



**UNIVERSIDAD  
DEL AZUAY**

**UNIVERSIDAD DEL AZUAY**

**FACULTA DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN,  
ESCUELA DE TURISMO**

**PROPUESTA DE REESTRUCTURACIÓN PARA EL ÁREA DE  
ALOJAMIENTO; DEPARTAMENTO DE RESERVAS, DEL HOTEL  
MORENICA DEL ROSARIO DE LA CIUDAD DE CUENCA**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE INGENIERO EN TURISMO**

**AUTOR: ALEX PATRICIO JIMÉNEZ VILLACIS**

**DIRECTOR: MST. SANTAGO JOSÉ MALO OTATTI**

**CUENCA – ECUADOR**

**2018**

## **Dedicatoria**

A la vida, infinita e inefable fuente del conocimiento

## **Agradecimientos**

En primer lugar, a mis padres Rocío y Patricio, por su inmenso amor y sobre todo por inculcarme la importancia del aprendizaje.

A mi director, Santiago Malo por su paciencia y consejos durante el desarrollo de este proyecto.

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	I
Agradecimientos.....	II
Índice de contenidos.....	III
Índice de tablas.....	VII
Resumen.....	VIII
Abstract.....	IX
Justificación.....	X
CAPÍTULO 1: MARCO CONCEPTUAL.....	1
1.1 Marco Teórico.....	1
1.2 Marco Legal.....	10
1.2.1 Constitución de la República del Ecuador.....	10
1.2.2 Ley de Turismo.....	11
1.2.3 Reglamento de alojamiento turístico.....	13
1.2.4 Plan Nacional del Buen Vivir.....	22
CAPÍTULO 2: DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DEL HOTEL MORENICA DEL ROSARIO DE LA CIUDAD DE CUENCA.....	23
2.1 Localización.....	23
2.1.1 Descripción de la ciudad de Cuenca.....	23
2.2 Antecedentes.....	25
2.2.1 Antecedentes históricos de la hotelería en Cuenca.....	25
2.2.2 Antecedentes históricos del Hotel Morenica del Rosario.....	26
2.2.3 Ubicación del Hotel Morenica del Rosario de la Ciudad de Cuenca.....	29
2.3 Situación actual del Hotel Morenica del Rosario.....	30
2.3.1 Análisis Foda del hotel Morenica del Rosario.....	30
2.3.1.1 FODA cruzado.....	32
2.3.1.2 Conclusión.....	33
2.3.2 Descripción actual del establecimiento.....	34
2.3.2.1 Servicios.....	34
2.3.2.2 Planta habitacional.....	35
2.3.2.3 Nómina actual de empleados.....	36
2.3.3 Aplicación de una Matriz de Relaciones mediante las variables más significativas del Hotel Morenica del Rosario.....	36

2.3.3.1 Variables .....	36
2.3.3.2 Matriz de Relaciones .....	38
2.3.3.3 Aplicación de resultados obtenidos en la matriz de relaciones al gráfico respectivo.....	40
2.3.3.2 Factores de trabajo y análisis de alternativas.....	42
2.3.4 Interpretación del diagnóstico situacional del Hotel Morenica del Rosario	44

<b>CAPÍTULO 3: REESTRUCTURACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS DEL HOTEL MORENICA DEL ROSARIO .....</b>	<b>45</b>
3.2 Reestructuración del Organigrama funcional .....	47
3.2.1 Organigrama actual del hotel Morenica del Rosario .....	47
.....	47
3.2.1.1 Análisis del organigrama actual .....	48
3.2.2 Organigrama funcional propuesto .....	50
3.2.3 Organigrama posicional propuesto .....	51
3.2.2.1 Análisis del organigrama propuesto .....	52
3.3 Metodología utilizada para determinar las propuestas de reestructuración. ....	54
3.4 Reestructuración de perfiles para el departamento de recepción y reservas del Hotel Morenica del Rosario .....	56
3.4.1 Perfiles actuales .....	56
3.4.2 Propuesta de perfiles para el departamento de recepción y reservas.....	61
3.5 Proceso de reclutamiento y selección de personal para el departamento de recepción y reservas .....	71
3.5.1 Políticas de reclutamiento y selección .....	73
3.5.2 Formato para requerimiento de personal .....	73
3.5.3 Solicitud de empleo .....	75
3.5.4 Cuestionario de aplicación para el aspirante .....	76
3.5.5 Proceso final de selección.....	79
3.5.5.1 Formato de confrontación entre aspirantes.....	79
3.5.5.2 Informe final para la selección del personal para el departamento de recepción y reservas del hotel Morenica del Rosario. ....	80
3.6 Procedimiento general de actividades del departamento de recepción y reservas	81
3.6.1 Requerimiento de reservas, bloqueos, o información de habitaciones.....	81
3.6.2 Check in y check out de huéspedes .....	81
3.6.3 Facturación de servicios .....	81

3.7 Procedimiento para el uso de portales web.....	82
3.7.1 Manejo de Booking.....	82
3.7.2 Manejo de Expedia .....	82
3.7.3 Manejo de Despegar .....	82
3.7.4 Manejo de Hotelbeds .....	82
3.8 Tentativo de costos para restablecer el tarifario de precios .....	82
3.8.1 Tentativo de costos para habitación simple .....	83
3.8.2 Tentativo de costos para una habitación doble o matrimonial .....	84
3.8.3 Tentativo de costos para una habitación triple .....	85
3.9 Reestructuración de tarifario de precios .....	85
3.9.1 Tarifario para agencias de viajes y tour operadoras .....	85
3.9.2 Tarifario para empresas corporativas.....	85
3.10 Herramientas para la operatividad de los procesos: información-reserva-estancia .....	86
3.10.1 Tarjeta de bloqueo de habitaciones y servicios .....	86
3.10.2 Carta de confirmación de reserva .....	86
.....	87
3.10.3 Tarjeta de registro .....	88
3.10.4 Tarjeta para encargo de pertenencias.....	89
3.10.5 Tarjeta para objetos olvidados .....	90
3.10.6 Formato para la firma del correo electrónico.....	91
3.11 Políticas de funcionamiento del hotel para con sus proveedores. ....	93
3.12 Formato de carta para la difusión virtual de la oferta hotelera del Morenica del Rosario .....	95
3.13 Carta compromiso para crédito corporativo/agencia de viajes.....	96
3.14 Publicidad a través de medios virtuales .....	97
3.14.1 Publicidad por redes sociales.....	97
3.14.2 Programa de artes (publicidad conductual) .....	98
<b>CAPITULO 4: DISEÑO DE MANUALES OPERACIONALES PARA EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS.....</b>	<b>103</b>
4.1 Introducción .....	103
4.2 Manual de procedimientos para el reclutamiento y selección de personal .....	103
4.3 Manual de procedimientos para actividades generales del departamento de recepción y reservas .....	104

4.4 Manual de procedimientos para facturar servicios .....	104
4.5 Manual de procedimientos para el uso de portales de internet “extranet”.....	104
<b>CAPITULO 5: SOCIALIZACIÓN DE LA PROPUESTA.....</b>	<b>105</b>
5.1 Socialización con el personal del departamento de recepción y reservas sobre los manuales operacionales .....	105
5.2 Cronograma de la socialización .....	106
5.3 Carta de constancia de la socialización y entrega de los manuales .....	107
5.4 Conclusiones .....	108
5.4 Recomendaciones .....	109
Bibliografía.....	110
Anexos.....	112
.....	139

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Representación de los requisitos para la categorización hotelera (MINTUR, 2016).....	16
<b>Tabla 2</b> Estadística general de turistas que ingresan a la ciudad de Cuenca. ....	23
<b>Tabla 3</b> Movimiento económico del año 2011 “Hotel Morenica del Rosario”. ....	27
<b>Tabla 4</b> Nómina de empleados del año 2011 “Hotel Morenica del Rosario”.....	28
<b>Tabla 5</b> Movimiento económico durante el 2012 al 2016 “Hotel Morenica del Rosario”. .....	28
<b>Tabla 6</b> Nómina histórica de Gerentes del Hotel Morenica del Rosario .....	29
<b>Tabla 7</b> FODA Hotel Morenica del Rosario.....	31
<b>Tabla 8</b> FODA Cruzado.....	33
<b>Tabla 9</b> Descripción de la planta habitacional.....	35
<b>Tabla 10</b> Nómina de empleados 2018 .....	36
<b>Tabla 11</b> Planteamiento de Variables .....	37
<b>Tabla 12</b> Aplicación de la Matriz de Relaciones .....	39
<b>Tabla 13</b> Análisis de Alternativas.....	43
<b>Tabla 14</b> Factores más representativos para la propuesta de reestructuración del departamento de recepción y reservas del Hotel Morenica del Rosario.....	54
<b>Tabla 15</b> Perfil de jefe de recepción .....	56
<b>Tabla 16</b> Perfil del recepcionista .....	58
<b>Tabla 17</b> Confrontación de aspirantes .....	79
<b>Tabla 18</b> Costos de la habitación simple .....	83
<b>Tabla 19</b> Costos habitación doble/matrimonial .....	84
<b>Tabla 20</b> Costos habitación triple .....	85
<b>Tabla 21</b> Esquema de manuales operacionales.....	103

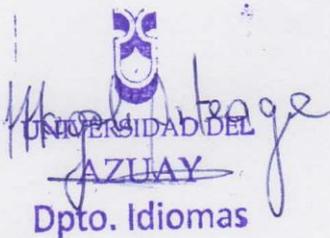
## **Resumen**

Las actividades turísticas, se desarrollan actualmente con mucha informalidad y empirismo; las empresas que se dedican a ejercerlas, no cuentan con una adecuada cultura organizacional. Específicamente en hotelería, Cuenca tiene un foco muy importante en el que hay que trabajar para encenderlo, los establecimientos hoteleros son en su gran mayoría de carácter familiar y no existe departamentalización, no se manejan manuales de procedimientos, se obvia el proceso de reclutamiento y selección y no hay control de los procesos.

La presente propuesta se trabaja en el departamento de reservas del hotel Morenica del Rosario con el afán de mejorar la operatividad y optimizar la correcta realización de los procesos, esto basándonos en los resultados arrojados del diagnóstico situacional.

## ABSTRACT

Tourist activities were developed with much informality and empiricism. The companies dedicated to these activities did not have an adequate organizational culture. Specifically, the hotel area in Cuenca has a very important centre to be exploited. Hotel establishments were mostly family businesses, which were not departmentalized. Procedural manuals were not handled, recruitment and selection processes were ignored along with a lack of process control. The present proposal was developed in the reservation department of "Morenica del Rosario" hotel in order to improve its operation and optimize the execution of processes. It was based on the results of the situational diagnosis.



A handwritten signature in blue ink is located in the bottom right corner, above the text "Translated by".

Translated by  
Ing. Paul Arpi

## **Justificación**

La alta competitividad que ha generado el desmesurado crecimiento de la oferta hotelera en la ciudad de Cuenca, obliga a los establecimientos que ofrecen este tipo de servicios a disminuir sus tarifas de una forma a la que podemos denominar “desleal”; sumado a esto, encontramos una gran cantidad de casas que operan informalmente brindando servicios de alojamiento y restauración, además de que los procesos en los departamentos internos, en especial el de recepción y reservas (departamento que tiene el primer contacto con el huésped) no se controlan ni ejecutan de la mejor manera y muchos menos cuentan con manuales provisionales de procedimientos para asegurar un buen desarrollo de todas sus actividades. La cultura organizacional es casi inexistente o está mal estructurada, las herramientas que se usan en recepción son obsoletas y muy escasas; sin apartar la falta de directrices que guíen un proceso de reclutamiento y selección de personal. Con la presente propuesta, se desarrollarán manuales dirigidos a los procesos más esenciales del departamento de reservas, así como también el diseño de herramientas de uso regular para sus actividades

## **CAPÍTULO 1: MARCO CONCEPTUAL**

### **1.1 Marco Teórico**

El presente trabajo se enfoca en una propuesta que facilite un mejor desenvolvimiento de todas las actividades que se realizan en el departamento de reservas del Hotel Morenica del Rosario de la ciudad de Cuenca; para ello es importante comprender ciertos términos empleados en el ámbito turístico y el entorno en el que se desarrolla el sector hotelero.

Turismo es el conjunto de varias actividades que se realizan en destinos fuera del lugar de residencia y que involucran tanto al sector público como al privado, por ésta razón Raya en la enciclopedia Turismo, hotelería y restaurantes lo menciona como una “actividad multisectorial”; de igual forma se considera al turismo como una actividad económica de efecto multiplicador, porque brinda un beneficio prácticamente global, desde un vendedor ambulante, a un restaurante de comida típica o una importante cadena hotelera. Es relevante tener en cuenta que los organismos internacionales limitan un tiempo plazo en el cual se deben realizar actividades turísticas y este debe ser no mayor a un año. La Organización Mundial de Turismo lo define como: “Las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros motivos”. (Omt, 2008)

Continuamos analizando conceptos como hotelería, servicio y alojamiento; Raya define la hotelería como “la oferta de un conjunto de servicios destinados a proporcionar alojamiento y alimentación”. Debido a que las necesidades de los turistas y huéspedes en general cambian de acuerdo a la tendencia global, éste concepto se amplía a la parte recreacional e informativa; quienes hemos desempeñado actividades laborales en un hotel, podemos comprender que un cliente no solo busca un lugar para pernoctar y alimentarse, si no que su perspectiva de satisfacción va más hacia su interés por conectarse directamente con el medio que visita, por ésta razón que en hotelería, actualmente el enfoque del servicio se enlaza con calidad y podríamos redefinirla como un conjunto

servicios dedicados a satisfacer necesidades como: alojamiento, restauración, información y recreación.

