

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL ESTRATÉGICA PARA EL HOSTAL ZIPA
MEDITERRANEO

Documento elaborado por:
Nancy Johana Rozo Reatiga
Código: D5201636

Ensayo

Requisito como opción de grado al título de especialización de Alta Gerencia

Presentado a :
Mg. Catherine Guevara

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA
BOGOTÁ, COLOMBIA

2020

Tabla de contenido

Tabla de contenido.....	2
Resumen.....	3
1.1.1 Palabras claves	4
1.2 Abstract.....	4
1.2.1 Key words	5
2. Introducción.....	6
3. Antecedentes.....	8
3.1 Historia del turismo de Colombia	8
3.2 Historia del turismo en Zipaquirá	10
3.3 Sector Hotelero	13
4. Organización de un hostel	14
4.1 Organigrama Hostal Zipa Mediterráneo.....	15
4.2 Organigrama para el Hostal Zipa Mediterráneo.....	17
4.2.1 Organización del personal del Hostal Zipa Mediterráneo.....	17
5. Atención y servicio al cliente.	19
6. Conclusiones	22
7. Bibliografía	23

Resumen

El Hostal Zipa Mediterráneo es un establecimiento de hospedaje ubicado en el municipio de Zipaquirá (Cundinamarca), que busca suministrar un servicio eficiente y de la mejor calidad con un plus de experiencia Mediterránea.

Colombia se caracteriza por ser un país turístico, por diferentes razones como sus hermosos paisajes y su rica gastronomía, esto hace que la industria hotelera sea una de las industrias líderes en el país, atrayendo turistas nacionales e internacionales.

Pero también por esta misma razón esta industria es muy competitiva y por lo tanto el hostal debe marcar la diferencia en cuanto servicio, calidad y costo, siendo así que se caracterizara por tener el mejor servicio a un costo considerable y asequible para las distintas personas que quieran pasar unos días de vacaciones, conocer el municipio, hacer recorridos deportivos, pero también descansar.

El objetivo de este ensayo será visualizar las herramientas necesarias para obtener una excelente organización empresarial (organigrama), dado que cuando existe una buena organización, es más fácil llevar al éxito en este caso El Hostal Zipa Mediterráneo.

En el presente ensayo se encontrará información relevante desde la historia turística hasta los requisitos mínimos que debe tener un Hostal, basándonos en la Norma Técnica Sectorial NTSH 013, de igual manera revisaremos uno de los requisitos más importantes de la organización de un negocio el organigrama, funciones y responsabilidades establecidas para los integrantes del Hostal ya que al ser ellos las personas que están en contacto diario con los huéspedes son la parte esencial del funcionamiento de este.

En conclusión la mejor manera de tener éxito en cualquier empresa, es tener desde el inicio una buena organización estratégica ya que si se cuenta con una será más fácil entender

el rol de cada integrante de la empresa, sus obligaciones y actividades en general para así el gerente general tener control del personal, teniendo en cuenta que para este caso se habla de un Hostal por lo que la característica mas importante es el buen servicio de los empleados hacia los huéspedes.

1.1.1 Palabras claves

Estrategia, Hostal, Organigrama, Turismo.

1.2 Abstract

The Hostal Zipa Mediterráneo is an accommodation establishment located in the municipality of Zipaquirá (Cundinamarca), which seeks to provide an efficient and top-quality service with a plus of Mediterranean experience.

Colombia is characterized by being a tourist country, for different reasons such as its beautiful landscapes and its rich gastronomy, this makes the hotel industry one of the boss industries in the country, attracting national and international tourists.

But also for this same reason this industry is very competitive and therefore the hostel must make a difference in terms of service, quality and cost, being thus characterized by having the best service at a considerable and affordable cost for the different people who They want to spend a few days on vacation, get to know the municipality, take sports tours, but also rest.

The objective of this work will be to visualize the necessary tools to obtain an excellent business organization (organization chart), given that when there is a good organization, it is easier to carry out success in this case El Hostal Zipa Mediterráneo.

In this essay, you will find relevant information from the tourist history to the minimum requirements that a hostel must have, based on the Sectoral Technical Standard NTSH 013, likewise verified important requirements of the organization of a business, the organization chart,

functions and services established for the members of the Hostel since, as they are the people who are in daily contact with the guests, they are the essential part of its operation.

In conclusion, the best way to be successful in any company, is to have a good organization strategy from the beginning, since you have one, it will be easier to understand the role of each integrated company, its obligations and activities in general for the general manager Having control of the staff, taking into account that in this case we are talking about a hostel, so the most important characteristic is the good service of the employees towards the guests.

1.2.1 Key words

Strategy, Hostel, Organization chart, Tourism.

2. Introducción

Colombia es un país turístico característico en el mundo ya sea por su ubicación geográfica, su historia, su gastronomía o su hermoso y variado ecosistema, es un país donde los turistas abundan ya sean nacionales o internacionales buscando descanso, diversión o vivir nuevas experiencias, por lo cual estos turistas deben tener un lugar donde descansar, es aquí donde aparecen los miles de hoteles, hostales o residencias pasajeras que existen a lo largo de toda Colombia.

