 reservas que ingresaron a través de Booking y comparando con el semestre 2 del 2024 solo se bloqueó 1 vez la cuenta del hotel y las reservas mal gestionadas fueron 53 con un total de 2378 reservas. En el segundo semestre el porcentaje de bloqueo fue de 25.14% sin embargo podemos recalcar que para el segundo semestre del 2024 el porcentaje fue de 4,21%,. Para este periodo se puede verificar una notoria disminución en los bloqueos.

. Se puede decir que las estrategias planteadas están funcionando de manera positiva porque se puede verificar una disminución progresiva en cada semestre. Siendo el segundo semestre del 2024 que se obtuvo mejores resultados ya se disminuyó un 20.93% con respecto al segundo semestre del 2023.

Las reservas que fueron gestionada erróneamente disminuyeron progresivamente y se demuestra que hay una mejora en la eficiencia en los procesos de recepción y que la propuesta brindada aplicando la metodología del ciclo de Deming trajo consigo resultados óptimos en cada semestre del 2024.

Este resultado fue presentado a la administradora-gerencia y se le demostró que la propuesta ayuda a mejorar los procesos, por esta razón, hasta en la actualidad se mantiene el drive compartido con Excel reporte *no-show* y las capacitaciones continuas.

CONCLUSIONES

Se determinó que las causas del bloqueo en la plataforma Booking, es la deficiencia en la gestión de recepción con respecto en el registro de *no-show*. Se aplicó la metodología del ciclo de Deming que tiene 4 etapas que permitió mejorar los procesos en la recepción y esto se pudo reflejar ya que en los resultados se obtuvo en el primer semestre 2023 tuvo 44.59% y para el 2024 se tuvo 14.90%

La falta de conocimiento entre los recepcionistas sobre el uso correcta de la plataforma provocó que afecte la operatividad de la plataforma Booking y genere pérdidas.

Adicionalmente la comunicación entre otras áreas como jefe operativo y revenue management es importante ya que permitirá compartir información y así poder prevenir inconvenientes en la plataforma del hotel.

Tercero: Basado en mi experiencia Se propuso como estrategias la elaboración de un formato en Excel llamado como "reporte *no-show*", este formato se comparte en drive. Además, se evidenció que es necesario capacitar a los recepcionistas ya que si recepción desconoce el uso de la plataforma está relacionado al bloqueo de la cuenta del hotel

RECOMENDACIONES

Se recomienda que las capacitaciones a los recepcionistas continúen enfocadas en la gestión de una reserva y el uso de la plataforma, a pesar de que solo se aplicó la metodología de ciclo de Deming en el área de recepción y se obtuvo resultados positivos, se recomienda que se aplique esta metodología en otras áreas del hotel.

Se recomienda la comunicación fluida con entre recepción y revenue management ya sea por WhatsApp, llamada o videollamadas para compartir información y evitar reservas mal gestionada ya que como consecuencia provoca el bloqueo de la plataforma.

Se recomienda colocar los datos correctos en el reporte no-show para que el área de revenue management realice la verificación eficaz. También se recomienda establecer indicadores de desempeño para los recepcionistas para la prevención de errores críticos. Así mismo se recomienda establecer un cronograma de capacitaciones fijas sobre el uso de la plataforma Booking. Adicionalmente en coordinar con el jefe operativo se debe realizar un cronograma de capacitaciones adicionales.

Como una recomendación general, se indicó a gerencia que podemos aplicar una propuesta utilizando el ciclo de Deming en las otras áreas del hotel.