La hotelería ha tenido una importante participación en el mercado ecuatoriano desde principios del siglo 21, pequeños emprendimientos o grandes cadenas hoteleras participan del sector y fomentan su crecimiento. Podríamos decir que industria hotelera es el conjunto de establecimientos públicos o privados dedicados a brindar el servicio de alojamiento con o sin alimentación. Cabe recalcar que la inversión privada es la que tiene prácticamente el dominio de todo el sector; sin embargo, el sector público se encarga de la regulación para un adecuado funcionamiento. Raya menciona: “La industria hotelera entra dentro de la clasificación de empresa en el apartado de servicios y su característica principal es que está sujeta a la estacionalidad (épocas del año) y a la temporalidad (duración del servicio)” (Raya, 2007) mientras que Arienza la involucra con el turismo: “en la actualidad la industria hotelera constituye una pieza clave y fundamental dentro del sector turístico” (Arienza Sobrino, 2012).

Alojamiento es el conjunto de características que permiten a una persona, satisfacer la necesidad de pernoctar o descansar por un período de estancia corto o duradero; son los espacios, cualidades y a los servicios complementarios que el establecimiento posea los que van a determinar el precio con los que este se oferte. El Reglamento General de Actividades Turísticas dentro del artículo 2 nos dice: “Son alojamientos los establecimientos dedicados de modo habitual, mediante precio, a proporcionar a las personas alojamiento con o sin otros servicios complementarios. (Mintur, 2016)

Se determina como servicio a un conjunto de acciones dirigidas a satisfacer diversas necesidades del público en general. La real academia de la lengua alude: “Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada.” (Española, 2017)

Servicio hotelero es el conjunto de características que, dependiendo del establecimiento, su categoría y la relación calidad/precio conllevan a satisfacer las necesidades de la demanda, en este caso un huésped, empresa pública o privada; cabe recalcar que también se le ofrece un servicio a la persona que se acerca con el afán informarse sobre las prestaciones disponibles, las tarifas promociones y demás. Es muy importante tener en cuenta que dentro de este tipo de servicio en particular se juega bastante con la intangibilidad, es por esta razón que muchas empresas que se dedican al particular, manejan estratégicamente herramientas como el marketing publicitario, fidelización de huéspedes, medios informáticos, etc.

Sobre la importancia de la organización interna de un hotel, Raya (2007) en su obra *Turismo, hotelería y restaurantes* nos dice:

Es evidente que las empresas hoteleras de hoy en día deben potenciar y cuidar los recursos humanos como una estrategia para ser competitivas. Las mejores instalaciones y dotaciones de un hotel son valoradas por los clientes cuando cuentan con personas capaces de transmitir profesionalidad y honestidad en los que hacen u ofrecen, y una actitud abierta y positiva, que permite la relación cálida y humana por encima de cualquier consideración. La organización de un hotel requiere una estructura organizativa en términos de autoridad, definición clara de los objetivos, organización de tareas, funciones y responsabilidades. (Raya, 2007)

Podemos darnos cuenta que la organización interna es un procedimiento esencial para mantener a flote una empresa hotelera; las directrices que los funcionarios tenga, apoyan su buen desempeño y guían la empresa de acuerdo a los objetivos y ambiciones que se planteen. Por ejemplo, Atienza en su libro *Procesos de gestión de departamentos del área de alojamiento: recepción en alojamientos* nos brinda una recomendación bastante directa respecto al manejo del tema:

Organizar significa ordenar, crear una estructura y dotar de los medios necesarios para que se puedan cumplir los fines que se han programado. Ese sistema formado principalmente por personas, debe estar regulado por un conjunto de normas que establezcan el marco estable y comprensible que les permita trabajar en la persecución de los fines establecidos. Y es tarea gerencial buscar la forma de crear ese marco o estructura organizacional que implicará la especialización del trabajo, establecer una cadena de mando y la departamentalización. (Arienza Sobrino, 2012)

Tal y como lo mencionó Arienza en la anterior definición, es fundamental que en un hotel por más pequeño que sea, los sectores internos de trabajo deben estar correctamente divididos por departamentos; uno de ellos, específicamente el de reservas; es la sección en donde el hotel con el cliente acuerdan de forma verbal o escrita, el compromiso de brindar el servicio de alojamiento y otros dependiendo de la oferta de la empresa, estableciendo los términos de pago y políticas de cancelación. Jose M. Raya habla de “unificación de secciones con el afán de concentrar tareas” (Raya, 2007), refiriéndose a unir la sección de reservas y recepción en un solo departamento. De igual forma según Raya, la sección de reservas desde el punto de vista organizativo, es un centro cuyas funciones básicas son las siguientes:

Atender el tratamiento de las reservas de alojamiento y su registro en el más amplio aspecto, a los efectos de información, confirmación, denegación, modificación, consulta, reservas provisionales, reservas condicionales, reservas de clientes privados, etc.

Facilitar fundamentalmente, los tres siguientes tipos de información: (particulares-de grupos y contingentes e información diversa.)

Favorecer la coordinación interdepartamental mediante la emisión de información clasificada por departamentos operacionales, a los efectos de una mejor prestación de servicio.

Redactar la correspondencia en relación con su sección, el departamento comercial y el jefe de recepción, basadas en la coordinación, la cooperación y la colaboración mutua.

Recibir y tramitar quejas de los clientes del hotel. (Raya, 2007)

Dentro de toda empresa que brinda servicios, el diagrama de costo es la herramienta fundamental para las operaciones que se realizan, con esta importante base, se pueden determinar el gasto que implica conseguir y mantener la materia prima, obtener un valor específico de lo que debemos invertir en determinado producto final, establecer precios o tarifarios técnicos de acuerdo a los intereses económicos de la institución.

Como bien lo explica Atienza, la contabilidad de costos permite conocer el importe que se genera:

De los productos o servicios de los diferentes departamentos, analizando otro aspecto, como la relación entre consumos en relación a las ventas, detecta los servicios más rentables o los que generan pérdidas, en función de lo que se gana o se pierde con cada servicio, facilita la cifra de ventas mínima para cubrir gastos y no tener pérdidas (Arienza Sobrino, 2012)

Cuando se define el costo básico de una habitación unida al margen de utilidad que se desee tener, estamos hablando de precio. “podemos decir que la tarifa es un conjunto de precios que adquieren los diferentes servicios que se prestan dentro de un hotel. La formación y fijación del precio de venta, está determinado por la dirección del establecimiento.” (Raya, 2007)

José M. Raya hace referencia a la importancia que tiene el precio sobre el marketing y que debe ser el resultado de un análisis y no debe ser aleatorio, lo expresa de la siguiente manera: “también hemos de considera el precio como un elemento dinámico del marketing, ya que, desde el punto de vista del análisis, está integrado por elementos relativos a la gestión y el marketing” (Raya, 2007)

Otro factor a considerar en la fijación del precio es la relación calidad-precio (elemento subjetivo) ya que se ha demostrado que, en un mercado

competitivo, donde los productos o las prestaciones son similares y para los cuales se dispone de pocos elementos de comparación, el cliente tiene tendencia a escoger el producto o la prestación de precio más elevado, pues significa para él una nota de mejor calidad. (Raya, 2007)

La gestión del talento humano en hotelería es de vital importancia, los procesos de selección, inducción y capacitación constante direccionan al hotel hacia el éxito, como introducción al tema, Foster menciona lo siguiente: “En cierto sentido, la organización de un hotel depende de la cantidad de personal con que cuente. El número de empleados que se requiere para operar un hotel en forma eficiente varía de acuerdo al número de huéspedes.” (Foster, 1994)

Sobre la gestión del personal, Arienza nos brinda esta reseña:

En la prestación de los servicios interviene un gran número de personas, todas y cada una de las cuales van a influir en la percepción final del cliente. Así pues, la motivación de los empleados y el estilo del liderazgo se convierten en factores clave (Arienza Sobrino, 2012)

No es necesario ser un experto en la materia para saber que el manejo adecuado del personal que labora en cualquier institución, es de vital importancia; sobre todo si tomamos en cuenta que un empleado dentro de una empresa que brinda servicios de alojamiento o alimentación, se convierte en el primer cliente de la misma, en otras palabras, es el denominado cliente interno. Una correcta gestión del talento humano garantizará mejor productividad y éxito de la empresa; es por esta razón, que cada empleado del hotel, deberá asumir su rol laboral en base a un perfil profesional, funciones, responsabilidades, motivación y sobre todo una óptima inducción y capacitación continua.

Todo trabajador que se incorpora por primera vez a una empresa lo hace con cierta inseguridad. La empresa tiene, por lo tanto, como cometido facilitar al nuevo empleado su integración en ella, poniendo a su alcance los medios y técnicas necesarias, y procurar que el período de integración sea el más reducido posible. (Arienza Sobrino, 2012)

Para continuar con un buen manejo del talento humano posterior a la selección e inducción podemos hablar de capacitación no solo como un proceso necesario

para nuestro establecimiento hotelero si no como una herramienta de aprendizaje continuo que garantiza mejora en la calidad del servicio y la realización óptima de los diferentes procesos internos del departamento de reservas.

“Al menos dos veces al año deben realizarse ejercicios de formación para el personal que presta sus servicios en el establecimiento hotelero” (Raya, 2007)

José Luis Feijoo y Jorge Oubina enfatizan en que:

El aprendizaje es un proceso de adquisición o modificación de conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes o valores por lo tanto se debe reconocer el rol de la capacitación como recurso estratégico para la industria hospitalaria para despertar en el empleado un interés y generar compromiso en cumplimiento responsable de sus funciones. Dando de esta manera un realce a la importancia que tiene el empleado en la empresa hotelera, hablando incluso de “trabajadores del conocimiento” siendo estos: aquellos que vuelcan su saber y experiencias en la organización, generando aportes de valor. (Jose Luis Feijoo, 2016)

Parte del funcionamiento de una empresa dedicada a la prestación de servicios, está mantener de forma centralizada, clara y continúan el entendimiento sobre el tema de calidad y responsabilidad.

La planta de alojamientos hoteleros debe girar en torno a los criterios de calidad total, es decir de sus servicios y de sus instalaciones, calidad en el empleo y garantía ante sus usuarios, siempre bajo el concepto de la sostenibilidad social y ambiental del desarrollo turístico. Es preciso potenciar la calidad interna de los servicios y recursos comercializados, entendida como la mejora en la organización y la gestión de los mismo y mejora en la calidad del empleo, todo con el objetivo último de la plena satisfacción de los usuarios turísticos, en cuanto a los servicios que recibe, a su calidad ambiental y la de los destinos que visita. (Arienza Sobrino, 2012)

Habiendo comprendido la reseña básica de los aspectos generales del sector hotelero, pasamos a revisar la parte interna del departamento y como esencia principal de toda la planta está la recepción, que por así decirlo es el órgano pilar de todo hotel o empresa que se dedique a prestar servicios de alojamiento; en ésta parte importante del negocio, se muestra de forma directa la imagen del hotel, los clientes interactúan con el personal que se encarga de su recibimiento y el huésped tiene la primera percepción de lo que significa invertir su dinero en el establecimiento que haya elegido.

Foster alude el tema con el siguiente enunciado: “La recepción es la responsable de dar la bienvenida a los huéspedes, administrar las habitaciones y manejar las quejas, es el lugar donde el cliente se forma su primera impresión del hotel” (Foster, 1994)

El huésped, es la persona que ha decidido invertir su dinero para disfrutar del servicio de alojamiento y cumplir sus perspectivas de acuerdo a sus necesidades.

De acuerdo a las circunstancias generadas para la consolidación del servicio entre el prestador y el beneficiario, podemos clasificar los tipos de huésped de la siguiente manera: Turistas, estudiantes y ejecutivos de negocios. El primero realiza su viaje por interés en conocer los lugares turísticos más sobresalientes de determinada zona y compra el servicio de alojamiento para cumplir para de sus objetivos; el segundo decide hacer uso del servicio por motivos de estudio en sus variadas situaciones como postgrados, proyectos, trabajos de investigación, etc. Los últimos viajan fuera de su lugar común de residencia para cumplir sus funciones laborarles y deciden de forma individual o a través de su empresa reservar una habitación para su estancia.

El encargado de dirigir esta sección es el jefe de recepción, quien se encarga de organizar, dirigir y controlar la recepción, mediante una estrategia de calidad; debe gestionar la oferta de habitaciones, tener en cuenta las reservas, las entradas, salidas, la facturación y las situaciones especiales (cambios, overbooking, etc.), y optimizar los recursos materiales y humanos de los que dispone con objeto de ofrecer mejor calidad de servicio al cliente. (Raya, 2007)

A su cargo se encuentran el/la o los/las recepcionista quien desempeña el papel más importante del área de recepción, éste al ser el primer contacto formal que tiene el huésped con el hotel o empresa de alojamiento, se encarga de atender cada uno de los requerimientos y necesidades del mismo, registra las reservas y brinda información necesaria respecto al hotel, disponibilidad y precios. El recepcionista debe poseer capacidad de desenvolvimiento, don de palabra y manejar 2 o más idiomas; esto es estrictamente imprescindible para brindar al cliente la información adecuada del establecimiento y registrarlo durante el proceso del check in.