La industria hotelera en Colombia esta dividida o clasificada por estrellas, hay desde una estrella hasta cinco estrellas, dicho de otra forma los hoteles de una estrella son lugares muy económicos los cuales ofrecen un servicio básico sin mucho espacio y calidad, por otro lado los hoteles de cinco estrellas ofrecen un servicio con la mejor calidad posible amplios espacio y amplia gama de actividades como ; gimnasio, restaurante, piscina, sauna, turco, etc., donde los huéspedes se sentirán a gusto aunque por un precio mucho mayor a los de una estrella.

Los hoteles u hostales deben estar equipados para las necesidades o expectativas de los huéspedes, es por esto que los administradores o gerentes de un hotel u hostel deben tener una visión clara saber que es lo esta a la vanguardia del día a día, tener siempre la mejor calidad posible y saber que clase de competencia tiene para así poder ofrecer un mejor servicio, y tener un cliente satisfecho, comparando calidad versus costo.

Para los gerentes o administradores de los establecimientos de hospedaje debe ser primordial tener una organización, planeación, cultura e innovación, estas funciones son clave para el éxito del lugar.

Hablar de éxito de una empresa y mas de un hostel es hablar del buen servicio que se brinda, este es el plus o ingrediente adicional que se requiere para tener éxito, pues todos

los productos se pueden comprar y de la mejor calidad que se quiera, pero el buen servicio depende exclusivamente del personal que labora en el lugar, esto depende de algunos factores como lo son la atención, la supervisión y el constante entrenamiento que se requiera para dar satisfacción al huésped en su totalidad y así ser referenciado a terceros para crear confianza y lealtad por parte de los clientes.

El hotel Zipa Colonial se encontrará ubicado en el municipio de Zipaquirá donde la competencia es bastante amplia ya que es municipio turístico por la mina de sal, las rutas deportivas y la historia, por esta razón cuenta con 22 hoteles registrados, siendo un municipio que cuenta tan solo con 128.426 habitantes y con una extensión de 194 kilómetros cuadrados según datos tomados del Departamento Nacional de Planeación, el número de turistas que se hospedaron en Zipaquirá al año 2018 fue de 2.433 por esa razón el Hotel Zipa Colonial desea abrir sus puertas en este lugar y dar un plus de experiencia mediterránea.

3. Antecedentes

3.1 Historia del turismo de Colombia

Colombia no recibía cifras económicas significativas del turismo ya que tenía un estigma de violencia por lo cual muchos de los turistas evitaban venir, así evitaban ser blanco de robos o hasta secuestros, pero después de varios años es decir aproximadamente en los últimos 15 años Colombia a aumentado su registro de turistas tanto extranjeros como nacionales, lo que ha ayudado a el desarrollo económico y cultural del país y sin duda el sector del turismo ha mejorado y ha pasado a ser un sector importante a nivel económico, según. (Montoya & David, Turismo en Colombia, 2016), en consecuencia, del índice en crecimiento de inseguridad a causa de los grupos al margen de la ley y el narcotráfico, los turistas en particular extranjeros evitaron viajar a Colombia.

En el año 2002 se posesiona como presidente el señor Álvaro Uribe Vélez y su mayor propósito fue implementar la seguridad democrática, donde implemento operaciones militares para tomar el control del territorio Colombiano en cuanto a seguridad, lanzo una campaña que se denominaba “Vive Colombia, Viaja por ella” implementando caravanas resguardadas por el Ejercito, donde el objetivo era que un grupo del ejercito prestara seguridad a cierta cantidad de vehículos (carros particulares, buses y carros de carga) durante todo el recorrido que se hiciera.

Durante los siguientes años se siguió implementado actividades cuyo objeto era la seguridad ciudadana así con esto se logro reafirmar la confianza de los Colombianos y en consecuencia se empezó a activar el turismo interno.

Aproximadamente en el año 2007 se implemento la campaña “Colombia: el riesgo es que te quieras quedar” este fue el mensaje que el Gobierno de Colombia lanzo para motivar el turismo a todos los demás países. Esta promoción del turismo fue promovida por el ministerio de industria, turismo y comercio, que para entonces estaba a cargo de el señor Luis Guillermo Plata. Esta iniciativa tenia dos ideas principales: la primera que los principales protagonistas de esta campaña eran los turistas y la otra que este lema llegara a todo lado. “A Colombia ya no la identifican solamente el café, las flores y las frutas, sino que se identifica ella misma como un destino”, dijo

el Ministro durante el lanzamiento de la campaña. (Dinero, 2007), con esta iniciativa los turistas extranjeros reanudaron la confianza en Colombia y en su turismo seguro y en invertir, las cifras aumentaron significativamente, las llegadas de visitantes extranjeros aumentaron de 625.000 en el año 2002 a 1.300.000 en el año 2008. En el 2009 esta cifra fue de 2.494.000 (Velasquez, 2009) y en 2010 alcanzo los 2.800.000 de turistas extranjeros, (Diario El Tiempo, 2010), vemos claramente que el aumento ha sido exponencial, excepto ahora por la emergencia sanitaria.

Tabla # 1.

Estadística nacional de turismo de establecimientos de alojamiento y hospedaje del 2005 al 2019.