BIBLIOGRAFÍA

- Albirena Mallma, A. M., & Salas Castro, M. O. (2022). *Mejora del proceso de reservas utilizando la metodología BPM apoyado en un sistema multiplataforma para empresas de alojamiento*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio institucional Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/97476>
- Araujo, T. (2020). *Propuesta de un manual de procedimientos para la mejora de la eficiencia operativa de los colaboradores del área de recepción del Hotel Sheraton Lima, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio institucional Universidad de San Martín de Porres. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/9249>
- Cevallos, E., & Gomez, L. (2015). Análisis de los problemas ambientales en el Cantón La Concordia, Provincia Santo Domingo de los Tsáchilas. **Revista Científica Interdisciplinaria Investigación y Saberes**, 4(1), 1-16.
http://revistasdigitales.utelvt.edu.ec/revista/index.php/investigacion_y_saberes/article/view/77
- Collazos Aquino, J. E., & Arbaiza Abanto, A. W. (2023). *Optimización del proceso de admisión a consultorio externo a través de soluciones tecnológicas en un Hospital del sector público bajo el régimen contributivo directo en Lima*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)]. Repositorio institucional Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. <http://hdl.handle.net/10757/668484>
- Davenport, T. H. (1993). *Process innovation: Reengineering work through information technology*. Boston: Harvard Business Press.

Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad*. España: Díaz de Santos.

García Ramos, C. M., & García Díaz, A. D. (2024). *Optimización de la gestión de los procesos operativos de la agencia de viajes Qispiy & Travel en Lima, 2024*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)]. Repositorio institucional Universidad Peruana. <http://hdl.handle.net/10757/683851>

Hammer, M., & Champy, J. (1993). *Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution*. Reino Unido: Harper Business.

Márquez Casasola, M., Hernández.Nuñez, M., Hernández, N., & Mario. (2023). Optimización del aprovechamiento de perfiles de acero en procesos de producción. *Conciencia Tecnológica*, (63)

Perugachi, L. (2004). *Optimización de procesos: la concesión de radiofrecuencias en el Ecuador*. Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador: Corporación Editora Nacional; Ediciones Abya Yala.

Taylor, F.W (1911). *The principles of scientific management*. New York: Harper & Brothers.

Zapata, M. (2016). Sistemas de gestión del aprendizaje – Plataformas de teleformación. *Revista de Educación a Distancia*. Núm. 50. Artíc. 5.

MINCETUR. (2022). Obtenido de

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4800667/Informe_Peru-Oferta-y-Demanda-Establecimientos-Hospedaje-2022.pdf

MINCETUR. (2023). Obtenido de

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/6500115/5671698-informe-peru-oferta-y-demanda-de-establecimientos-de-hospedaje-ano-2023.pdf>

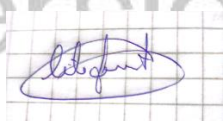
ANEXO 1

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Yo, Rosa Liliana Fuentes Tenorio, identificado con DNI N° 42279754, en mi calidad de propietaria de la Empresa Hotel El Mirador, con RUC 10422797543, ubicado en el departamento de Cajamarca, otorgo la siguiente autorización:

A(la) señor(ita) **Nathaly Johana Santos Sarmiento**, identificado con DNI N°**75271419** de la Carrera Profesional de Administración en hotelería y turismo de la Universidad Privada Norbert Wiener que realiza el trabajo de suficiencia profesional titulada “ Mejora en los procesos del área de recepción para prevenir bloqueos en la plataforma Booking en el hotel El Mirador, 2025” para la obtención de su título profesional, para que se le proporcione la información necesaria, mencionar el nombre de la empresa y se autorice la difusión de los resultados obtenidos, con la finalidad de desarrollar su investigación con fines académicos.

Lima, 16 de mayo del 2025



Rosa Liliana Fuentes Tenorio

● 14% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 12% Internet database
- 3% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 9% Submitted Works database

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	uwiener on 2025-05-19 Submitted works	2%
2	repositorio.usmp.edu.pe Internet	1%
3	repositorioacademico.upc.edu.pe Internet	1%
4	coursehero.com Internet	<1%
5	uwiener on 2025-05-06 Submitted works	<1%
6	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	<1%
7	uwiener on 2024-05-21 Submitted works	<1%
8	Universidad Tecnologica del Peru on 2023-12-10 Submitted works	<1%