Los recepcionistas cumplen diferentes roles de acuerdo a las necesidades que posea hotel, tales requerimientos van a depender del número de habitaciones y su cantidad de plazas, de los servicios que ofrezca y en que categoría se encuentre posicionado, la carga horaria, la rotación de turnos y las funciones a desempeñar; podemos clasificarlos de la siguiente manera: recepcionista diurno, recepcionista poli funcional y auditor nocturno. El primero desempeña sus funciones durante las horas del día y por lo general será quien más contacto tenga con los huéspedes, debido a que durante la mañana y tarde se realizan la entrada y salida de clientes; el segundo cumplirá parte de sus funciones, finalizadas las tareas y el horario del primero, durante el resto de la tarde y noche; mientras que el auditor nocturno desarrolla su trabajo entre las horas de la noche hasta el día siguiente. Todos los trabajadores del área se rigen específicamente a las actividades que deben cumplir, así mismo cada uno de ellos mantiene contacto directo e indirecto con el huésped. (Raya, 2007)

## **1.2 Marco Legal**

### **1.2.1 Constitución de la República del Ecuador**

La carta constitucional menciona:

#### **Capítulo Sexto**

#### **Trabajo y producción**

##### **Formas de organización de la producción y su gestión**

**Art. 319.-** Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas. (Constitución de la República, 2008)

**Art. 320.-** En las diversas formas de organización de los procesos de producción se estimulará una gestión participativa, transparente y eficiente. La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetará a principios y normas de calidad, sostenibilidad, productividad sistémica, valoración del trabajo y eficiencia económica y social. (Constitución de la República, 2008)

Entre estos 2 artículos podemos concluir que existen garantías constitucionales para el desarrollo de la actividad hotelera y que los propietarios del hotel Morenica del Rosario en calidad de personas naturales tienen el pleno derecho de mantener el libre ejercicio de su negocio, siempre y cuando el desarrollo de sus actividades no inflija la ley y el servicio se produzca de forma transparente.

## **1.2.2 Ley de Turismo**

La Ley principal para la realización de actividades turísticas actualizada al 2014, menciona dentro de diferentes capítulos las siguientes particularidades:

### **Capítulo primero**

#### **Generalidades**

**Art. 3.-** Son principios de la actividad turística, los siguientes:

a) La iniciativa privada como pilar fundamental del sector; con su contribución mediante la inversión directa, la generación de empleo y promoción nacional e internacional. (Turismo, 2014)

**Art. 4.-** La política estatal con relación al sector del turismo, debe cumplir los siguientes objetivos: (Turismo, 2014)

a) Reconocer que la actividad turística corresponde a la iniciativa privada y comunitaria o de autogestión, y al Estado en cuanto debe potencializar las actividades mediante el fomento y promoción de un producto turístico competitivo (...)

e) Promover la capacitación técnica y profesional de quienes ejercen legalmente la actividad turística (...)

Dentro de los principios de la Ley para las actividades turísticas, y siendo el sector hotelero un actor primordial, podemos concluir que, como parte de la responsabilidad del Ministerio de Turismo, está el reconocimiento al esfuerzo y autogestión de todos inversionistas privados que promuevan el desarrollo de éste importante segmento de la economía ecuatoriana, así como también la educación continua de sus profesionales y colaboradores. (Turismo, 2014)

## **Capítulo segundo**

### **De las actividades turísticas y de quienes las ejercen**

**Art. 5.-** Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades (Turismo, 2014):

- a. Alojamiento;
- b. Servicio de alimentos y bebidas; (...)

**Art. 8.-** Para el ejercicio de actividades turísticas se requiere obtener el registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento, que acredite idoneidad del servicio que ofrece y se sujeten a las normas técnicas y de calidad vigentes. (Turismo, 2014)

**Art. 9.-** El Registro de Turismo consiste en la inscripción del prestador de servicios turísticos, sea persona natural o jurídica, previo al inicio de actividades y por una sola vez en el Ministerio de Turismo, cumpliendo con los requisitos que establece el Reglamento de esta Ley. En el registro se establecerá la clasificación y categoría que le corresponda. (Turismo, 2014)

**Art. 10.-** El Ministerio de Turismo o los municipios y consejos provinciales a los cuales esta Cartera de Estado, les transfiera esta facultad, concederán a los establecimientos turísticos, Licencia única Anual de Funcionamiento; lo que les permitirá: (Turismo, 2014)

- a. Acceder a los beneficios tributarios que contempla esta Ley;
- b. Dar publicidad a su categoría;
- c. Que la información o publicidad oficial se refiera a esa categoría cuando haga mención de ese empresario instalación o establecimiento;
- d. Que las anotaciones del Libro de Reclamaciones, autenticadas por un Notario puedan ser usadas por el empresario, como prueba a su favor; a falta de otra; y,

e. No tener, que sujetarse a la obtención de otro tipo de Licencias de Funcionamiento, salvo en el caso de las Licencias Ambientales, que por disposición de la ley de la materia deban ser solicitadas y emitidas.

Particularmente en el Morenica del Rosario se toman muy en cuenta éstos artículos, cumpliendo a cabalidad todo lo que manda la ley; en primer lugar, el hotel se funda y trabaja hasta la actualidad bajo la consigna de una persona natural. El servicio ofrecido por el establecimiento se divide en alojamiento y alimentación; posee un registro actualizado de la licencia anual de funcionamiento, documento oficial e importante para los trámites legales que se realizan con la municipalidad y los entes reguladores de la ciudad.

### **1.2.3 Reglamento de alojamiento turístico**

#### **Capítulo primero**

#### **Sección 1 (Ámbito General)**

**Art.1 Objeto.** - El objeto del presente reglamento es regular la actividad turística de alojamiento.

**Art.2 Ámbito de aplicación.** El Presente reglamento será aplicado a nivel nacional.

**Art.3 Definiciones.** - Para la aplicación del presente reglamento se deberá tomar en cuenta los siguientes términos y definiciones:

1. Actividad turística de alojamiento o alojamiento turístico: El alojamiento es una actividad turística que puede ser desarrollada por personas naturales o jurídicas, que consiste en la prestación remunerada del servicio de hospedaje no permanente, a huéspedes nacionales o extranjeros, para lo cual se considerarán los requisitos correspondientes a su clasificación y categoría, determinados en el presente Reglamento. (...) (Mintur, 2016)

8. Categoría: Se considera a los requisitos técnicos diferenciadores de categorización, en un rango de una a cinco estrellas, que permite medir la infraestructura, cantidad y tipo de servicios que prestan los establecimientos de

alojamiento turístico a los huéspedes. Se considera a un establecimiento de cinco estrellas como el de más alta categoría y al de una estrella como de más baja categoría. (...) (Mintur, 2016)

14. Establecimiento de alojamiento turístico: Es el establecimiento considerado como una unidad íntegra de negocio destinada al hospedaje no permanente de turistas y que brinda servicios complementarios, para lo cual deberá obtener previamente el registro de turismo y la licencia única anual de funcionamiento, a través de la Autoridad Nacional de Turismo o de los Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, conforme a los requisitos de clasificación y categorización dispuestos en el presente Reglamento. (...) (Mintur, 2016)

19. Hospedaje: Servicio que presta un establecimiento de alojamiento turístico destinado a la pernoctación de una o varias personas de forma no permanente a cambio de una tarifa diaria establecida. (...) (Mintur, 2016)

20. Huésped: Turista nacional o extranjero que pernocta, de manera no permanente, en un establecimiento de alojamiento turístico a cambio de una tarifa diaria establecida. 21. Jornada hotelera: Período de tiempo determinado según las políticas del establecimiento, en el que se define el horario de ingreso (check in) y salida (check out) de los huéspedes. (...) (Mintur, 2016)

27. Tarifa rack o mostrador: Tarifa máxima por pernoctación que determina el establecimiento de alojamiento turístico por el servicio de alojamiento. Este deberá considerar el valor por huésped, por noche, por tipo de habitación y por temporada, incluido impuestos. Anualmente esta tarifa deberá ser registrada ante la Autoridad Nacional de Turismo, conforme lo dispuesto en este Reglamento. (...) (Mintur, 2016)

## **Capítulo tercero**

### **De la clasificación y categorización de los establecimientos de alojamiento turístico**

**Art. 12.- Clasificación de alojamiento turístico y nomenclatura.** - Los establecimientos de alojamiento turístico se clasifican en:

- a) Hotel H
- b) Hostal HS
- c) Hostería HT
- d) Hacienda Turística HA
- e) Lodge L
- f) Resort RS
- g) Refugio RF
- h) Campamento Turístico CT
- i) Casa de Huéspedes CH

a) Hotel. - Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo, cuenta con el servicio de alimentos y bebidas en un área definida como restaurante o cafetería, según su categoría, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con mínimo de 5 habitaciones. Para el servicio de hotel apartamento se deberá ofrecer el servicio de hospedaje en apartamentos que integren una unidad para este uso exclusivo. Cada apartamento debe estar compuesto como mínimo de los siguientes ambientes: dormitorio, baño, sala de estar integrada con comedor y cocina equipada. Facilita la renta y ocupación de estancias largas. (Mintur, 2016)

**Art. 13.-** Categorías según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico. - Es competencia privativa de la Autoridad Nacional de Turismo establecer a nivel nacional las categorías oficiales según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico y sus requisitos. (Mintur, 2016)

Las categorías de los establecimientos de alojamiento turístico según su clasificación son:

Hotel 2 estrellas a 5 estrellas

Hostal 1 estrella a 3 estrellas

Hostería - Hacienda Turística 3 estrellas a 5 estrellas

- Lodge

Resort 4 estrellas a 5 estrellas

Refugio Categoría única

Campamento turístico Categoría única

Casa de huéspedes Categoría única.

### **Hoteles**

#### **Registro Oficial Suplemento 465 al 24 de marzo del 2015**

**Tabla 1** Representación de los requisitos para la categorización hotelera (Mintur, 2016)

ANEXO 1. HOTEL - H						
Requerimientos por categoría - H						
REQUISITOS		HOTEL 5 ESTRELLAS	HOTEL 4 ESTRELLAS	HOTEL 3 ESTRELLAS	HOTEL 2 ESTRELLAS	
Nro.	REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA					
	INSTALACIONES GENERALES					
1	Servicio de estacionamiento temporal para vehículo (embarque y desembarque de pasajeros), frente al establecimiento.		X	X		
2	Estacionamiento propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento. En caso de contar con el requisito mínimo de habitaciones, deberá haber 3 espacios fijos de estacionamiento.		20%	15%	10%	0%
3	Generador de emergencia	Para suministro general de energía eléctrica para todo el establecimiento.	X	X		
		Para servicios comunales básicos: ascensores, salidas de emergencia, pasillos, áreas comunes.			X	
		Sistema de iluminación de emergencia.				X

4	Agua caliente en lavabos de cuartos de baño y aseo en áreas comunes.	Con sistema de válvula de presión.	X			
		Las 24 horas.	X	X		
		Centralizada.	X	X	X	
5	Cambiador de pañales de bebé en cuartos de baño y aseo ubicados en áreas comunes.		X	X		
6	<p>Contar con (por lo menos) los siguientes servicios:</p> <p>1) Piscina.  2) Hidromasaje.  3) Baño turco  4) Sauna.  5) Gimnasio.  6) SPA.  7) Servicio de peluquería.  8) Local comercial afín a la actividad. Ej. Agencia de viajes, artesanías, etc.; se considerará como un solo servicio a uno o más locales comerciales.  9) Áreas deportivas.  10) Exposición de colección de arte permanente o temporal.  11) Salones para eventos</p>		6	4	2	0
7	Acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial.		X	X	X	X
8	Contar con áreas de uso exclusivo para el personal:	Cuartos de baño y aseo	X	X	X	X
		Duchas	X	X		
		Vestidores	X	X		

		Área de almacenamiento de artículos personales (casilleros)	X	X	X	
		Área de comedor	X	X	X	
		Área administrativa	X	X		
ACCESOS						
9	Una entrada principal de clientes al área de recepción y otra de servicio.		X	X	X*	
ACENSORES						
10	Ascensor(es) para uso de huéspedes. No aplica a establecimientos existentes, ni edificios patrimoniales	Si el establecimiento posee dos o más pisos, incluyendo planta baja.	X	X		
	Ascensor de servicio. No aplica a establecimientos existentes, ni edificios patrimoniales.	Si el establecimiento posee tres o más pisos, incluyendo planta baja.			X	

Fuente: Anexo 1, Registro Oficial Suplemento 465 al 24 de marzo del 2015 (Mintur, 2016)

De acuerdo al fundamento que se expone dentro de la Ley de Turismo y su clasificación para establecimientos que se dedican a brindar servicios de alojamiento; el Morenica del Rosario cumple con los requerimientos para ser un hotel con categoría “3 estrellas” y se ha registrado legalmente con esta categoría.



