DISEÑO DE UN INSTRUCTIVO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS OPERATIVAS EN LAS ÁREAS FUNCIONALES DE GIO ART HOTEL VAJAMAR DE VALLEDUPAR

LAURA JANETH NIEVES ORTIZ

UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CONTABLES Y ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS
VALLEDUPAR
2026

DISEÑO DE UN INSTRUCTIVO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS OPERATIVAS EN LAS ÁREAS FUNCIONALES DE GIO ART HOTEL VAJAMAR DE VALLEDUPAR

LAURA JANETH NIEVES ORTIZ

INFORME DE PRÁCTICAS CURRICULARES PARA OPTAR AL TÍTULO DE ADMINISTRADOR DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS

ASESORES:

LUZ DARIS QUINTERO VEGA
MARTHA LILIANA AVENDAÑO CAMARGO

UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CONTABLES Y ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS
VALLEDUPAR
2026

TABLA DE CONTENIDO

GLOSARIO 8
INTRODUCCIÓN 10
CAPÍTULO I 11
1. ASPECTOS BÁSICOS DE LA EMPRESA 11
1.1 RESEÑA HISTÓRICA 11
1.1.1 IMAGEN CORPORATIVA 12
1.1.2 INSTALACIONES DEL HOTEL 14
1.1.3 UBICACIÓN GEOGRÁFICA 15
1.2 ACTIVIDAD ECONÓMICA QUE DESARROLLA LA EMPRESA 15
1.2.1 CÓDIGO CIIU 5511 - ALOJAMIENTO EN HOTELES 16
1.2.2 CÓDIGO CIIU 7010 – ACTIVIDADES DE ADMINISTRACIÓN EMPRESARIAL 16
1.2.3 CÓDIGO CIIU 6820 – ALQUILER Y EXPLOTACIÓN DE BIENES INMUEBLES PROPIOS O ARRENDADOS 16
1.3 MISIÓN 17
1.4 VISIÓN 17
1.5 POLÍTICAS 17
1.5.1 POLÍTICA DE TURISMO SOSTENIBLE 17
1.5.2 POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO 18
1.5.3 POLÍTICA DE CONVIVENCIA LABORAL 18
1.5.4 POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE CONSUMO DE ALCOHOL, SUSTANCIAS PSICOACTIVAS, ESTUPEFACIENTES Y CIGARRILLO 19
1.5.5 POLÍTICA REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL CLASE DE RIESGO A LA QUE PERTENECE SEGÚN LA TABLA DE CLASIFICACIÓN DE ACTIVIDAD 20
1.6 VALORES 23
1.7 ORGANIGRAMA 24
CAPÍTULO II 25
2. ACTIVIDADES 25
2.1 NOMBRE DEL TRABAJO 25
2.2 DIAGNÓSTICO 25
2.2.1 Análisis DOFA – Gio-ART Hotel Vajamar 27
2.2.2 Diagnóstico interno: Fortalezas y Debilidades 29
2.2.3 Diagnóstico externo: Oportunidades y Amenazas 29

2.2.4 Relación entre el diagnóstico, el problema y la propuesta 30
2.3 JUSTIFICACIÓN 31
2.3.1 Justificación teórica 31
2.3.2 Justificación práctica 31
2.3.3 Justificación metodológica 32
2.3.4 Justificación social 32
2.4 OBJETIVOS 32
2.4.1 OBJETIVO GENERAL 32
2.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 32
2.5 PLAN DE ACTIVIDADES 33
CAPÍTULO III 34
3. MARCO TEÓRICO 34
3.1 ANTECEDENTES 34
3.1.1 Antecedentes internacionales 34
3.1.2 Antecedentes nacionales 35
3.2 BASES TEÓRICAS ..... **¡Error! Marcador no definido.**
3.2.1 ANÁLISIS DOFA 36
3.2.2 SERVICIO AL CLIENTE 37
3.2.3 HOTEL 39
3.2.4 GESTIÓN HOTELERA 40
3.2.5 OPERACIONES HOTELERAS 41
3.2.6 MANTENIMIENTO HOTELERO 42
3.2.7 INCIDENCIAS OPERATIVAS 43
3.2.8 MANUALES DE FUNCIONES, PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS ... 45
3.3 RELACIÓN DE LOS REFERENTES TEÓRICOS CON EL DESARROLLO DEL TRABAJO 48
CAPÍTULO IV 50
4. DESARROLLO DE LA PRÁCTICA 50
4.1 Relación entre funciones asignadas, objetivos y actividades 50
4.2 Actividades desarrolladas durante la práctica 51
4.3 FUNCIONES Y PROCESOS POR CARGO EN LAS ÁREAS DE RECEPCIÓN Y ALOJAMIENTO 55
4.3.1 Matriz de funciones del área de Recepción 56
4.3.2 Matriz de funciones del área de Alojamiento (Housekeeping) 57

4.3.3 Descripción de procesos por cargo y diagramas de flujo 57
4.4 Identificación de fallas, necesidades y oportunidades de mejora 64
4.4.1 Entrevista informal al Coordinador de Operaciones 64
4.5 Lineamientos, responsables y procedimientos para la gestión de incidencias ... 65
4.6 Formatos y herramientas para el registro, seguimiento y control de incidencias 66
4.7 Formulario de evaluación del instructivo de gestión de incidencias 68
4.8 RESULTADO: INSTRUCTIVO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS OPERATIVAS 71
4.8.1 ALCANCE 71
4.8.2 DEFINICIONES 72
4.8.3 RESPONSABILIDADES 73
4.8.4 CONDICIONES GENERALES Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN 74
4.8.5 CLASIFICACIÓN DE LAS INCIDENCIAS POR TIPO 74
4.8.6 NIVELES DE PRIORIDAD Y TIEMPOS DE ATENCIÓN 74
4.8.7 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO 75
4.8.8 ROLES Y RESPONSABILIDADES: MATRIZ RACI 77
4.8.9 INDICADORES DE SEGUIMIENTO 78
4.8.10 CONTROL DOCUMENTAL 79
4.8.11 DOCUMENTOS DE REFERENCIA 80
4.8.12 INSTRUCTIVO DE DILIGENCIAMIENTO DEL FORMATO 81
4.8.13 OBSERVACIONES 81
4.9 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS POR OBJETIVO ESPECÍFICO 81
4.9.1 Objetivo específico 1: diagnóstico del proceso de gestión de incidencias ... 81
4.9.2 Objetivo específico 2: fallas, necesidades y oportunidades de mejora 82
4.9.3 Objetivo específico 3: lineamientos, responsables y procedimientos 82
4.9.4 Objetivo específico 4: formatos y herramientas 83
5. CONCLUSIONES 84
6. RECOMENDACIONES 85
BIBLIOGRAFÍA 86
Anexos 94

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Imagen corporativa 3c Hotels 13
Figura 2. Imagen corporativa Gio Suites by 3c Hotels 13
Figura 3. Imagen corporativa Popart Hotels by 3c Hotels 14
Figura 4. Imagen corporativa Hotel Factory Green 14
Figura 5. Imagen corporativa Gio art Hotel Vajamar Valledupar 14
Figura 6. Instalaciones 15
Figura 7. Ubicación 16
Figura 8. Clasificación de los Factores de Riesgos 22
Figura 9. Organigrama 24
Figura 10. Diagrama de flujo del proceso de registro de entrada (check-in) 58
Figura 11. Diagrama de flujo del proceso de auditoría nocturna 59
Figura 12. Diagrama de flujo del proceso de limpieza, inspección y liberación de habitaciones 61
Figura 13. Diagrama de flujo de la gestión de habitaciones fuera de servicio 62

Figura 1 . Imagen corporativa 3c Hotels 12
Figura 2 . Imagen corporativa Gio Suites by 3c Hotels 12
Figura 3 . Imagen corporativa Popart Hotels by 3c Hotels 13
Figura 4 . Imagen corporativa Hotel Factory Green 13
Figura 5 . Imagen corporativa Gio art Hotel Vajamar Valledupar 13
Figura 6 . Instalaciones 14
Figura 7 . Ubicación 15
Figura 8 . Clasificación de los Factores de Riesgos 22
Figura 9 . Organigrama 24

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. DOFA – GIO Art Hotel Vajamar 28
Tabla 2. Relación entre debilidades del diagnóstico, problema y componentes de la propuesta 31
Tabla 3. Plan de actividades de la práctica profesional por áreas y funciones asignadas 34
Tabla 4. Relación entre funciones asignadas, actividades y objetivos específicos 50
Tabla 5. Actividades desarrolladas durante la práctica profesional 51
Tabla 6. Matriz de funciones por cargo – Área de Recepción 55
Tabla 7. Matriz de funciones por cargo – Área de Alojamiento 56
Tabla 8. Preguntas y respuestas de la entrevista 63
Tabla 9. Codificación y aprobación del instructivo 70
Tabla 10. Definiciones 71
Tabla 11. Responsabilidades 72
Tabla 12. Clasificación de las incidencias por tipo 73
Tabla 13. Niveles de prioridad y tiempos de atención 74
Tabla 14. Descripción del procedimiento 74
Tabla 15. Matriz RACI 76
Tabla 16. Indicadores de seguimiento 77
Tabla 17. Control documental de registros 78
Tabla 18. Control de cambios 79
Tabla 19. Diligenciamiento del formato 80

GLOSARIO

Ama de llaves (Housekeeping): área del hotel encargada de la limpieza, orden, dotación e inspección de las habitaciones y áreas públicas; en el GIO Art Hotel Vajamar corresponde a la Coordinación de Alojamiento.

Auditoría nocturna: proceso de verificación y cierre diario de los ingresos, cargos y ocupación del hotel que se realiza en el turno de la noche.

DOFA: herramienta de diagnóstico estratégico que identifica debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de una organización o proceso.

Escalamiento: remisión de una incidencia a un nivel jerárquico superior cuando se superan los tiempos definidos o la solución excede la competencia del responsable.

Formulario digital: instrumento en línea (en este trabajo, Google Forms) utilizado para registrar, actualizar y consolidar información de las incidencias.

Habitación fuera de servicio: habitación bloqueada para la venta por daño, falla o intervención de mantenimiento, hasta que se verifica su condición óptima.

Incidencia operativa: hecho, falla o anomalía que afecta o puede afectar la prestación normal del servicio, la infraestructura o la experiencia del huésped.

Indicador de gestión: expresión cuantitativa que permite medir el comportamiento de un proceso y compararlo con una meta.

Instructivo: documento que describe de manera detallada y secuencial cómo ejecutar una actividad específica dentro de un proceso.

Mantenimiento correctivo: intervención que se realiza después de presentada una falla, con el fin de restablecer el funcionamiento de un equipo o instalación.

Mantenimiento preventivo: intervención programada que se ejecuta antes de que ocurra la falla para reducir la probabilidad de su aparición.

Manual de funciones: documento que describe el propósito, la ubicación jerárquica y las funciones de cada cargo de una organización.

Manual de procedimientos: documento que describe, en orden lógico, las actividades que se realizan en un proceso, sus responsables y los registros asociados.

Matriz RACI: herramienta que asigna, para cada actividad, quién la ejecuta (R), quién rinde cuentas (A), a quién se consulta (C) y a quién se informa (I).

Prioridad: nivel (alta, media o baja) asignado a una incidencia según su impacto en la seguridad, la operación y el huésped.

Trazabilidad: capacidad de reconstruir el historial de una incidencia desde su registro hasta su cierre.

Zeus: software de gestión hotelera utilizado por el establecimiento para sus procesos administrativos y operativos.

INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como propósito exponer el proceso de diseño de un instructivo de gestión para el registro, seguimiento y control de las incidencias operativas en las áreas funcionales del GIO Art Hotel Vajamar de Valledupar, desarrollado en el marco de la práctica profesional como opción de grado. El documento describe el contexto organizacional del establecimiento, el diagnóstico del manejo actual de las incidencias, la fundamentación teórica que soporta la propuesta y la estructura del instructivo resultante.

El informe fue desarrollado en el GIO Art Hotel Vajamar de la ciudad de Valledupar, establecimiento con más de cuatro décadas de trayectoria en el sector hotelero regional que en 2025 se integró a la cadena 3CHotels. Durante el período de práctica se evidenció una problemática relacionada con la ausencia de un mecanismo formal para el reporte, seguimiento y control de incidencias operativas en las áreas funcionales del establecimiento, cuya atención recae en el área de mantenimiento, lo que generaba desorganización, pérdida y dispersión de la información y demoras en la atención de novedades.

Frente a esta situación, el trabajo se orientó al diseño de un instructivo de gestión soportado mediante herramientas digitales, con el propósito de fortalecer la comunicación entre áreas, establecer criterios de priorización de incidencias y generar trazabilidad de las actividades ejecutadas por mantenimiento. Para ello se realizó un diagnóstico mediante análisis DOFA, se identificaron las principales fallas a través de una entrevista con el Coordinador de Operaciones, se definieron lineamientos y responsables del proceso, y se diseñaron e implementaron tres formularios digitales en Google Forms que actualmente se encuentran en uso en el hotel.

El desarrollo de esta práctica representa un aporte en tres niveles. En lo profesional, permitió aplicar los conocimientos adquiridos durante la formación en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras en un escenario real de operación. En lo organizacional, entrega al hotel una propuesta de mejora de bajo costo que fortalece la gestión operativa, estandariza los procesos, favorece la trazabilidad de las incidencias y aporta a la mejora continua, a la calidad del servicio y a la transformación digital de los registros. En lo académico se fortalece la gestión operativa, aplicando el diseño de un instructivo que logra la estandarización de los procesos ya que crea un método de trabajo único y ordenado para que todos en la empresa hagan las tareas de la misma forma; así mismo se fomenta la mejora continua ya que mediante la aplicación de estos procesos y el registro constante de causales y lecciones aprendidas sirve como prevención para futuras incidencias. De igual manera estos procesos impulsan la transformación digital del hotel haciendo que se lleve un control más práctico y efectivo de los registros de incidencia y de

manera consecuente se mejora sustancialmente la calidad del servicio para los clientes y la operación para los empleados.

CAPÍTULO I

1. ASPECTOS BÁSICOS DE LA EMPRESA

1.1 RESEÑA HISTÓRICA

El Hotel Vajamar fue inaugurado el 1 de octubre de 1980 en la ciudad de Valledupar. Su nombre surge de las iniciales de los miembros de la familia Quintero Julio, fundadora y propietaria del establecimiento: Valentín Quintero Rengifo, Javier Quintero Julio, María Elena Quintero Julio y Rosario Julio de Quintero. Desde sus inicios, el hotel se ha destacado por ofrecer servicios de alojamiento y atención al cliente, convirtiéndose en un referente de la hotelería en la región.

A lo largo de más de cuatro décadas de trayectoria, el hotel ha experimentado diversos procesos de crecimiento y modernización, adaptándose a las necesidades del mercado y a las nuevas tendencias del sector turístico y hotelero. Gracias a ello, ha logrado consolidarse como una de las opciones de hospedaje más reconocidas de la ciudad, tanto para huéspedes corporativos como para turistas.

En octubre de 2025, el establecimiento inició una nueva etapa al integrarse a la cadena hotelera 3C Hotels, adoptando oficialmente el nombre de GIO Art Hotel Vajamar. Este cambio representó una renovación de la identidad corporativa del hotel, manteniendo la esencia y reconocimiento de la marca Vajamar, pero incorporando nuevos estándares de servicio y una propuesta innovadora alineada con la filosofía de la cadena.

La denominación GIO responde a la línea de marca utilizada por los hoteles que hacen parte del grupo hotelero, mientras que el término Art refleja el enfoque creativo y artístico implementado en los espacios, instalaciones y habitaciones del establecimiento, buscando ofrecer una experiencia diferenciadora a los huéspedes mediante ambientes inspirados en el arte, la cultura y la creatividad.

Actualmente, GIO Art Hotel Vajamar cuenta con 60 habitaciones, terraza tropical con piscina y jacuzzi, cafetería, parqueadero y seis salones para eventos con diferentes capacidades. Asimismo, ofrece servicios de alojamiento, organización de eventos, alimentos y bebidas para clientes corporativos y particulares, destacándose por la calidad de sus instalaciones, la comodidad de sus espacios y la excelencia en la atención al cliente (3C Hotels, s. f.).

Esta evolución ha permitido que el hotel fortalezca su posicionamiento en el sector hotelero de Valledupar, combinando la experiencia y trayectoria construidas desde 1980 con una imagen renovada y una propuesta de valor orientada a la innovación y la satisfacción de sus huéspedes.

La información histórica e institucional presentada en este apartado se construyó con base en la información publicada por la cadena 3C Hotels en su sitio web oficial (3C Hotels, s. f.) y en la información suministrada por la Coordinación de Operaciones del GIO-ART Hotel Vajamar durante el período de práctica (comunicación personal, 2026).

1.1.1 IMAGEN CORPORATIVA

Figura 1. Imagen corporativa 3c Hotels



Figura 2. Imagen corporativa Gio Suites by 3c Hotels



Figura 3. Imagen corporativa Popart Hotels by 3c Hotels



Figura 4. Imagen corporativa Hotel Factory Green



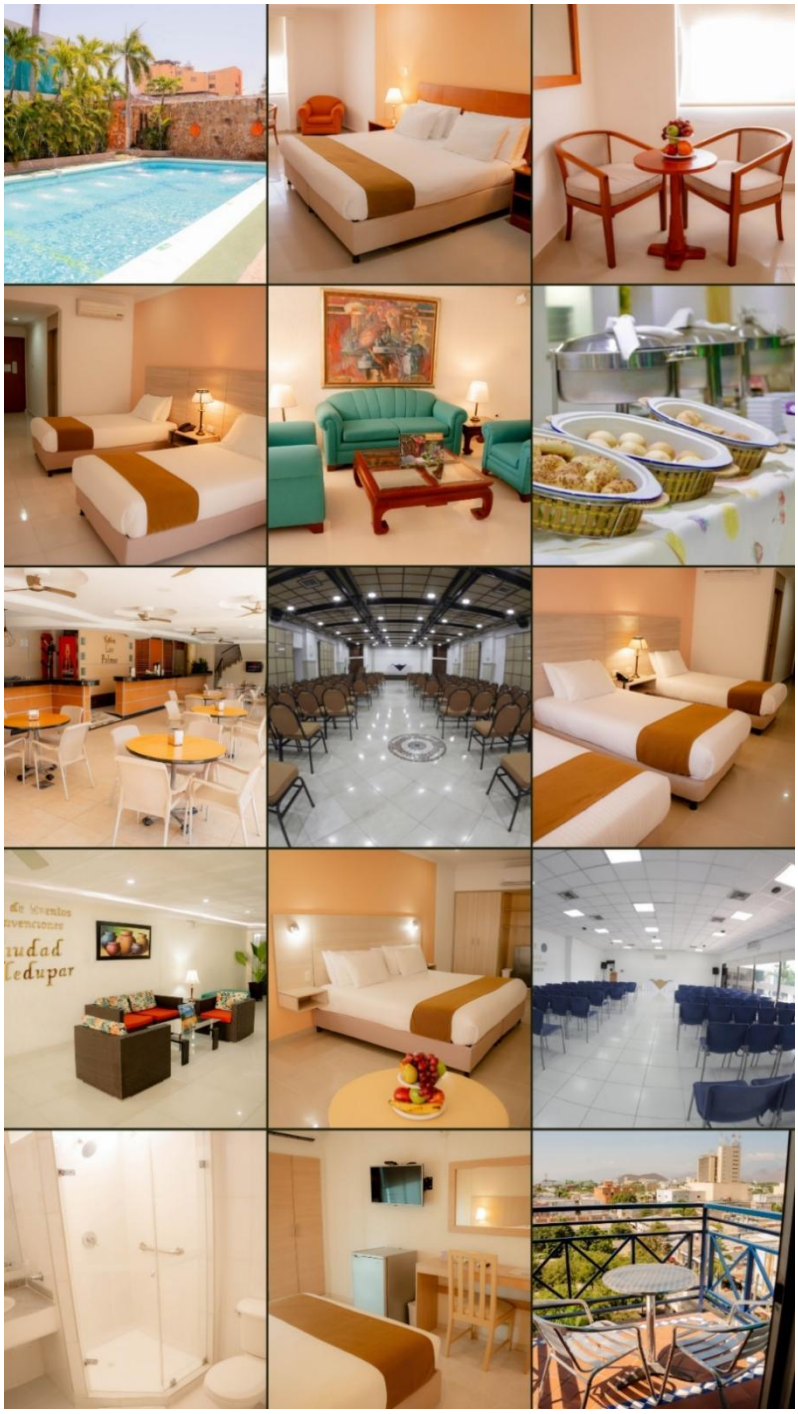
Figura 5. Imagen corporativa Gio art Hotel Vajamar Valledupar



Fuente: Imagen extraída de la red social de Instagram
https://www.instagram.com/giohotelvajamar/

1.1.2 INSTALACIONES DEL HOTEL

Figura 6. Instalaciones

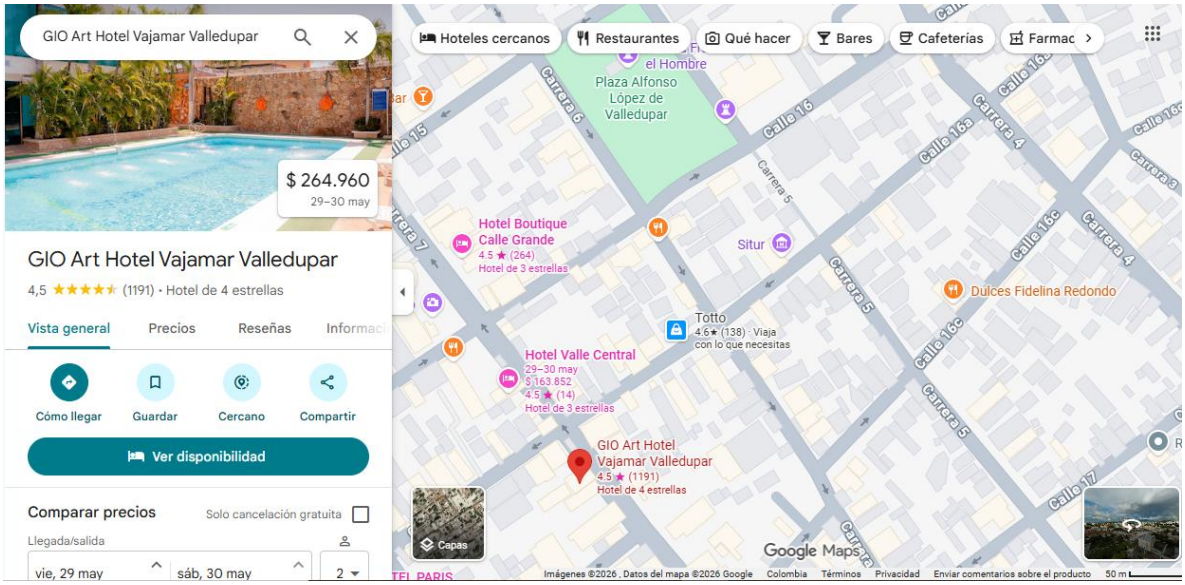


Fuente: Imagen extraída del álbum de fotos de su página web

https://tr.ee/hAxxKoSE8T

1.1.3 UBICACIÓN GEOGRÁFICA

Figura 7. Ubicación



Fuente: Imagen tomada de Google Maps.