Fuente: MINCIT - Dirección de Análisis Sectorial y RNT

Estado: Categoría Principal:

Filtrar Categoría Año Departamento

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
APARTAHOTEL (HOSPEDAJE NO PERMANENTE)	85	105	101	160	207	230	227	243	542	742	887	1064	1403	1825	1953
HOTEL	2474	3155	3680	3684	4578	5633	5622	6633	6239	7180	7885	8574	8924	9498	10.837
CENTRO VACACIONAL	16	20	58	27	55	56	70	101	99	128	156	189	192	217	280
CAMPAMENTO	0	2	7	23	27	7	11	13	14	22	33	39	50	77	144
ALBERGUE (HOSPEDAJE NO PERMANENTE)	0	1	5	28	44	17	14	23	113	121	128	122	114	109	117
REFUGIO (HOSPEDAJE NO PERMANENTE)	0	0	1	3	12	4	3	5	3	7	11	11	16	20	34
HOSTAL (HOSPEDAJE NO PERMANENTE)	15	23	72	91	167	227	301	406	492	634	803	1042	1366	1723	2326
ALOJAMIENTO RURAL (HOSPEDAJE NO PERMANENTE)	345	472	583	693	794	856	892	1108	960	1093	1266	1548	1681	2225	0
VIVIENDA TURISTICA	5	5	14	117	75	243	276	352	628	883	1173	1502	2681	4207	11.849
Total General	2940	3783	4521	4826	5959	7273	7416	8884	9090	10.810	12.342	14.091	16.427	19.901	27.540

Tomada de Información Turística de Colombia.

http://www.citur.gov.co/estadisticas/df_prestadores_historico/subCategoria/41/P7?t=1#gsc.tab=0

En esta imagen se puede ver la cantidad de prestadores de servicios turísticos divididos por categoría y subcategoría de Colombia según como se encontraba cada año. (Ministerio de Comercio, 2020), como nos muestran las anteriores estadísticas que nos enseña el Ministerio de Cultura, Industria y Turismo el crecimiento de la ocupación de hoteles, hostales y demás

establecimientos de alojamiento ha incrementado en los últimos 14 años en 16.961 turistas mayores de 10 años.

3.2 Historia del turismo en Zipaquirá

“Según Valencia arquitecto Bogotá, lo primero que se vio en Colombia como turismo fue en la época de muiscas quienes a los extranjeros los llamaban Nenqueteba o Bochica, los cuales venían a predicarles según ellos la verdad para que vivieran en comunidad, iniciando por Bacatá a Zipaquirá, Ráquira, Tocancipá, Turmequé, Muzo, Somondoco, en el Altiplano Cundiboyacense. En este entonces el símbolo o jeroglífico que significaba que había casa era un sapo extendido, esto quería decir q había posada, esto nos hace ver que ya para entonces existían los hoteles o posadas de paso, iniciando así la industria del turismo.

(Valencia, 2011), con el pasar del tiempo Zipaquirá se ha convertido en un lugar de turismo por toda la enriquecedora historia que tiene, como lo escribe el arquitecto Jorge Valencia el antecedente mas remoto del turismo es en la sabana de Cundinamarca, por su riqueza histórica y cultural que al pasear por sus calles parece que el tiempo se detuvo por sus casas antiguas en las cuales se han reacomodado hoteles, hostales y hogares de paso dando a sus huéspedes un ambiente colonial.

En la historia de Zipaquirá se encuentra que, siendo una ciudad muy bella por su naturaleza, sus culturas religiosas, su cultura patrimonial, su cultura y su calidez humana, Colombia ya es conocida mundialmente por sus ciudades bellas y llenas de historia, pero para Zipaquirá existen diversas experiencias las cuales hace que los turistas quieran ir ya que es una ciudad llena de importantes historiadores que pasaron por ahí, lo cual hace una importante ruta histórica. (Zipaquirá Realmete Mágica, 2020), por todo esto y mas es que Zipaquirá cuenta con un promedio alto de turistas tanto extranjeros como nacionales.

Muchos de los turistas van a Zipaquirá a conocer la historia pero también van a ver la riqueza que se tiene de los recursos naturales , uno de los sitios mas emblemáticos es la catedral de sal de Zipaquirá, “La sal ha sido un elemento esencial para Zipaquirá tanto en su historia como para darse a conocer a nivel mundial” (Zipaquirá, 2018).

Tabla # 2.

Cantidad de prestadores de servicio de alojamiento turístico en el año 2005.

Fuente: MINCIT - Dirección de Análisis Sectorial y RNT

Estado: Año:

Filtrar Categoría Departamento

	AGENCIA DE VIAJES	ARRENDADORES DE VEHICULOS PARA TURISMO NACIONAL E INTERNACIONAL	CONCESIONARIOS DE SERVICIOS TURISTICOS EN PARQUE	EMPRESA DE TIEMPO COMPARTIDO Y MULTIPROPIEDAD	EMPRESA DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR	EMPRESAS CAPTADORAS DE AHORRO PARA VIAJES Y DE SERVICIOS TURISTICOS	ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE	ESTABLECIMIENTO DE GASTRONOMIA Y SIMILARES	GUIA DE TURISMO	OFICINA DE REPRESENTACION TURISTICA	OPERA PROFESIONAL DE CONG FERIL CONVEN
ANTIOQUIA	290	2	0	3	0	1	178	5	83	19	
ATLÁNTICO	56	4	0	2	0	1	65	2	1	6	
BOGOTÁ, D. C.	847	22	0	13	0	1	243	43	209	79	
BOLÍVAR	77	7	0	2	0	1	124	85	236	5	
BOYACÁ	22	0	0	1	0	2	185	0	31	1	
CALDAS	50	1	0	0	0	0	59	0	53	3	
CAQUETÁ	5	0	0	0	0	0	25	0	0	0	
CAUCA	18	0	0	0	0	0	28	0	8	2	
CESAR	13	0	0	0	0	0	19	3	0	2	
CÓRDOBA	14	0	0	1	0	0	65	0	0	1	
CUNDINAMARCA	33	0	0	2	0	0	142	0	21	3	
CHOCÓ	10	0	0	0	0	0	27	0	0	0	

Tomada de “Información Turística de Colombia.

http://www.citur.gov.co/estadisticas/df_prestadores_hospedaje_historico/all/43/1/2005?t=1#gsc.tab=0”

Tabla # 3.