## **1.2.4 Plan Nacional del Buen Vivir**

### **Eje 2 Economía al Servicio de la Sociedad**

El objetivo quinto “Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria” menciona:

La ciudadanía destaca que para lograr los objetivos de incrementar la productividad, agregar valor, innovar y ser más competitivo, se requiere investigación e innovación para la producción, transferencia tecnológica; vinculación del sector educativo y académico con los procesos de desarrollo; pertinencia productiva y laboral de la oferta académica, junto con la profesionalización de la población; mecanismos de protección de propiedad intelectual y de la inversión en mecanización, industrialización e infraestructura productiva. Estas acciones van de la mano con la reactivación de la industria nacional y de un potencial marco de alianzas público-privadas. (Buen Vivir, 2017)

## CAPÍTULO 2: DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DEL HOTEL MORENICA DEL ROSARIO DE LA CIUDAD DE CUENCA

### 2.1 Localización

#### 2.1.1 Descripción de la ciudad de Cuenca

Cuenca, capital provincial del Azuay, conocida de forma oficial como Santa Ana de los Ríos de Cuenca, se encuentra ubicada en la región austral de la cordillera de los Andes con una superficie de 15.730 hectáreas, con un clima templado con temperaturas que oscilan entre los 14°C y 18°C. El Grupo de Investigación en Economía Regional (GIER), perteneciente a la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de Cuenca, en el último boletín actualizado al mes de septiembre del 2017, manifiesta que existe un crecimiento considerable de turistas que ingresan a la ciudad, para ejemplificarlo, se ha realizado la siguiente tabla:

**Tabla 2** Estadística general de turistas que ingresan a la ciudad de Cuenca.

TURISTAS QUE INGRESAN A LA CIUDAD					
PERFILES	% TOTAL	LUGAR DE VISITA	MOTIVACIÓN	GASTO PROMEDIO DIARIO	ESTANCIA PROMEDIO
<b>PERFIL DEL TURISTA NACIONALES</b>	55% Turistas	36% Quito	35% visita familiares 14% recreación 33% negocios	\$ 36	3 días
		9% Guayaquil			
		5% Machala			
		5% Loja			
<b>PERFIL DEL TURISTA EXTRANJEROS</b>	51% Turistas	17% Usa	58% recreación 18% visita familiares 18% negocios	\$ 70	3 días
		11% Alemania			
		11% Colombia			
		7% Argentina			
		5% España			

Autor: Alex Jiménez. Fuente: (Gier 2017).

El reporte estadístico se realizó en base a la aplicación de encuestas en diferentes lugares tales como el aeropuerto “Mariscal Lamar”, terminal terrestre y varios hoteles de la ciudad.

Por otro lado, según el último registro actualizado por INEC, Cuenca es la tercera ciudad más poblada de la república, después de Guayaquil y Quito, con un total de 603.269 habitantes y un índice de crecimiento poblacional del 15%; se manifiesta de igual forma que la principal actividad económica es el comercio, reparación de automotores y motocicletas seguida de la industria manufacturera, transporte y almacenamiento. (Inec, 2017)

La ciudad en sí, es considerada como uno de los más importantes destinos turísticos del país por sus atractivos naturales y culturales, que se encuentran dentro del su perímetro cantonal; también por la cercanía que tiene de lugares para visitación como Gualaceo, Chordeleg e Ingapirca. Cuenca posee uno de los centros históricos más bellos y bien conservados a nivel nacional y del mundo, atributo que le llevo a ser declarado por la Unesco en el año de 1999 como Patrimonio de la Humanidad. Fue fundada el 12 de abril del año de 1557 por el capitán y gobernador de Quito Gil Ramirez Dávalos, quien por disposición del Virrey de Perú Andrés Hurtado de Mendoza la nombró tal y como se llamaba la ciudad natal del Virrey antes mencionado, nativo de Cuenca provincia de Castilla. Después de la conquista española y de permanecer bajo un gobierno totalitario, Cuenca se independiza el 3 de noviembre del 1820 bajo la dirección de José María Vásquez de Noboa y otros patriotas locales, Cuenca se incorporó a la Gran Colombia, y fue la capital del Departamento del Azuay. En 1830, el Departamento del Azuay, junto con los Departamentos de Quito y Guayaquil formaron la República del Ecuador. (Matora, 2017)

De acuerdo a como se constata en la historia, los primeros asentamientos se remontan entre los años (10000 a.c - 3500) a.c encontrados en Chobshi y Cubilán, siendo todos ellos cazadores, recolectores y nómadas, esto durante el período Precerámico; luego en el período Formativo (3500 a.c - 500 a.c) tenemos la cultura Cerro Narrío, estableciendo los primeros asentamientos incipientes con inclusión de la agricultura. Posteriormente en el período Desarrollo Regional (500 a.c - 500 d.c) nos encontramos con los Tacalshapas fase de la cultura Cañari, así como también la cultura Tuncahúan, manteniendo una sociedad fuertemente jerarquizada a quienes se les atribuye el empleo de métodos agrícolas más avanzados, cerámica y la utilización de metales. Durante el período de Integración (500 d.c - 1500 d.c) dominado ya por una avanzada cultura Cañari, caracterizada por su agricultura y avances en astronomía cuyo centro administrativo fue Guapondeli, se encontraba localizado en el territorio correspondiente a la actual Cuenca.

El imperio Inca también formó parte de la historia de la ciudad y aunque después de arrasar con los Cañarís y conquistarlos fundando por orden del Inca Tupac Yupanqui la ciudad del Pumapungo. (Enrique Ayala, 2008)

## 2.2 Antecedentes.

### 2.2.1 Antecedentes históricos de la hotelería en Cuenca.

En la tesis *“Industria Hotelera, Reseña histórica de la hotelería, Servicio de hoteles en Cuenca”* publicada por Marcela Gonzales y Lodia Molina, se menciona que el primer registro de un tipo de alojamiento en la ciudad de Cuenca corresponde a la **“Casa de las Posadas”** ubicada en el barrio San Sebastián, como uno de los primeros lugares para alojar personas y comerciar productos, hace referencia también que “Los primeros datos que se tiene con respecto a los establecimientos de alojamiento en nuestra ciudad, se remontan a principios del siglo, época en la que el ambiente turístico era muy reducido. Uno que otro viajero arriaba a Cuenca y el número de hoteles y casas de posadas era escaso”. Por más de 200 la función principal de esta casa ha sido la vivencia, siendo en la actualidad propiedad del municipio cantonal en el que funciona un museo. (Gonzáles, 1995)

A principios del siglo XX, época en la que el turismo era muy reducido debido a la escasa llegada de personas a la ciudad; sin embargo, Miguel Deidan extranjero oriundo libanés fue propietario del primer hotel en Cuenca, llamado Royal y creado en 1920 en una casa de tres pisos junto a la Gobernación.

Para el año 1921 se crea el **Patria Gran Hotel** cuyo propietario fue Eduardo Arias Ramirez, ubicado en las calles Bolivar y Padre Aguirre (esquina). Para 1924 entra en funcionamiento el **Gran Hotel Azuayo**, perteneciente a la familia Castillo. En 1930 hoteles como el Cantábrico, el Ecuador y El Colombia, presentaban sus servicios a los primeros turistas y agentes de viajes que visitaban la ciudad. En este mismo año, inicia una crisis de carácter mundial que afectaría a toda la población azuaya. Una vez culminada la recesión y celebrándose en la ciudad un congreso Eucarístico, Eduardo Arias precursor del Hotel Patria, mantiene negociaciones con el **Hotel Royal** y nace el **Hotel Viena**, en el mismo edificio en donde funcionaba el Royal, cerrando cesando las funciones del Patria y se crea el hotel Austral a cargo de Luis Arias Argudo en 1930 hasta 1945. (Gonzáles, 1995)

En la tesis de Carlos Sanisaca también se menciona una importante entrevista realizada a la Sra. Yolanda Kouperman gerente propietaria del Hotel Crespo; quien menciona que posterior a la segunda guerra mundial, el señor Henry Kouperman y la Sra. Yolanda Carrera contraen matrimonio y deciden radicar en la ciudad de Cuenca después de haber fundado el **Hotel Machala** en la ciudad del mismo nombre, en 1959 alquilan el Hotel Magestic uno de los más importantes de la época, al pasar el tiempo el señor Rafael Ramírez propietario de una casa en el centro de la ciudad, le propone al señor Kouperman quien estudió hotelería en París crear un hotel. De este modo nace mediante readecuaciones el **Hotel Cuenca**, uno de los más característicos de la época ya eran los únicos que vendían platos a la carta y mariscos, además de implementar comida internacional, realización de eventos, almuerzos, ect. Posteriormente la familia Kouperman adquiere en 1973 el **Hotel Crespo**, propiedad de la familia Heredia Crespo. Años posteriores un grupo de personas de negocios de entre ellos el señor Guillermo y Polivio Vásquez, Cornelio Vintimilla y Salvador Pacheco Mora, planifican y crean el **Hotel Dorado**. Con la apertura de éste muy desarrollado hotel se crean otros dentro de la ciudad como el Hotel Presidente, Conquistador, Italia, etc. También se menciona que, de acuerdo a la documentación histórica de la Asociación Hotelera del Azuay, el primer hotel boutique que se inaugura en la ciudad fue el Hotel **Boutique Mansión Alcázar** perteneciente a la familia Vásquez Alcázar en el año 2000, para el 2002 el **Hotel Boutique Santa Lucía** y finalmente el **Hotel Carvallo** en el 2003. (Pérez, 2012)

### 2.2.2 Antecedentes históricos del Hotel Morenica del Rosario.

Para el año 2011, después de haber culminado la carrera universitaria como Ingeniera en Turismo, Silvana Galindo junto a su familia tienen la idea de crear y posicionar un hotel boutique de tipo colonial con el que se pueda demostrar y ser participe activo de la cultura cuencana; el emprendimiento nace en referencia a su trabajo de titulación enfocado específicamente en las actividades hoteleras y de servicio.

La casa en la que se funda el hotel corresponde a una estructura colonial que data de 1918, misma que conserva su fachada original, típico de las casas de la época con detalles en (madera, diseños en yeso para el cielo raso, ventanales, diseños en hierro forjado para el balcón, etc.)

Como todo negocio el riesgo financiero que se toma es amplio y tomando en cuenta que era un hotel nuevo y empezando a posicionarse en el mercado, como un establecimiento de alojamiento; de acuerdo al registro contable que se guarda en el departamento de contabilidad del Morenica del Rosario, presentamos la siguiente tabla estadística en la que podremos constatar las cifras registradas durante el primer año de funcionamiento.

**Monto de inversión inicial: \$81.000**

Acorde a la versión brindada por la dueña principal del hotel, Ing. Silvana Galindo, la cantidad en efectivo que se tuvo antes de empezar las actividades, fueron destinadas a la remodelación y adecuación de la casa. Se adquirieron muebles de estilo clásico, adornos

**Tabla 3** Movimiento económico del año 2011 “Hotel Morenica del Rosario”.

MES	VENTAS	IVA COBRADO	TOTAL, COBRADO	10% DE SERVICIOS	VENTAS DECLARADAS	COMPRAS
<b>JUNIO</b>	1.280,61	153,67	1.434,29	128,06	1.408,68	12,27
<b>JULIO</b>	5.582,13	153,67	1.434,29	558,21	6.140,34	4709,3
<b>AGOSTO</b>	8.262,96	991,56	9.254,51	826,30	9.089,25	2.054,05
<b>SEPTIEMBRE</b>	4.816,91	578,03	5.394,94	481,69	5.298,60	876,88
<b>OCTUBRE</b>	5.170,71	620,49	5.791,20	517,07	5.687,78	115,23
<b>NOVIEMBRE</b>	12.042,52	1.445,10	13.487,63	1.204,25	13.246,78	1.896,38
<b>DICIEMBRE</b>	5.529,14	663,50	6.192,64	552,91	6.082,05	2055,11
<b>TOTALES</b>	<b>37.155,85</b>	<b>3.788,85</b>	<b>35.362,57</b>	<b>3.587,52</b>	<b>46.953,49</b>	<b>9.664,11</b>

Autor: Alex Jiménez Fuente: Registro contable Hotel Morenica del Rosario 2017.

**Tabla 4** Nómina de empleados del año 2011 “Hotel Morenica del Rosario”.

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>SUELDO NETO</b>
SANISACA PEREZ MARTHA NOEMI	Camarrera de habitaciones	\$ 282,85
MONTESDEOCA CISNEROS FRANCISCO PAULINO	Recepcionista	\$ 282,90
AUQUILLA MELENDRES CARLOS ANDRES	Recepcionista	\$ 282,90
CORRAL CORRAL DIEGO JAVIER	Recepcionista	\$ 282,90
JIMENEZ PESANTEZ CESAR ANDRES	Salonero polivalente	\$ 282,85
GUTAMA GUTAMA SEGUNDO GEOVANNY	Salonero polivalente	\$ 282,85

Autor: Alex Jiménez. Fuente: Departamento contable “Morenica del Rosario 2017”.

Podemos concluir que el primer año de trabajo fue bastante positivo y de acuerdo a la reseña brindada por la actual contadora del hotel quien menciona que durante este ciclo se recuperó aproximadamente el 28% de la inversión.

**Tabla 5** Movimiento económico durante el 2012 al 2016 “Hotel Morenica del Rosario”.

<b>AÑO</b>	<b>VENTAS</b>	<b>IVA COBRADO</b>	<b>10% DE SERVICIOS</b>
<b>2012</b>	\$ 125.519,29	\$ 15.061,95	\$ 12.360,08
<b>2013</b>	\$ 187.438,28	\$ 22.492,60	\$ 18.631,97
<b>2014</b>	\$ 188.350,73	\$ 22.040,29	\$ 18.835,07
<b>2015</b>	\$ 144.040,00	\$ 17.167,94	\$ 14.404,00
<b>2016</b>	\$ 107.772,39	\$ 14.064,50	\$ 10.777,23

Autor: Alex Jiménez. Fuente: Registro contable Morenica del Rosario 2016.

Como podemos observar en la tabla, las ventas llegan a un tope de \$188.350,73 en el año 2014 y a partir de la fecha disminuyen significativamente durante el 2015 y 2016; estos dos últimos años coinciden con la puesta en marcha del proyecto “Tranvia Cuatro Ríos”, la recesión económica en todo el país y el terremoto que afecto geográficamente a la mayoría de provincias de la región costa y económicamente a todos los sectores socioeconómicos del estado de entre ellos el “turismo”.