En el contexto local, el GIO Art Hotel Vajamar se encuentra ubicado en la Carrera 7 #16A-30, en la ciudad de Valledupar, Cesar, en una zona céntrica y estratégica de fácil acceso, cercana a establecimientos comerciales, restaurantes, entidades de servicio y sitios representativos de la ciudad. Su ubicación permite una adecuada conectividad y facilita el desplazamiento tanto de turistas como de visitantes corporativos dentro del entorno urbano de Valledupar.

Asimismo, el hotel hace parte del crecimiento y fortalecimiento del sector hotelero y turístico de la ciudad, contribuyendo al desarrollo económico y a la atención de visitantes atraídos por la cultura vallenata, eventos empresariales, festividades y actividades turísticas representativas del departamento del Cesar.

1.2 ACTIVIDAD ECONÓMICA QUE DESARROLLA LA EMPRESA

Las actividades económicas que se relacionan a continuación corresponden a los códigos registrados por la sociedad 3CHOTELS – VUP S.A.S., operadora del establecimiento, en el Registro Único Empresarial y Social (RUES, 2026). Su

descripción se realizó con base en las notas explicativas de la Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las actividades económicas, Revisión 4 Adaptada para Colombia (DANE, 2022).

1.2.1 CÓDIGO CIIU 5511 - ALOJAMIENTO EN HOTELES

Esta actividad económica corresponde a la prestación de servicios de hospedaje temporal en establecimientos hoteleros, orientados a huéspedes nacionales e internacionales. Incluye el suministro de habitaciones, atención al cliente, recepción y servicios complementarios como alimentos, bebidas y espacios de descanso, contribuyendo a brindar comodidad y satisfacción durante la estadía de los visitantes. En el caso del Gio-ART Hotel Vajamar, este código se relaciona directamente con la actividad principal desarrollada por el establecimiento (DANE, 2022).

1.2.2 CÓDIGO CIIU 7010 – ACTIVIDADES DE ADMINISTRACIÓN EMPRESARIAL

Este código se encuentra asociado a las actividades de planeación, organización, supervisión y control necesarias para el adecuado funcionamiento administrativo y operativo de la empresa. Dentro del hotel, estas funciones están relacionadas con la coordinación del personal, gestión de recursos, toma de decisiones, control de operaciones y direccionamiento estratégico, aspectos fundamentales para garantizar la eficiencia en la prestación del servicio y el cumplimiento de los objetivos organizacionales (DANE, 2022).

1.2.3 CÓDIGO CIIU 6820 – ALQUILER Y EXPLOTACIÓN DE BIENES INMUEBLES PROPIOS O ARRENDADOS

Esta actividad económica se relaciona con la administración, uso y aprovechamiento de bienes inmuebles mediante diferentes modalidades de arrendamiento o explotación de espacios. En el contexto hotelero, puede asociarse al uso de áreas destinadas para eventos, reuniones o actividades complementarias ofrecidas dentro de las instalaciones del hotel. Asimismo, se vincula con la gestión y aprovechamiento de los espacios físicos que hacen parte de la operación y funcionamiento del establecimiento (DANE, 2022).

1.3 MISIÓN

Transformar la hotelería a través de la innovación y la sostenibilidad. Busca impactar positivamente a las comunidades, inspirar a sus equipos y ofrecer experiencias genuinas y memorables a cada huésped, anticipándose a las tendencias del mercado (3C Hotels, s. f.).

1.4 VISIÓN

Ser una cadena pionera y referente en la creación de hoteles con carácter, diseño auténtico y propósito definido en destinos clave de Colombia. Su objetivo es asegurar la rentabilidad a largo plazo mediante una gestión eficiente, brindando un servicio que cuida y conecta con lo esencial de cada región (3C Hotels, s. f.).

1.5 POLÍTICAS

Las políticas, principios y lineamientos organizacionales presentados en este apartado fueron tomados como referencia de la información suministrada por el Gio-ART Hotel Vajamar, con el fin de contextualizar el funcionamiento operativo y administrativo del establecimiento dentro del desarrollo del presente trabajo.

1.5.1 POLÍTICA DE TURISMO SOSTENIBLE

En **3CHOTELS – VUP S.A.S**, estamos comprometidos en ser una empresa sostenible, mediante el cumplimiento de la legislación colombiana vigente, el mantenimiento y mejora continua de los impactos ambientales, socioculturales y económicos positivos, así como el manejo, minimización y eliminación de los impactos negativos, generados a partir de nuestra actividad económica en la prestación de servicios de alojamiento y hospedaje hotelero en todos los centros de trabajo en los que operamos.

Tenemos el compromiso con la preservación del medio ambiente, la promoción y protección del patrimonio cultural, el bienestar de nuestras partes interesadas incluyendo los habitantes de la región, la satisfacción de nuestros clientes y la lucha contra la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.

Nuestros colaboradores, proveedores, contratistas, clientes y huéspedes, como principales actores y partes interesadas, están comprometidos con el desarrollo e implementación del sistema de gestión ya que conocen la importancia de los principios de la sostenibilidad y tienen claro que, trabajando en equipo y mejorando

continuamente los procesos, se puede garantizar ser un establecimiento de alojamiento y hospedaje sostenible.

1.5.2 POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

En 3CHOTELS - VUP S.A.S, reconocemos la importancia del talento humano, por eso estamos comprometidos con la protección y promoción de la salud de nuestros colaboradores, contratistas y subcontratistas, procurando su integridad física y mental mediante la gestión de los riesgos presentes en los puestos de trabajo, el mejoramiento continuo de los procesos y la protección del medio ambiente en la prestación de servicios de alojamiento y hospedaje hotelero en todos los centros de trabajo en los que operamos. La Gerencia expresa su compromiso dando cumplimiento a la legislación Colombiana vigente en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo-SST y Riesgos Laborales a través de la asignación de los recursos humanos, técnicos, financieros, físicos y tecnológicos necesarios para promocionar la salud y fomentar el autocuidado, la prevención de incidentes, accidentes y enfermedades laborales, el control del ausentismo y la preparación y atención de emergencias mediante la mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo con la implementación de planes de acción acordes a las prioridades establecidas en la identificación de peligros y evaluación de riesgos. Todos nuestros colaboradores, proveedores, contratistas, huéspedes, clientes y visitantes tienen la responsabilidad de cumplir con las normas y procedimientos de seguridad y salud en el trabajo establecidos en nuestra organización, y deben notificar oportunamente todas aquellas condiciones que puedan generar consecuencias que afecten la salud física y mental. Esto, con el fin de garantizar un ambiente sano y seguro para todas nuestras partes interesadas

1.5.3 POLÍTICA DE CONVIVENCIA LABORAL

3CHOTELS - VUP S.A.S está comprometido en generar un ambiente de trabajo sano, seguro y adecuado para todos sus colaboradores y partes interesadas; promueve estrategias que minimizan el acoso laboral, contando con la participación de los trabajadores desde su responsabilidad y compromiso. Para el cumplimiento de la Política se fijan los siguientes aspectos:

- Todos los colaboradores tienen derecho a trabajar en un entorno libre de toda forma de discriminación y conductas que se puedan considerar hostigamiento, limitación o alteración.

- Por su parte la empresa se compromete a prevenir y minimizar las conductas del acoso laboral y a defender el derecho de todos(as) los(as)

trabajadores(as) para ser tratados con dignidad en el trabajo. Todos ellos deberán colaborar conjuntamente en la instauración del plan de prevención contra el acoso laboral en el lugar de trabajo.

- **3CHOTELS - VUP S.A.S** también se compromete a establecer actividades tendientes a generar una conciencia colectiva de sana convivencia, que promueva el trabajo en condiciones dignas y justas; la armonía entre quienes comparten vida laboral empresarial y el buen ambiente en la empresa y proteja la intimidad, la honra, la salud mental y la libertad de las personas en el trabajo.

- **3CHOTELS - VUP S.A.S** trabajará en contra el acoso laboral desde un punto de vista preventivo, de manera que se integre la prevención de estas conductas en los sistemas de gestión que desarrolla. Cualquier persona involucrada en un comportamiento de hostigamiento será sujeta a investigación de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente, procedimientos y sus respectivas medidas disciplinarias.

1.5.4 POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE CONSUMO DE ALCOHOL,

SUSTANCIAS PSICOACTIVAS, ESTUPEFACIENTES Y CIGARRILLO

3CHOTELS – VUP S.A.S considera que el consumo de sustancias psicoactivas, estupefacientes, alcohol o cigarrillo, genera un impacto negativo en la salud y la seguridad en el lugar de trabajo, constituyéndose en una amenaza para la integridad física y mental de nuestros colaboradores.

En **3CHOTELS - VUP S.A.S** somos conscientes de que la prevención es el primer paso para garantizar la seguridad, bienestar y salud de todos los colaboradores. Por lo anterior, se establece la siguiente política de prevención:

- Se prohíbe presentarse a su lugar de trabajo en cumplimiento de sus actividades, funciones y/o tareas bajo el efecto de sustancias psicoactivas, estupefacientes incluidas bebidas alcohólicas u otras sustancias que afecten el funcionamiento adecuado de su desempeño laboral.
- Se prohíbe el consumo de cigarrillo, alcohol, sustancias psicoactivas y estupefacientes en horarios laborales.
- Se prohíbe la posesión, almacén, elaboración, transporte y/o venta de alcohol, cigarrillos, sustancias psicoactivas y estupefacientes en las áreas de trabajo de la empresa.

Los colaboradores deberán tener una conducta responsable y participativa en las acciones de sensibilización que promuevan el cumplimiento de esta política. El incumplimiento de esta política y de las reglas o normas que se derivan de ella pueden generar falta disciplinaria sancionada por el reglamento interno de trabajo.

1.5.5 POLÍTICA REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL

CLASE DE RIESGO A LA QUE PERTENECE SEGÚN LA TABLA DE

CLASIFICACIÓN DE ACTIVIDAD

ECONÓMICA: alojamiento en "hoteles" "hostales" y "apartahoteles" hospedaje día a día.

Clase: III

Código: 551101-8730 (conforme Decreto 1607 de 2002)

EXPIDE EL PRESENTE REGLAMENTO, CONTENIDO EN LOS SIGUIENTES TÉRMINOS:

ARTICULO 1. 3CHOTELS - VUP S.A.S. Se compromete a dar cumplimiento a las disposiciones legales vigentes, tendientes a garantizar los mecanismos que aseguren una oportuna y adecuada prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales, de conformidad con los artículos 34, 57, 58, 108, 205, 206, 217, 220, 221, 282, 283, 348, 349, 350 y 351 del Código sustantivo del Trabajo, la Ley 9ª de 1.979, Resolución 2400 de 1.979, Decreto 614 de 1.984, Resolución 2013 de 1.986, Resolución 1016 de 1.989, Resolución 6398 de 1.991, Decreto 1295 de 1.994, y demás normas que con tal fin se establezcan.

ARTICULO 2. 3CHOTELS – VUP S.A.S. Se obliga a promover y garantizar la constitución y funcionamiento del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo, de conformidad con lo establecido por el Decreto 614 de 1.984, la Resolución 2013 de 1.986 y la Resolución 1016 de 1.989 y el Decreto 1295 de 1.994.

ARTICULO 3. 3CHOTELS - VUP S.A.S. Se compromete a destinar los recursos necesarios para desarrollar actividades permanentes, de conformidad con el programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, elaborado de acuerdo con el Decreto

614 de 1.984 y la Resolución 1016 de 1.989, el cual contempla, como mínimo, los siguientes aspectos:

a) Subprograma de medicina preventiva y del trabajo, orientado a promover y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, en todos los oficios, prevenir cualquier daño a su salud, ocasionado por las condiciones de trabajo, protegerlos en su empleo de los riesgos generados por la presencia de agentes y procedimientos nocivos, colocar y mantener el trabajador en una actividad acorde con sus aptitudes fisiológicas y psicológicas.

b) Subprograma de Higiene y Seguridad industrial, dirigido a establecer las mejores condiciones de saneamiento básico industrial y a crear los procedimientos que conlleven a eliminar o controlar los factores de riesgo que se originen en los lugares de trabajo y que puedan ser causa de enfermedad, disconfort o accidente.

ARTICULO 4º. Los riesgos existentes en **3CHOTELS - VUP S.A.S.** están constituidos principalmente por:

CLASIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGOS

Figura 8. Clasificación de los Factores de Riesgos

RIESGOS FÍSICOS: • Ruido • Iluminación • Radiaciones no Ionizantes • Vibraciones	**RIESGOS MECÁNICOS:** • Máquinas y equipos en movimiento • Equipos y elementos de presión • Manejo Herramientas manuales
RIESGOS BIOMECÁNICOS • Posiciones Forzadas • Posturas Prolongadas de pie o sentado • Sobre Esfuerzo • Fatiga • Movimientos Repetitivos • Levantamiento y transporte de cargas	**RIESGOS PSICOSOCIALES**: • Alto grado responsabilidad • Trabajo bajo presión • Contenido tarea • Monotonía • Relaciones Humanas
RIESGOS LOCATIVOS: • Pisos mojados • Techos • Almacenamiento • Orden y limpieza • Zonas de circulación	**RIESGOS ELÉCTRICOS:** • Puestas a tierra • Corto circuito • Conexiones Eléctricas • Baja Tensión • Sobre carga eléctrica
RIESGOS NATURALES: • Tormentas eléctricas • Huracanes • Terremotos • Sismo	**RIESGOS BIOLÓGICOS:** • Hongos • Virus • Bacterias
RIESGOS SANEAMIENTO BÁSICO AMBIENTAL: • Disposición de Residuos • Contaminación del aire	**OTROS RIESGOS:** • Trabajo en alturas • Incendio y/o explosión • Trabajo en espacios Confinados

PARÁGRAFO: A efecto que los riesgos contemplados en el presente Artículo, no se traduzcan en accidente de trabajo o en enfermedad laboral, la empresa ejerce su control en la fuente, en el medio transmisor o en el trabajador, de conformidad con lo estipulado en el Sistema de Gestión y Seguridad en el trabajo de la empresa, el cual se da a conocer a todos los trabajadores al servicio de ella.

ARTICULO 5. 3CHOTELS - VUP S.A.S. y sus colaboradores darán estricto cumplimiento a las disposiciones legales, así como a las normas técnicas e internas que se adopten para lograr la implantación de las actividades de medicina preventiva y del trabajo, Higiene y Seguridad Industrial, que sean concordantes con el presente Reglamento del Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el trabajo de la empresa.

ARTICULO 6. 3CHOTELS - VUP S.A.S. Ha implantado un proceso de inducción del trabajador a las actividades que deba desempeñar, capacitándolo respecto a las medidas de prevención y seguridad que exija el medio ambiente laboral y el trabajo específico que vaya a realizar.

ARTICULO 7. Este Reglamento permanecerá exhibido en, por lo menos un lugar visible del área de trabajo, junto con la Resolución aprobatoria, cuyos contenidos se dan a conocer a todos los trabajadores en el momento de su ingreso.

ARTICULO 8. El presente Reglamento entra en vigor a partir de su divulgación y durante el tiempo que la empresa **3CHOTELS - VUP S.A.S.**, conserve sin cambios sustanciales, las condiciones existentes en el momento de su publicación, tales como actividad económica, métodos de producción, instalaciones locativas o cuando se dicten disposiciones gubernamentales que modifiquen las normas del Reglamento o que limiten su vigencia.

1.6 VALORES

3C Hotels es la expresión de nuestra filosofía (3C Hotels, s. f.):

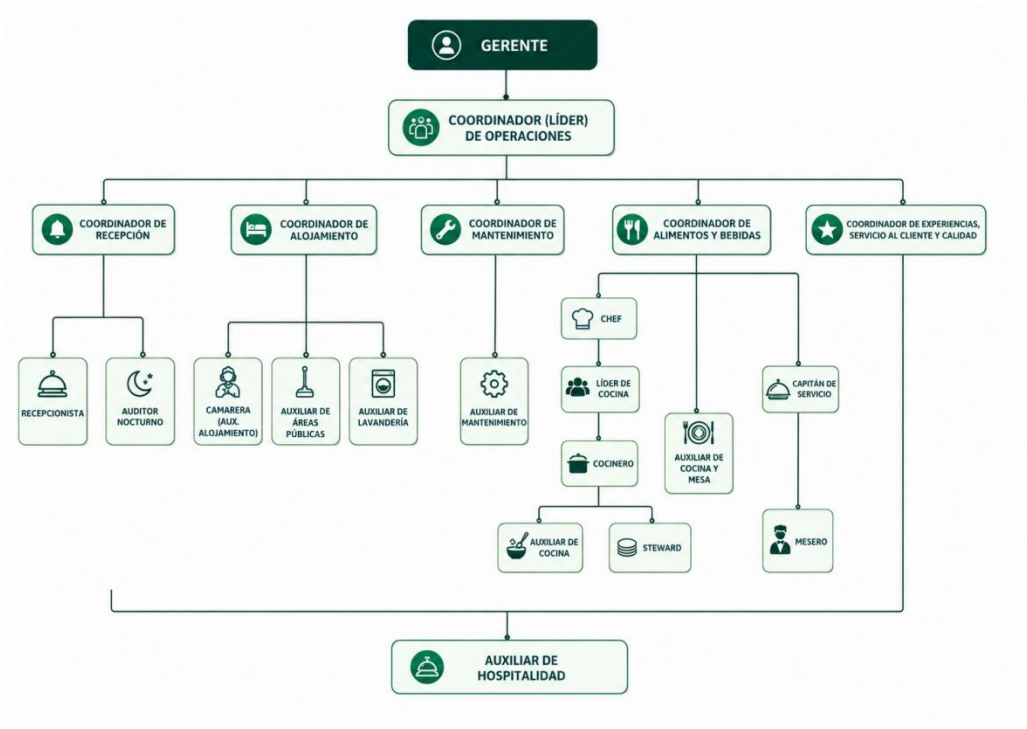
Creatividad: Novedosas e inusuales ubicaciones, zonas empresariales, históricas, de salud. Pioneros en hoteles en zonas industriales. Experiencias únicas para huéspedes y eventos.

Concepto: Cada una de nuestras marcas y espacios tiene un concepto, el cliente vive en cada una la experiencia diferente.

Consciencia: Cultura Eco, enfoque al impacto social y económico de la comunidad y colaboradores.

1.7 ORGANIGRAMA

Figura 9. Organigrama



Fuente: GIO Art Hotel Vajamar (2026). Organigrama suministrado por la Coordinación de Operaciones.

CAPÍTULO II

2. ACTIVIDADES

2.1 NOMBRE DEL TRABAJO

DISEÑO DE UN INSTRUCTIVO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS OPERATIVAS EN LAS ÁREAS FUNCIONALES DE GIO ART HOTEL VAJAMAR DE VALLEDUPAR

2.2 DIAGNÓSTICO

El diagnóstico del área donde se desarrolló la práctica empresarial se realizó a partir de la observación directa de las actividades y procesos desarrollados durante el periodo de práctica en el GIO ART Hotel Vajamar de Valledupar, así como de la interacción con el personal y del conocimiento previo sobre el funcionamiento del establecimiento. La práctica se desarrolló en el área de operaciones, con mayor participación en los procesos relacionados con ama de llaves y mantenimiento, áreas fundamentales para garantizar las condiciones adecuadas de las habitaciones, las instalaciones y la prestación del servicio hotelero.

En cuanto a las condiciones del personal, el área cuenta con colaboradores encargados de desarrollar las diferentes actividades operativas relacionadas con la atención y conservación de las instalaciones, el acondicionamiento de las habitaciones y la ejecución de labores de mantenimiento. Dentro de esta dinámica, el Coordinador de Operaciones cumple un papel de coordinación y supervisión de las actividades, mientras que el personal operativo y de mantenimiento participa en la identificación y atención de las novedades que se presentan en las habitaciones y demás espacios del hotel. La coordinación entre estos actores resulta necesaria debido a la relación directa que existe entre el estado de las instalaciones, la disponibilidad de las habitaciones y la calidad del servicio ofrecido al huésped.

Respecto al funcionamiento administrativo del área, las actividades operativas requieren procesos de planeación, organización, supervisión y control para garantizar el adecuado funcionamiento del establecimiento. Durante el desarrollo de la práctica se realizaron actividades de seguimiento a las condiciones de las habitaciones, identificación de novedades, supervisión de trabajos de mantenimiento, control de habitaciones fuera de servicio e inventarios relacionados con elementos necesarios para la operación. Estas actividades permitieron evidenciar la importancia de mantener una adecuada coordinación entre las áreas involucradas, particularmente entre operaciones, recepción, ama de llaves y mantenimiento.

En relación con la coordinación de las actividades, se evidenció que anteriormente gran parte de la comunicación de novedades se realizaba de manera verbal, mediante mensajes de WhatsApp o llamadas a extensiones internas. No se contaba con un formato formal que permitiera registrar de manera organizada las novedades detectadas. Asimismo, las instrucciones dirigidas al personal de mantenimiento eran comunicadas principalmente de manera verbal por el Coordinador de Operaciones, situación que generaba dependencia de su disponibilidad para transmitir y asignar las tareas.

En cuanto a los procesos administrativos y operativos, se identificó como principal aspecto susceptible de mejora la gestión de las incidencias presentadas en habitaciones e instalaciones. Si bien las novedades eran identificadas y atendidas por el personal correspondiente, no existía un mecanismo formal que permitiera registrar la situación presentada, asignar la actividad, realizar seguimiento y verificar posteriormente si la reparación había sido efectivamente ejecutada. Esta situación dificultaba la trazabilidad de las actividades realizadas y podía generar confusiones o reprocesos.

Respecto a la tecnología utilizada en el área, se observó que existía la posibilidad de incorporar herramientas digitales sencillas para apoyar los procesos operativos, especialmente aquellos relacionados con el reporte y seguimiento de incidencias. El personal manifestó disposición para utilizar una herramienta de fácil acceso que no implicara una inversión adicional en tecnología. A partir de esta necesidad, posteriormente se implementaron tres formularios digitales mediante Google Forms destinados al registro de novedades, actualización de las intervenciones de mantenimiento y registro de los costos asociados a las reparaciones.