Cantidad de prestadores de servicio de alojamiento turístico en el año 2018.

Fuente: MINCIT - Dirección de Análisis Sectorial y RNT

Estado: Activo Año: 2018

Filtrar Categoría Departamento

	AGENCIA DE VIAJES	ARRENDADORES DE VEHICULOS PARA TURISMO NACIONAL E INTERNACIONAL	CONCESIONARIOS DE SERVICIOS TURISTICOS EN PARQUE	EMPRESA DE TIEMPO COMPARTIDO Y MULTIPROPIEDAD	EMPRESA DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR	EMPRESAS CAPTADORAS DE AHORRO PARA VIAJES Y DE SERVICIOS TURISTICOS	ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE	ESTABLECIMIENTO DE GASTRONOMIA Y SIMILARES	GUIA DE TURISMO	OFICINA DE REPRESENTACION TURISTICA	OPERA PROFESIONAL CONG FERIL CONVEN
ANTIOQUIA	1011	44	4	2	83	6	2307	56	167	69	
ATLÁNTICO	130	7	1	0	16	1	264	55	10	13	
BOGOTÁ, D. C.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
BOLÍVAR	360	15	0	3	32	2	2248	166	292	26	
BOYACÁ	159	2	2	0	19	3	1001	9	27	4	
CALDAS	131	0	0	0	13	0	472	22	83	10	
CAQUETÁ	36	0	0	1	4	0	105	0	1	4	
CAUCA	58	1	1	0	5	0	181	8	6	4	
CESAR	30	0	0	0	10	1	217	5	1	7	
CÓRDOBA	29	3	0	1	12	1	253	4	2	3	
CUNDINAMARCA	1793	36	5	15	128	17	1928	588	252	145	
CHOCÓ	50	0	0	0	2	0	196	0	0	0	

Tomada de “Información Turística de Colombia.

http://www.citur.gov.co/estadisticas/df_prestadores_hospedaje_historico/all/43/1/2018?t=1#gsc.tab=0”

Haciendo la comparación de las dos tablas anteriores se tiene que para el año 2005 se contaba con 142 establecimientos de alojamiento, esto es 4,83% del total de establecimientos en Colombia para ese año, ya para el año 2018 esta cifra se había incrementado a 1.928 en el Departamento de Cundinamarca que sería 9,69% de hoteles, hostales y demás establecimientos de hospedaje a nivel Cundinamarca.

Analizando lo anterior se puede deducir que el sector Turístico y Hotelero tiende a crecer, caso particular el presente año (2020) que debido a la emergencia sanitaria (COVID-19) este sector es uno de los más afectados debido a el cierre de los aeropuertos y el aislamiento obligatorio que a este momento lleva tres meses, se tiene planeado abrir los aeropuertos para el mes de septiembre, esto quiere decir que serían seis meses de cierre, sin saber si posiblemente se aumente este tiempo de cierre.

Se tiene previsto que el sector hotelero inicie sus actividades para fin de año, pero para la normalización aun no se tiene un tiempo específico ya que todo depende de factores como, la

vacuna y la disminución de casos de contagios así como también de los protocolos que debe tener cada establecimiento.

3.3 Sector Hotelero

La historia de la hotelería en Colombia inicio con el objeto de hospedar a los atletas que llegaban de otros países por el motivo de las olimpiadas promovido esto por políticos. El primer hotel en Colombia fue fundado en 1889, con el nombre de Hotel América, en el municipio de Honda, Tolima ya que el rio Magdalena cruzaba por allí que era la principal vía de comunicación y vial al interior del país, (Saavedra, 2016), gracias a los emprendedores que lograron legalizar los primeros hoteles y “Según las cifras dadas por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, en Colombia hay 9.987 hoteles con 241.625 habitaciones, los cuales completan un total de 398.874 camas; cifra que ha ido creciendo al 35% en los últimos cinco años”, (Rodriguez, 2019), con relación a lo anterior el sector hotelero en Colombia es amplio y continua creciendo exponencialmente, por tanto se debe tener una estrategia organizacional para ser líder en el mercado.

Tabla #4.

Ocupación hotelera en Colombia del año 2004 al 2020.



Tomada de “Información Turística de Colombia.
http://www.citur.gov.co/estadisticas/df_ocupacion_hotelera/var_anual/31#gsc.tab=0”

4. Organización de un hostel

Lo primero que debe hacer el propietario es decidir la estructura corporativa que va a tener la empresa u hostel en este caso, en la siguiente tabla se ven las diferentes estructuras formales:

Tabla 5.

Comparación de diferentes estructuras corporativas.