**Tabla 6** Nómina histórica de Gerentes del Hotel Morenica del Rosario

<b>Nómina histórica de Gerentes del Hotel Morenica del Rosario</b>	
<b>Gerente</b>	<b>Período</b>
Ing. Silvana Galindo	2011
Ing. Carlos Sanisaca	2012-2013
Ing. Israel Tinoco	2014-2015
Ing. Silvana Galindo	2016
Ing. Marco Galindo	2017-actualidad

Autor: Alex Jiménez Fuente: Morenica del Rosario 2017

### **2.2.3 Ubicación del Hotel Morenica del Rosario de la Ciudad de Cuenca**

Calle principal: Gran Colombia

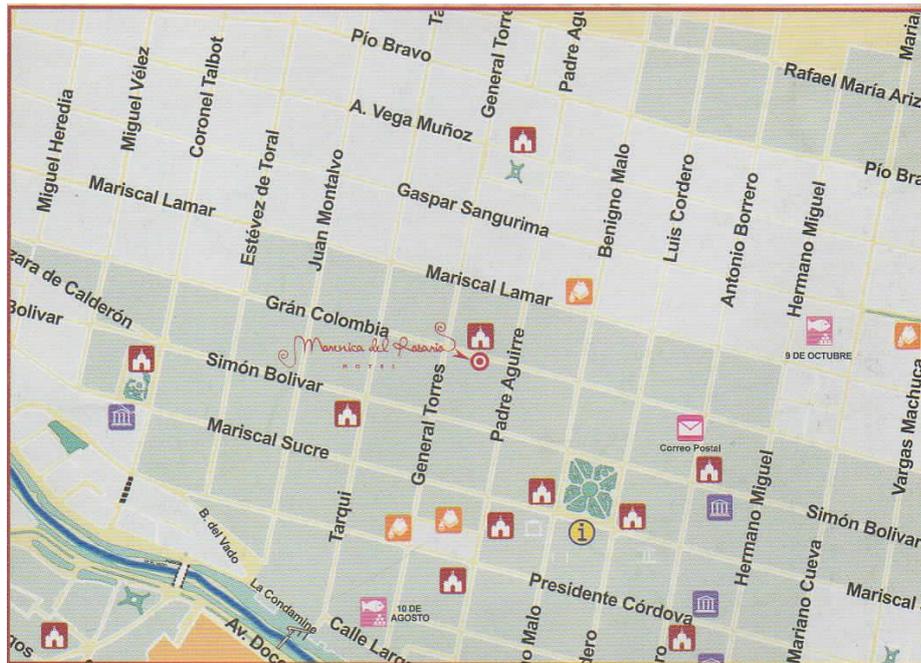
Calle secundaria: General Torres

Calle transversal: Padre Aguirre

Numeración de casa: 10-65

Referencia principal de ubicación: Iglesia de Santo Domingo

Referencia secundaria de ubicación: Planet Store (tienda de ropa)



**Fuente:** Hotel Morenica del Rosario, 2017

## **2.3 Situación actual del Hotel Morenica del Rosario.**

### **2.3.1 Análisis Foda del hotel Morenica del Rosario**

A continuación, se plantean los factores FODA que servirán para determinar que decisiones se deben tomar; cada uno de estos factores han sido propuestos de acuerdo a la realidad administrativa, financiera, de planta, patrimonio (económico), laboral y de presupuesto con la que se desenvuelve el establecimiento hotelero.

**Tabla 7** FODA Hotel Morenica del Rosario

<b>N°</b>	<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
1	Hotel boutique de segunda categoría	Nuevas agencias de viajes y tour operadoras dentro del mercado
2	Instalaciones propias	Construcción "Tranvía de Cuenca"
3	Alianzas estratégicas con operadores receptivos	Implementación de herramientas de venta y publicidad para el hotel
4	Reconocimiento Q de calidad	Huéspedes en busca de un ambiente tradicional y cultural
5	Permisos de funcionamiento al día	Interés por incentivar el turismo por parte de los organismos rectores
6	Ubicación estratégica	(Empresas que buscan alojamiento) Clientes potenciales
7	Desayuno buffet tipo americano incluido	Profesionales dispuestos a trabajar para el desarrollo hotelero
8	Servicios complementarios incluidos	Temporadas altas
9	Excelente puntuación en las extranet	Capacitación por parte de los organismos rectores
10	Alianzas estratégicas con hoteles de igual categoría	Alianzas estratégicas nuevas
11	Sala de reuniones con adecuación clásica cuencana	Fortalecimiento y mejora de los lasos comerciales con empresas aliadas
12	Diversos espacios internos con aspecto cultural	Líneas de crédito para inversión hotelera

Autor: Alex Jiménez, 2017

N°	Debilidades	Amenazas
1	Falta de empoderamiento de empleados	Competencia hotelera
2	Inadecuado ambiente laboral	Situación socio-económica del país
3	Procesos internos desorganizados	Desastres naturales
4	Manuales de procedimientos caducados	Políticas que afecten el desarrollo de las actividades hoteleras
5	Inexistencia de manuales de funciones	Aumento de tasas municipales
6	Falta de capacitación en los empleados	Competencia informal
7	Inestabilidad de las comerciales entre alianzas estratégicas	Paralización de las obras del tranvía
8	Falta de recursos económicos para reinversión	Temporadas bajas
9	Polifuncionalidad en los empleados	Incremento de precios proveedores
10	Inadecuado uso de las plataformas virtuales	Inaccesibilidad vehicular a causa del Tranvía
11	Publicidad desorganizada	Tendencia a buscar hoteles con precios bajos
12	Costos y gastos no planificados	Inadecuada estandarización de los servicios hoteleros

Autor: Alex Jiménez, 2017

### 2.3.1.1 FODA cruzado

Rango de relación entre factores para la medición

1	muy bajo
2	bajo
3	medio
4	medio alto
5	alto
6	muy alto
7	total

**Tabla 8 FODA Cruzado**

	Fortalezas												Debilidades													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
<b>Oportunidades</b>																										
1	6	1	6	2	3	7	5	6	3	3	5	5	3	2	4	5	4	6	5	3	5	4	5	4		
2	1	2	5	1	1	6	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	6	3	2	2	4	1		
3	4	2	6	2	2	4	4	5	5	2	5	5	2	2	4	2	2	3	6	3	1	7	7	3		
4	7	3	5	2	2	5	3	5	4	1	7	7	1	1	4	2	3	3	5	3	5	6	3	3		
5	6	2	3	3	5	3	2	3	1	1	3	1	2	3	2	3	2	3	3	4	3	5	3	2		
6	6	2	5	3	2	7	5	5	2	2	3	3	3	2	4	4	3	5	5	3	4	4	5	5		
7	5	5	1	1	2	3	2	2	1	1	2	1	3	3	4	3	3	4	5	3	4	4	4	4		
8	6	4	6	2	2	6	6	6	6	6	5	5	4	4	5	2	3	5	3	3	3	6	6	5		
9	3	2	2	3	6	2	1	1	1	1	1	1	4	3	4	3	2	6	3	2	4	3	3	2		
10	6	4	3	5	4	6	6	5	2	2	2	2	1	2	3	3	3	5	2	3	5	5	5	5		
11	5	4	7	6	3	6	5	5	2	3	4	5	1	1	4	4	3	6	7	3	5	5	5	5		
12	4	5	2	2	5	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	3	6	2	3	2	3		
<b>Total</b>	<b>489</b>	59	36	51	32	37	57	41	45	29	26	39	37	27	27	40	33	30	49	53	39	43	54	52	42	<b>489</b>
<b>Amenazas</b>																										
1	5	6	6	6	4	5	5	6	6	5	5	5	2	3	4	3	5	5	6	6	2	5	5	5		
2	2	5	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	3	3	1	1	3	3	3	4	3	2	2		
3	3	5	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	3	2	2	2	1	1		
4	4	4	2	1	1	2	1	2	1	3	2	1	3	2	6	2	2	2	2	2	2	2	1	2		
5	4	5	1	1	3	3	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	3	1	2	1	3		
6	7	5	6	7	6	4	6	6	7	4	5	5	3	3	2	2	3	3	4	3	3	5	5	5		
7	2	2	1	1	1	4	1	1	1	2	1	1	3	4	2	1	1	1	5	2	1	1	1	1		
8	3	2	5	3	2	5	5	5	6	3	5	5	5	4	3	1	2	3	3	4	2	5	3	3		
9	2	1	1	1	1	1	5	5	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	3	3	1	1	1	5		
10	4	1	1	1	1	4	1	1	1	2	1	3	1	2	3	1	1	1	5	2	1	3	1	2		
11	6	3	7	3	1	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5		
12	6	5	2	4	4	4	4	5	4	4	4	5	2	2	5	5	4	3	5	2	3	3	3	3		
<b>Total</b>	<b>430</b>	48	44	35	30	26	40	36	40	34	32	31	34	30	31	36	22	25	30	46	35	25	35	27	37	<b>379</b>

Autor: Alex Jiménez, 2017

**2.3.1.2 Conclusión**

Mediante el cruce de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas obtuvimos los siguientes resultados sumatorios:

FO: 489

DO: 489 (Estrategias)

FA: 430

DA: 379

Como observarnos, las cifras entre el FO y el DO son iguales, podríamos interpretar que el hotel tiene una muy buena ubicación en la matriz, pero como se trata de un negocio en el que la planificación estratégica juega un papel muy importante; concluimos que el Hotel Morenica del Rosario por el resultado FO, tiene buenas bases para sustentarse dentro del mercado hotelero por un buen tiempo, sin embargo al tener un factor DO pareado con el FO, es necesario aplicar estrategias para que éste resultado esté por debajo del mismo y el establecimiento como tal, se mantengan con un óptimo funcionamiento en la interpretación de la parametrización FODA.

### **2.3.2 Descripción actual del establecimiento**

#### **2.3.2.1 Servicios**

- TV Plasma con señal satelital.
- Escritorio en cada habitación.
- Mini Refrigerador en cada habitación.
- Servicio de lavandería (Recargo).
- Caja de seguridad en cada habitación.
- Wi-fi Gratis
- Secador de cabello.
- Teléfono.
- Amenities
- Transfer previo reserva (Recargo)
- Información turística y asesoramiento.

### 2.3.2.2 Planta habitacional

**Tabla 9** Descripción de la planta habitacional

<b>HAB</b>	<b>CAMAS</b>	<b>VENTANA</b>	<b>PLANTA</b>	<b>TIPO DE HAB.</b>	<b>BAÑO</b>
<b>101</b>	FULL (2)	INTERIOR	PRIMERO	DOBLE O CUADRUPLE	DUCHA
<b>102</b>	FULL	INTERIOR	PRIMERO	SENCILLA	DUCHA
<b>103</b>	TWIN	HACIA PATIO	PRIMERO	DOBLE TWIN	DUCHA
<b>104</b>	QUEEN	HACIA PATIO	PRIMERO	SENCILLA O MATRIMONIAL	DUCHA
<b>105</b>	QUEEN	HACIA CALLE	PRIMERO	SENCILLA O MATRIMONIAL	DUCHA
<b>106</b>	QUEEN	HACIA PATIO	BAJA	SENCILLA O MATRIMONIAL	DUCHA
<b>107</b>	KING	HACIA PATIO	BAJA	MATRIMONIAL	DUCHA
<b>108</b>	QUEEN	HACIA CALLE	PRIMERO	MATRIMONIAL	DUCHA
<b>201</b>	FULL (2)	INTERIOR	SEGUNDA	CUADRUPLE O DOBLE	DUCHA
<b>202</b>	FULL	INTERIOR	SEGUNDA	SENCILLA	DUCHA
<b>203</b>	TWIN (2)	EXTERIOR	SEGUNDA	DOBLE	DUCHA
<b>204</b>	FULL (1) + TWIN (1)	EXTERIOR	SEGUNDA	DOBLE O TRIPLE	DUCHA
<b>301</b>	FULL (1) + TWIN (1)	INTERIOR	TERCER	DOBLE O TRIPLE	DUCHA
<b>302</b>	FULL	INTERIOR	TERCER	SENCILLA	DUCHA
<b>303</b>	TWIN (2)	EXTERIOR	TERCER	DOBLE	DUCHA
<b>304</b>	FULL (1) + TWIN (1)	EXTERIOR	TERCER	DOBLE O TRIPLE	DUCHA
<b>305</b>	TWIN (1)	PEQUEÑA INTERIOR	TERCER	SENCILLA CHOFER	DUCHA

Fuente: Recepción Hotel Morenica del Rosario, 2017

### 2.3.2.3 Nómina actual de empleados

**Tabla 10** Nómina de empleados 2018

Nombre	Cargo	Nivel de Educación	Observación
GALINDO PACHECO MARCO ANTONIO	Gerente Administrativo	Tercer Nivel (Ingeniería de Turismo)	
SANISACA PEREZ MARTHA NOEMI	Ama de llaves	Primaria	Hace de cocinera durante el desayuno
ALVAREZ SANISACA RUTH PATRICIA	Camarera	Secundaria	Hace de cocinera durante el desayuno
LOJA ALTAMIRANO JUAN FERNANDO	Recepcionista	Estudiante de 3 años de Turismo	
PAUL ALONSO PALLCHISACA ORTIZ	Recepcionista	Bachillerato	Hace de mesero durante el desayuno
PARRA MARIN JUAN DIEGO	Auditor Nocturno	Estudiante para Guía de Turismo	
ZHUNIO CABRERA MARCO ANTONIO	Recepcionista	Tercer Nivel (Ingeniería de Turismo)	Se encarga del manejo de las extranet y redes sociales (medio tiempo)

Autor: Alex Jiménez Fuente: Gerencia Hotel Morenica del Rosario, 2017.