En relación con la infraestructura y el equipamiento, estos constituyen elementos esenciales para el desarrollo de la operación hotelera, debido a que el adecuado estado de las habitaciones, instalaciones, equipos y áreas de servicio incide directamente en la disponibilidad de los espacios y en la experiencia del huésped. Dentro de las situaciones identificadas se encontraban novedades relacionadas con diferentes elementos de las habitaciones e instalaciones, cuya atención debía ser coordinada con el personal de mantenimiento. La clasificación posterior de las incidencias permitió reconocer diferentes niveles de prioridad, desde situaciones que afectan la seguridad o impiden el uso de una habitación, hasta daños que afectan la comodidad o requerimientos de menor impacto operativo.

De acuerdo con lo observado, la situación del área presentaba una dinámica operativa estable y con personal encargado de atender las diferentes necesidades del establecimiento, pero existían oportunidades de mejora relacionadas principalmente con la organización de la información, la comunicación entre las áreas, el seguimiento de las actividades de mantenimiento y el control de las incidencias. La ausencia de registros formales dificultaba establecer con claridad qué novedad había sido reportada, quién debía atenderla, cuál era su nivel de

urgencia y si finalmente había sido solucionada. Esta situación podía incidir en la disponibilidad de habitaciones y, consecuentemente, en la venta y en la experiencia del huésped.

Por lo anterior, el diagnóstico permitió determinar que la principal necesidad del área no se encontraba en la ausencia de personal o en la falta de realización de las actividades, sino en la necesidad de fortalecer la organización, comunicación, registro, seguimiento y control de las incidencias operativas, especialmente aquellas relacionadas con mantenimiento y habitaciones. Esta situación constituyó la base para plantear una propuesta orientada a estandarizar el proceso mediante lineamientos, definición de responsables y herramientas digitales que permitieran mejorar la gestión de las novedades dentro del hotel.

2.2.1 Análisis DOFA – Gio-ART Hotel Vajamar

Con el propósito de diagnosticar el estado actual del proceso de gestión de incidencias operativas en las áreas funcionales del GIO-ART Hotel Vajamar (Recepción, Alojamiento, Mantenimiento y Alimentos y Bebidas), se realizó un análisis DOFA centrado en dicho proceso, que permitió identificar los factores internos y externos que inciden en el reporte, la atención y el cierre de las novedades. Esta herramienta estratégica facilitó la comprensión de la situación del proceso en cuanto a sus capacidades actuales, sus limitaciones, las condiciones favorables del entorno y los riesgos que enfrenta.

El análisis se construyó a partir de la observación directa durante el desarrollo de las prácticas profesionales, de las conversaciones sostenidas con el Coordinador de Operaciones y el personal de mantenimiento, y del conocimiento adquirido sobre el funcionamiento del hotel durante el período de práctica. A continuación, se presenta la matriz DOFA con los hallazgos obtenidos.

Tabla 1. DOFA – GIO Art Hotel Vajamar

FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
1. Estructura organizacional definida, con coordinaciones de Recepción, Alojamiento, Mantenimiento, Alimentos y Bebidas y Experiencias bajo el Coordinador de Operaciones, lo que facilita asignar responsables a cada incidencia.	1. Ausencia previa de un mecanismo formal y organizado para reportar novedades operativas; el proceso dependía de comunicación verbal y mensajes de WhatsApp. 2. Falta de trazabilidad en las reparaciones ejecutadas por mantenimiento: no existía

2. Personal de mantenimiento con experiencia en la atención de fallas eléctricas, hidráulicas y locativas de habitaciones y áreas comunes. 3. Disposición del Coordinador de Operaciones y del personal operativo para adoptar herramientas digitales sencillas y de bajo costo en el reporte de novedades. 4. Uso del software Zeus en la gestión administrativa y operativa, lo que evidencia familiaridad del personal con herramientas tecnológicas. 5. Integración a la cadena 3C Hotels, que incorpora estándares operativos y de servicio aplicables a las áreas funcionales. 6. Conocimiento de las instalaciones por parte del personal, derivado de la trayectoria de más de cuatro décadas del establecimiento.	evidencia o soporte que permitiera verificar la atención de cada incidencia. 3. Dependencia del personal de mantenimiento de instrucciones verbales del Coordinador de Operaciones para conocer sus tareas diarias, generando pérdidas de tiempo. 4. Demoras en la comunicación entre áreas operativas y mantenimiento, provocando que algunas novedades no fueran atendidas oportunamente. 5. Ausencia de un proceso estandarizado de priorización de incidencias según su nivel de urgencia. 6. Carencia de registros históricos que permitan identificar patrones de fallas recurrentes y tomar decisiones de mantenimiento preventivo.
OPORTUNIDADES (O)	AMENAZAS (A)
1. Disponibilidad de herramientas digitales gratuitas o de bajo costo (Google Forms y Google Sheets) para registrar, consolidar y consultar las incidencias. 2. Lineamientos y estándares de la cadena 3C Hotels que respaldan la documentación de procedimientos operativos en los establecimientos afiliados. 3. Referentes de gestión de la calidad (NTC-ISO 9001) y de gestión de incidencias aplicables a establecimientos de alojamiento. 4. Posibilidad de mejorar las calificaciones en plataformas digitales mediante la reducción de los tiempos de respuesta ante fallas en habitaciones. 5. Crecimiento del turismo cultural y empresarial en Valledupar, que demanda mayor disponibilidad de habitaciones en condiciones óptimas.	1. Comentarios negativos en plataformas como Booking o TripAdvisor originados por fallas en habitaciones que no se atienden oportunamente. 2. Competencia hotelera en Valledupar con procesos operativos y de mantenimiento más tecnificados. 3. Fallas de conectividad o de las plataformas digitales que interrumpan el reporte y seguimiento de incidencias. 4. Dependencia de proveedores externos para repuestos y servicios técnicos especializados, que puede prolongar los tiempos de solución. 5. Cambios normativos en materia de calidad y seguridad para establecimientos de alojamiento.

Fuente: Elaboración propia.

2.2.2 Diagnóstico interno: Fortalezas y Debilidades

Desde el análisis de los factores internos, se identificó que el proceso de gestión de incidencias del GIO Art Hotel Vajamar cuenta con condiciones favorables para su mejora. La existencia de coordinaciones por área bajo el Coordinador de Operaciones permite definir con claridad quién reporta, quién asigna y quién atiende cada novedad, y la experiencia del personal de mantenimiento en fallas eléctricas, hidráulicas y locativas constituye una capacidad instalada para la atención oportuna.

Asimismo, la disposición del Coordinador de Operaciones y del personal operativo para utilizar herramientas digitales sencillas, junto con la familiaridad del equipo con el software Zeus, reduce las barreras para incorporar mecanismos de registro y seguimiento. La integración a la cadena 3C Hotels, por su parte, aporta estándares operativos que respaldan la documentación de procedimientos en las áreas funcionales.

Sin embargo, el diagnóstico también reveló debilidades importantes que afectaban directamente la eficiencia operativa. La más significativa fue la ausencia de un mecanismo formal para reportar novedades: todo el proceso dependía de comunicaciones verbales, mensajes de WhatsApp o llamadas telefónicas internas, lo que generaba desorganización, pérdida de información y demoras en la atención. A esto se sumaba la falta de trazabilidad de las reparaciones ejecutadas, ya que no existía ningún registro que permitiera verificar si una incidencia había sido atendida, lo que ocasionaba reprocesos y confusiones dentro del equipo. La ausencia de criterios claros de priorización según la urgencia de las incidencias también representó una limitación relevante en la operación diaria del hotel.

2.2.3 Diagnóstico externo: Oportunidades y Amenazas

En cuanto al entorno externo, el análisis DOFA permitió identificar condiciones favorables que el hotel puede aprovechar para fortalecer su gestión operativa. El crecimiento del turismo cultural y empresarial en Valledupar representa una oportunidad concreta para aumentar la ocupación, siempre que el hotel mantenga estándares de servicio adecuados y responda de manera oportuna ante las incidencias que afecten la experiencia del huésped. Del mismo modo, la disponibilidad de herramientas digitales gratuitas como Google Forms y Google Sheets facilitó el diseño e implementación de un sistema básico pero funcional de gestión de incidencias, sin necesidad de inversiones adicionales en tecnología.

La tendencia global del sector hotelero hacia la transformación digital y la automatización de procesos también representa una oportunidad para que el establecimiento adopte prácticas más eficientes y se mantenga competitivo en el mercado. El respaldo del grupo 3C Hotels en materia de estándares operativos refuerza adicionalmente la viabilidad de implementar mejoras estructuradas en los procesos internos del hotel.

No obstante, el entorno también presenta amenazas que no pueden ignorarse. La alta competencia en el mercado hotelero de Valledupar exige que los establecimientos mantengan niveles de servicio coherentes con las expectativas de sus huéspedes, especialmente en un contexto en el que plataformas como Booking, TripAdvisor y Google Reviews amplifican rápidamente cualquier experiencia negativa. La dependencia de herramientas digitales externas para el funcionamiento del sistema de reporte de incidencias también representa un riesgo ante posibles fallas de conectividad, aspecto que debe considerarse en la planificación operativa del hotel.

2.2.4 Relación entre el diagnóstico, el problema y la propuesta

A partir de las debilidades identificadas en la matriz DOFA se formuló el problema central del trabajo: el GIO Art Hotel Vajamar no contaba con un procedimiento estandarizado para registrar, priorizar, asignar, hacer seguimiento y cerrar las incidencias operativas de sus áreas funcionales, lo que generaba pérdida de información, reprocesos y demoras en la habilitación de habitaciones. En consecuencia, surge la pregunta problema: ¿cómo estandarizar la gestión de las incidencias operativas en las áreas funcionales del GIO Art Hotel Vajamar de Valledupar? La Tabla 2 muestra cómo cada debilidad del diagnóstico se traduce en un componente concreto de la propuesta.

Tabla 2. Relación entre debilidades del diagnóstico, problema y componentes de la propuesta

Debilidad (DOFA)	Manifestación del problema	Componente de la propuesta
D1. Ausencia de un mecanismo formal para reportar novedades	Reportes verbales, por WhatsApp o por extensión, sin registro	Formulario de Registro de Novedades y paso 2 del procedimiento (registro obligatorio)
D2. Falta de trazabilidad de las reparaciones	No se verifica si la falla fue atendida	Formulario de Actualización, pasos 8 y 9 (verificación y cierre) y control documental
D3. Dependencia de instrucciones verbales	Asignación sujeta a la disponibilidad del coordinador	Responsabilidades por cargo, paso 5 (asignación) y matriz RACI
D4. Demoras en la comunicación entre áreas	Novedades atendidas tardíamente	Tiempos máximos de respuesta y solución, y reglas de escalamiento
D5. Ausencia de priorización	Fallas críticas y menores atendidas sin distinción	Clasificación única de prioridades: alta, media y baja

Debilidad (DOFA)	Manifestación del problema	Componente de la propuesta
D6. Carencia de registros históricos	No se identifican fallas recurrentes	Indicadores de seguimiento, consolidado mensual e índice de reincidencia

Fuente: Elaboración propia a partir de la matriz DOFA (Tabla 1).

2.3 JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo surge de la necesidad de fortalecer los procesos de gestión, registro y seguimiento de incidencias operativas dentro del Gio-ART Hotel Vajamar de la ciudad de Valledupar. Durante el desarrollo de las prácticas profesionales en el área de operaciones, se identificaron dificultades relacionadas con la comunicación entre las diferentes áreas del hotel y el departamento de mantenimiento, así como la falta de un mecanismo que permitiera registrar, controlar y hacer seguimiento a las novedades presentadas en habitaciones e instalaciones.

2.3.1 Justificación teórica

Desde el punto de vista teórico, el trabajo aplica los fundamentos de la gestión de la calidad, la gestión por procesos, el mantenimiento hotelero y la gestión de incidencias a un problema concreto de la operación hotelera. La revisión de autores sobre el análisis DOFA, la calidad del servicio, las operaciones hoteleras, el mantenimiento y los manuales e instructivos permitió sustentar conceptualmente la estructura del instructivo (alcance, definiciones, responsabilidades, procedimiento, matriz RACI, indicadores y control documental) y contrastar los postulados teóricos con la realidad de un establecimiento de alojamiento del departamento del Cesar, contexto en el que este tema cuenta con escasa documentación.

2.3.2 Justificación práctica

La importancia práctica del proyecto radica en que propone el diseño de un instructivo soportado en herramientas digitales que facilita el reporte de incidencias operativas, permite establecer prioridades de atención según su nivel de impacto y genera evidencia de las actividades ejecutadas por el personal de mantenimiento. De esta manera, se contribuye a optimizar los tiempos de respuesta, fortalecer la coordinación entre áreas y consolidar el control de las actividades operativas.

En el plano organizacional, la propuesta contribuye a la estandarización de los procedimientos de atención de incidencias, a la trazabilidad de cada reporte desde su registro hasta su cierre, a la toma de decisiones basada en información consolidada y a la mejora continua mediante el análisis periódico de los casos recurrentes. Asimismo, disminuye la dependencia de la comunicación informal entre áreas, reduce los reprocesos derivados de la ausencia de registros y favorece que las habitaciones se mantengan en condiciones adecuadas para su venta.

2.3.3 Justificación metodológica

Desde la perspectiva metodológica, el estudio se apoya en un enfoque cualitativo de alcance descriptivo, mediante la observación directa de la operación, la entrevista al Coordinador de Operaciones y la revisión documental de los registros existentes, insumos con los cuales se construyó la matriz DOFA que sustenta el diseño del instructivo. La secuencia empleada (diagnóstico, identificación de fallas, definición de lineamientos y diseño de formatos) constituye una ruta que puede ser replicada en otros establecimientos de alojamiento de características similares.

2.3.4 Justificación social

En el ámbito social, el trabajo favorece a los huéspedes, que reciben habitaciones e instalaciones en mejores condiciones y una atención más oportuna ante cualquier falla; a los colaboradores, que cuentan con reglas claras sobre qué reportar, a quién y en qué tiempo, lo que disminuye la presión derivada de instrucciones informales y contribuye a un ambiente de trabajo más seguro; y a la comunidad de Valledupar, en la medida en que el fortalecimiento de la calidad de los establecimientos de alojamiento incide en la imagen turística de la ciudad. Adicionalmente, el documento aporta a la comunidad académica de la Universidad Popular del Cesar un referente aplicado para futuros trabajos de práctica profesional.

2.4 OBJETIVOS

2.4.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un instructivo de gestión para el registro, seguimiento y control de las incidencias operativas en las diferentes áreas del GIO Art Hotel Vajamar, ubicado en la ciudad de Valledupar.

2.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar el estado actual del proceso de mantenimiento y gestión de incidencias en las diferentes áreas del GIO Art Hotel Vajamar.
- Identificar las principales fallas, necesidades y oportunidades de mejora en los procedimientos de mantenimiento y atención de incidencias operativas.
- Definir los lineamientos, responsables y procedimientos necesarios para la adecuada gestión del mantenimiento y control de incidencias en el hotel.
- Diseñar los formatos y herramientas necesarias para el registro, seguimiento y control de las incidencias operativas.

2.5 PLAN DE ACTIVIDADES

La Tabla 3 presenta el plan de actividades desarrollado entre noviembre y mayo. Para cada actividad se indica el área de rotación y la función de la carta de la empresa con la que se relaciona, de modo que el cronograma refleja tanto la rotación por Recepción y Reservas y por Alojamiento (Ama de Llaves) como las actividades asociadas al objetivo del trabajo. En las columnas mensuales, los números indican las semanas del mes (1 a 4) en que se ejecutó cada actividad.

Tabla 3. Plan de actividades de la práctica profesional por áreas y funciones asignadas

N.°	Actividad	Área de rotación	Función de la carta relacionada	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May
1	Inducción y reconocimiento del hotel	Todas las áreas	Inducción general	1–2						
2	Rotación por Recepción y Reservas	Recepción y Reservas	Auditoría de ingresos; reportes de ocupación; actualización de bases de datos	3–4						
3	Rotación por Alojamiento (Ama de Llaves)	Alojamiento	Cronogramas de limpieza y mantenimiento; informes del estado de habitaciones		1–2					
4	Control de inventarios de lencería, amenities e insumos	Alojamiento	Realización de inventarios		4	4	4	4	4	
5	Seguimiento a habitaciones fuera de servicio y a trabajos de mantenimiento	Alojamiento / Mantenimiento	Seguimiento a habitaciones fuera de servicio; informes del estado de habitaciones		1–4	1–4	1–4	1–4	1–4	
6	Evaluación y seguimiento de las actividades del personal operativo	Alojamiento	Evaluación del personal			4	4	4	4	
7	Diagnóstico del proceso de gestión de incidencias (DOFA)	Operaciones	Elaboración de informes y reportes		3–4					
8	Entrevista al Coordinador de Operaciones	Operaciones	Elaboración de informes y reportes			1–2				
9	Levantamiento de funciones y procesos por cargo	Recepción / Alojamiento	Elaboración del manual de funciones y procedimientos			1–4	1			
10	Elaboración del marco teórico	—	—			3–4	1			
11	Definición de lineamientos y responsables	Operaciones / Mantenimiento	Elaboración del manual de procedimientos				2–3			
12	Diseño de formularios en Google Forms	Operaciones / Mantenimiento	Actualización de bases de datos; reportes				3–4	1		
13	Implementación y prueba de los formularios	Todas las áreas	Seguimiento a habitaciones fuera de servicio					1–2		
14	Elaboración de matrices de funciones y diagramas de flujo	Recepción / Alojamiento	Elaboración del manual de funciones y procedimientos					3–4	1–2	
15	Elaboración del informe de prácticas	—	—					3–4	1–4	
16	Revisión y ajustes finales	—	—							1–4

Fuente: Elaboración propia con base en la carta de funciones de la empresa.

CAPÍTULO III

3. MARCO TEÓRICO

El marco teórico constituye el fundamento conceptual que orienta el desarrollo del presente trabajo de grado, debido a que permite establecer los principales conceptos, enfoques y herramientas relacionados con la gestión hotelera y con la problemática identificada durante el desarrollo de la práctica profesional en el GIO Art Hotel Vajamar. En este sentido, se presentan en primer lugar los antecedentes investigativos y, posteriormente, las bases teóricas, en las que se abordan referentes relacionados con el análisis DOFA, el servicio al cliente, el concepto de hotel, la gestión hotelera, las operaciones hoteleras, el mantenimiento hotelero, la gestión de incidencias operativas y los manuales de funciones, procedimientos e instructivos.

La selección de estos conceptos responde a la necesidad de comprender la relación existente entre los procesos operativos, el mantenimiento de las instalaciones, la comunicación interna y la calidad del servicio ofrecido al huésped. Por consiguiente, los referentes presentados permiten sustentar teóricamente la identificación de oportunidades de mejora y la posterior formulación de una propuesta orientada al fortalecimiento del proceso de reporte, seguimiento y cierre de incidencias operativas.

3.1 ANTECEDENTES

Para el desarrollo del presente trabajo se revisaron investigaciones y trabajos de grado relacionados con la gestión del mantenimiento, los manuales de funciones y procedimientos y la estandarización de procesos en establecimientos de alojamiento. A continuación, se presentan los antecedentes en los ámbitos internacional y nacional.

3.1.1 Antecedentes internacionales

Antecedente 1. Del Pino Castiñeira (2020), en su trabajo de fin de máster en Ingeniería Industrial de la Universidad de La Laguna (España), titulado *Plan de mantenimiento de un hotel*, se propuso elaborar un plan de mantenimiento preventivo para un hotel en funcionamiento que subsanara las deficiencias del plan existente y dotara al equipo de operarios de las herramientas y la formación necesarias para su ejecución. Mediante trabajo de campo, el autor identificó las instalaciones del hotel y las tareas que realizaban el personal interno y las empresas externas, y las comparó con la normativa vigente, respondiendo a las preguntas qué hacer, quién debe hacerlo y cuándo. Como resultado, formuló un plan por

instalación y una plantilla para el control rutinario en la que el encargado de mantenimiento registra las incidencias observadas. Este antecedente aporta al presente trabajo la importancia de definir responsables, frecuencias y registros para que las fallas se atiendan de manera ordenada.

Antecedente 2. Caranqui Navarrete (2012), en su trabajo de grado de la Universidad Técnica del Norte (Ecuador), titulado *Diseño de un manual de procedimientos administrativos y financieros, para la gestión óptima del Hotel Turismo Internacional, de la ciudad de Ibarra*, diseñó un manual que detalla las funciones que cada empleado debe desempeñar en su departamento y los métodos que deben seguirse para el adecuado cumplimiento de sus responsabilidades. El autor concluye que la documentación de funciones y procedimientos permite optimizar los recursos y evitar pérdidas de tiempo y duplicidad de funciones. Su aporte a este trabajo consiste en evidenciar el valor de documentar las funciones por cargo como base para la estandarización.

Antecedente 3. Pérez Gutiérrez (2021), en su trabajo de titulación de la Universidad Técnica de Machala (Ecuador), *El manual de procedimientos y su importancia en el área de alimentos y bebidas del sector hotelero. Caso Hotel Regal*, tuvo como objetivo diagnosticar si el hotel contaba con un manual de procedimientos para el cumplimiento de los estándares de calidad hacia el huésped. El estudio resalta la relación entre la existencia de procedimientos documentados y la calidad del servicio, lo que respalda la necesidad de formalizar los procesos operativos del GIO-ART Hotel Vajamar.

3.1.2 Antecedentes nacionales

Antecedente 4. Mercado Britton y Villorina Seña (2010), en su proyecto de grado de Ingeniería Mecánica de la Universidad EAFIT (Medellín), titulado *Mantenimiento hotelero en Colombia: revisión del estado actual y propuesta de valor*, realizaron una revisión del estado de la gestión del mantenimiento en el sector hotelero colombiano y formularon una propuesta de valor para su mejoramiento. Este antecedente contextualiza la problemática del mantenimiento en los hoteles del país y respalda la pertinencia de estructurar su gestión.

Antecedente 5. Mora Rincón y Tarazona Peñaranda (2011), en su trabajo de grado de la Universidad Industrial de Santander, titulado *Programa de mantenimiento preventivo para el Hotel Dann Carlton de Bucaramanga*, diseñaron un programa que incluye la organización del área de mantenimiento, las funciones administrativas del mantenimiento, la documentación requerida y el circuito de solicitud de servicio y orden de trabajo, junto con los requerimientos de un sistema de información. Este trabajo aporta un referente directo para el flujo de reporte, asignación y registro de las incidencias propuesto en el instructivo.

Antecedente 6. Camacho Guevara (2018), en su trabajo de grado de la Universitaria Agustiniana (Bogotá), titulado *Manual de funciones y procedimientos para el área de recepción y alojamiento, Colonia Vacacional los Pijaos*, analizó y evaluó los procedimientos que se llevaban a cabo en las áreas de recepción y alojamiento con el fin de desarrollar un manual de funciones y procedimientos para dichas áreas. Este antecedente se relaciona directamente con las funciones asignadas en la carta de la empresa para las áreas de Recepción y Alojamiento, y orienta la construcción de las matrices de funciones y la descripción de procesos por cargo del Capítulo IV.