Estructura formal	Ventajas	Desventajas
Propietario unico	Facil de formar Completo control	Responsabilidad ilimitada Limitada financiacion –solo un dueño- Dificultad para atraer capital
Sociedad general (General partnership)	Facil de formar Ventajas impositivas	Responsabilidad ilimitada para el socio principal Dificultad para reunir capital
Sociedad limitada (LP, Limited Partnersip)	Ventajas impositivas Protege a los socios de acciones legales por acciones negligentes de otros socios	Los socios son responsables por deudas y obligaciones
Corporacion S (Subchapter S Corporation)	Evita doble imposicion Las pérdidas son absorbidas por el ingreso del o los propietarios	Pierde las ventajas de tener accionistas
Corporacion C (Chapter C Corporation)	Responsabilidad limitada Facilita atraer capital, inversion Puede ser vendida	Compleja para organizar Requiere un detallado y costoso sistema de registro Tiene doble imposicion
Compañía de Responsabilidad Limitada (LLC, Limited Liability Company)	Responsabilidad limitada Ventajas impositivas	La venta es más difícil que la corporacion C La disolución varía por estado y puede ser difícil Reduce la flexibilidad del management

tomada de Bernárdez, m., (2007). “Desempeño organizacional. Conceptos y Herramientas para la Mejora, creación e incubación de nuevas organizaciones. Global Business Press.”

Teniendo claro que se hará una sociedad limitada la cual es de fácil constitución y permite tener mas de dos socios los cuales tendrán responsabilidades por deudas u obligaciones por igual, se continua con la pate de organización de un equipo de trabajo.

Un hotel u hostel legalmente constituido es como cualquier empresa y debe ser supervisado o tener un administrador o gerente ya que es difícil que una sola persona resuelva todas las responsabilidades que conlleva tener un hotel, por lo tanto lo primero que se debe hacer es un equipo de trabajo los cuales tendrán diferentes responsabilidades, la gestión del hotel esta a cargo del gerente general, como coordinador principal de las actividades, apoyado en un grupo de administradores de departamentos, que pueden ser; el gerente de habitaciones, de alimentos y bebidas, de ventas, de relaciones publicas y mantenimiento, así mismo se cuentan con subjeses de áreas y personal operativo.

4.1 Organigrama Hostel Zipa Mediterráneo

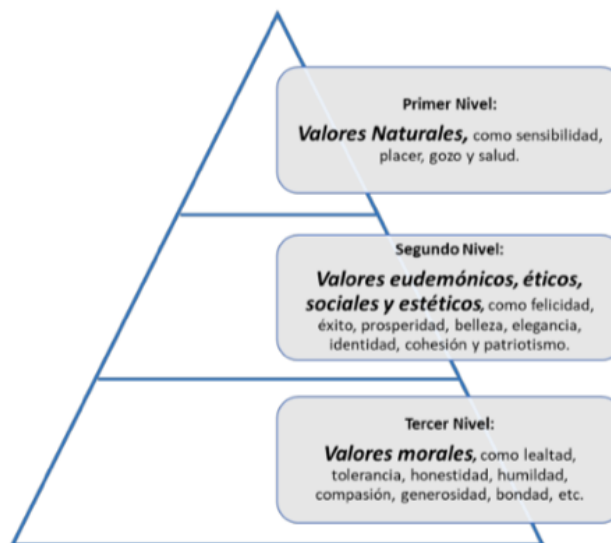


Figura N° 1 cultura organizacional y responsabilidad social

Fuente: repositorio Universidad Militar, Jenny Paola roa (Roa, 2019).

Según la imagen anterior se observa que la base de todo son los valores morales, valores que debemos recalcar a el personal que laborará en el hostel, de ahí parte la organización que se establecerá.

Para saber las obligaciones o actividades que debe cumplir cada funcionario se debe tener claro el diagrama organizacional u organigrama de la estructura del hotel.

Según la pagina web de Definiciones; “el organigrama deja analizar la estructura de una organización y cumple con la función de ser informativo,”. (Perez & Merino, 2009), en este organigrama se ubicaran las funciones de las personas que estarán a cargo de las diferentes áreas de trabajo.

Existen diferentes tipos de organigramas, como por ejemplo los organigramas generales estos son los mas utilizados ya que ofrecen una visión simple de la organización, dando a conocer lo mas importante, los organigramas analíticos son mas amplios ya que muestran mucha mas información especifica. Los organigramas suplementarios como su nombre lo indica es el complemento de los organigramas analíticos.

Llevando lo anterior a nuestro caso el organigrama del hotel debe tener la estructura empresarial que desea tener teniendo en cuenta la organización formal e informal, la primera describe las funciones y responsabilidades de cada integrante dando así las posiciones organizativas y los aspectos relativos y la segunda es simplemente la interacción humana en la primera estructura. Las dos estructuras deben complementarse ya que sin esto ninguna empresa lograra la eficacia esperada de sus empleados, el desarrollo de este organigrama y estructuras son importantes ya que en el hotel se incorporan y salen varios empleados, por lo tanto la claridad de el organigrama dará a los empleados de el hotel un norte en cuanto a sus labores a realizar.

En el caso del “hostal Zipa Mediterráneo” se pondrá en practica el organigrama estructural definiendo así las distintas responsabilidades y actividades que deberán realizar los empleados de este, en cabeza del gerente general quien llevara el control de todos.