### 2.3.3 Aplicación de una Matriz de Relaciones mediante las variables más significativas del Hotel Morenica del Rosario.

#### 2.3.3.1 Variables

Las variables que se presentan a continuación, se obtuvieron mediante una reunión establecida entre el gerente del establecimiento Ing. Marco Galindo, representante de recepción Fernando Loja, un auditor nocturno Juan Parra y el ama de llaves Sra. Martha Sanisaca

**Tabla 11** Planteamiento de Variables

<b>VARIABLES</b>	
1	Falta de capacitación del personal de recepción.
2	Falta de capacitación del personal de regiduría de pisos.
3	Falta de capacitación en el departamento de alimentos y bebidas.
4	Inadecuado uso de los canales de ventas (extranet).
5	Ambiente laboral turbio e inestable.
6	Falta de manuales de funciones en el departamento de recepción.
7	Falta de manuales de funciones en el departamento de regiduría de pisos.
8	Manuales de procedimientos mal elaborados en el departamento de recepción.
9	Manejo inadecuado del sistema de reservas.
10	Falta de empatía entre el personal.
11	Falta de un Channel Management que facilite la venta y promoción del hotel.
12	Falta de coordinación entre el sistema de facturación de recepción con el departamento contable.
13	Falta de organización en el departamento de pisos.
14	Falta de coordinación entre el departamento de pisos y las actividades delegadas a los auditores nocturnos.
15	Falta de organización de los auditores nocturnos respecto a sus actividades poli funcionales.
16	Herramientas de uso de los huéspedes para sus habitaciones obsoletas (llaveros, caja fuerte, instructivos).
17	Desayuno Buffet desorganizado y carente de un estándar adecuado.
18	Falta de una bitácora de empresas que mantienen lasos comerciales y su estado.
19	Fallas en el procedimiento de recepción de reservas.
20	Carga horaria excesiva y desorganizada en el departamento de recepción.
21	Inadecuada relación entre los costos y los precios del Hotel.
22	Tarifarios de precios mal planificados, diseñados y distribuidos.
23	Falta de un catálogo fotográfico que facilite la promoción del hotel.
24	Falta de un plan de marketing estratégico para el hotel.
25	Falta de control en los procesos de funcionamiento del área de recepción.
26	Exceso de cancelaciones de reservas.

Autor: Alex Jiménez, 2017

### 2.3.3.2 Matriz de Relaciones

En la siguiente tabla vamos a determinar cuál de los factores influye sobre el otro planteándolo al futuro; nos preguntamos si la variable o factor 1 cambia a sus consecutivos 2, 3, 4, etc. De afectar la variable de comparación, se pone el número 1, caso contrario se pone 0. Una vez combinadas todas las variables, se suman de forma horizontal y vertical tal como se muestra en la **Tabla 12**, el resultado horizontal corresponde a la motricidad (m) o capacidad del factor para provocar cambios en los otros factores y la vertical constituye el índice de dependencia (d) o posibilidad del factor para ser modificado por los otros factores. Una vez obtenido m y d se aplica la fórmula:  $N = n - 1/2$ ; donde, N es el punto de cruce o índice para determinar zonas y n es el número de factores. (Carlos Delgado, 2014)

En nuestro caso N es igual a 12.5, a partir de aquí ubicaremos m y d en el plano cartesiano tal como se muestra en el gráfico de la matriz de relaciones del **Gráfico 1**.

**Tabla 12** Aplicación de la Matriz de Relaciones

VARIABLES		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	MOTRICIDAD	
1	Falta de capacitación del personal de recepción.	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	15	
2	Falta de capacitación del personal de regiduría de pisos.	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	7
3	Falta de capacitación en el departamento de alimentos y bebidas.	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	6
4	Inadecuado uso de los canales de ventas (extranet).	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	13	
5	Ambiente laboral turbio e inestable.	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
6	Falta de manuales de funciones en el departamento de recepción.	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	13
7	Falta de manuales de funciones en el departamento de regiduría de pisos.	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	8
8	Manuales de procedimientos mal elaborados en el departamento de recepción.	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	13
9	Manejo inadecuado del sistema de reservas.	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	13	
10	Falta de empatía entre el personal.	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
11	Falta de un Channel Management que facilite la venta y promoción del hotel.	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	10	
12	Falta de coordinación entre el sistema de facturación de recepción con el departamento contable.	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	8
13	Falta de organización en el departamento de pisos.	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	6
14	Falta de coordinación entre el departamento de pisos y las actividades delegadas a los auditores nocturnos.	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	8
15	Falta de organización de los auditores nocturnos respecto a sus actividades poli funcionales.	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	10
16	Herramientas de uso de los huéspedes para sus habitaciones obsoletas (llaveros, caja fuerte, instructivos).	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
17	Desayuno Buffet desorganizado y carente de un estándar adecuado.	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3
18	Falta de una bitácora de empresas que mantienen lasos comerciales y su estado.	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	1	9
19	Fallas en el procedimiento de recepción de reservas.	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	9
20	Carga horaria excesiva y desorganizada en el departamento de recepción.	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	9
21	Inadecuada relación entre los costos y los precios del Hotel.	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	9
22	Tarifarios de precios mal planificados, diseñados y distribuidos.	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	13	
23	Falta de un catálogo fotográfico que facilite la promoción del hotel.	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	3
24	Falta de un plan de marketing estratégico para el hotel.	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	11
25	Falta de control en los procesos de funcionamiento del área de recepción.	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	13
26	Exceso de cancelaciones de reservas.	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	4
<b>DEPENDENCIA</b>		10	6	4	14	18	1	2	4	13	14	7	12	3	10	11	4	11	7	12	3	7	7	6	6	18	13		

Autor: Alex Jiménez, 2017

### **2.3.3.3 Aplicación de resultados obtenidos en la matriz de relaciones al gráfico respectivo**

Como se manifiesta en la cita anterior ubicados los puntos en el plano de coordenadas (x) y (y); dispondremos así de 4 zonas respectivas, de las cuales nos concentraremos en la de “trabajo”, ya que su alta dependencia y motricidad prioriza la realidad más acercada a las necesidades del lugar en donde se desarrolla esta propuesta.

ZONA I (AUTONOMÍA): Baja dependencia y baja motricidad.

ZONA II (DE RESULTADOS): Alta dependencia y baja motricidad.

ZONA III (DE TRABAJO): Alta dependencia y alta motricidad.

ZONA IV (DE PODER): Baja dependencia y alta motricidad. (Carlos Delgado, 2014)



### **2.3.3.2 Factores de trabajo y análisis de alternativas**

En el gráfico anterior obtuvimos resultados enmarcados hacia los siguientes factores:

Variable 4.- Inadecuado uso de los canales de ventas (extranet)

Variable 9.- Manejo inadecuado del sistema de reservas.

Variable 25.- Falta de control en los procesos de funcionamiento del área de recepción.

Una vez obtenidos los factores con los que se deben trabajar, se aplica en una tabla tres propuestas que involucren estos factores y que sean orientados a cambiar o mejorar los mismos, ésta tabla es denominada como análisis de alternativas y se realiza en base a criterios que vayan a afectar directamente las alternativas.

**Alternativa 1:** Capacitar al personal

**Alternativa 2:** Mejorar la infraestructura

**Alternativa 3:** Reestructurar toda el área

Se determinan criterios, asignándoles un + o – de acuerdo a su aporte en las propuestas, y un coeficiente de 1 entre 5 basándose en su grado de impacto; multiplicaremos el coeficiente del criterio por el valor asignado, sumando el total de forma vertical de cada propuesta. La que obtenga el mayor puntaje será la que demuestre la viabilidad del presente trabajo de titulación.

Para la medición (asignación de los valores) tomaremos en referencia los siguiente:

**A** (alto): 5

**MA** (medio alto): 4

**M** (medio): 3

**MB** (medio bajo): 2

**B** (bajo): 1

**Tabla 13** Análisis de Alternativas

<b>Criterio</b>		<b>Alternativa 1</b>				<b>Alternativa 2</b>			<b>Alternativa 3</b>		
		Capacitar al personal				Mejorar la infraestructura			Reestructurar toda el área		
<b>Criterio</b>		<b>Coef</b>	<b>Valor Asig</b>		<b>Total</b>	<b>Valor Asig</b>		<b>Total</b>	<b>Valor Asig</b>		<b>Total</b>
<b>Costo</b>	(-)	4	MA	4	16	A	5	20	A	5	20
<b>Tiempo</b>	(-)	4	MA	4	16	M	3	12	A	5	20
<b>Beneficios Económicos</b>	(+)	5	B	1	5	M	3	15	A	5	25
<b>Sostenibilidad</b>	(+)	3	MB	2	6	M	3	9	MA	4	12
<b>Viabilidad</b>	(+)	3	B	1	3	M	3	3	MA	4	12
<b>Participación interna</b>	(+)	4	A	5	20	B	1	4	A	5	20
<b>Total</b>					66			63			109

Autor: Alex Jiménez, 2017

#### **2.3.4 Interpretación del diagnóstico situacional del Hotel Morenica del Rosario**

El hotel Morenica del Rosario ha venido atravesando inconvenientes en su situación económica desde principios del 2015. Varios factores han sido los causantes: en primer lugar, la crisis general que afecta al país, por otro lado, la construcción mal planificada del tranvía, el crecimiento empírico de la oferta hotelera y una inadecuada administración del área de Alojamiento, departamento de reservas. Todo esto ha hecho que administrativamente se cambien algunos aspectos dentro del hotel como prescindir de personal, disminuir los costos de adquisición con los proveedores, abaratar las tarifas sin tomar mayor precaución sobre lo que implica la mano de obra y los costos directos, etc.

El análisis aplicado en las matrices manifiesta que se deben tomar acciones estratégicas para manejar adecuadamente el hotel, poniendo énfasis sobre los procesos que se desarrollan en el departamento de recepción y reservas, la promoción e imagen del establecimiento y las funciones que desempeñan cada uno de los involucrados dentro del departamento.

Adentrarse en el departamento de recepción y reservas y reestructurarlo, involucra en primera instancia la reingeniería del organigrama funcional de acuerdo con la cultura organizacional, revisar perfiles de trabajadores con sus funciones bien establecidas, verificar que sus actividades se realicen de acuerdo a manuales de procedimientos para una correcta ejecución de los procesos, ejecutar un plan de publicidad continuo que permita realzar la popularidad del hotel, proponer un tarifario más dinámico de acuerdo a la base de costeo, entre otras que beneficien

## **CAPÍTULO 3: REESTRUCTURACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS DEL HOTEL MORENICA DEL ROSARIO**

### **3.1 Introducción**

Es imprescindible darle adecuada importancia al papel que cumple el departamento de recepción y reservas dentro del nuestro establecimiento hotelero. Hemos unificado ambas secciones en una sola debido a que la empresa no cuenta con personal y se trata de un hotel de 17 habitaciones, por lo que de esta manera se optimizarán recursos tanto económicos, de tiempo y talento humano, tal y como anteriormente citábamos a Raya, quien sugiere que las reservas y la recepción sean administradas en un solo segmento de tratarse de un hotel con disposición pequeña en infraestructura.

Por un lado, en la recepción del hotel Morenica del Rosario tenemos a disposición los recursos que nos permiten ofertar las habitaciones al igual que los servicios y verificar su disponibilidad; de igual forma disponemos del libro de reservas en dónde se registran todos los tentativos, apartados o bloqueos y confirmaciones de reservas de las habitaciones en las diferentes fechas disponibles durante el año. Documentos electrónicos tales como cartas de confirmaciones de reservas, proformas de servicio, tarifario de precios, etc. De forma física se disponen a más del libro de reservas de: carta de confirmación de reserva, hoja de registro, folletería del hotel, etc. Por otro lado, en cuanto se presente un huésped o cliente quien desee generar una reserva/servicio, o consultar sobre lo que oferte el establecimiento; dentro del mismo espacio físico en dónde disponemos de los recursos para administrar las reservas, es en donde también se desarrollan las actividades y procesos de recepción, es decir es el recepcionista quien va a cumplir las tareas de ambas secciones. Tal y como se puede palpar en la descripción anterior, podremos notar claramente que al ser un hotel pequeño los procesos de reservas y recepción se generan dentro del mismo espacio físico e intangible.