En conjunto, los antecedentes revisados coinciden en que la documentación de funciones, procedimientos y registros es una condición necesaria para organizar la operación hotelera, asignar responsabilidades con claridad y controlar la atención de las fallas, lo que sustenta el enfoque del presente trabajo.

3.2 MARCO TEORICO

Las bases teóricas sustentan conceptualmente el desarrollo del presente trabajo, orientando al diseño de un instructivo para el registro, seguimiento y control de incidencias operativas en las diferentes áreas del GIO Art Hotel Vajamar. Para ellos, se consideran fundamentos relacionados con la planeación estratégica, la calidad del servicio, la gestión por procesos, la mejora continua, el mantenimiento y la gestión de incidencias.

ANÁLISIS DOFA

El análisis DOFA, denominado también FODA, DAFO o SWOT, por sus siglas en inglés *Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats*, constituye una herramienta de diagnóstico estratégico utilizada para analizar la situación interna y externa de una organización. Esta metodología permite identificar las fortalezas y debilidades, correspondientes a factores internos, así como las oportunidades y amenazas, asociadas con factores externos que pueden influir en el desempeño de la organización (Lucidchart, 2024).

Desde una perspectiva académica, Ponce Talancón (2007) define la matriz FODA como una herramienta de diagnóstico que permite conformar un cuadro de la situación actual de una organización a partir del análisis de sus variables internas y externas, con el propósito de determinar estrategias de intervención. En la misma línea, David (2013) la concibe como una herramienta de ajuste que ayuda a los gerentes a formular estrategias al combinar los factores internos con los externos, dando lugar a estrategias FO, DO, FA y DA. Por su parte, Weihrich (1982) propuso la matriz TOWS como un instrumento de análisis situacional que relaciona

sistemáticamente las amenazas y oportunidades del entorno con las debilidades y fortalezas internas.

En este sentido, el análisis DOFA facilita la identificación de aquellos factores que pueden favorecer o limitar el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Por una parte, las fortalezas representan capacidades, recursos o condiciones internas que generan ventajas para la organización; por otra, las debilidades corresponden a aquellos aspectos internos que pueden limitar su desempeño. Asimismo, las oportunidades representan condiciones favorables del entorno que pueden ser aprovechadas, mientras que las amenazas corresponden a factores externos que pueden afectar negativamente los resultados de la organización.

En cuanto a su origen, la herramienta se desarrolló durante la década de 1960 en el Stanford Research Institute (SRI), bajo el liderazgo de Albert Humphrey y su equipo de investigación, quienes estudiaron durante varios años las causas asociadas con las dificultades de la planificación corporativa en grandes empresas estadounidenses. Como resultado de este proceso surgió inicialmente el análisis SOFT, considerado antecedente directo del actual análisis DOFA (Humphrey, 2005, citado en RapidBI, 2019).

Posteriormente, Weihrich (1982) formalizó la utilización de la matriz de cuatro cuadrantes que actualmente constituye una de las representaciones más utilizadas de esta herramienta.

Desde la perspectiva de la planeación estratégica, la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM, s. f.) señala que esta se orienta hacia la toma de decisiones relacionadas con el futuro de la organización y que el análisis DOFA constituye una herramienta útil para reconocer la situación en la que esta se encuentra y establecer estrategias acordes con sus necesidades.

Por consiguiente, el análisis DOFA resulta pertinente para el presente trabajo, debido a que permite contextualizar las condiciones internas y externas relacionadas con la gestión de las incidencias operativas del establecimiento hotelero. En particular, su aplicación facilita la identificación de fortalezas y debilidades en los procesos de comunicación, registro, seguimiento y control, así como de oportunidades para incorporar mecanismos que contribuyan al mejoramiento de la gestión operativa.

3.2.1 SERVICIO AL CLIENTE

El servicio al cliente constituye uno de los elementos fundamentales de la gestión organizacional, especialmente en aquellas empresas cuya actividad económica depende directamente de la experiencia y satisfacción de sus usuarios. En el sector hotelero, esta dimensión adquiere especial relevancia debido a que el huésped no

solamente recibe un servicio de alojamiento, sino que interactúa con diferentes procesos, espacios, colaboradores y recursos durante su permanencia en el establecimiento.

En el ámbito académico, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) conciben la calidad del servicio como la diferencia entre las expectativas del cliente y sus percepciones sobre el servicio recibido, y proponen el modelo SERVQUAL, que la evalúa a partir de cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Por su parte, Zeithaml, Bitner y Gremler (2009) definen los servicios como acciones, procesos y ejecuciones que una organización proporciona o coproduce para otra. Estas definiciones son pertinentes para el presente trabajo, puesto que el estado de las habitaciones corresponde a los elementos tangibles del servicio y la oportunidad en la solución de las fallas se relaciona con la capacidad de respuesta.

Desde una perspectiva normativa, la norma ISO 9000 establece que un servicio puede comprender actividades realizadas sobre productos tangibles o intangibles proporcionados por el cliente, así como acciones destinadas a generar determinadas condiciones o experiencias para este. Esta concepción resulta particularmente aplicable al sector hotelero, debido a que el servicio involucra tanto elementos tangibles, como habitaciones e instalaciones, como elementos intangibles relacionados con la atención, la comunicación y la experiencia del huésped (Larraiza, 2017, citado en Eumed.net, 2019).

En relación con la calidad del servicio, Grönroos (1994) plantea que la calidad percibida por el cliente está determinada principalmente por dos dimensiones: la calidad técnica, relacionada con el resultado concreto del servicio recibido, y la calidad funcional, asociada con la manera en que dicho servicio es prestado. A estas dimensiones se suma la imagen corporativa, la cual influye en la percepción que el cliente construye sobre la organización (Duque, 2005).

Desde esta perspectiva, la calidad del servicio hotelero no depende exclusivamente de la atención directa al huésped, sino también del adecuado funcionamiento de los procesos que permiten garantizar dicha atención. En consecuencia, una habitación que presenta una falla técnica, un espacio que no se encuentra en condiciones adecuadas o una solicitud de mantenimiento que no es atendida oportunamente puede afectar la percepción general del servicio.

De igual manera, la Revista Venezolana de Gerencia señala que el servicio, cuando ocupa una posición central dentro de la gestión organizacional, tiene una incidencia significativa sobre la satisfacción del cliente. Por ello, la calidad debe abordarse de manera integral mediante estrategias, sistemas y personal orientados hacia el cumplimiento de las necesidades y expectativas del usuario (Producción Científica LUZ, 2022).

Asimismo, Eumed.net (2019) plantea la importancia de disponer de métodos, medios y procedimientos que permitan obtener, registrar y almacenar información relacionada con las necesidades y expectativas de los huéspedes, con el propósito de utilizarla como insumo para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio.

En consecuencia, la adecuada gestión de las incidencias operativas constituye un elemento complementario de la calidad del servicio. Un sistema organizado de reporte, seguimiento y cierre permite disminuir los tiempos de respuesta, evitar que las novedades permanezcan sin solución y contribuir a que las instalaciones se mantengan en condiciones apropiadas para la prestación del servicio.

3.2.2 HOTEL

Un hotel es un establecimiento destinado a proporcionar alojamiento temporal a turistas, viajeros y demás personas que requieren este tipo de servicio durante sus desplazamientos. En conjunto, los establecimientos dedicados a esta actividad conforman uno de los componentes fundamentales de la industria turística y hotelera (Les Roches, 2023).

En el contexto colombiano, la Ley 300 de 1996 (Congreso de la República de Colombia, 1996), en su artículo 78, entiende por establecimiento hotelero o de hospedaje el conjunto de bienes destinados por una persona natural o jurídica a prestar el servicio de alojamiento no permanente, inferior a treinta días, con o sin alimentación y servicios básicos o complementarios, mediante contrato de hospedaje. Complementariamente, la Norma Técnica Sectorial Hotelera NTSH 006 (ICONTEC, 2009) establece los requisitos para la categorización por estrellas de los establecimientos de alojamiento y hospedaje, a partir de su infraestructura, sus servicios y la calidad de la atención.

Desde una perspectiva histórica, el término hotel tiene su origen en el vocablo francés *hôtel*, utilizado para designar determinados tipos de establecimientos de alojamiento y edificaciones urbanas. Con el paso del tiempo, el concepto evolucionó hasta adquirir el significado asociado actualmente a los establecimientos que ofrecen alojamiento y servicios complementarios a los huéspedes.

Desde el punto de vista estadístico y normativo, el Instituto Nacional de Estadística de España (INE, s. f.) define los establecimientos hoteleros como aquellos que proporcionan servicios de alojamiento colectivo mediante precio, con o sin servicios complementarios. Dentro de esta categoría se incluyen diferentes modalidades de establecimientos de alojamiento.

Por su parte, la Organización Mundial del Turismo reconoce que los establecimientos de alojamiento pueden ofrecer servicios complementarios

relacionados con alimentación, eventos, congresos y otras actividades, dependiendo de las características y categoría del establecimiento (UCIPFG, s. f.). De igual manera, la clasificación mediante categorías permite diferenciar los establecimientos de acuerdo con determinados criterios relacionados con sus instalaciones, servicios y niveles de atención.

En este contexto, el GIO Art Hotel Vajamar, ubicado en la ciudad de Valledupar, Cesar, constituye el escenario en el cual se desarrolló la práctica profesional objeto del presente trabajo. El establecimiento ofrece servicios relacionados con alojamiento, alimentos y bebidas y eventos, por lo que requiere la articulación de diferentes áreas para garantizar el adecuado desarrollo de su operación.

Por lo tanto, comprender las características y necesidades propias de un establecimiento hotelero resulta fundamental para analizar la problemática identificada durante la práctica, particularmente aquella relacionada con el mantenimiento de las instalaciones, la disponibilidad de habitaciones y la gestión de incidencias operativas.

3.2.3 GESTIÓN HOTELERA

La gestión hotelera comprende el conjunto de actividades, estrategias y procesos orientados a administrar y coordinar eficientemente las operaciones de un establecimiento de alojamiento. Dentro de este concepto se incluyen aspectos relacionados con la administración de recursos, gestión del personal, atención al cliente, control de costos, comercialización y coordinación de los diferentes departamentos (Ostelea, 2021; Xotels, 2025).

Desde la teoría administrativa, Chiavenato (2006) explica que administrar consiste en planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para alcanzar los objetivos organizacionales de manera eficiente y eficaz. Aplicado al sector, Cerra, Dorado, Estepa y García (2001) señalan que la gestión de un establecimiento de alojamiento implica organizar los recursos humanos, materiales y técnicos de departamentos como recepción, pisos y mantenimiento, con el fin de producir un servicio que satisfaga al cliente bajo criterios de calidad y rentabilidad.

Desde una perspectiva funcional, Galicia Business School (2023) señala que la gestión hotelera integra funciones relacionadas con la administración, el marketing y la organización del establecimiento, orientadas hacia la rentabilidad, la coordinación de los servicios y la satisfacción de los clientes. Por consiguiente, una gestión adecuada requiere establecer mecanismos de organización y control que permitan coordinar las actividades desarrolladas por las diferentes áreas.

Dentro de este contexto, la gestión operativa ocupa un lugar fundamental, debido a que comprende los procesos necesarios para garantizar el funcionamiento cotidiano

del hotel. El CETT, Barcelona School of Tourism (2024), plantea que la gestión operativa hotelera comprende la planificación, supervisión y optimización de las actividades desarrolladas en los diferentes departamentos, entre ellos recepción, alojamiento, housekeeping, restauración, mantenimiento y atención al cliente.

La articulación entre estos departamentos resulta indispensable, puesto que el funcionamiento de uno puede incidir directamente sobre el desempeño de los demás. Por ejemplo, una falla de mantenimiento en una habitación puede afectar su disponibilidad para el área de alojamiento y, posteriormente, generar consecuencias sobre las reservas y la experiencia del huésped.

De acuerdo con Revfine.com (2024), una gestión hotelera eficiente requiere que los diferentes departamentos trabajen de manera coordinada con el propósito de ofrecer una experiencia satisfactoria al huésped. En este sentido, la comunicación interna, la planificación, el seguimiento y el control constituyen elementos esenciales para garantizar la continuidad de las operaciones.

En consecuencia, para el presente trabajo la gestión hotelera se entiende como un proceso integral en el que la coordinación entre áreas constituye un factor determinante. Por ello, el fortalecimiento de los mecanismos de comunicación y seguimiento de incidencias puede contribuir a mejorar la eficiencia de los procesos operativos del establecimiento.

3.2.4 OPERACIONES HOTELERAS

Las operaciones hoteleras comprenden el conjunto de actividades y procesos que permiten el funcionamiento cotidiano de un establecimiento de alojamiento. Estas involucran diferentes departamentos y requieren una coordinación permanente para garantizar que los servicios sean prestados de manera eficiente y de acuerdo con las expectativas de los huéspedes (Revfine.com, 2024; Mews, 2024).

En términos académicos, Heizer y Render (2014) definen la administración de operaciones como el conjunto de actividades que crean valor en forma de bienes y servicios al transformar insumos en productos, y precisan que en las organizaciones de servicios dicha transformación ocurre con la participación del cliente. De manera complementaria, Chase, Jacobs y Aquilano (2009) plantean que la administración de operaciones comprende el diseño, la operación y la mejora de los sistemas que crean y entregan los productos y servicios de una empresa. Para el caso hotelero, esto implica que las operaciones de recepción, alojamiento y mantenimiento deben diseñarse y controlarse como un sistema articulado.

La eficiencia de las operaciones hoteleras depende, en gran medida, de la capacidad de los diferentes departamentos para trabajar de manera articulada. En este sentido, Revfine.com (2024) señala que cada departamento debe desarrollar

adecuadamente sus funciones y, simultáneamente, mantener una relación coordinada con las demás áreas del establecimiento.

Esta interdependencia puede observarse en la relación existente entre recepción, alojamiento, ama de llaves y mantenimiento. Por ejemplo, la identificación de una falla en una habitación requiere que la información sea comunicada oportunamente, que el área responsable intervenga y que posteriormente se confirme la solución antes de que la habitación sea nuevamente puesta a disposición del huésped.

Por su parte, Cloudbeds (2025) diferencia entre las operaciones orientadas directamente al cliente y aquellas que funcionan como apoyo a la prestación del servicio. Dentro de estas últimas se encuentran áreas como housekeeping y mantenimiento, las cuales, aunque no siempre tienen contacto directo con el huésped, desempeñan un papel indispensable para garantizar las condiciones adecuadas del establecimiento.

Asimismo, Cloudbeds (2025) destaca la importancia de la comunicación entre los empleados y del uso de herramientas tecnológicas que contribuyan a mejorar la eficiencia de los procesos, automatizar tareas, facilitar la comunicación y realizar seguimiento a las actividades.

En este sentido, la gestión adecuada de las operaciones hoteleras requiere mecanismos que permitan registrar las novedades, asignar responsables, establecer prioridades y verificar el cierre de las actividades. Por consiguiente, la implementación de herramientas para gestionar incidencias puede constituir un mecanismo de apoyo para fortalecer la coordinación entre operaciones, mantenimiento y alojamiento.

3.2.5 MANTENIMIENTO HOTELERO

El mantenimiento hotelero comprende el conjunto de actividades destinadas a conservar, reparar y garantizar el adecuado funcionamiento de las instalaciones, equipos y demás activos necesarios para la prestación del servicio. Debido a la diversidad de sistemas presentes en un establecimiento hotelero, esta actividad puede involucrar conocimientos y procedimientos relacionados con diferentes áreas técnicas (Engeman, 2025).

Desde el ámbito académico y normativo, García Garrido (2003) define el mantenimiento como el conjunto de técnicas destinadas a conservar equipos e instalaciones en servicio durante el mayor tiempo posible, buscando la más alta disponibilidad y el máximo rendimiento. La norma UNE-EN 13306 (AENOR, 2018) lo entiende como la combinación de todas las acciones técnicas, administrativas y de gestión realizadas durante el ciclo de vida de un elemento, destinadas a conservarlo o devolverlo a un estado en el que pueda desempeñar la función

requerida. Asimismo, Duffuaa, Raouf y Campbell (2000) resaltan que la planeación y el control del mantenimiento requieren sistemas de órdenes de trabajo y registros históricos que permitan programar las intervenciones y medir su desempeño, aspecto directamente relacionado con la propuesta de este trabajo.

De acuerdo con Revfine.com (2024), el mantenimiento en el sector hotelero comprende el cuidado de las instalaciones, equipos, sistemas tecnológicos y demás activos del establecimiento. Su importancia radica en que el funcionamiento adecuado de estos elementos contribuye a mantener la continuidad de las operaciones y las condiciones requeridas para brindar un servicio satisfactorio.

En este sentido, una falla técnica no atendida oportunamente puede generar diferentes consecuencias. Entre ellas se encuentran la indisponibilidad temporal de una habitación, la necesidad de realizar reprocesos, el incremento de costos de reparación y una posible afectación de la experiencia del huésped.

En relación con los tipos de mantenimiento, el Instituto Consorcio Clavijero (s. f.) identifica, entre otros, el mantenimiento correctivo y el mantenimiento preventivo. El primero se orienta a localizar y reparar deterioros o averías una vez que estas se han presentado. Por su parte, el mantenimiento preventivo se basa en la realización de revisiones periódicas y programadas con el propósito de disminuir la probabilidad de aparición de fallas (Fracttal, s. f.).

De igual manera, ITH Academy (2023) destaca la importancia del mantenimiento preventivo en las empresas hoteleras, debido a que permite anticipar posibles averías y reducir las consecuencias que estas pueden generar sobre la operación. En concordancia con lo anterior, Engeman (2025) señala que el mantenimiento preventivo puede contribuir a reducir costos asociados con fallas imprevistas y favorecer la conservación de los activos del establecimiento.

Sin embargo, independientemente del tipo de mantenimiento requerido, resulta indispensable contar con mecanismos que permitan registrar las fallas, comunicar las solicitudes, asignar responsables y verificar las acciones realizadas. Por esta razón, el mantenimiento hotelero se relaciona directamente con la problemática abordada en este trabajo, dado que una adecuada gestión de las novedades constituye un apoyo para mejorar los tiempos de respuesta y la trazabilidad de las intervenciones.

3.2.6 GESTION DE INCIDENCIAS OPERATIVAS

Las incidencias operativas corresponden a eventos, situaciones o anomalías que afectan o pueden afectar el desarrollo normal de los procesos de una organización. En el contexto hotelero, estas pueden incluir fallas técnicas, daños en las instalaciones, problemas en equipos de las habitaciones, solicitudes de

mantenimiento, novedades relacionadas con el alojamiento o situaciones que requieran intervención de las áreas responsables.

En el marco de las buenas prácticas de gestión de servicios, AXELOS (2019) define un incidente como una interrupción no planificada de un servicio o una reducción de su calidad, y establece que la gestión de incidentes tiene como propósito minimizar su impacto negativo restableciendo la operación normal lo antes posible. De igual manera, la norma ISO/IEC 20000-1 (ISO, 2018) exige que los incidentes se registren, clasifiquen, prioricen, resuelvan y cierren de acuerdo con su impacto y urgencia. Aunque estos referentes provienen de la gestión de servicios tecnológicos, sus principios son aplicables a la gestión de las novedades operativas de un establecimiento hotelero.

En términos generales, EasyVista (2024) define la gestión de incidencias como el proceso mediante el cual se identifican, analizan y solucionan eventos que interrumpen o afectan la prestación de un servicio. Una gestión adecuada permite reducir los tiempos de interrupción, mejorar la productividad y disminuir las consecuencias derivadas de las fallas operativas.

En el sector hotelero, Noray (2024) plantea que un gestor de incidencias permite registrar, administrar y realizar seguimiento a problemas, solicitudes y novedades que se presentan durante la operación diaria. El propósito de este tipo de mecanismos consiste en asegurar que cada incidencia sea atendida oportunamente y que exista información disponible sobre las acciones realizadas.

Por consiguiente, la gestión de una incidencia puede comprender diferentes etapas. Inicialmente, se realiza la identificación y registro de la novedad; posteriormente, esta puede ser clasificada y priorizada de acuerdo con su naturaleza, urgencia e impacto. A continuación, se realiza la asignación al responsable o área encargada de atenderla y, finalmente, se efectúa la verificación y cierre, dejando evidencia de las acciones desarrolladas. Este proceso permite generar trazabilidad y facilita el control sobre las actividades ejecutadas.

La clasificación de las incidencias constituye, además, un elemento relevante para establecer prioridades. Gestionar Fácil (2024) señala que una adecuada clasificación permite organizar los problemas, definir prioridades y facilitar una respuesta más clara por parte de los responsables. De esta manera, se pueden disminuir los tiempos de atención y evitar que las solicitudes permanezcan sin seguimiento.

Asimismo, Hoteligy (2025) destaca que las herramientas especializadas para la gestión de incidencias en hoteles pueden facilitar la comunicación interna, la asignación y seguimiento de tareas, la priorización de solicitudes y la conservación de un historial de incidencias. Este registro histórico, además, permite identificar

patrones recurrentes y generar información útil para la toma de decisiones y el mejoramiento continuo.

En el caso analizado durante la práctica profesional en el GIO Art Hotel Vajamar, se identificó que el reporte de novedades se realizaba principalmente mediante comunicación verbal, llamadas telefónicas y mensajes de WhatsApp. Si bien estos mecanismos permitían comunicar las situaciones identificadas, no garantizaban un registro estructurado de la información ni facilitaban el seguimiento integral de cada incidencia.

En consecuencia, la ausencia de un mecanismo formal para el reporte, seguimiento y cierre de incidencias podía generar dificultades para determinar el estado de las solicitudes, identificar responsables, conocer los tiempos de atención y verificar la solución de las novedades. Asimismo, esta situación podía favorecer la aparición de reprocesos y pérdida de información.

Por lo anterior, la gestión de incidencias operativas constituye uno de los conceptos centrales del presente trabajo, puesto que permite fundamentar la necesidad de establecer un mecanismo organizado que facilite el registro, clasificación, asignación, seguimiento y cierre de las novedades relacionadas principalmente con mantenimiento y habitaciones.

3.2.7 MANUALES DE FUNCIONES, PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS

Los manuales administrativos son instrumentos que documentan de manera ordenada la información sobre la estructura y el funcionamiento de una organización. Franklin (2009) los define como documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir, de forma ordenada y sistemática, la información de una organización (antecedentes, estructura, objetivos, políticas, sistemas y procedimientos, entre otros), así como las instrucciones y lineamientos necesarios para el mejor desempeño de sus tareas.

De acuerdo con Rodríguez Valencia (2012), el manual de funciones describe la estructura orgánica y las funciones asignadas a cada puesto, mientras que el manual de procedimientos presenta en forma secuencial las operaciones que deben seguirse para realizar una actividad, e indica los responsables, los formatos y los registros que intervienen; con frecuencia, estos procedimientos se complementan con diagramas de flujo que facilitan su comprensión.

