Entrevista Hostal Valles del Mar

Fecha: 20/09/2014

Lugar: Brasil 314, La Serena

Entrevistado: Lindys García

Entrevistador: Maximiliano Lillo García

1. ¿Quién administra el hostal?

Lindys García y Jaime Fuica.

1. ¿Cuántas personas trabajan en el hostal y cuáles son sus cargos?

Bueno trabajan 3 camareras, una en la cocina y también tenemos un junior que es el que soluciona los problemas en el hostal, y los dueños en ese caso que somos nosotros y llevamos la parte administrativa.

1. ¿Cuáles son las principales tareas que realizan cada uno de estos cargos?

Nosotros recibimos a los pasajeros, lo registramos, vemos cuantos días se quedaran y que necesidades quieren como por ejemplo almorzar, cenar y/u otro servicios.

La mucama o camarera hace la limpieza de la habitación, los baños, los aseos de las camas y toda la habitación en general.

El junior es el hombre de la mantención diaria, por ejemplo si se echa a perder una llave es el encargado de arreglarla.

1. ¿Cómo gestiona las tareas de sus trabajadores y como registra que la hayan cumplido?

Bueno generalmente tenemos un cuaderno donde la camarera que es la que ve la habitaciones y ve los desperfecto en la habitación, ella lo registra en un cuaderno y ahí cuando llega el junior (el de mantención) le entregamos la hoja del día y ahí aparecerán todos los detalles que el tendrá que hacer.

1. ¿Tienen un registro de entrada y salida de sus empleados?

El libro de firmas diarias de ellos, al ingreso y retiro, esto es algo obligatorio.

1. ¿En caso en que usted no se encuentre, a quien le delega el cargo?

Tengo una persona amiga que es mi mano derecha, ella queda de administradora.

1. ¿En caso de que algún funcionario falte, a quien se le delega el servicio?

Se llama a un part-time.

1. ¿Tiene sitio web? (en caso de ser sí)

Si.

¿Qué le gusta del sitio web?

La publicidad, en una contaste línea que todos me vean y vean las fotos de nuestro hostal.

1. ¿Su sitio es administrable por usted?

No, no puedo administrar las fotos, tampoco modificar los precios.

1. ¿Le gustaría agregar algo a su sitio web? ¿Qué cosa?

Si me gustaría poder ingresar y cambiar las fotos, cambiar los valores y hacer promociones.

1. ¿Cómo es el sistema actual de reserva?

Bueno el sistema actual de reserva que tenemos es el sistema antiguo que nosotros escribimos a manuscritos, lo que si me gustaría tener es algo computacional.

1. ¿Qué le faltaría a su sistema para que fuera más eficiente?

Un programa donde yo pudiera registrar a los pasajeros inmediatamente con el carnet y que quede registrado al igual que como las empresas, que no tenga que ir a buscar libros antiguos para buscar los datos de las empresas o pasajeros, que todo salga rápido “a la mano”.

1. ¿Cómo es el sistema actual de check-in y check-out de los clientes?

El check-in como en todos lados es a las 14:00 y el check-out al 12:00 del otro día, esto queda registrado en el libro de pasajeros.

1. ¿Qué le faltaría a su sistema para que fuera más eficiente y expedito?

Un programa para agilizar las cosas.

1. ¿Mejoraría el funcionamiento del hostal con un sistema informático? (en caso de ser sí)

Claro, pues lógico, lo que más necesitamos es eso, pero no lo tenemos.

¿Qué le gustaría que tuviera el sistema?

Me gustaría que tuviera todas las habitaciones que nosotros tenemos y todos los consumos extra de los pasajeros, si son turista o de empresa y así poderlos registrar en el computador.

1. ¿Le gustaría que tuviera en método de pago por internet?

Si también podría ser, algo automático.

1. ¿Le gustaría implementar un sistema de tareas y registros para sus empleados?

Si, también.

1. ¿Cuenta con un registro de sus clientes más frecuentes?

No, no lo cuento, solamente de las empresas. Sobre los turistas solo por el recuerdo.