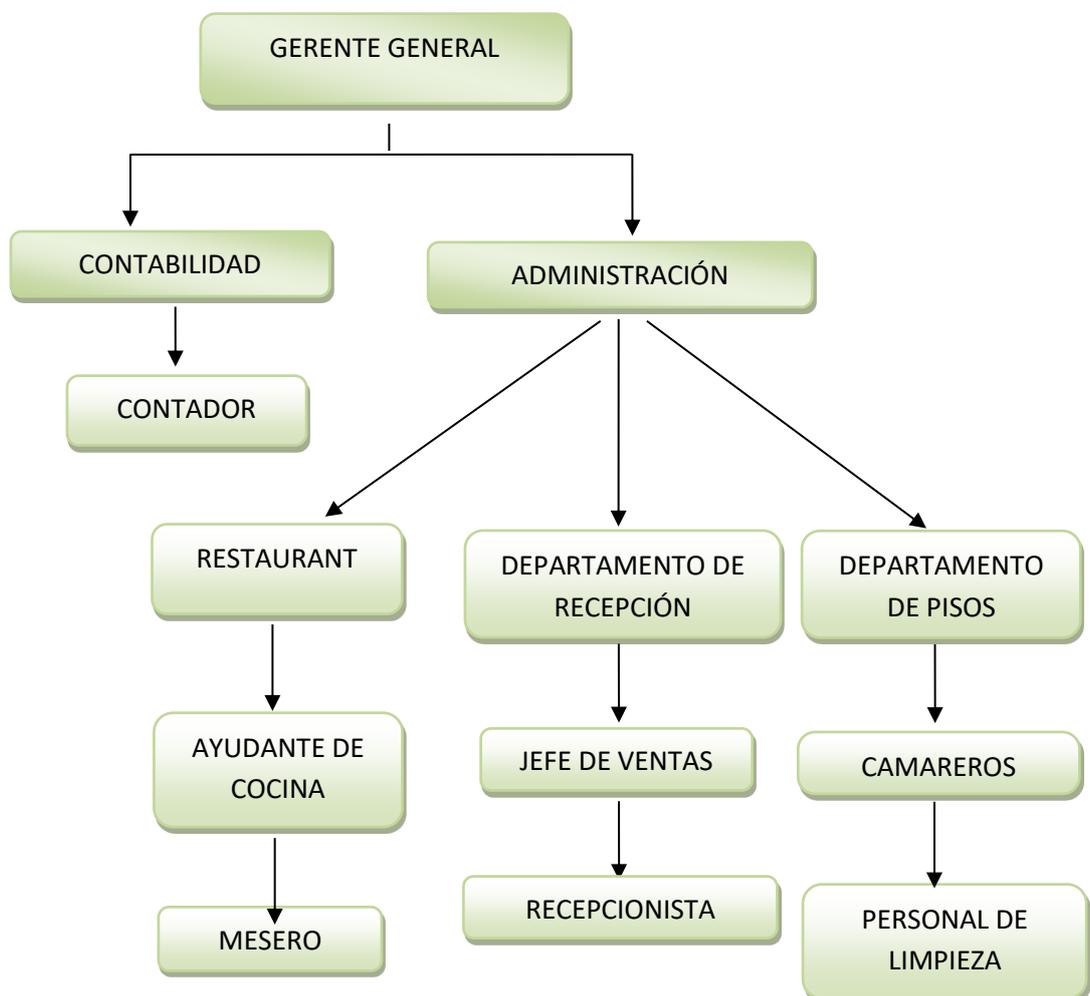
José Antonio Dorado hace las siguientes menciones respecto a este departamento: Cuando una persona accede a un establecimiento hotelero lo primero que busca con la mirada es el mostrador de recepción, punto tradicional para ser atendido en cuanto a la contratación de servicios de alojamiento, es decir, hacer registro. Resumiendo, que éste es el punto adecuado para acceder al hotel o similar y comenzar a disfrutar de la estancia. Dorado dice que es muy simplista creer que la recepción de un hotel tiene su razón de ser en recibir huéspedes, siendo más coherente pensar que previamente a ello hubo una reserva, se preparó nuestra estancia, las habitaciones están disponibles, tendremos espacio en el comedor para desayunar...Así mismo, ese huésped da por hecho que si necesita ayuda o información le será facilitada, le llamarán para despertarle si lo precisa, podrá consumir en las distintas dependencias del hotel, le preparan la factura...(José Antonio Dorado, 2012)

De la cita anterior, el autor nos da en resumen de todos aquellos procesos que se originan desde la simple y potencial curiosidad por conocer los servicios de nuestro establecimiento hasta la confirmación de la reserva, el disfrute de la estancia del huésped y el cierre del ciclo con la facturación del servicio. Es en éste capítulo es en donde se organizarán los procesos que se desarrollan dentro del departamento de recepción y reservas del hotel Morenica del Rosario tales como perfiles de empleados, políticas del establecimiento y manuales de funciones, se generarán una serie de propuestas aplicables a largo plazo de todos los recursos tangibles e intangibles que se usan dentro de las actividades que desarrollan en dicho departamento como hojas de registro, confirmación de bloqueos, confirmaciones de reservas, carta de crédito corporativo, etc. Todo esto será ejecutado siguiendo las recomendaciones del tutor de tesis quien tiene amplia experiencia en el medio hotelero, autores como José Antonio Dorado, Raya, en libros específicos sobre hotelería y el departamento en mención. También usaremos como referencia la tesis de Carlos Sanisaca denominada como “Manual operativo de procesos para hoteles” y la experiencia propia habiendo trabajado en 2 hoteles de la ciudad de Cuenca siendo uno de ellos la sede en dónde se realiza el presente trabajo monográfico.

### 3.2 Reestructuración del Organigrama funcional

#### 3.2.1 Organigrama actual del hotel Morenica del Rosario

El siguiente organigrama se presenta como documento oficial dentro del proceso de gestión y auditoría realizada por la Q de calidad y se titula “Estructura orgánica y administrativa”. Este diseño se realizó conforme a lo estipulado en el reglamento requerido para adquirir la mención de calidad. Sin embargo, se siguió solo el modelo guía que indicaba el Mintur para el año 2015, por lo que es prudente mejorarlo y establecer niveles jerárquicos con el afán de esclarecer y definir la estructura organizativa del hotel de forma óptima.



Fuente: Archivo hotel Morenica del Rosario, 2015

### **3.2.1.1 Análisis del organigrama actual**

#### **Cadena de mano**

De acuerdo a la estructura organizacional vigente, podemos visualizar una cadena de mando bastante básica, en la que el gerente es el principal gestor y organizador de toda la empresa. Se asume que el gerente es el encargado de toda la administración del establecimiento e inspecciona cada uno de los cargos y procesos departamentales ya que en la nómina de empleados no existe un administrador como tal. A su mando se encuentran el encargado de contabilidad y los 3 departamentos netamente operativos, dentro de los cuales están incluidos para la realidad del hotel: ayudante de cocina y meseros, jefe de recepción (en sustitución del jefe de ventas ya que no se encuentra en nómina), los recepcionistas y camareras de pisos.

#### **Departamentalización**

La departamentalización no está claramente definida por lo que podemos interpretarla de la siguiente manera:

En primera instancia nos encontramos con dos departamentos principales (contabilidad y administración); siendo estos, los primeros en reportar a gerencia. El departamento de administración actúa como supervisor directo de los tres departamentos inferiores (restaurante, recepción y pisos). Estos últimos son los que tienen contacto directo con el cliente, viniendo a ser los departamentos operativos.

#### **Rol de puesto**

**Gerente general.** – Es el primero al mando de toda la organización, supervisa procesos, actividades generales y todos los detalles para que la empresa se encamine hacia el buen funcionamiento.

**Contador.** – Su rol está dirigido a controlar las transacciones, movimientos y acciones contables/financieras que se lleven a cabo dentro del hotel y también de todas aquellas externas que tenga relación directa con la empresa.

**Jefe de recepción.** – Es el supervisor principal del departamento de recepción, se encarga de controlar todos los procesos y actividades que se realizan dentro de su grupo de trabajo (repcionistas, auditor nocturno), ordena, organiza horarios, etc.

**Repcionista.** – Es la persona más importante de la interacción (cliente-hotel-servicio), será la primera impresión que el huésped reciba del hotel; su roll está encaminado a ser el guía y facilitador, brindará asesoramiento, realizará la bienvenida y despedida del huésped, velará por la conexión de los procesos entre los departamentos operativos para garantizar calidad.

**Ayudante de cocina.** – En el caso del Morenica del rosario, el ayudante de cocina está presente durante el desayuno de los huéspedes, su trabajo está enfocado a suplir todo lo necesario para el bufet americano que se sirve.

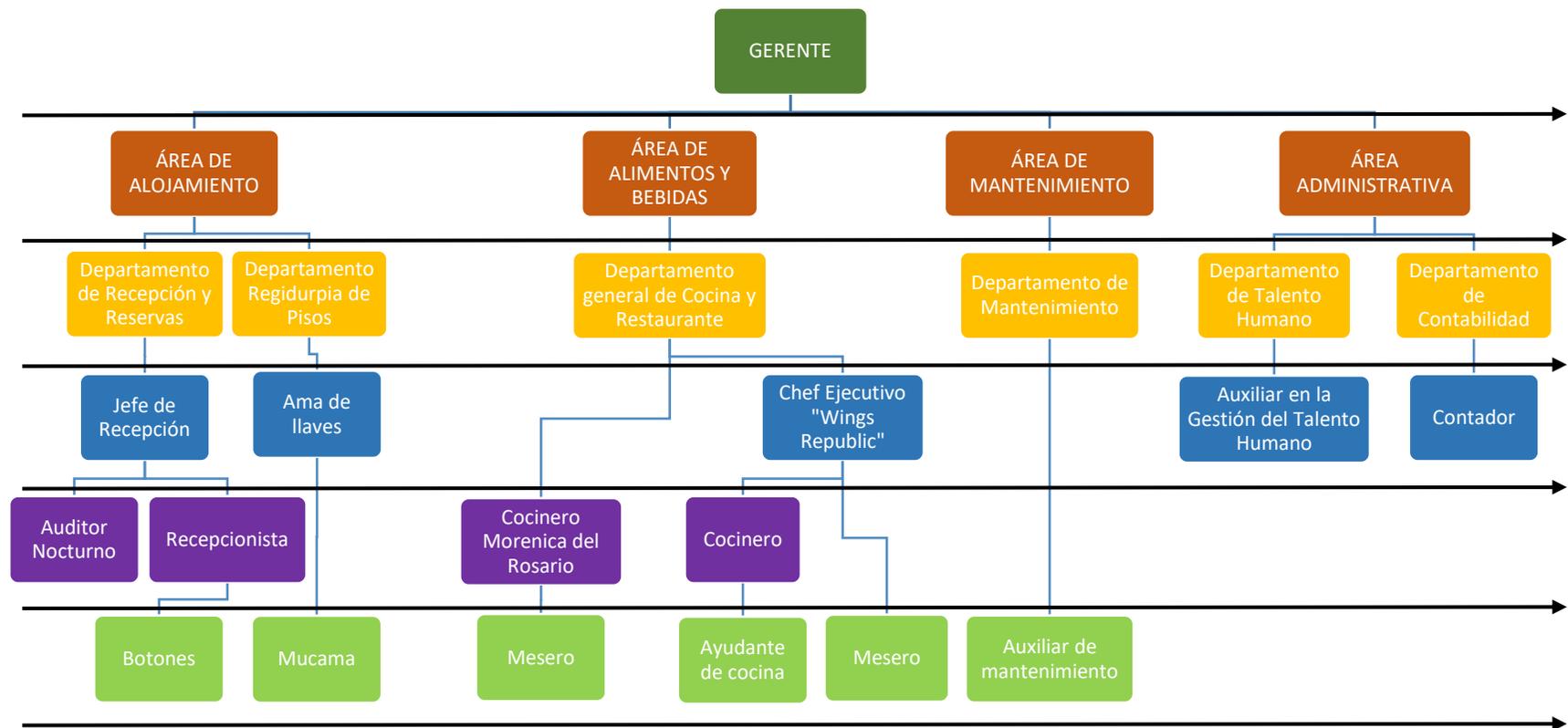
**Mesero.** – Aplicado al caso, son los repcionistas quienes cumplen la tarea de meseros, y su roll está enfocado a servir las porciones calientes dentro del buffet, retirar vajilla y suplementar lo que haga falta dentro del montaje.

### **Nivel jerárquico**

El organigrama existente, no nos facilita una interpretación jerárquica como tal, de acuerdo a los conversado con el Ing. Marco Galindo, tendríamos “4 niveles de jerarquía”, en donde Gerencia cumple el nivel principal, seguido de la parte contable y administrativa. Los departamentos de restaurante, recepción y pisos se rigen directamente a administración, habiendo dentro de ellos únicamente un jefe departamental quien sería el jefe de recepción. La parte operativa (meseros, repcionistas y camareras) vendrían a cumplir el ultimo nivel de jerarquía.

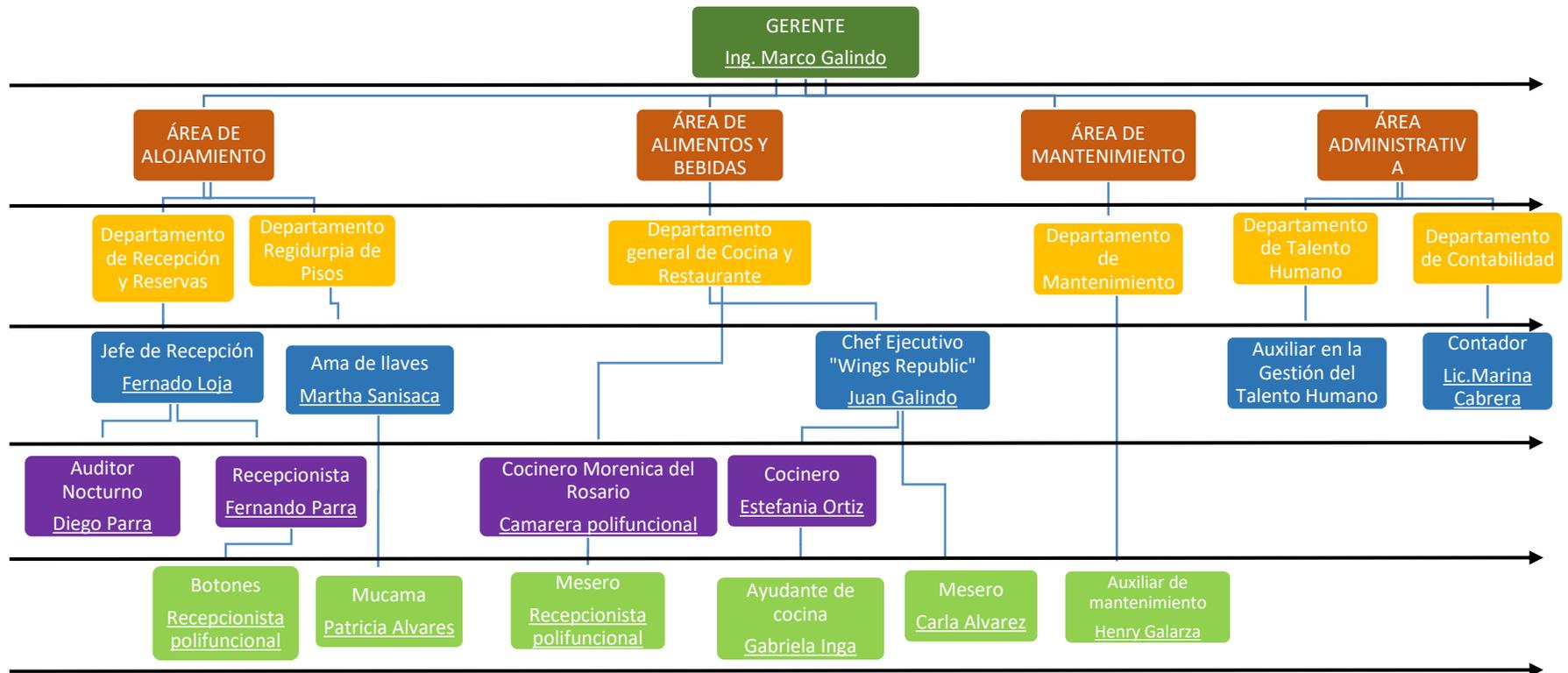
### 3.2.2 Organigrama funcional propuesto

La siguiente propuesta está diseñada con el afán de balancear la capacidad operativa que posee el hotel, así como también la disposición de personal como talento humano. El organigrama se basa en 6 niveles jerárquicos cumpliendo el estándar que debería tener un hotel de 3 estrellas que cuenta con 17 habitaciones de acuerdo a los conocimientos adquiridos en clase.