Desde el enfoque de los sistemas de gestión de la calidad, la norma ISO 9000 (ISO, 2015) define el procedimiento como la forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso, y la NTC-ISO 9001 (ICONTEC, 2015) establece que la organización debe mantener la información documentada necesaria para apoyar la operación de sus procesos y conservar la evidencia de que estos se realizan según

lo planificado. En este marco, el instructivo se entiende como un documento de nivel operativo que detalla paso a paso cómo ejecutar una tarea específica dentro de un procedimiento.

Por consiguiente, estos referentes sustentan tanto el instructivo de gestión de incidencias como las matrices de funciones y la descripción de procesos por cargo de las áreas de Recepción y Alojamiento que se presentan en el Capítulo IV.

3.2.8 TEORÍA DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y MATRIZ DOFA

La planeación estratégica permite a las organizaciones analizar su situación y establecer acciones orientadas al cumplimiento de sus objetivos. Dentro de sus herramientas se encuentra la matriz DOFA, que permite identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

Heinz Weihrich desarrolló la matriz TOWS como una herramienta para el análisis situacional, mediante la cual se relacionan los factores internos y externos de una organización para establecer alternativas estratégicas.[1]

En el contexto hotelero, esta herramienta permite identificar aspectos internos relacionados con los procedimientos, recursos, comunicación y responsabilidades, así como factores externos que pueden afectar el funcionamiento de la organización. Su aplicación facilita el diagnóstico de las condiciones existentes y la identificación de oportunidades de mejora en la gestión de incidencias operativas.

3.2.9 TEORÍA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

La calidad del servicio constituye un elemento fundamental en las organizaciones dedicadas a la prestación de servicios. En el sector hotelero, esta se encuentra relacionada con la atención recibida y con las condiciones en las cuales se desarrolla la experiencia del huésped.

Christian Grönroos plantea que la calidad del servicio comprende una dimensión técnica, relacionada con lo que recibe el cliente, y una dimensión funcional, relacionada con la forma en que se presta el servicio.[2]

Por otra parte, Parasuraman, Zeithaml y Berry desarrollaron un modelo que analiza la calidad del servicio a partir de las diferencias entre las expectativas de los clientes y sus percepciones sobre el servicio recibido.[3]

Estos planteamientos permiten comprender que las fallas en habitaciones, equipos o instalaciones pueden afectar la percepción del servicio. Por esta razón, la atención oportuna de las incidencias constituye un elemento importante para mantener las condiciones necesarias para una adecuada experiencia del huésped.

3.2.10 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

El enfoque basado en procesos considera que las actividades de una organización se encuentran relacionadas y deben gestionarse de manera coordinada. La International Organization for Standardization (ISO) incorpora este enfoque dentro de los principios de gestión de la calidad, junto con la orientación al cliente, la mejora y la toma de decisiones basada en evidencia.[4]

Desde esta perspectiva, una incidencia operativa puede gestionarse como un proceso compuesto por diferentes etapas: identificación, registro, clasificación, priorización, asignación, atención, seguimiento, verificación y cierre.

La definición de estas etapas permite establecer responsabilidades, organizar la información y realizar seguimiento a cada novedad. Asimismo, facilita la construcción de procedimientos estandarizados para las diferentes áreas del establecimiento.

3.2.11 TEORÍA DE LA MEJORA CONTINUA

La mejora continua busca perfeccionar progresivamente los procesos y resultados de una organización. William Edwards Deming es uno de los principales referentes de este enfoque, asociado con la gestión de la calidad y con el ciclo PHVA: Planear, Hacer, Verificar y Actuar. En la gestión de incidencias, la mejora continua permite utilizar la información obtenida de los registros para identificar fallas recurrentes, evaluar los resultados de las acciones realizadas y establecer medidas correctivas o preventivas.

De esta manera, los registros de incidencias no solamente permiten controlar las novedades existentes, sino que también generan información útil para fortalecer los procesos y prevenir situaciones repetitivas.

3.2.12 TEORÍA DE LA GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

La gestión del mantenimiento comprende las actividades destinadas a conservar equipos, instalaciones y activos en condiciones adecuadas de funcionamiento. John Moubray, mediante el enfoque de Mantenimiento Centrado en Confiabilidad (RCM), plantea la importancia de analizar las funciones de los activos, sus posibles fallas y las consecuencias que estas pueden generar para establecer acciones de mantenimiento adecuadas.

Dentro de la gestión del mantenimiento se encuentran actividades preventivas y correctivas. El mantenimiento preventivo busca disminuir la probabilidad de aparición de fallas mediante actividades programadas, mientras que el correctivo responde a fallas que ya se han presentado.

En el sector hotelero, el registro de las fallas y de las intervenciones realizadas permite identificar situaciones recurrentes y disponer de información para planificar acciones de mantenimiento.

3.2.13 ESTANDARIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

La estandarización permite establecer una forma organizada y uniforme para desarrollar determinadas actividades dentro de una organización. En este sentido, un instructivo establece las actividades, responsabilidades y criterios necesarios para ejecutar un procedimiento.

Para la gestión de incidencias operativas, la estandarización permite definir un procedimiento común para el reporte, registro, clasificación, asignación, atención, seguimiento y cierre de las novedades.

Asimismo, facilita la capacitación de los colaboradores, disminuye diferencias en la ejecución de las actividades y permite establecer mecanismos de control. Por esta razón, la documentación del procedimiento constituye un elemento fundamental para fortalecer la gestión de las incidencias en el GIO Art Hotel Vajamar.

3.3 RELACIÓN DE LOS REFERENTES TEÓRICOS CON EL DESARROLLO DEL TRABAJO

Los conceptos abordados en el presente marco teórico se encuentran directamente relacionados con las actividades desarrolladas durante la práctica profesional y con la problemática identificada en el GIO Art Hotel Vajamar. En conjunto, estos referentes permiten comprender que la adecuada gestión hotelera depende no solamente de la prestación directa del servicio, sino también de la coordinación de los procesos internos que permiten garantizar las condiciones necesarias para su desarrollo.

En primer lugar, el análisis DOFA proporciona una herramienta para identificar factores internos y externos que pueden influir en el funcionamiento del establecimiento y, particularmente, en la gestión de las incidencias operativas. En segundo lugar, el concepto de servicio al cliente permite comprender que las condiciones de las instalaciones y la oportunidad en la solución de las novedades pueden influir en la percepción de calidad del huésped.

Por otra parte, los conceptos de gestión hotelera y operaciones hoteleras permiten establecer la importancia de la coordinación entre los diferentes departamentos. En este contexto, las áreas de recepción, alojamiento, ama de llaves, operaciones y mantenimiento mantienen una relación de interdependencia que requiere mecanismos de comunicación y seguimiento.

Asimismo, el concepto de mantenimiento hotelero permite comprender la necesidad de atender oportunamente las fallas que pueden afectar la disponibilidad de las habitaciones y demás espacios del establecimiento. Finalmente, la gestión de incidencias operativas proporciona los fundamentos para estructurar un proceso que permita registrar, clasificar, priorizar, asignar, atender y cerrar las novedades identificadas, y los referentes sobre manuales e instructivos orientan la forma en que dicho proceso y las funciones de cada cargo deben documentarse.

En consecuencia, los referentes teóricos analizados sustentan la importancia de fortalecer el proceso de gestión de incidencias en el establecimiento objeto de estudio. A partir de esta fundamentación conceptual y de los hallazgos obtenidos durante la práctica profesional, se establece la pertinencia de desarrollar una propuesta orientada a mejorar el registro, seguimiento y control de las incidencias operativas, especialmente aquellas relacionadas con las áreas de mantenimiento y habitaciones.

CAPÍTULO IV

4. DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

La práctica profesional se desarrolló en el GIO Art Hotel Vajamar, ubicado en la ciudad de Valledupar, Cesar, específicamente en el área de operaciones. Desde esta área se brindó apoyo a diferentes actividades relacionadas con el funcionamiento, seguimiento y control de los procesos operativos del establecimiento. En este sentido, el área de operaciones desempeña un papel fundamental dentro de la gestión hotelera, debido a que articula y supervisa diversos procesos necesarios para garantizar que las habitaciones, instalaciones y demás espacios del hotel se encuentren en condiciones adecuadas para la prestación del servicio.

De acuerdo con la carta de funciones establecida para el desarrollo de la práctica, se contempló la participación en diferentes áreas funcionales del hotel, entre ellas recepción y reservas, así como ama de llaves y alojamiento. En consecuencia, las funciones inicialmente asignadas comprendían el apoyo en la elaboración de reportes, actualización de información, control de inventarios, elaboración de cronogramas, seguimiento al estado de las habitaciones, control de habitaciones fuera de servicio y apoyo en la evaluación de las actividades desarrolladas por el personal operativo. Estas responsabilidades se encontraban directamente relacionadas con labores administrativas de seguimiento, control, organización y gestión propias del sector hotelero.

No obstante, durante el desarrollo de la práctica se evidenció la necesidad de brindar un mayor acompañamiento a los procesos asociados con las áreas de ama de llaves y mantenimiento, debido a que en estas se presentaban situaciones que requerían seguimiento y control permanente. Por esta razón, aunque la práctica se encontraba adscrita al área de operaciones y comprendía diferentes funciones de carácter administrativo, las actividades desarrolladas se concentraron principalmente en la supervisión del estado de las habitaciones, el seguimiento de las labores de mantenimiento y el control de las novedades que podían afectar la continuidad y calidad de la operación hotelera.

4.1 Relación entre funciones asignadas, objetivos y actividades

La carta de la empresa asignó funciones en dos áreas: Recepción y Reservas (auditoría de ingresos, reportes de ocupación, actualización de bases de datos y elaboración del manual de funciones y procedimientos) y Ama de Llaves o Alojamiento (cronogramas de limpieza y mantenimiento, inventarios, informes del estado de las habitaciones, seguimiento a habitaciones fuera de servicio, evaluación del personal y elaboración del manual de funciones y procedimientos). La Tabla 4

relaciona cada función con las actividades ejecutadas, el objetivo específico al que aporta y la evidencia que la soporta dentro de este informe.

Tabla 4. Relación entre funciones asignadas, actividades y objetivos específicos

Área	Función asignada (carta)	Actividades realizadas	Objetivo específico	Evidencia en el informe
Recepción y Reservas	Reportes de ocupación	Apoyo en la elaboración de reportes de ocupación y de habitaciones disponibles para Alojamiento	OE1, OE2	Tablas 5 y 6; Figura 11
Recepción y Reservas	Actualización de bases de datos	Actualización de información operativa y consolidación de las respuestas de los formularios digitales	OE4	Numerales 4.2 y 4.6
Alojamiento	Cronogramas de limpieza y mantenimiento	Apoyo en la organización temporal de la limpieza y en la programación de intervenciones de mantenimiento	OE3	Tablas 3, 5 y 7
Alojamiento	Inventarios	Inventarios de lencería, amenities, productos de limpieza y otros insumos	OE1	Tabla 5; numeral 4.2
Alojamiento	Informes del estado de habitaciones	Supervisión de habitaciones y reporte de novedades	OE2	Numerales 4.2 y 4.4
Alojamiento	Seguimiento a habitaciones fuera de servicio	Verificación de causas y seguimiento hasta su habilitación	OE2, OE3	Numeral 4.2; Figura 13
Alojamiento	Evaluación del personal	Revisión del cumplimiento de las actividades asignadas al personal operativo	OE2	Tablas 5 y 7

Fuente: Elaboración propia con base en la carta de funciones de la empresa. OE1: diagnosticar el estado actual del proceso; OE2: identificar fallas, necesidades y oportunidades de mejora; OE3: establecer lineamientos, responsables y procedimientos; OE4: diseñar formatos y herramientas.

Como se observa, el informe evidencia el desarrollo de las funciones asignadas por la empresa. El instructivo de gestión de incidencias se desarrolló como producto principal debido a la necesidad prioritaria detectada durante la práctica en la articulación entre Alojamiento y Mantenimiento; no obstante, para dar cumplimiento a la función de elaboración del manual de funciones y procedimientos establecida en la carta, el alcance del trabajo se ajustó e incorpora, en el numeral 4.3, la matriz de funciones y la descripción de los procesos por cargo de las áreas de Recepción y Alojamiento, conforme a los cargos del organigrama (Figura 9).

4.2 Actividades desarrolladas durante la práctica

En el desarrollo de la práctica profesional se ejecutaron diferentes actividades orientadas al seguimiento, control y organización de los procesos operativos del establecimiento. Estas actividades permitieron conocer de manera directa las dinámicas de trabajo de las áreas involucradas e identificar situaciones susceptibles de mejora.

Tabla 5. Actividades desarrolladas durante la práctica profesional

Eje de trabajo	Actividades desarrolladas	Principales acciones realizadas	Finalidad dentro de la operación
Supervisión y control de habitaciones	Supervisión del estado de las habitaciones; seguimiento de habitaciones fuera de servicio	Verificación de condiciones generales, funcionamiento de elementos y equipos, estado de las instalaciones y causas de indisponibilidad.	Identificar oportunamente daños, deterioros y situaciones que afectaran la disponibilidad de las habitaciones.
Seguimiento a mantenimiento	Seguimiento a mantenimiento; identificación y reporte de incidencias	Verificación de actividades asignadas al personal de mantenimiento, detección de novedades y revisión de los espacios posteriormente intervenidos.	Contribuir a la atención oportuna de fallas y al cumplimiento de los trabajos requeridos.
Apoyo al área de ama de llaves	Acompañamiento al área de ama de llaves	Supervisión de las condiciones de las habitaciones y seguimiento a las actividades de limpieza, organización y preparación.	Apoyar el cumplimiento de las condiciones necesarias para la entrega y disponibilidad de las habitaciones.
Gestión y control de inventarios	Control de inventarios	Realización y actualización de inventarios de lencería, amenities, productos de limpieza y otros elementos necesarios para la operación.	Identificar existencias, necesidades de reposición y contribuir al control de los recursos.
Gestión de información operativa	Organización de información operativa; elaboración y apoyo en reportes	Registro, consolidación y actualización de información relacionada con novedades y actividades realizadas por las áreas involucradas.	Facilitar la comunicación, el seguimiento y el control administrativo de los procesos.

Planificación y coordinación	Elaboración de cronogramas	Apoyo en la organización temporal de actividades operativas y de seguimiento.	Favorecer la planificación y coordinación de las actividades desarrolladas.
Evaluación y seguimiento	Evaluación y seguimiento de actividades	Revisión del cumplimiento de las actividades asignadas al personal operativo y seguimiento a las situaciones identificadas.	Fortalecer el control de los procesos y contribuir al cumplimiento de las actividades programadas.

Fuente: elaboración propia, con base en las actividades desarrolladas durante la práctica profesional.

Una de las principales actividades desarrolladas correspondió a la supervisión de las habitaciones, mediante la verificación de aspectos relacionados con su estado general, las condiciones de funcionamiento de los elementos y equipos, el mantenimiento de las instalaciones y los requerimientos necesarios para garantizar su disponibilidad y posterior asignación a los huéspedes. Estas revisiones permitieron identificar oportunamente daños, deterioros, necesidades de reparación y otras situaciones que requerían la intervención del personal de mantenimiento o del área correspondiente.

De igual manera, se realizó seguimiento a las labores ejecutadas por el personal de mantenimiento. Para ello, se verificaban las actividades asignadas y, posteriormente, se revisaban las condiciones de los espacios intervenidos. Este procedimiento permitió comprobar si las novedades reportadas habían sido atendidas y si los trabajos realizados cumplían con las condiciones necesarias para garantizar el adecuado funcionamiento de las habitaciones y demás áreas del establecimiento. La importancia de esta actividad radicó en que una falla que no fuera atendida oportunamente podía afectar la disponibilidad de una habitación, generar reprocesos e, incluso, repercutir negativamente en la experiencia del huésped.

Asimismo, se desarrollaron actividades relacionadas con la identificación, reporte y seguimiento de incidencias operativas. Durante la práctica se observaron diferentes situaciones asociadas con daños, fallas y novedades en habitaciones e instalaciones, las cuales debían ser comunicadas al personal responsable de su solución. Inicialmente, gran parte de esta comunicación se realizaba mediante instrucciones verbales, llamadas telefónicas o mensajes a través de WhatsApp.

Sin embargo, esta modalidad dificultaba la organización de la información, el conocimiento del estado de cada incidencia y la posterior verificación de su solución.

En consecuencia, esta situación fue identificada como una de las principales oportunidades de mejora dentro del área de operaciones, debido a la ausencia de un mecanismo formal que permitiera centralizar la información, establecer responsables, determinar prioridades y realizar seguimiento hasta el cierre de cada novedad. Por consiguiente, la observación de esta problemática adquirió especial relevancia para el desarrollo posterior de la propuesta de mejora.

En cuanto al área de ama de llaves, se realizó acompañamiento y supervisión de las condiciones de las habitaciones, además del seguimiento a las actividades de limpieza y preparación de estas para su disponibilidad. De manera complementaria, se apoyó el control de los elementos e insumos utilizados en la operación mediante la realización de inventarios de lencería, amenities, productos de limpieza y otros recursos necesarios para el funcionamiento del área. Estas actividades permitieron conocer las existencias disponibles e identificar oportunamente las necesidades de reposición.

Por otra parte, se efectuó seguimiento a las habitaciones fuera de servicio, verificando las causas por las cuales estas no se encontraban disponibles y realizando seguimiento a las actividades requeridas para su recuperación. Esta labor permitió mantener un mayor control sobre el inventario de habitaciones disponibles y contribuir a que las novedades fueran comunicadas y atendidas de manera oportuna. Además, el seguimiento facilitó la identificación de aquellas situaciones que requerían intervención de mantenimiento antes de que las habitaciones pudieran ser nuevamente habilitadas.

Como parte de las actividades administrativas, también se participó en la organización y consolidación de información relacionada con las novedades operativas. El propósito de esta labor fue facilitar la comunicación de las situaciones identificadas a los responsables correspondientes y contribuir a un mayor control de las actividades ejecutadas. A partir de la observación directa de estos procesos, fue posible reconocer dificultades relacionadas con la falta de registros formales, la comunicación entre las diferentes áreas y la ausencia de mecanismos que permitieran realizar un seguimiento integral de las reparaciones efectuadas.

En este contexto, el diagnóstico realizado durante la práctica permitió establecer que no se contaba con un mecanismo formal y organizado para el reporte de novedades, ni con suficiente trazabilidad respecto de las reparaciones ejecutadas por el personal de mantenimiento. Esta situación representaba una oportunidad de mejora, puesto que dificultaba conocer de manera sistemática aspectos como la

fecha de reporte, la naturaleza de la incidencia, el responsable de atenderla, las acciones ejecutadas, el estado de la solicitud y la fecha de cierre.

Por consiguiente, la práctica profesional no se limitó exclusivamente al cumplimiento de las actividades operativas asignadas, sino que también permitió identificar necesidades de mejora en los procesos de operación, mantenimiento y gestión de incidencias. La observación permanente de las habitaciones, el seguimiento al personal de mantenimiento, la revisión de novedades y el control de inventarios proporcionaron información relevante para comprender el funcionamiento cotidiano de estas áreas y, a su vez, detectar oportunidades orientadas al fortalecimiento de su organización y eficiencia.

En este sentido, el trabajo desarrollado permitió relacionar las funciones administrativas establecidas inicialmente con las necesidades identificadas en la operación cotidiana del hotel. La participación en actividades de supervisión, control, seguimiento y organización de información facilitó la aplicación de los conocimientos adquiridos durante la formación profesional en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, particularmente aquellos relacionados con la gestión de procesos, administración de recursos, control operativo, organización administrativa y mejoramiento continuo.

De manera particular, la experiencia adquirida durante la práctica permitió reconocer como necesidad prioritaria el fortalecimiento del proceso de registro, seguimiento y control de las incidencias operativas, especialmente aquellas relacionadas con mantenimiento y habitaciones. A partir de esta identificación, se orientó posteriormente el desarrollo de una propuesta basada en un instructivo y herramientas digitales destinadas a organizar el reporte, seguimiento y cierre de las incidencias. Con ello, se buscó contribuir al mejoramiento de la comunicación entre las áreas, establecer niveles de prioridad y generar mayor trazabilidad sobre las actividades realizadas por el personal de mantenimiento.

4.3 FUNCIONES Y PROCESOS POR CARGO EN LAS ÁREAS DE RECEPCIÓN Y ALOJAMIENTO

En atención a la función de elaboración del manual de funciones y procedimientos asignada en la carta de la empresa, se levantó la información de los cargos que el organigrama del hotel (Figura 9) establece para las áreas de Recepción y de Alojamiento (Housekeeping). La información se obtuvo mediante la observación directa durante la rotación y el acompañamiento al personal, y se organizó siguiendo los planteamientos de Franklin (2009) y Rodríguez Valencia (2012): primero, una matriz con la dependencia, el propósito y las funciones de cada cargo y, luego, la descripción ordenada de sus procesos principales, apoyada en diagramas de flujo.

4.3.1 Matriz de funciones del área de Recepción

Tabla 6. Matriz de funciones por cargo – Área de Recepción

Cargo	Depende de	Propósito del cargo	Funciones principales
Coordinador de Recepción	Coordinador (Líder) de Operaciones	Dirigir y controlar la operación de recepción y reservas para garantizar un servicio oportuno y la información correcta de ocupación e ingresos.	• Programar los turnos del personal de recepción. • Supervisar los registros de entrada y salida de huéspedes. • Revisar y validar los reportes de ocupación y de auditoría de ingresos. • Controlar la actualización de las bases de datos de huéspedes y reservas. • Coordinar con Alojamiento el estado de las habitaciones. • Reportar al Coordinador de Operaciones las incidencias de su área.
Recepcionista	Coordinador de Recepción	Atender a los huéspedes en su llegada, estadía y salida, y gestionar las reservas.	• Realizar el registro de entrada (check-in) y de salida (check-out). • Gestionar reservas y bloqueos de habitaciones. • Registrar cargos y pagos en el sistema Zeus. • Informar a Alojamiento las salidas y los cambios de habitación. • Registrar en el formulario de Registro de Novedades las fallas reportadas por los huéspedes.
Auditor Nocturno	Coordinador de Recepción	Verificar la exactitud de las transacciones del día y realizar el cierre diario.	• Verificar cargos, pagos y facturas del día. • Cargar las tarifas de alojamiento y ejecutar el cierre del día. • Elaborar el reporte de ocupación y el informe de ingresos. • Atender la recepción durante el turno nocturno. • Reportar las novedades presentadas en la noche.
Auxiliar de Hospitalidad	Coordinador de Recepción y Coordinador de Experiencias, Servicio al Cliente y Calidad	Apoyar la atención y el acompañamiento de los huéspedes en su llegada y en las áreas públicas.	• Dar la bienvenida y orientar a los huéspedes. • Apoyar el traslado de equipaje. • Informar sobre los servicios del hotel. • Reportar las novedades detectadas en áreas públicas.