Según la Norma Técnica sectorial NTSH 013, en el numeral 3.3.11 se establece los requisitos mínimos de personal. (Incontec, Mincomercio, & Cotelco, Norma Tecnica Sectorial Colombiana NTSH 013, 2016). Para toda organización se debe tener un mínimo de personal que labora para su buen funcionamiento, los hostales no son la excepción los cuales deben tener como mínimo una

persona que encabece la organización y haga cumplir los perfiles que se establezcan en el Hostal Zipa Mediterráneo, así mismo brindar capacitaciones y entrenamiento al personal para que este este en capacidad de brindar un buen servicio, como también contar con una excelente presentación.

4.2 Organigrama para el Hostal Zipa Mediterráneo.

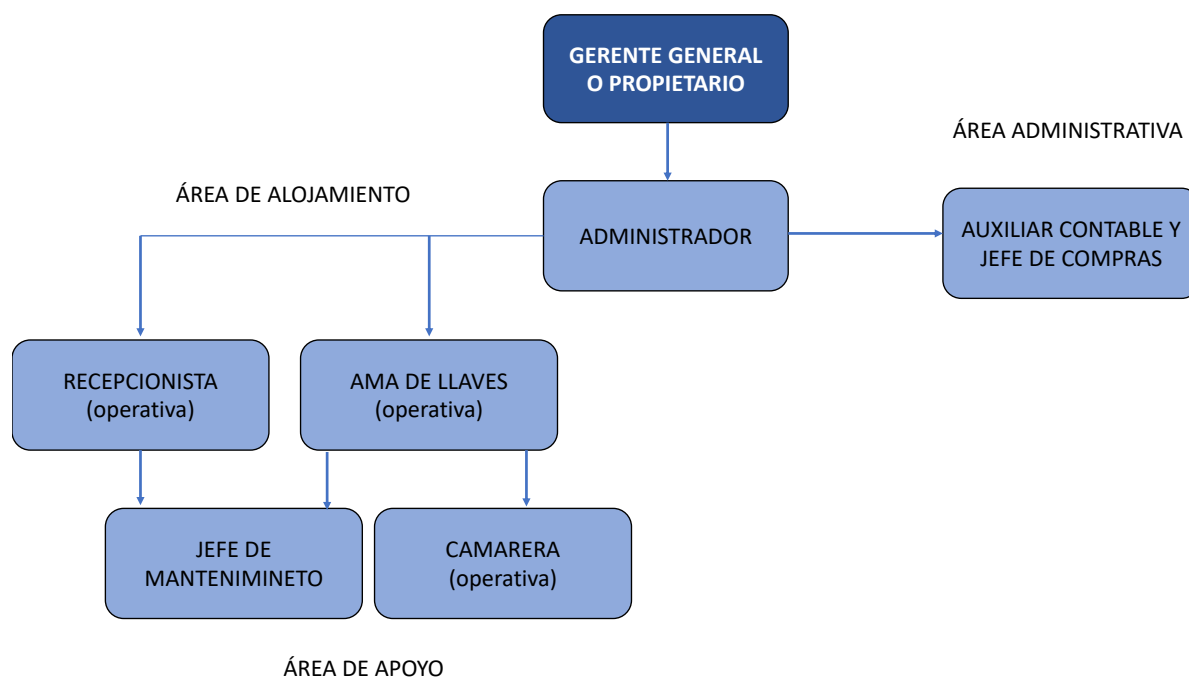


Figura N° 1
Fuente propia, 2020

4.2.1 Organización del personal del Hostal Zipa Mediterráneo.

El gerente general o administrador de un hostel debe estar en la capacidad de buscar la satisfacción del cliente, esto incluye (servicio al cliente , atención al cliente, buen trato, agilidad

en el momento de algún problema, etc.) esto también incluye el jefe encargado o de turno, ya que un hostel tiene servicio las veinticuatro (24) horas los trecientos sesenta y cinco (365) días del año, por tanto una sola persona no podrá ser la responsable en todo momento.

Los inconvenientes que el gerente o administrador deberán solucionar son desde autorizar las compras adecuadas, exigir el buen trabajo de los empleados hasta solucionar personalmente alguna inquietud de los clientes si así es el caso y se requiere.

Por esto es tan importante escoger el personal que laborara en este sitio ya que son ellos los que estarán siempre en contacto directo con el huésped y son ellos las primeras personas a las que el huésped se acercara para hacer algún reclamo, queja o petición, siendo de este modo que si este personal no puede darle solución o manejo a la situación el gerente deberá hacerse cargo y dar el lineamiento directo al operario encargado de esta área.

La primera impresión que se lleva el cliente frente a la atención es de suma importancia, esto quiere decir que la primera persona en atender al huésped debe esmerarse por dar un excelente servicio, con decencia, cortesía y buen trato, generalmente la primera persona en atender a los huéspedes son los recepcionistas quienes están encargados del hostel en su turno, ellos harán de jefe de turno para tener un servicio eficiente en el momento de la llegada del huésped. siendo ellos los que le ofrecen el primer servicio a los clientes, tratando de siempre dar una respuesta optima a sus peticiones, por esta razón es que los recepcionista cuentan con un poder (por decirlo de alguna forma) para tomar decisiones en el momento que sea necesario. El trabajo de los recepcionistas como se ve es de gran importancia, algunas de sus otras actividades se basaran en organizar las actividades y recursos del área, asimismo se encargara de la caja menor, de supervisar las funciones de los demás trabajadores y realizar reservas, entre otras.