Fuente: Elaboración propia con base en el organigrama del GIO-ART Hotel Vajamar (2026) y la observación directa.

4.3.2 Matriz de funciones del área de Alojamiento (Housekeeping)

Tabla 7. Matriz de funciones por cargo – Área de Alojamiento

Cargo	Depende de	Propósito del cargo	Funciones principales
Coordinador de Alojamiento	Coordinador (Líder) de Operaciones	Garantizar la limpieza, la dotación y el buen estado de las habitaciones, las áreas públicas y la lencería.	• Elaborar los cronogramas de limpieza y de mantenimiento de habitaciones. • Asignar habitaciones a las camareras según la ocupación. • Inspeccionar y liberar las habitaciones. • Controlar los inventarios de lencería, amenities e insumos. • Elaborar el informe del estado de habitaciones y de habitaciones fuera de servicio. • Evaluar el desempeño del personal a cargo. • Reportar incidencias al Coordinador de Operaciones.
Camarera (Auxiliar de Alojamiento)	Coordinador de Alojamiento	Realizar la limpieza y el arreglo de las habitaciones según el estándar del hotel.	• Preparar el carro de trabajo. • Limpiar y dotar las habitaciones de salida y ocupadas. • Reportar daños o faltantes en el formulario de Registro de Novedades. • Entregar los objetos olvidados. • Reportar la habitación lista para inspección.
Auxiliar de Áreas Públicas	Coordinador de Alojamiento	Mantener limpias y ordenadas las áreas comunes del hotel.	• Limpiar lobby, pasillos, baños públicos, piscina y salones según el cronograma. • Reportar las fallas detectadas en áreas comunes. • Controlar el uso de los insumos de limpieza.
Auxiliar de Lavandería	Coordinador de Alojamiento	Procesar la lencería del hotel y garantizar su disponibilidad y buen estado.	• Recibir, clasificar, lavar, secar y doblar la lencería. • Entregar la lencería a las camareras. • Registrar la lencería deteriorada para su reposición. • Reportar las fallas de los equipos de lavandería.

Fuente: Elaboración propia con base en el organigrama del GIO Art Hotel Vajamar (2026) y la observación directa.

4.3.3 Descripción de procesos por cargo y diagramas de flujo

A continuación, se describen en orden los procesos principales de cada cargo de las áreas de Recepción y Alojamiento. Los procesos de mayor complejidad o de mayor relación con la gestión de incidencias se representan mediante diagramas de flujo.

Coordinador de Recepción – Control del turno y de los reportes

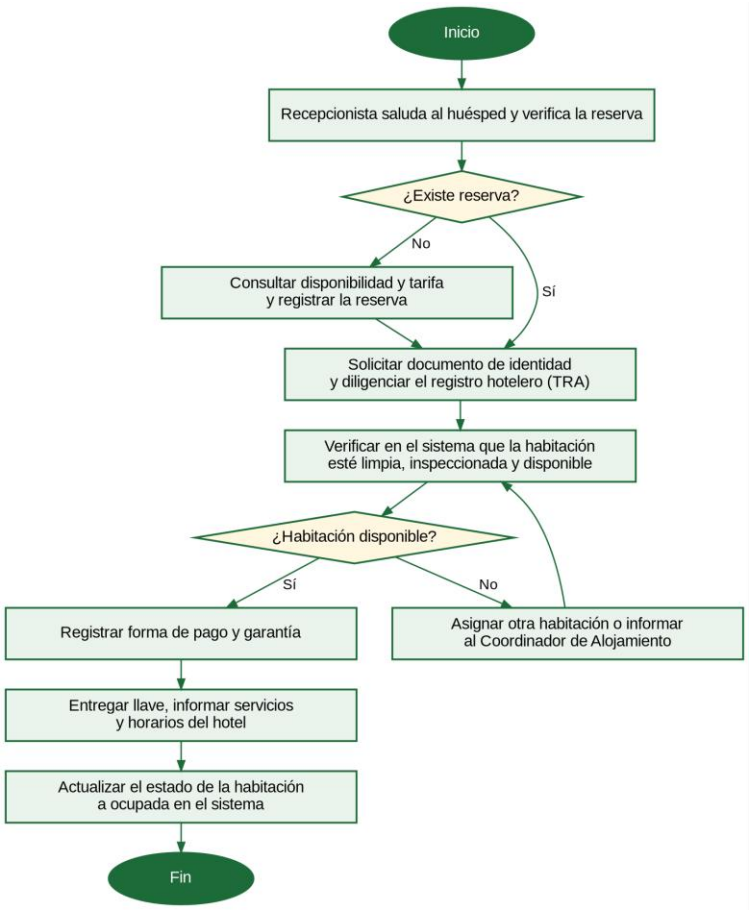
- Paso 1. Revisar al inicio del turno las llegadas, salidas y novedades pendientes.

- Paso 2. Verificar con el Coordinador de Alojamiento el estado de las habitaciones disponibles.
- Paso 3. Supervisar los registros de entrada y salida y la gestión de reservas.
- Paso 4. Revisar el reporte de ocupación y el informe de ingresos entregados por el Auditor Nocturno.
- Paso 5. Validar la actualización de las bases de datos de huéspedes y reservas.
- Paso 6. Reportar al Coordinador de Operaciones las incidencias de su área y hacer seguimiento a su cierre.

Recepcionista – Registro de entrada (check-in) (Figura 10)

- Paso 1. Saludar al huésped y verificar si existe reserva; si no existe, consultar disponibilidad y tarifa y registrarla.
- Paso 2. Solicitar el documento de identidad y diligenciar el registro hotelero.
- Paso 3. Verificar en el sistema que la habitación esté limpia, inspeccionada y disponible; si no lo está, asignar otra o informar al Coordinador de Alojamiento.
- Paso 4. Registrar la forma de pago y la garantía.
- Paso 5. Entregar la llave e informar los servicios y horarios del hotel.
- Paso 6. Actualizar el estado de la habitación a ocupada.

Figura 10. Diagrama de flujo del proceso de registro de entrada (check-in)



Fuente: Elaboración propia.

Recepcionista – Registro de salida (check-out)

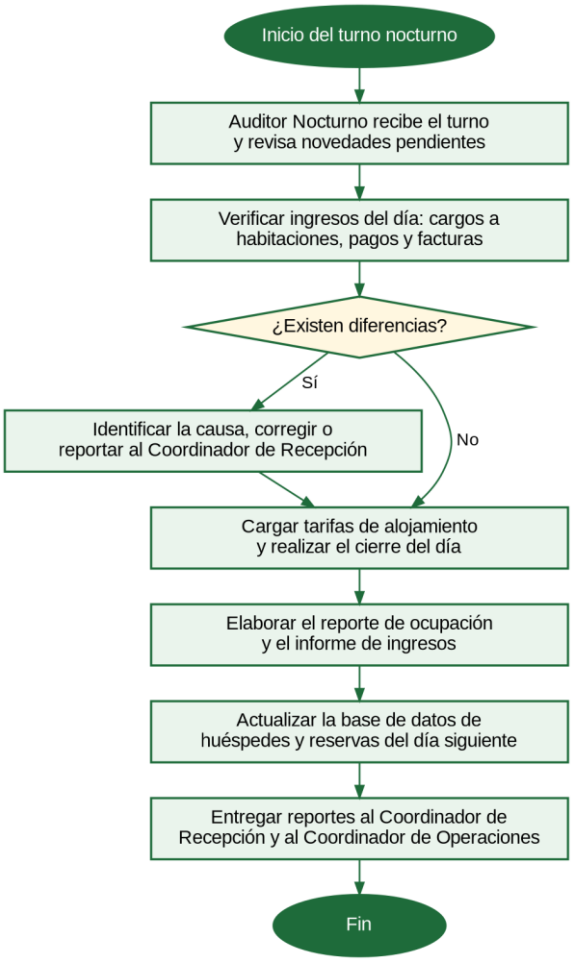
- Paso 1. Solicitar la llave y consultar el estado de cuenta del huésped en el sistema Zeus.
- Paso 2. Confirmar con Alojamiento los consumos o novedades de la habitación.
- Paso 3. Presentar la cuenta, recibir el pago y emitir la factura.
- Paso 4. Actualizar el estado de la habitación a salida (pendiente de limpieza) e informar a Alojamiento.
- Paso 5. Registrar en el formulario de Registro de Novedades cualquier falla reportada por el huésped.

Auditor Nocturno – Auditoría nocturna y cierre del día (Figura 11)

- Paso 1. Recibir el turno y revisar las novedades pendientes.

- Paso 2. Verificar los ingresos del día: cargos a habitaciones, pagos y facturas.
- Paso 3. Si existen diferencias, identificar su causa, corregirlas o reportarlas al Coordinador de Recepción.
- Paso 4. Cargar las tarifas de alojamiento y realizar el cierre del día.
- Paso 5. Elaborar el reporte de ocupación y el informe de ingresos.
- Paso 6. Actualizar la base de datos de huéspedes y las reservas del día siguiente.
- Paso 7. Entregar los reportes al Coordinador de Recepción y al Coordinador de Operaciones.

Figura 11. Diagrama de flujo del proceso de auditoría nocturna



Fuente: Elaboración propia.

Auxiliar de Hospitalidad – Bienvenida y acompañamiento

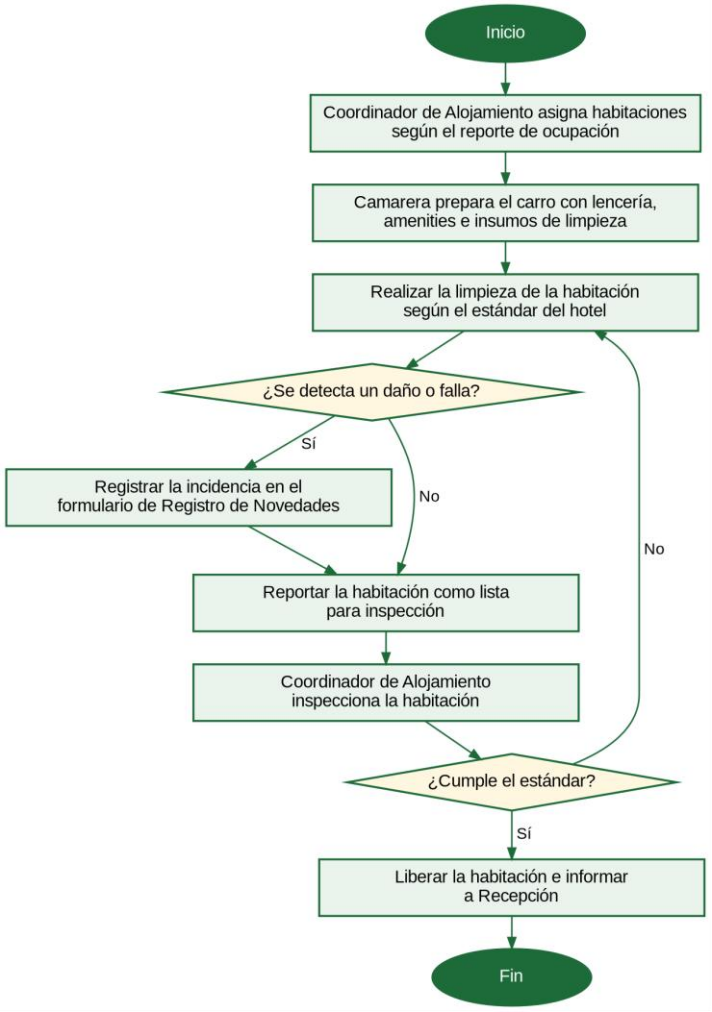
- Paso 1. Recibir al huésped a su llegada y apoyar el traslado del equipaje.

- Paso 2. Acompañarlo a la recepción y, una vez registrado, a su habitación.
- Paso 3. Informar sobre las instalaciones y los servicios del hotel.
- Paso 4. Reportar al Recepcionista cualquier novedad detectada en la habitación o en las áreas públicas.

Coordinador de Alojamiento y Camarera – Limpieza, inspección y liberación de habitaciones (Figura 12)

- Paso 1. El Coordinador de Alojamiento asigna las habitaciones según el reporte de ocupación.
- Paso 2. La Camarera prepara el carro con lencería, amenities e insumos de limpieza.
- Paso 3. La Camarera realiza la limpieza según el estándar del hotel y, si detecta un daño o falla, lo registra en el formulario de Registro de Novedades.
- Paso 4. La Camarera reporta la habitación como lista para inspección.
- Paso 5. El Coordinador de Alojamiento inspecciona la habitación; si no cumple el estándar, la devuelve para limpieza.
- Paso 6. El Coordinador de Alojamiento libera la habitación e informa a Recepción.

Figura 12. Diagrama de flujo del proceso de limpieza, inspección y liberación de habitaciones



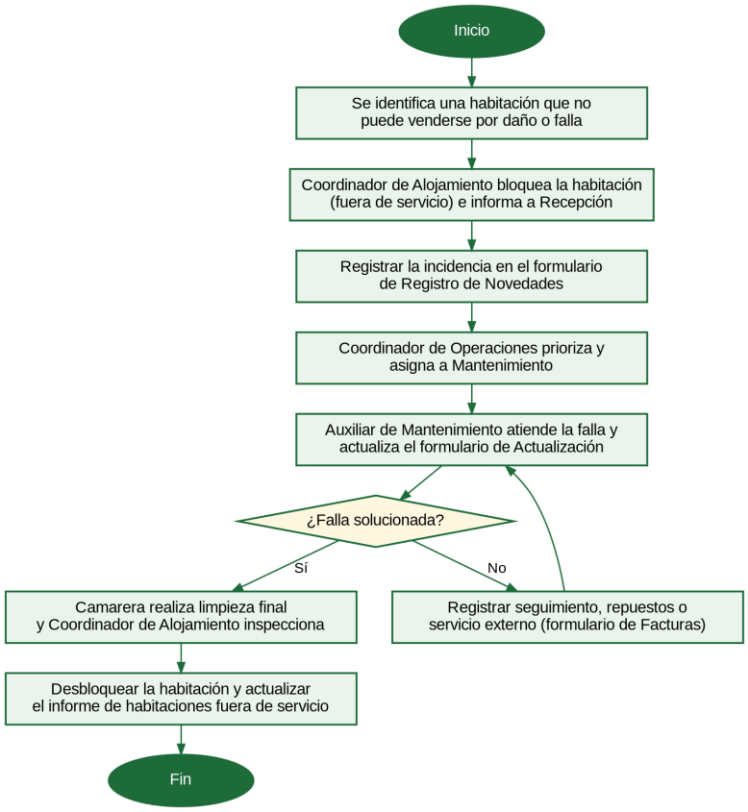
Fuente: Elaboración propia.

Coordinador de Alojamiento – Gestión de habitaciones fuera de servicio (Figura 13)

- Paso 1. Bloquear la habitación que no puede venderse por daño o falla e informar a Recepción.
- Paso 2. Registrar la incidencia en el formulario de Registro de Novedades.
- Paso 3. Esperar la priorización y asignación del Coordinador de Operaciones a Mantenimiento.
- Paso 4. Hacer seguimiento a la atención registrada por el Auxiliar de Mantenimiento en el formulario de Actualización.
- Paso 5. Una vez solucionada la falla, solicitar la limpieza final e inspeccionar la habitación.

- Paso 6. Desbloquear la habitación y actualizar el informe de habitaciones fuera de servicio.

Figura 13. Diagrama de flujo de la gestión de habitaciones fuera de servicio



Fuente: Elaboración propia.

Auxiliar de Áreas Públicas – Limpieza de áreas comunes

- Paso 1. Consultar el cronograma de limpieza de áreas públicas.
- Paso 2. Preparar los insumos y equipos necesarios.
- Paso 3. Limpiar lobby, pasillos, baños públicos, piscina y salones en el orden establecido.
- Paso 4. Registrar en el formulario de Registro de Novedades las fallas detectadas.
- Paso 5. Informar al Coordinador de Alojamiento la finalización de las actividades.

Auxiliar de Lavandería – Procesamiento de lencería

- Paso 1. Recibir y contar la lencería sucia entregada por las camareras.
- Paso 2. Clasificar la lencería por tipo y grado de suciedad.
- Paso 3. Lavar, secar, planchar y doblar la lencería.

- Paso 4. Separar y registrar la lencería deteriorada para su reposición.
- Paso 5. Entregar la lencería limpia a las camareras y actualizar el inventario.
- Paso 6. Reportar las fallas de los equipos de lavandería mediante el formulario de Registro de Novedades.

4.4 Identificación de fallas, necesidades y oportunidades de mejora

4.4.1 Entrevista informal al Coordinador de Operaciones

Con el fin de identificar las principales fallas y necesidades en los procedimientos de mantenimiento y atención de incidencias del hotel, se realizó una conversación informal con el Coordinador de Operaciones del GIO Art Hotel Vajamar. Si bien no se trató de una entrevista estructurada formal, la conversación permitió obtener información valiosa de primera mano sobre el estado del proceso, las dificultades percibidas por quien lidera la operación y las expectativas frente a la implementación de una herramienta de gestión de incidencias. A continuación, se presentan los aspectos más relevantes abordados durante esa conversación.

Tabla 8. Preguntas y respuestas de la entrevista

PREGUNTA	RESPUESTA
¿Cómo se reportaban anteriormente las novedades o daños en habitaciones e instalaciones del hotel?	Las novedades se comunicaban de manera verbal entre el personal y el Coordinador de Operaciones, o mediante mensajes de WhatsApp y llamadas a extensiones internas. No existía un formato o registro formal para documentar estos reportes.
¿Cómo se asignaban las tareas de mantenimiento al personal encargado?	El personal de mantenimiento recibía sus instrucciones directamente del Coordinador de Operaciones de manera verbal al inicio de cada jornada, lo que generaba dependencia de esa comunicación y pérdidas de tiempo cuando el coordinador no estaba disponible.
¿Existía algún mecanismo para verificar si una novedad reportada había sido atendida?	No existía un mecanismo formal. En muchas ocasiones, aunque mantenimiento realizaba la reparación, no quedaba ningún registro o evidencia de la atención, lo que generaba confusiones y en algunos casos reprocesos.
¿Se priorizaban las incidencias de acuerdo con su nivel de urgencia?	No había un proceso establecido de priorización. Las tareas se atendían según la disponibilidad del personal

	de mantenimiento o las instrucciones verbales del coordinador, sin un criterio claro de urgencia.
¿Considera que la falta de un sistema de registro afectaba la operación del hotel?	Sí. La ausencia de registros formales dificultaba el seguimiento de las incidencias, generaba reprocesos y en algunos momentos incidió en la disponibilidad de habitaciones, lo que podía afectar la venta y la experiencia del huésped.
¿Estaría dispuesto el equipo a adoptar una herramienta digital para el reporte y seguimiento de incidencias?	Sí, siempre que sea una herramienta sencilla, de fácil acceso y que no requiera inversión adicional en tecnología. La posibilidad de usar formularios en línea fue valorada positivamente por el equipo.

Fuente: Elaboración propia.

Los hallazgos de esta conversación confirmaron las dificultades identificadas durante la observación directa en las prácticas y ratificaron la necesidad de diseñar e implementar una herramienta digital que permitiera organizar, registrar y dar seguimiento a las incidencias operativas del hotel de manera sencilla y eficiente.

4.5 Lineamientos, responsables y procedimientos para la gestión de incidencias

A partir del diagnóstico realizado y de los hallazgos obtenidos durante las prácticas profesionales, se definieron los lineamientos generales, los responsables del proceso y el procedimiento a seguir para la adecuada gestión del mantenimiento y control de incidencias en el Gio-ART Hotel Vajamar. Estos lineamientos tienen como objetivo estandarizar el proceso, establecer responsabilidades claras y garantizar que cada incidencia sea atendida de manera oportuna y documentada.

Responsables del proceso

- Gerente: responsable de aprobar el instructivo, recibir la notificación de las incidencias de prioridad alta y aprobar las acciones de mejora.
- Coordinador de Operaciones: responsable de supervisar el cumplimiento del instructivo, validar las incidencias reportadas de prioridad alta y hacer seguimiento general al proceso.

- Coordinadores de Recepción, Alojamiento, Alimentos y Bebidas y Experiencias, Servicio al Cliente y Calidad, y el personal a su cargo: responsables de reportar las incidencias identificadas a través del formulario de Registro de Novedades en el momento en que se detecten.

- Coordinador de Mantenimiento y Auxiliar de Mantenimiento: responsables de atender las incidencias asignadas, actualizar el estado de la novedad mediante el formulario de Actualización y registrar los materiales o gastos utilizados en el formulario de Facturas.

Niveles de prioridad

- Alta: incidencias que afectan directamente la seguridad del huésped, impiden el uso de la habitación o interrumpen servicios críticos (fallas eléctricas, fugas de agua, daños en cerraduras). Deben atenderse de manera inmediata (respuesta máxima de 1 hora y solución máxima de 4 horas).

- Media: novedades que afectan la comodidad del huésped pero no impiden el uso del espacio (daños en TV, mobiliario, climatización). Deben solucionarse dentro de las siguientes 24 horas.

- Baja: mejoras estéticas o tareas programadas que no afectan la operación ni la experiencia del huésped (pintura, ajustes menores). Se atienden en un plazo máximo de 72 horas, según la programación del personal de mantenimiento.

4.6 Formatos y herramientas para el registro, seguimiento y control de incidencias

Como resultado del proceso de diseño e implementación del instructivo de gestión de incidencias, se desarrollaron tres formularios digitales a través de la plataforma Google Forms. Estas herramientas fueron diseñadas con el propósito de simplificar el reporte de novedades, facilitar el seguimiento de las intervenciones de

mantenimiento y llevar un registro de los costos asociados a cada reparación. Los tres formularios ya se encuentran en funcionamiento en el hotel y son utilizados de manera activa por el personal operativo y de mantenimiento.

Formulario 1: Registro de Novedades

Este formulario es diligenciado por cualquier colaborador del hotel que identifique una incidencia operativa en habitaciones o áreas de servicio. Permite capturar la información inicial de la novedad para su posterior atención (*Ver Anexo A*)

Enlace de acceso:
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf0CZtkHQAKcj1oEx8JABc9x9fLI1leNZ3AQinf9WISZt2Mgw/viewform

Formulario 2: Actualización de Novedad – Mantenimiento

Este formulario es diligenciado por el personal de mantenimiento una vez ha atendido la incidencia asignada. Permite registrar el estado de la novedad, la intervención realizada y si la incidencia quedó resuelta o requiere seguimiento adicional (*Ver Anexo B*).

Enlace de acceso:
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeWtrYZ0f-fglbsymxg35Qo9gd32BYakrhPMAKauCFFCTM68g/viewform

Formulario 3: Facturas – Mantenimiento

Este formulario es diligenciado por el personal de mantenimiento cuando la atención de una incidencia requiere la compra de materiales, repuestos o contratación de servicios externos. Permite llevar un registro de los costos asociados a cada intervención (*Ver Anexo C*).