Las otras dependencias también cuentan con un papel importante en la organización del hostel ya que por ejemplo, las camareras se encargaran de el área de alojamiento y sus actividades se basaran en realizar la limpieza de las habitaciones, transmitirá las fallas de mantenimiento y los objetos olvidados por los huéspedes al área encargado, tendrá a su cargo el manejo de los suministros de las habitaciones y del aseo, efectuara la limpieza de las áreas comunes, están

actividades son de suma importancia ya que el estado de limpieza las habitaciones y de las zonas comunes hará que el huésped se sienta cómodo y se sienta en un lugar ameno, haciendo de esta manera que el huésped desee regresar al hostal.

5. Atención y servicio al cliente.

Según la Norma Técnica sectorial NTSH 013, en el numeral 3.3.12 “mejoramiento de la atención al cliente” “el hostal debe tener como mínimo los programas de mejoramiento de atención al cliente”. (Incontec, Mincomercio, & Cotelco, Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 013, 2016). El Hostal Zipa Mediterráneo para cumplir con el anterior numeral y poder acceder a el otorgamiento del certificado de calidad turística establecerá los procedimientos documentales que se requieran respecto a las autoevaluaciones para así valorar el servicio al cliente, efectuara estas mismas autoevaluaciones periódicamente para así ver el estado de la calidad y si se ve algún cambio desfavorable se aplicaran acciones correctivas.

Con todo lo anterior se vera beneficiado el hostal ya que se contará con el certificado de calidad turística, el cual servirá para que los huéspedes tengan un referente del buen servicio que se presta en este sitio.

“Según Tschohl El servicio es una estrategia tan poderosa como el marketing, y tan potente como la calidad del producto en sí”. (Tschohl & Franzmeier, 1991)

El servicio al cliente es una de las partes o actividades mas importantes de una empresa y mucho mas de las empresas del sector hotelero, ya que este se ha convertido en el motivo por el cual el cliente prefiere un lugar a otro, por lo cual el servicio al cliente se ha convertido en un factor fundamental de la competitividad en este sector.

Científicamente el concepto de servicio, “proviene del latín *servitium*. Este mismo hace alusión a la acción servir,este concepto tiene muchos significados desde la materia en que sea tratada”. (Esneyder, 2005). Antiguamente la palabra servir hacia referencia mas a labores menores o de esclavitud, sin embargo, hoy en día esta palabra va mas allá de simplemente hacer algo, esta

palabra ha dado un giro a la forma de tratar a los clientes factor que ha servido en muchos casos para marcar la diferencia entre escoger un lugar u otro.

“El servicio al cliente es la base fundamental de cualquier empresa, este es el pilar para conquistar al cliente, él gerente no solo se debe preocupar por el ingreso económico que aun que si es muy importante sin clientes satisfechos el negocio ira decreciendo con el tiempo.” (Barón, 2014), referente a lo anterior algunas empresas se preocupan mas por los ingresos que por tener un buen servicio, esto se puede notar en muchos hoteles y mas en los hostales que la mayoría solo ve al huésped como un cliente mas, y si bien se sabe que la idea de tener una empresa es para ganar dinero no se debe dejar de lado la satisfacción de las personas que van a requerir el servicio, ya que si tenemos un cliente complacido será un cliente que volverá y recomendara el lugar, haciendo del voz a voz la mejor publicidad para el Hostal.

“Hace casi 30 años, por los años 1990, los autores del libro “Delivering Quality Service” aportaron una visión que sigue en vigor en la actualidad. Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry afirmaban que la entrega de un Excelente Servicio al Cliente es la capacidad de cumplir lo que prometes, pero primero debes determinar lo que puedes prometes”. (ICEMD, 2019), como se puede observar el servicio al cliente es basicamente hacer que el cliente se sienta a gusto con lo que la empresa le ofrece.

Por otro lado hablando de la atencion al cliente que si bien muchas veces estos dos conceptos los toman como sinónimos, no son lo mismo.

La atención al cliente es aplicar las estrategias planeadas de el servicio al cliente en el día a día por parte de los empleados que son los que estarán en contacto con el cliente o huésped en el caso del Hostal.

El gerente y administrador deben conocer las necesidades y expectativas que tienen sus huéspedes antes, durante y después de estar en el Hostal, es por este motivo que deben escuchar a sus empleados sobre todo los que tienen contacto directo con el huésped ya que son ellos quienes los escuchan y están pendientes de todas las necesidades a diario, es por esto que se debe involucrar a todos los empleados en el momento de decidir que clase de servicio es el que se quiere prestar y cuales van a ser las reglas del servicio al cliente.

Por lo anterior es que los empleados deben estar consientes de la importancia de su trabajo en cuanto a la satisfacción del huésped y el impacto que conlleva tener un servicio gentil, cortés, amable y a tiempo, ya que esto se vera reflejado en mantener clientes satisfechos que hablaran bien de el hostel y muy posiblemente lo recomendaran.

Según la Norma Técnica sectorial NTSH 013, en el numeral 3.3.1 se establece los requisitos mínimos organizacionales, (Incontec, Mincomercio, & Cotelco, Norma Tecnica Sectorial Colombiana NTSH 013, 2016), entre los cuales encontramos los mas importantes para mantener una buena organización en un hostel, el organigrama con sus funciones y divisiones básicas, lo cual el Hostel Zipa Mediterráneo cuenta con uno para su organización, también el hostel cuenta con la descripción de las funciones fundamentales de cada empleado dándole así sus responsabilidades, para poder tener la descripción de los funcionarios se debe tener en cuenta los perfiles con su respectivo manual para establecer los procedimientos a seguir que permita garantizar la calidad del servicio ofrecido por el Hostel Zipa Mediterráneo.