Enlace de acceso:
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfrQAiGBXxfRS3LFe3Kc1OSDRMexjmeDt-xhCJmkc1sVi1ApQ/viewform

La implementación de estos tres formularios en Google Forms responde directamente a las necesidades identificadas en el diagnóstico: organizar el reporte de novedades, garantizar la trazabilidad de las intervenciones de mantenimiento y registrar los costos asociados a cada reparación. Al estar alojados en la nube, son accesibles desde cualquier dispositivo con conexión a internet, lo que facilita su uso por parte del personal en las diferentes áreas del hotel sin necesidad de inversión adicional en tecnología.

4.7 Formulario de evaluación del instructivo de gestión de incidencias

Este instrumento tiene como finalidad medir la percepción del equipo frente a la utilidad, la facilidad de uso y el impacto en la eficiencia de su trabajo de las herramientas digitales implementadas durante las prácticas profesionales.

El diseño de este formulario de evaluación responde a un principio fundamental de la gestión por procesos: toda herramienta implementada debe ser evaluada para determinar si efectivamente genera valor dentro de la organización y si cumple con el propósito para el que fue creada. En este caso, si bien los tres formularios de Google Forms ya se encuentran en funcionamiento en el hotel, es necesario contar con una evidencia formal que permita verificar si el personal de mantenimiento los percibe como útiles, si han contribuido a mejorar la organización de su trabajo y si existen aspectos que deban ajustarse para fortalecer el proceso.

Por ello, el formulario de evaluación se estructuró con seis preguntas que abordan de manera progresiva los aspectos más relevantes del proceso. Las dos primeras preguntas buscan identificar la frecuencia de uso y el nivel de facilidad percibido al diligenciar los formularios, lo que permite determinar si la herramienta es accesible para el personal sin importar su nivel de familiaridad con la tecnología. La tercera pregunta recupera la situación anterior a la implementación del instructivo, lo cual es importante para establecer un punto de comparación que evidencie el cambio generado. Las preguntas cuarta y quinta indagan directamente sobre el impacto en la eficiencia y la claridad del proceso de trabajo, que son los dos objetivos centrales que motivaron el diseño del instructivo. Finalmente, la sexta pregunta abre un espacio de respuesta libre para que el personal pueda expresar sugerencias de

mejora, lo que convierte al formulario en una herramienta de mejora continua y no solo de evaluación.

Dado que el presente trabajo se desarrolló en el marco de unas prácticas profesionales con un tiempo limitado de intervención, este formulario de evaluación se presenta como una propuesta lista para ser aplicada por el hotel una vez concluido el período de práctica. Su implementación permitirá al Gio-ART Hotel Vajamar obtener retroalimentación directa del equipo de mantenimiento, validar la efectividad del instructivo diseñado e identificar oportunidades de mejora que fortalezcan el proceso de gestión de incidencias a mediano y largo plazo. A continuación, se presentan las preguntas propuestas para el formulario de evaluación, como también el link de acceso al formulario.

Preguntas propuestas para el formulario de evaluación

Pregunta 1. ¿Con qué frecuencia utiliza los formularios digitales para reportar o actualizar las novedades de mantenimiento?
Tipo de pregunta: Opción múltiple
• Siempre que se presenta una novedad
• Casi siempre
• Algunas veces
• Casi nunca

Pregunta 2. ¿Considera que los formularios son fáciles de diligenciar?
Tipo de pregunta: Escala de valoración del 1 al 5 (1 = Muy difícil / 5 = Muy fácil)

Pregunta 3. Antes de implementar los formularios, ¿cómo recibía usted las instrucciones o novedades de mantenimiento que debía atender?
Tipo de pregunta: Opción múltiple
• Solo de forma verbal
• Por WhatsApp o llamada telefónica
• Por ambos medios anteriores
• Otro

Pregunta 4. Desde que se implementaron los formularios, ¿siente que su trabajo diario es más organizado y eficiente?

Tipo de pregunta: Opción múltiple
• Sí, totalmente
• Sí, en parte
• No he notado diferencia
• No, me parece más complicado

Pregunta 5. ¿Considera que los formularios le han ayudado a tener mayor claridad sobre las tareas que debe realizar y el seguimiento de cada novedad?
Tipo de pregunta: Opción múltiple
• Sí, ahora tengo mucho más claridad
• Sí, aunque todavía hay aspectos por mejorar
• No mucho, aún hay confusiones
• No, el proceso anterior era más claro

Pregunta 6. ¿Qué aspectos cree usted que podrían mejorarse en los formularios o en el proceso de gestión de incidencias?
Tipo de pregunta: Respuesta abierta

Link de acceso al formulario: https://forms.gle/Bau7uQTsPoQVM4Dc7

Con el diseño de este formulario de evaluación se da cierre al cuarto objetivo específico del trabajo, que contempla no solo la creación de los formatos de reporte y seguimiento de incidencias, sino también la definición de un mecanismo que permita verificar su efectividad dentro de la operación del hotel. En conjunto, los tres formularios de registro y este instrumento de evaluación conforman el sistema de gestión de incidencias propuesto para el Gio-ART Hotel Vajamar, orientado a mejorar la comunicación entre áreas, garantizar la trazabilidad de las intervenciones de mantenimiento y fortalecer la calidad del servicio ofrecido al huésped.

4.8 RESULTADO: INSTRUCTIVO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS OPERATIVAS

Como resultado del desarrollo de los objetivos específicos tercero y cuarto, se presenta a continuación el instructivo para la gestión de incidencias operativas, estructurado con enfoque de sistema de gestión de la calidad. Este producto integra los lineamientos, responsables y procedimientos definidos en el numeral 4.5 y los formatos del numeral 4.6, y utiliza los cargos establecidos en el organigrama del hotel.

INSTRUCTIVO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS OPERATIVAS EN LAS ÁREAS FUNCIONALES DEL GIO-ART HOTEL VAJAMAR DE VALLEDUPAR

Tabla 9. Codificación y aprobación del instructivo

Código:	**IN-GO-01**	**Versión:**	**01**
Proceso:	Gestión Operativa	**Tipo de documento:**	Instructivo
Fecha de emisión:	____ / ____ / _____	**Próxima revisión:**	Anual
Elaboró:	Laura Nieves — Practicante	**Cargo:**	Estudiante en práctica
Revisó:	Martha Liliana Avendaño Camargo	**Cargo:**	Docente — Asesora
Aprobó:	Gerente – GIO-ART Hotel Vajamar	**Cargo:**	Gerente

4.8.1 ALCANCE

Este instructivo aplica a la totalidad de las áreas operativas funcionales del GIO ART Hotel Vajamar de Valledupar, entre ellas:

- Habitaciones, cocina y lavandería.
- Área administrativa.
- Tecnología, sistemas y comunicaciones.
- Salones de eventos.

El procedimiento inicia con la detección de una anomalía o situación que afecte la operación del hotel y finaliza con el cierre de la incidencia, su verificación y el

análisis periódico de los resultados para la definición de acciones preventivas y de mejora.

Es de obligatorio cumplimiento para todo el personal vinculado al establecimiento de planta, temporal, aprendices y practicantes, así como para los contratistas y proveedores que ejecuten actividades dentro de las instalaciones del hotel.

4.8.2 DEFINICIONES

Tabla 10. Definiciones

Término	Definición
Incidencia operativa	Todo hecho, falla, anomalía o situación imprevista que afecta o puede llegar a afectar la prestación normal del servicio, la infraestructura, la seguridad de las personas o la experiencia del huésped.
Anomalía	Desviación frente a la condición normal o esperada de un equipo, espacio, insumo o servicio, que aún no ha generado una interrupción de la operación.
Prioridad	Nivel asignado a una incidencia según su impacto en la seguridad, la operación y la satisfacción del huésped; determina el tiempo máximo de respuesta y de solución.
Tiempo de respuesta	Lapso transcurrido entre el registro de la incidencia y el inicio de las acciones de atención por parte del responsable asignado.
Tiempo de solución	Lapso transcurrido entre el registro de la incidencia y su solución efectiva y verificada.
Trazabilidad	Capacidad de reconstruir el histórico de una incidencia desde su detección hasta su cierre, a partir de los registros generados en cada paso del procedimiento.
Escalamiento	Remisión de la incidencia a un nivel jerárquico superior cuando se superan los tiempos definidos, se excede la competencia del responsable o el impacto de la situación lo amerita.
Causa raíz	Origen real que da lugar a la incidencia y cuya eliminación evita su repetición.
Reincidencia	Incidencia del mismo tipo que se presenta nuevamente en la misma ubicación o equipo dentro de un periodo determinado.
Acción correctiva	Acción dirigida a eliminar la causa raíz de una incidencia para evitar que vuelva a presentarse.
Acción preventiva	Acción dirigida a eliminar la causa de una incidencia potencial, antes de que esta se materialice.
Cierre de la incidencia	Estado final que se otorga a una incidencia una vez solucionada, verificada y registrada la verificación del Coordinador de Operaciones.

Registro	Documento físico o digital que evidencia la ejecución de una actividad y los resultados obtenidos.
Matriz RACI	Herramienta de gestión que define y asigna roles y responsabilidades para cada actividad. Su nombre proviene de las siglas en inglés Responsible (ejecuta), Accountable (aprueba o rinde cuentas), Consulted (aporta información) e Informed (solo recibe notificaciones).
Indicador de gestión	Expresión cuantitativa que permite medir el comportamiento de una variable del proceso y compararla frente a una meta establecida.
Mejora continua	Actividad recurrente orientada a aumentar la capacidad del hotel para cumplir sus requisitos y elevar la calidad del servicio.

4.8.3 RESPONSABILIDADES

Tabla 11. Responsabilidades

Rol o cargo	Responsabilidades
Gerente	Aprobar el instructivo y los recursos necesarios para su aplicación; conocer los informes periódicos de incidencias; autorizar las acciones correctivas y preventivas de mayor impacto; recibir la notificación de las incidencias de prioridad alta.
Coordinador (Líder) de Operaciones	Recibir y validar los reportes; clasificar y priorizar las incidencias; asignarlas a Mantenimiento o al área competente con sus tiempos; hacer seguimiento; verificar la solución; cerrar la incidencia; consolidar el informe mensual de indicadores y garantizar la calidad de los registros.
Coordinador de Mantenimiento	Recibir las incidencias asignadas; distribuirlas entre los auxiliares de mantenimiento; gestionar repuestos o servicios externos; informar el avance al Coordinador de Operaciones.
Auxiliar de Mantenimiento	Ejecutar las acciones necesarias para solucionar la incidencia dentro de los tiempos establecidos; registrar en los formularios de Actualización y de Facturas las actividades realizadas, los recursos empleados y las evidencias.
Coordinadores de Recepción, Alojamiento, Alimentos y Bebidas y Experiencias, Servicio al Cliente y Calidad	Velar por que el personal a su cargo reporte las incidencias de su área; dar conformidad sobre la solución en su área; apoyar el análisis de causas recurrentes. El Coordinador de Experiencias, Servicio al Cliente y Calidad apoya, además, el control documental del instructivo.
Todo el personal	Detectar e informar de manera inmediata cualquier anomalía o situación que afecte la operación; diligenciar de forma completa y veraz el formulario de Registro de Novedades; conocer y aplicar el presente instructivo.
Contratistas y proveedores	Informar al coordinador del área contratante cualquier incidencia detectada o generada durante la ejecución de sus actividades dentro de las instalaciones del hotel.

4.8.4 CONDICIONES GENERALES Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Toda incidencia debe registrarse, incluso cuando su solución sea inmediata. El registro es la fuente de información del proceso y su omisión impide la trazabilidad y el análisis de causas.
- Cada incidencia se identifica con un número consecutivo único, conformado por el código del área, el año y el consecutivo (ejemplo: MTO-2026-014).
- Las incidencias de prioridad alta se atienden de forma prioritaria y se informan de manera inmediata al Gerente, con el fin de evitar afectaciones en la seguridad de las personas, la continuidad de la operación o la satisfacción del huésped.
- Cuando se superen los tiempos máximos definidos o la solución exceda la competencia del área, la incidencia se escala al nivel jerárquico superior, dejando constancia en el registro.
- Ninguna incidencia puede cerrarse sin la verificación previa de la solución por parte del Coordinador de Operaciones.
- Los registros del proceso constituyen evidencia para el seguimiento de la gestión operativa, la toma de decisiones basada en información y los procesos de mejora continua del GIO-ART Hotel Vajamar.

4.8.5 CLASIFICACIÓN DE LAS INCIDENCIAS POR TIPO

Tabla 12. Clasificación de las incidencias por tipo

Tipo de incidencia	Ejemplos
Falla mecánica (Infraestructura y planta física)	Deterioro de acabados, ascensores, equipos de cocina, vidrios, puertas, cerraduras, mobiliario y señalización.
Fallas hidráulicas (fugas, taponamientos, etc.)	Fallas sanitarias, filtraciones, aires acondicionados, piscina y lavandería.
Fallas eléctricas (circuitos, tecnología y sistemas)	Fallas en circuitos eléctricos, redes, wifi, telefonía, televisión, cámaras y equipos de cómputo.

4.8.6 NIVELES DE PRIORIDAD Y TIEMPOS DE ATENCIÓN

Tabla 13. Niveles de prioridad y tiempos de atención

Prioridad	Criterio de asignación	Tiempo de respuesta	Tiempo de solución
Alta	Compromete la seguridad de las personas, suspende la operación de un	Inmediato (máx. 1 hora)	Máximo 4 horas

	área o afecta gravemente la imagen del hotel. Requiere notificación inmediata al Gerente.		
Media	Afecta parcialmente la operación, pero existe una solución alterna o el servicio puede continuar.	Máximo 4 horas	Máximo 24 horas
Baja	No afecta la operación ni al huésped; corresponde a mejoras o mantenimientos programables.	Máximo 24 horas	Máximo 72 horas o más

4.8.7 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El siguiente cuadro describe, paso a paso, la ruta que sigue una incidencia operativa desde su detección hasta su cierre y posterior análisis.

Tabla 14. Descripción del procedimiento

Paso	Actividad	Responsable	Registro o evidencia
1	Identificación de la incidencia. Cualquier colaborador que detecte una anomalía o situación que afecte la operación del hotel identifica la incidencia e informa de manera inmediata al coordinador de su área y al Coordinador de Operaciones.	Todo el personal	Comunicación verbal o reporte inicial.
2	Registro de la incidencia. El colaborador diligencia el Formato de Registro de Incidencias Operativas, consignando el consecutivo, la fecha, la hora, el área, la descripción de la novedad, la ubicación exacta, el nivel de prioridad sugerido y las evidencias, si aplica.	Colaborador que detecta la incidencia	Formato de Registro de Incidencias Operativas (Anexo A).
3	Recepción y validación del reporte. El Coordinador de Operaciones verifica que la información registrada sea clara, completa y suficiente para iniciar el proceso de atención. Si es necesario, solicita información adicional al colaborador.	Coordinador de Operaciones	Formato validado.
4	Clasificación y priorización. El Coordinador de Operaciones clasifica la incidencia según su tipo (numeral 4.8.5) y define su nivel de prioridad —alta, media o baja— de acuerdo con el impacto en la operación y en la experiencia del huésped, aplicando los criterios del numeral 4.8.6.	Coordinador de Operaciones	Formato de incidencias clasificado.
5	Asignación del responsable. El Coordinador de Operaciones asigna al Coordinador de Mantenimiento, o al área competente, la	Coordinador de Operaciones	Registro de asignación.

	atención de la incidencia y establece el tiempo estimado de solución conforme a la prioridad asignada.		
6	Atención de la incidencia. El responsable ejecuta las acciones necesarias para solucionar la incidencia, coordina con otras áreas cuando sea necesario y registra las actividades desarrolladas, los recursos empleados y las evidencias obtenidas.	Coordinador de Mantenimiento / Auxiliar de Mantenimiento	Registro de seguimiento y evidencias.
7	Seguimiento. El Coordinador de Operaciones hace seguimiento al estado de la incidencia, verificando el cumplimiento de los tiempos de respuesta y la eficacia de las acciones implementadas. Si la incidencia continúa abierta, actualiza el registro con los avances realizados y, cuando corresponda, aplica el escalamiento.	Coordinador de Operaciones	Registro de seguimiento.
8	Verificación de la solución. Una vez ejecutadas las acciones, el Coordinador de Operaciones comprueba que la incidencia fue solucionada y que la operación del hotel se restableció satisfactoriamente. Si el resultado no es conforme, se devuelve al paso 5 con las observaciones del caso.	Coordinador de Operaciones	Verificación registrada en el formato.
9	Cierre de la incidencia. Cuando la incidencia ha sido solucionada y verificada, se registra la fecha y hora de cierre, las acciones implementadas, la causa raíz identificada, las observaciones finales y la conformidad del coordinador del área afectada.	Coordinador de Operaciones	Formato de incidencias diligenciado y cerrado.
10	Análisis y mejora continua. De manera mensual, el Coordinador de Operaciones consolida la información de las incidencias registradas para analizar tendencias, identificar causas recurrentes, calcular los indicadores del numeral 4.8.9 y definir acciones preventivas y de mejora.	Coordinador de Operaciones / Gerente	Informe mensual de incidencias e indicadores.
11	Actualización documental. Cuando el análisis evidencie la necesidad de ajustar el procedimiento, los formatos o los tiempos de atención, se actualiza el instructivo conforme al numeral 4.8.10 y se socializa la nueva versión.	Coordinador de Operaciones (con apoyo del Coordinador de Experiencias, Servicio al Cliente y Calidad)	Control de cambios y acta de socialización.

4.8.8 ROLES Y RESPONSABILIDADES: MATRIZ RACI

La matriz RACI define y asigna, para cada actividad del procedimiento, quién ejecuta, quién aprueba o rinde cuentas, a quién se consulta y a quién se informa. Un mismo rol puede ser, a la vez, responsable de la ejecución y de la aprobación (R/A).

Tabla 15. Matriz RACI

Actividad	Colaborador	Coord. de Operaciones	Mantenimiento	Gerente
1. Identificación de la incidencia	R/A	I	—	—
2. Registro de la incidencia	R	A	I	—
3. Recepción y validación del reporte	C	R/A	—	—
4. Clasificación y priorización	I	R/A	C	I
5. Asignación del responsable	—	R/A	I	—
6. Atención de la incidencia	I	A	R	—
7. Seguimiento	—	R/A	C	—
8. Verificación de la solución	C	R/A	C	—
9. Cierre de la incidencia	I	R/A	C	I
10. Análisis y mejora continua	—	R	C	A
11. Actualización documental	I	R	C	A

Convención de columnas:

Colaborador = cualquier integrante del personal que detecta la incidencia (recepcionista, camarera, auxiliar de áreas públicas, auxiliar de cocina, entre otros).

Coordinador de Operaciones = Coordinador (Líder) de Operaciones del organigrama; valida, prioriza, asigna, verifica y cierra las incidencias.

Mantenimiento = Coordinador de Mantenimiento y Auxiliar de Mantenimiento, responsables de la atención técnica.

Gerente = cargo que aprueba el instructivo, recibe los informes y aprueba las acciones de mejora.

Convención: R = Responsable (ejecuta la actividad) · A = Accountable (aprueba y rinde cuentas) · C = Consultado (aporta información) · I = Informado (recibe notificación) · — = No participa.

Las responsabilidades de la matriz se contrastaron con el organigrama del hotel (Figura 9) y con la autoridad real de cada cargo: la ejecución técnica se asigna a Mantenimiento; la validación, priorización, asignación, verificación y cierre, al Coordinador de Operaciones, que es el cargo del que dependen todas las coordinaciones operativas; y la aprobación de las acciones de mejora y de la actualización documental, al Gerente, único cargo con autoridad sobre toda la estructura. Cada actividad cuenta con un solo responsable de rendir cuentas (A).

4.8.9 INDICADORES DE SEGUIMIENTO

Los siguientes indicadores permiten medir el desempeño del proceso, evaluar el cumplimiento de los tiempos definidos y sustentar la toma de decisiones basada en información.

Las metas que se presentan son **metas propuestas**: a la fecha no han sido aprobadas por el hotel y no se cuenta con una línea base, dado que antes de la práctica no existían registros de incidencias. La línea base se establecerá con los datos consolidados del primer mes de aplicación del instructivo, y las metas se validarán y ajustarán con el Gerente a partir de dicha medición.

Tabla 16. Indicadores de seguimiento

Indicador	Fórmula de cálculo	Meta propuesta	Frecuencia	Responsable
Cobertura de registro	(N.º de incidencias registradas / N.º de incidencias reportadas) × 100	100 %	Mensual	Coordinador de Operaciones
Oportunidad de atención	(N.º de incidencias atendidas dentro del tiempo definido / N.º total de incidencias atendidas) × 100	≥ 90 %	Mensual	Coordinador de Operaciones
Eficacia de cierre	(N.º de incidencias cerradas / N.º de incidencias registradas) × 100	≥ 95 %	Mensual	Coordinador de Operaciones

Tiempo promedio de solución	Σ (hora de cierre − hora de registro) / N.º de incidencias cerradas	Según prioridad	Mensual	Coordinador de Operaciones
Índice de reincidencia	(N.º de incidencias repetidas del mismo tipo y ubicación / N.º total de incidencias) × 100	≤ 10 %	Trimestral	Coordinador de Operaciones
Participación de incidencias de prioridad alta	(N.º de incidencias altas / N.º total de incidencias) × 100	≤ 5 %	Mensual	Gerente
Cumplimiento del plan de mejora	(N.º de acciones ejecutadas / N.º de acciones programadas) × 100	≥ 90 %	Trimestral	Gerente

Los resultados se presentan en el informe mensual de incidencias, se comparan con el periodo anterior y se socializan en el comité operativo del hotel.

4.8.10 CONTROL DOCUMENTAL

4.8.10.1 Identificación y codificación

Los documentos asociados a este instructivo se identifican mediante un código compuesto por el tipo de documento, el proceso y el consecutivo. Ejemplos: IN-GO-01 (instructivo), FO-GO-01 (formato de registro de incidencias), FO-GO-02 (consolidado mensual de incidencias).

Tabla 17. Control documental de registros

Registro	Responsable de la custodia	Medio	Tiempo de retención	Disposición final
Formato de Registro de Incidencias Operativas	Coordinador de Operaciones	Físico y digital	2 años	Archivo digital del Coordinador de Operaciones
Consolidado mensual de incidencias	Coordinador de Operaciones	Digital	5 años	Archivo digital del Coordinador de Operaciones
Informe mensual de indicadores	Coordinador de Operaciones	Digital	5 años	Archivo digital de Gerencia
Actas de socialización	Coordinador de Operaciones	Físico y digital	5 años	Archivo digital de la Coordinación

				de Operaciones

4.8.10.2 Distribución, acceso y actualización

- La versión vigente del instructivo reposa en la Coordinación de Operaciones, con copia en la Coordinación de Experiencias, Servicio al Cliente y Calidad, y se distribuye en copia controlada a cada coordinador de área.
- Toda copia impresa que no cuente con el sello de copia controlada se considera documento no controlado.
- El instructivo se revisa como mínimo una vez al año, o antes si se presentan cambios en la estructura organizacional, en los servicios o en la normatividad aplicable.
- Cualquier modificación genera una nueva versión, se registra en el control de cambios y se socializa con el personal mediante acta.
- Las versiones obsoletas se retiran de los puntos de uso y se conservan identificadas como tales durante un año.

4.8.10.3 Control de cambios

Tabla 18. Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Responsable
01	____ / ____ / _____	Emisión inicial del instructivo para la gestión de incidencias operativas.	Coordinador de Operaciones

4.8.11 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- NTC-ISO 9001: Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos.
- NTS-H (Normas Técnicas Sectoriales de Hotelería) aplicables a establecimientos de alojamiento y hospedaje.
- Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013: protección de datos personales.
- Manual de funciones y procedimientos del GIO-ART Hotel Vajamar.
- Políticas internas del establecimiento: calidad, seguridad y salud en el trabajo, sostenibilidad turística, atención al cliente y manejo de PQRS, mantenimiento preventivo, limpieza y desinfección, y control de plagas.

4.8.12 INSTRUCTIVO DE DILIGENCIAMIENTO DEL FORMATO

Tabla 19. Diligenciamiento del formato

Campo	Orientación para el diligenciamiento
Correo electrónico	Correo electrónico de la persona que reporta
Quien reporta	Nombre del colaborador que reporta la incidencia
Área del problema	Área funcional donde se presenta la incidencia.
Tipo de incidencia	Mecánica, eléctrica, hidráulica, otro como: plomería, mobiliario, equipos
Prioridad	Alta, media o baja
Observación adicional	Descripción detallada de la novedad
Foto del daño	Registro fotográfico de la incidencia encontrada

4.8.13 OBSERVACIONES

- Toda incidencia debe registrarse, incluso cuando su solución sea inmediata.
- Las incidencias de prioridad alta deberán atenderse de forma prioritaria para evitar afectaciones en la seguridad, la operación o la satisfacción del huésped.
- Los registros generados constituyen evidencia para el seguimiento de la gestión operativa, la toma de decisiones y los procesos de mejora continua del GIO Art Hotel Vajamar.
- El desconocimiento del presente instructivo no exime al colaborador de su cumplimiento; su socialización hace parte del proceso de inducción y reinducción del personal.

4.9 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS POR OBJETIVO ESPECÍFICO

En este apartado se analizan los resultados obtenidos frente a cada objetivo específico, con el fin de mostrar la relación entre las actividades desarrolladas, las evidencias presentadas y el producto final.

4.9.1 Objetivo específico 1: diagnóstico del proceso de gestión de incidencias

El diagnóstico se construyó a partir de la observación directa durante la rotación por Recepción y Alojamiento, del seguimiento a las habitaciones fuera de servicio y de las conversaciones con el Coordinador de Operaciones y el personal de mantenimiento. La matriz DOFA (Tabla 1) permitió establecer que el proceso contaba con capacidades internas favorables, como una estructura de

coordinaciones definida, personal técnico con experiencia y disposición al uso de herramientas digitales, pero también con debilidades que afectaban directamente la disponibilidad de las habitaciones.

El análisis de estos resultados muestra que la dificultad no radicaba en la ejecución de las reparaciones, sino en la forma en que la información circulaba entre las áreas. Por ello, la Tabla 2 tradujo cada debilidad en un componente concreto de la propuesta, lo que garantiza que el instructivo responda al diagnóstico y no a supuestos generales.

4.9.2 Objetivo específico 2: fallas, necesidades y oportunidades de mejora

La observación de las actividades de supervisión de habitaciones, control de inventarios y seguimiento a mantenimiento (Tabla 5), junto con la entrevista al Coordinador de Operaciones (Tabla 8), permitió identificar cuatro fallas principales: el reporte verbal o informal de las novedades, la asignación de tareas dependiente de la disponibilidad del coordinador, la ausencia de verificación de las reparaciones y la inexistencia de criterios de priorización.

Como necesidades se identificaron un canal único de reporte, reglas claras de responsabilidad y un registro que permitiera conocer el estado de cada incidencia. La principal oportunidad de mejora fue la disposición del equipo a adoptar formularios en línea sin costo, lo que hizo viable una solución acorde con los recursos del hotel. Adicionalmente, el levantamiento de funciones por cargo (numeral 4.3) evidenció que las áreas de Recepción y Alojamiento no contaban con una descripción documentada de sus procesos, necesidad que se atendió con las matrices y los diagramas de flujo.

4.9.3 Objetivo específico 3: lineamientos, responsables y procedimientos

Los lineamientos del numeral 4.5 y el instructivo del numeral 4.8 establecieron una clasificación única de prioridades (alta, media y baja) con tiempos máximos de respuesta y de solución, un procedimiento de once pasos desde la identificación hasta la actualización documental, y reglas de escalamiento y cierre. Las responsabilidades se asignaron con base en los cargos reales del organigrama, de modo que el Coordinador de Operaciones concentra la validación, la priorización y el cierre, Mantenimiento la ejecución técnica y el Gerente la aprobación.

El análisis de este resultado permite afirmar que el proceso pasó de depender de instrucciones verbales a contar con reglas documentadas, verificables y consistentes entre sí: la matriz RACI (Tabla 15), el procedimiento (Tabla 14) y la tabla de responsabilidades (Tabla 11) asignan los mismos roles a los mismos cargos. Las matrices de funciones (Tablas 6 y 7) complementan este resultado al definir qué corresponde a cada cargo de Recepción y Alojamiento.

4.9.4 Objetivo específico 4: formatos y herramientas

Se diseñaron e implementaron tres formularios digitales en Google Forms, de Registro de Novedades, de Actualización y de Facturas (Anexos A, B y C), que se encuentran en uso en el hotel, y se propuso un formulario de evaluación para medir la percepción del personal sobre su utilidad. Asimismo, el instructivo incorporó la guía de diligenciamiento (Tabla 19), los indicadores de seguimiento con metas propuestas (Tabla 16) y el control documental de los registros (Tabla 17).

En conjunto, estas herramientas permiten que cada incidencia quede registrada con su responsable, prioridad, estado y costo, lo que hace posible calcular los indicadores y construir la línea base del proceso. Su principal limitación es la dependencia de la conectividad, por lo que se recomienda mantener un mecanismo alterno de reporte mientras se restablece el servicio.

5. CONCLUSIONES

El desarrollo de la práctica profesional en el GIO-ART Hotel Vajamar permitió diseñar un instructivo que estandariza la gestión de las incidencias operativas en sus áreas funcionales. Frente a cada objetivo específico se concluye lo siguiente:

Respecto al diagnóstico, el análisis DOFA evidenció que la principal debilidad del proceso no era la falta de personal, sino la ausencia de un mecanismo formal de reporte, priorización y trazabilidad de las incidencias, lo que generaba reprocesos y demoras en la habilitación de las habitaciones.

En cuanto a la identificación de fallas y necesidades, la observación directa y la entrevista al Coordinador de Operaciones confirmaron la dependencia de instrucciones verbales, la inexistencia de criterios de urgencia y la falta de verificación de las reparaciones, y revelaron la disposición del equipo a utilizar herramientas digitales sencillas.

Con relación a los lineamientos, se establecieron responsables conforme a los cargos del organigrama, una clasificación única de prioridades con tiempos máximos, un procedimiento de once pasos y una matriz RACI, complementados con las matrices de funciones y los procesos por cargo de Recepción y Alojamiento.

Finalmente, se diseñaron e implementaron tres formularios digitales para el registro, la actualización y el control de costos de las incidencias, y un formulario de evaluación que, junto con los indicadores propuestos, permiten el seguimiento y la mejora continua del proceso sin inversión adicional en tecnología.

6. RECOMENDACIONES

Con base en los hallazgos del diagnóstico y en la experiencia obtenida durante la implementación del instructivo de gestión de incidencias operativas, se formulan a continuación las recomendaciones dirigidas al GIO Art Hotel Vajamar, orientadas a garantizar la apropiación de la propuesta por parte del equipo y su sostenibilidad en el tiempo.

Se recomienda garantizar el uso continuo y sistemático de los tres formularios implementados, asegurando que todos los colaboradores del área operativa y de mantenimiento conozcan el proceso y asuman con responsabilidad el rol que les corresponde. Para ello es importante que el Coordinador de Operaciones socialice el instructivo de manera formal con el equipo, refuerce su aplicación periódicamente y realice seguimiento a los registros generados a través del panel de respuestas de Google Forms.

Se sugiere aplicar el formulario de evaluación del instructivo al personal de mantenimiento una vez transcurrido un período mínimo de un mes desde la implementación. Los resultados de esa evaluación permitirán identificar si las herramientas están siendo utilizadas correctamente, si el equipo las percibe como útiles y si existen aspectos del proceso que deban ajustarse para mejorar su funcionamiento. Esta evaluación debe repetirse periódicamente como parte del ciclo de mejora continua del hotel.

A mediano plazo, se recomienda avanzar hacia la integración del proceso de gestión de incidencias con el software Zeus que el hotel ya utiliza para sus operaciones administrativas. Esta integración permitiría centralizar la información, reducir la duplicidad de registros y contar con reportes más completos que faciliten la toma de decisiones. Asimismo, el análisis de los registros históricos acumulados en los formularios puede servir como punto de partida para estructurar un programa de mantenimiento preventivo que anticipe las fallas, reduzca los costos de reparación y mejore la disponibilidad de las habitaciones.

Finalmente, se recomienda que el hotel adopte la documentación de procesos como una práctica habitual en todas sus áreas operativas. La experiencia de este trabajo demuestra que estructurar y formalizar los procedimientos mediante herramientas sencillas y accesibles genera mejoras concretas en la eficiencia, la coordinación entre equipos y la calidad del servicio. Extender esta cultura organizacional a otras áreas del Gio-ART Hotel Vajamar contribuirá al fortalecimiento integral de su gestión y al posicionamiento del establecimiento dentro del sector hotelero de Valledupar.

BIBLIOGRAFÍA

3C Hotels. (s. f.). *GIO Art Hotel Vajamar Valledupar*. https://www.3chotels.com/Hotels-Beach-Clubs/Valledupar-Vajamar/GIO-Art-Hotel-Vajamar-Valledupar

AENOR. (2018). *UNE-EN 13306:2018. Mantenimiento. Terminología del mantenimiento*. Asociación Española de Normalización.

Aithor. (2024). *Análisis FODA en la gestión estratégica de una empresa*. https://aithor.com/essay-examples/analisis-foda-en-la-gestion-estrategica-de-una-empresa

AXELOS. (2019). *ITIL Foundation: ITIL 4 edition*. TSO.

Camacho Guevara, D. M. (2018). *Manual de funciones y procedimientos para el área de recepción y alojamiento, Colonia Vacacional los Pijaos* [Trabajo de grado, Universitaria Agustiniana]. http://repositorio.uniagustiniana.edu.co/handle/123456789/256

Caranqui Navarrete, D. E. (2012). *Diseño de un manual de procedimientos administrativos y financieros, para la gestión óptima del Hotel Turismo Internacional, de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura* [Trabajo de grado, Universidad Técnica del Norte]. https://repositorio.utn.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/2413/1/02%20ICO%20295%20TESIS.pdf

Cerra, J., Dorado, J. A., Estepa, D., & García, P. E. (2001). *Gestión de producción de alojamientos y restauración*. Síntesis.

CETT, Barcelona School of Tourism. (2024). *Qué es la gestión operativa en un hotel: procesos esenciales explicados*. https://www.cett.es/es/noticias/que-es-la-gestion-operativa-en-un-hotel-procesos-esenciales-explicados

Chase, R. B., Jacobs, F. R., & Aquilano, N. J. (2009). *Administración de operaciones: producción y cadena de suministros* (12.ª ed.). McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (7.ª ed.). McGraw-Hill.

Cloudbeds. (2025). *Operaciones hoteleras: estrategias y tendencias para 2025*. https://www.cloudbeds.com/es/articulos/estrategias-y-tendencias-en-la-operacion-hotelera/

Congreso de la República de Colombia. (1996). *Ley 300 de 1996, por la cual se expide la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones*. Diario Oficial.

David, F. R. (2013). *Conceptos de administración estratégica* (14.ª ed.). Pearson Educación.

Del Pino Castiñeira, A. (2020). *Plan de mantenimiento de un hotel* [Trabajo de fin de máster, Universidad de La Laguna]. https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/23090/Plan%20de%20Mantenimiento%20de%20un%20Hotel.pdf

Departamento Administrativo Nacional de Estadística [DANE]. (2022). *Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las actividades económicas. Revisión 4 adaptada para Colombia. CIIU Rev. 4 A.C. (2022)*.

https://www.dane.gov.co/files/sen/nomenclatura/ciiu/CIIU_Rev_4_AC2022.pdf

Duffuaa, S. O., Raouf, A., & Campbell, J. D. (2000). *Sistemas de mantenimiento: planeación y control*. Limusa.

Duque, E. J. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 15(25), 64-80. https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf

EasyVista. (2024). *¿Qué es la gestión de incidencias?* https://www.easyvista.com/es/blog/que-es-la-gestion-de-incidencias/

Engeman Software de Mantenimiento. (2025). *Mantenimiento hotelero: tips para gestionar el mantenimiento en hoteles*. https://blog.engeman.com/es/mantenimiento-hotelero/

Eumed.net. (2019). *El servicio al cliente como elemento fundamental en la industria hotelera*. Revista TURyDES, 12(23). https://www.eumed.net/rev/turydes/23/cliente-industria-hotelera.html

Fracttal. (s.f.). *El mantenimiento preventivo en hotelería*. https://www.fracttal.com/es/blog/el-mantenimiento-preventivo-en-hoteleria

Franklin, E. B. (2009). *Organización de empresas* (3.ª ed.). McGraw-Hill.

Galicia Business School. (2023). *Gestión hotelera: conceptos básicos para triunfar en el sector*. https://www.galiciabusinessschool.es/blog/gestion-hotelera-conceptos-basicos-para-triunfar-en-el-sector/

García Garrido, S. (2003). *Organización y gestión integral de mantenimiento*. Díaz de Santos.

Gestionar Fácil. (2024). *Gestión efectiva: clasificación de incidencias*. https://www.gestionar-facil.com/clasificacion-de-incidencias/

GIO-ART Hotel Vajamar. (2026). *Organigrama del establecimiento* [Documento interno]. Valledupar.

Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Díaz de Santos.

Heizer, J., & Render, B. (2014). *Principios de administración de operaciones* (9.ª ed.). Pearson Educación.

Hoteligy. (2025). *Gestor de tareas e incidencias para hoteles y resorts*. https://hoteligy.com/modulos/gestor-tareas-incidencias-hoteles-resorts/

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación [ICONTEC]. (2009). *NTSH 006. Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje. Categorización por estrellas de hoteles, requisitos normativos*. ICONTEC.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación [ICONTEC]. (2015). *NTC-ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos*. ICONTEC.

Instituto Consorcio Clavijero. (s.f.). *Tema 5.3 Tipos de mantenimiento. Hotelería Administrativa*. https://cursos.clavijero.edu.mx/cursos/057_ha/modulo5/contenidos/tema5.3.html?opc=0

Instituto Nacional de Estadística de España (INE). (s.f.). *Establecimientos hoteleros*. https://ine.es/DEFIne/es/concepto.htm?c=4768

International Organization for Standardization [ISO]. (2015). *ISO 9000:2015. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario*. ISO.

International Organization for Standardization [ISO]. (2018). *ISO/IEC 20000-1:2018. Information technology. Service management. Part 1: Service management system requirements*. ISO.

ITH Academy. (2023). *Mantenimiento correctivo y preventivo en hoteles: ¿cuál escoger?* https://ithacademy.org/noticias/mantenimiento-correctivo-o-preventivo-hoteles/

Les Roches. (2023). *Definición de Hotel*. Diccionario de Turismo y Hotelería Les Roches. https://lesroches.edu/es/diccionario-de-hoteleria-turismo/hotel/

Lucidchart. (2024). *Todo sobre análisis FODA: definición, guía y plantillas*. https://www.lucidchart.com/pages/es/tutorial/analisis-foda

Mercado Britton, D., & Villorina Seña, J. (2010). *Mantenimiento hotelero en Colombia: revisión del estado actual y propuesta de valor* [Proyecto de grado, Universidad EAFIT]. https://repository.eafit.edu.co/bitstreams/85b772e9-cfca-4a0a-927b-3f4c22ef125b/download

Mews. (2024). *Guía de operaciones hoteleras: ¿qué son y cómo mejorarlas?* https://www.mews.com/es/blog/operaciones-hoteleras

Mora Rincón, D., & Tarazona Peñaranda, E. A. (2011). *Programa de mantenimiento preventivo para el Hotel Dann Carlton de Bucaramanga* [Trabajo de grado, Universidad Industrial de Santander].

https://noesis.uis.edu.co/bitstreams/a5e8aae4-5acc-4b05-b8a7-bd37345ebc72/download

Noray. (2024). *La importancia de contar con un gestor de incidencias en tu PMS hotelero*. https://www.noray.com/gestor-de-incidencias-pms-hotelero/

Ostelea, Tourism Management School. (2021). *¿Qué es la gestión hotelera y cuál es su importancia en el sector hotelero?* https://www.ostelea.com/actualidad/blog-turismo/direccion-hotelera/que-es-la-gestion-hotelera-y-cual-es-su-importancia-en-el-sector-hotelero

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 64*(1), 12-40.

Pérez Gutiérrez, J. B. (2021). *El manual de procedimientos y su importancia en el área de alimentos y bebidas del sector hotelero. Caso Hotel Regal* [Trabajo de titulación, Universidad Técnica de Machala]. http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/17699

Ponce Talancón, H. (2007). La matriz FODA: alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones. *Enseñanza e Investigación en Psicología, 12*(1), 113-130.

Producción Científica LUZ. (2022). *Concepto de servicio de calidad en la gestión hotelera*. Revista Venezolana de Gerencia. https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/37532

RapidBI. (2019). *History of the SWOT Analysis*. https://rapidbi.com/history-of-the-swot-analysis/

Registro Único Empresarial y Social [RUES]. (2026). *Consulta de la sociedad 3CHOTELS – VUP S.A.S.* Confecámaras. https://www.rues.org.co/

Revfine.com. (2024). *Gestión hotelera: todo lo que necesita saber sobre la gestión de un hotel*. https://www.revfine.com/es/gestion-hotelera/

Revfine.com. (2024). *Guía de operaciones hoteleras: aprenda a administrar su hotel con éxito*. https://www.revfine.com/es/operaciones-hoteleras/

Revfine.com. (2024). *Mantenimiento en la industria hotelera: mejores prácticas y consejos*. https://www.revfine.com/es/mantenimiento/

Rodríguez Valencia, J. (2012). *Cómo elaborar y usar los manuales administrativos* (4.ª ed.). Cengage Learning.

Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). (s.f.). *Procedimiento para la elaboración de un análisis FODA como herramienta de planeación estratégica en las empresas*. https://repositorio-uapa.cuaed.unam.mx/repositorio/moodle/pluginfile.php/1262/mod_resource/content/1/contenido/index.html

Universidad para la Cooperación Internacional (UCIPFG). (s.f.). *Conceptos Fundamentales del Turismo*. https://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS15/MGTSV15-07/semana3/LS3.2.pdf

Weihrich, H. (1982). The TOWS matrix: A tool for situational analysis. *Long Range Planning, 15*(2), 54-66.

Xotels. (2025). *¿Qué es la gestión hotelera?* https://www.xotels.com/es/management-hotelero/que-es-la-gestion-hotelera

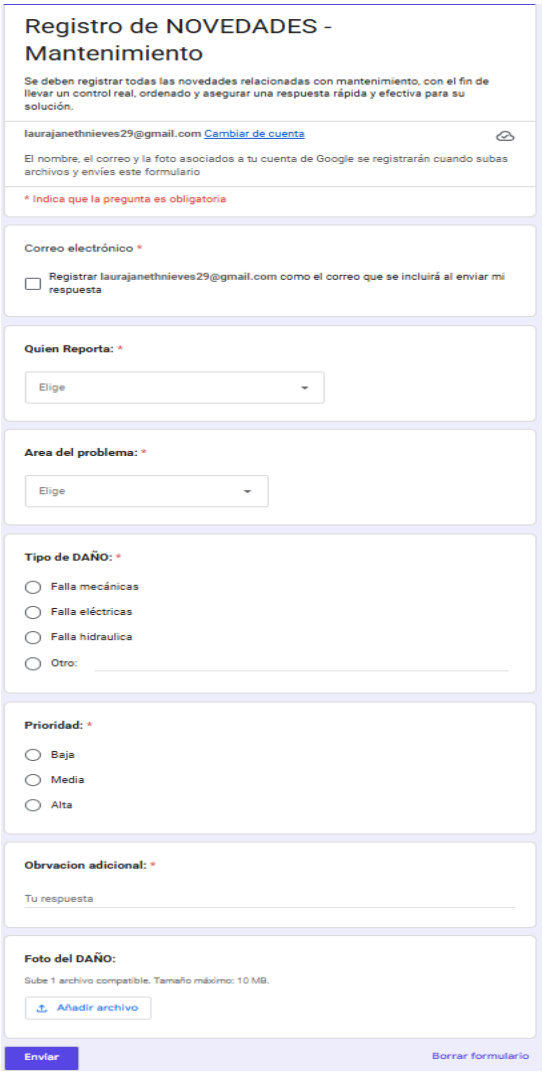
Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009). *Marketing de servicios* (5.ª ed.). McGraw-Hill.

Anexos

Anexo A Formulario 1: Registro de Novedades

Campos del formulario:

- Correo electrónico
- Quien reporta (Nombre del colaborador que reporta)
- Área, lugar o número de habitación donde se presenta la novedad
- Tipo de incidencia (mecánica, eléctrica, hidráulica, otro como: plomería, mobiliario, equipos)
- Prioridad (Alta / Media / Baja)
- Observaciones adicionales (Descripción detallada de la novedad)
- Foto del daño



Anexo B Formulario 2: Actualización de Novedad – Mantenimiento

Campos del formulario:

- Fecha de atención
- Nombre del técnico de mantenimiento
- Identificación de la novedad atendida (área o habitación)
- Descripción de la intervención realizada
- Estado de la novedad (En proceso / Resuelta / Requiere seguimiento)
- Observaciones o recomendaciones

Anexo C Formulario 3: Facturas – Mantenimiento

Campos del formulario:

- Fecha de la compra o servicio
- Nombre del técnico o responsable
- Novedad o área relacionada
- Descripción del material o servicio adquirido
- Valor del gasto
- Número de factura o soporte
- Proveedor
- Observaciones