6. Conclusiones

En el momento de viajar a cualquier destino, una de las primeras y mas importantes cosas por hacer es saber donde se va a hospedar, se busca un lugar confortable, seguro, con un buen servicio y a un precio asequible, es por esto que el Hostal zipa Mediterráneo busca dar la mejor comodidad a un bajo costo, cumpliendo con todas las normas vigentes de servicio y calidad para alcanzar el certificado “de calidad turística que otorga el Ministerio de Comercio, industria y Turismo” según resolución 0650 de 2008.

Para cumplir con lo anterior se debe tener en cuenta la organización estratégica la cual establece el Hostal y estará a cargo del gerente general quien hará cumplir todos los parámetros constituidos en el organigrama y especificaciones de perfiles (funciones y responsabilidades) de cada empleado, para así cumplir con la estructura que se empleara de atención al cliente que se espera por los huéspedes cubriendo así las expectativas de los turistas durante el tiempo que se hospedaran en el Hostal.

El hostal debe cumplir asimismo con unos requisitos mínimos estructurales, de mantenimiento y de servicio para su buen funcionamiento, siendo la clave del éxito el factor humano, los cuales son los que brindan la atención y servicio que requiere el huésped.

7. Bibliografía

caro, J. V. (2011). *Cronología para una historia del turismo de Bogotá D.C.* Bogotá.

Zipaquira Realmete Magica. (2020). Obtenido de <https://www.zipaquiraturistica.com/zipa/index.php/es-ES/historia>

Zipaquira, A. d. (2018). *Zipaquirá Turística.* Obtenido de <http://www.zipaquira-cundinamarca.gov.co/turismo/zipaquira-turistica>

(2010). *Diario El Tiempo.*

Velasquez, G. (noviembre de 2009). Turismo en Colombia. *Diario el Tiempo.*

Montoya, Y. M., & D. A. (30 de septiembre de 2016). Turismo en Colombia. Bogotá, Colombia.

Rodriguez, C. (2019). Conozca cuáles son las cadenas hoteleras que hoy lidera la oferta Colombiana. *Revista La Republica.*

Ramirez, G. (2004). *Desempeño organizacional retos y enfoques contemporáneos, Control de gestión estratégico.* Mexico: Orígami Editorial.

Perez, J., & Merino, M. (2009). *Definición de organigrama.* Obtenido de <https://definicion.de/organigrama/>

Esneyder, A. (2005). Obtenido de <https://esneyderalvarezdocente.jimdofree.com/materias-1/gesti%C3%B3n-del-servicio/>

Ministerio de Comercio, i. y. (2020). *CITUR.* Obtenido de http://www.citur.gov.co/estadisticas/df_prestadores_historico/subCategoriaPorcentual/41/P7?t=1#gsc.tab=0

Incontec, Mincomercio, & Cotelco. (2016). *Hostales. Requisitos de planta y servicio.* Colombia: INCONTEC. Obtenido de <https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=0bd2271f-3be7-4262-8952-6a077b284020>

Roa, J. (2019). *Cultura organizacional y su influencia en los programas de responsabilidad social empresarial.* Bogotá.

Montoya, Y. M., & D. A. (30 de septiembre de 2016). *Turismo en Colombia.* Obtenido de <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/plou/article/view/1585>

Dinero, R. (2007). Obtenido de <https://www.dinero.com/actualidad/noticias/articulo/colombia-riesgo-quieras-quedar/54915>

- Valencia, J. (2011). *Cronología para una Historia del Turismo de Bogotá*. Obtenido de http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/default/files/archivo/cronologia_bogota__c__jvc_19.03.2011.pdf
- Saavedra, L. (2016). *Historia de la hotelería en Colombia*. Obtenido de https://prezi.com/qzaf4lrek_4t/historia-de-la-hoteleria-en-colombia/
- Incontec, Mincomercio, & Cotelco. (2016). *Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 013*. Obtenido de <https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=0bd2271f-3be7-4262-8952-6a077b284020>
- Tschohl, J., & Franzmeier, S. (1991). *Alcanzando la excelencia mediante el servicio al cliente*. Obtenido de https://books.google.com.co/books?id=uuYGT4XCUXAC&pg=PP11&lpg=PP11&dq=El+servicio+es+una+estrategia+tan+poderosa+como+el+marketing,+y+tan+potente+como+la+calidad+del+producto+en+s%C3%AD&source=bl&ots=OESctW9btY&sig=ACfU3U3ghteN7DGdr0zH1JdRHH_Slb4oww&hl=es
- Barón, J. (2014). *El servicio al cliente en los hoteles es la clave para el negocio, pero, ¿si se cumple?* Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/13379>
- ICEMD. (2019). *Atención al cliente y servicio al cliente, ¿son lo mismo?* Obtenido de <https://www.icemd.com/digital-knowledge/articulos/atencion-y-servicio-al-cliente-diferencias/>
- Bernardez, m., (2007). *Desempeño organizacional. Conceptos y Herramientas para la Mejora, creación e incubación de nuevas organizaciones*. Global Business Press.