Autor: Alex Jiménez Fuente: Aprendizaje obtenido durante la carrera, 2018

### 3.2.3 Organigrama posicional propuesto



Autor: Alex Jiménez Fuente: Aprendizaje obtenido durante la carrera, 2018

### **3.2.2.1 Análisis del organigrama propuesto**

Dispondremos de 4 áreas diferentes dentro del Morenica y analizaremos a fondo el departamento de recepción y reservas dentro del área de Alojamiento; sin embargo, como el servicio en general es un círculo que conforma todo un proceso desde que se inicia hasta que llega al huésped, vamos explicar brevemente ciertos detalles indispensables de cada departamento:

**Departamento de recepción y reservas (Área de alojamiento).** - dentro de este departamento en primera instancia de la jerarquía se encuentra el Jefe de Recepción, quien por desempeñar sus actividades en un hotel de pequeña infraestructura; tomará parte de las actividades que hace un recepcionista, pero con la prioridad genuina de controlar al equipo de recepción, mantenerse al tanto de lo que sucede con los procesos de reservas, servicio y venta de habitaciones.

Luego tenemos el papel del recepcionista y auditor nocturno, quienes, por la misma razón mencionada sobre la infraestructura, realizan actividades poli funcionales; es decir, ayudan con el equipaje del huésped (botones), se encargan de la limpieza de su perímetro de trabajo y adquieren tareas designadas por el jefe inmediato o por la gerencia. Por esta razón dentro del departamento no se contratarán botones.

**Departamento regiduría de pisos (Área de alojamiento).** - aquí dispondremos únicamente de 2 personas quienes desempeñen todas las actividades correspondientes a la limpieza general del hotel y habitaciones. Una de ellas será la encargada de supervisar la realización correcta de los procesos internos como ama de llaves y la segunda tendrá como actividad principal la limpieza y adecuación de las habitaciones, por la mañana se sirve el desayuno desde las 7 hasta las 10 am mismo que durante la madrugada es alistado por el auditor, cualquiera de las 2 empleadas se encargaran de supervisar y complementar el mismo; de igual forma y de ser estrictamente necesario se contratará una mucama eventual quien cumplan también el papel de atender el desayunador.

**Departamento general de cocina y restaurante (Área de alimentos y bebidas).** - dentro de este departamento tendremos dos secciones que trabajan por separado en un mismo ambiente, pero en diferentes horarios; por un lado, el desayunador que corresponde al Morenica del Rosario, funcionando solo en las mañanas, y desde la tarde el restaurante de comida rápida “Wings Republic” administrado por el hermano del gerente del hotel Juan Pablo Galindo. Tanto el hotel como el restaurante se manejan por separado, pero se promocionan mediante acuerdo como si fueran del mismo brazo administrativo, es por esta razón que lo hemos incluido dentro de nuestro organigrama funcional.

**Departamento de mantenimiento (Área de mantenimiento).** - aquí tendremos únicamente a un auxiliar que se encargue del mantenimiento de las diversas situaciones que se presente cuando se requieran de sus servicios, que por lo general y bajo la experiencia de haber trabajado en el establecimiento suelen ser 1 o 2 veces por mes, cumpliendo itinerarios de revisión del sistema calentamiento de agua, pintura, tuberías, focos, etc.

**Departamento de talento humano (Área administrativa).**- debido a la falta de recursos económicos para solventar la contratación de un psicólogo organizacional quien lidere éste departamento, el hotel delega parte de las funciones de la gestión del talento humano a la auxiliar contable con respecto al proceso de contratación legal y de paga, y para el reclutamiento y selección entre el jefe de recepción y el gerente; todo esto debido a la baja rotación de personal que tiene el hotel y a la corta infraestructura.

**Departamento de contabilidad (Área administrativa).** - en este departamento cumple las funciones un auxiliar contable, quien asiste al establecimiento una vez por semana y también realiza actividades fuera del hotel, tiene soporte del auditor nocturno y de uno de los recepcionistas, quienes pasan ciertos informes desde recepción respecto a las ventas y adquisición de mercadería.

### 3.3 Metodología utilizada para determinar las propuestas de reestructuración.

Mediante una reunión establecida con el gerente del Hotel Morenica del Rosario, el jefe de recepción y mi persona, se han analizado todos los aspectos, herramientas y procesos que involucran el desarrollo de las actividades en el departamento de recepción y reservas; todo ello ha conllevado organizar por orden de prioridad, el global de acciones que se ejecutan, desde la necesidad de tener personal de recepción capacitado, la oferta del hotel hacia el cliente, el ingreso de solicitudes, bloqueos, reservas e información, el cierre del ciclo de hospedaje, la facturación, publicidad, manejo de extranet's, uso de correo electrónico, etc. A continuación, presentamos una tabla con los factores más representativos, ubicados de la forma más ordenada posible y que impactan directamente en la correcta operatividad del departamento en mención, los mismos se han conciliado mutuamente bajo la experticia de cada uno de los participantes de la reunión, con el afán propio de que sea esta propuesta la que redirija en mejor camino el éxito y realce del hotel como tal.

**Tabla 14** Factores más representativos para la propuesta de reestructuración del departamento de recepción y reservas del Hotel Morenica del Rosario.

<b>Orden prioritario</b>	<b>Propuesta para la reestructuración</b>	<b>Tipo de formato a entregar/acción a aplicar</b>
<b>1</b>	Perfiles profesionales del departamento	Documento impreso
<b>2</b>	Procedimiento para el reclutamiento y selección del personal para el departamento	Manual de procedimientos para reclutamiento y selección
<b>3</b>	Políticas para el reclutamiento y selección del personal para el departamento	Documento impreso dentro del manual de procedimientos.
<b>4</b>	Procedimiento para el	Manual de

	requerimiento de reservas, bloqueos, o información de habitaciones	procedimientos para actividades generales del departamento de recepción y reservas
<b>5</b>	Procedimiento para el check in y check out de huéspedes	Manual de procedimientos para actividades generales del departamento de recepción y reservas
<b>6</b>	Procedimiento para la facturación de los servicios	Manual de procedimientos para la facturación de los servicios y capacitación
<b>7</b>	Procedimiento para el uso de extranet's	Manual de procedimientos para uso de extranet's y capacitación
<b>8</b>	Diagrama para las actividades generales de la recepción	Manual de procedimientos para actividades generales del departamento de recepción y reservas
<b>9</b>	Tentativo de costos	Documento en constancia de contabilidad
<b>10</b>	Tarifario de Precios	Documento impreso y archivo virtual disponible para difusión.
<b>11</b>	Herramientas para la operatividad de los procesos: información-reserva-estancia	Tarjetas varias y archivos virtuales

<b>12</b>	Políticas de funcionamiento del hotel para con sus proveedores.	Archivo virtual para difusión
<b>13</b>	Publicidad a través de los medios de difusión	Programa de artes publicitarias para difusión

Autor: Alex Jiménez, 2018

### **3.4 Reestructuración de perfiles para el departamento de recepción y reservas del Hotel Morenica del Rosario**

#### **3.4.1 Perfiles actuales**

Para determinar los perfiles existentes hemos accedido mediante búsqueda a los archivos generados para cumplir con la base de la Q de calidad, los perfiles se presentan como profesiogramas de acuerdo al puesto o actividad que se desarrolle el empleado.

#### **A. Perfil actual Jefe de Recepción**

**Tabla 15** Perfil de jefe de recepción

	<b>PROFESIOGRAMA</b>				<b>CODIGO</b>	
					<b>VERSION</b>	1
<b>POSICION/PUUESTO/CARGO:</b>	Jefe de Recepción					
<b>REPORTA A:</b>	Administrador					
<b>REEMPLAZA A:</b>						
<b>TRABAJO EN TURNOS:</b>	NO	x	SI	<b>DETALLE TURNOS:</b>	Lunes a viernes	
<b>FUNCIONES/RESPONSABILIDADES:</b>						
<b>ESPECIFICAS DEL CARGO:</b>						
1. Atender pedidos de reservas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Ajustar la solicitud a la disponibilidad;</li> <li>b) controlar la tasa de ocupación hotelera y posible exceso de contratación (overbooking);</li> <li>c) confirmar los datos, registrar solicitudes, preferencias del cliente, dar recomendaciones específicas e informar el límite de uso de servicios;</li> <li>d) informar al solicitante las políticas de reservas, especialmente con referencia a las políticas de reservas confirmadas que no se presentan (no show);</li> <li>e) confirmar junto al solicitante lo que fue reservado o solicitado.</li> </ul>					
2. Ofrecer productos y servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Dar información por teléfono, e-mail, fax o carta sobre características, ventajas y beneficios, instalaciones, productos y servicios adicionales, disponibilidad, tarifa, localización y vías de acceso.</li> </ul>					
3. Controlar el crédito	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Obtener información, documentos y garantía de pago;</li> <li>b) controlar garantía de reserva confirmada que no se presentó (no show) y pago anticipado.</li> </ul>					
4. Confirmar reservas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Controlar la duplicación de reservas y la situación del pago;</li> <li>b) efectuar modificaciones y cancelación con aprobación del cliente;</li> <li>c) emitir documento de confirmación de la reserva al solicitante;</li> <li>d) coordinar la información de modificaciones presentadas en la reserva, con el huésped, el establecimiento, las agencias, aerolíneas o demás empresas involucradas.</li> </ul>					
5. Mantener vínculos con intermediarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Relacionarse con las operadoras, agencias de viaje o representantes de organizaciones;</li> <li>b) respetar las características de negociación.</li> </ul>					
6. Manejo de conflictos en su área de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Manejar y dar solución a problemas presentados por reserva confirmada que no se presentó (no show), información mal entregada por la agencia, inconsistencia en la información recibida por el huésped, extravío de documentación.</li> </ul>					
7. Operar equipos	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Operar teléfono con transferencia de llamada, fax, computador, e-mail.</li> </ul>					
8. Asegurar la satisfacción del cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Generar una base de datos de los clientes de acuerdo a las políticas del establecimiento;</li> <li>b) identificar al cliente importante (VIP) o con una necesidad especial;</li> <li>c) anticiparse a las necesidades del cliente;</li> <li>d) registrar e informar la situación de las reservaciones o solicitudes especiales;</li> <li>e) asegurar la privacidad y la información sobre el cliente.</li> </ul>					
9. Coordinar con otros departamentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Coordinar con el departamento de recepción actividades como el registro de ingreso del huésped (check in), o el exceso de contratación (overbooking);</li> <li>b) coordinar con el departamento comercial el desarrollo de alianzas o acuerdos comerciales con otras empresas externas al establecimiento;</li> <li>c) mantener interrelación con los departamentos involucrados con la disponibilidad del establecimiento.</li> </ul>					
<b>GENERALES</b>						
1. Actuar ante emergencias de acuerdo al plan de emergencias						
2. Utilizar los bienes y la información en beneficio de la empresa						

<b>AUTORIDADES(QUE AUTORIZA):</b>	
1.	Controla la tasa de ocupación hotelera
2.	Controlar garantía de reserva confirmada que no se presentó ( <i>no show</i> ) y pago anticipado
3.	Controlar la duplicación de reservas y la situación del pago
4.	Dar solución a problemas presentados por reservas confirmadas, canceladas, no show
<b>PERFIL PROFESIONAL - COMPETENCIAS</b>	
<u>EDUCACION</u>	
1.	Estudios superiores
<u>FORMACION</u>	
1.	Técnicas de atención al cliente
2.	Técnicas de ventas y negociación por teléfono
3.	Formas, condiciones y garantías de pago
4.	Operación del computador, teléfono y fax
5.	Procedimiento para garantizar la privacidad y seguridad del huésped
6.	Servicios de hotelería; funciones generales de cada departamento del establecimiento
7.	Flujo de información y elaboración de formularios de servicio de reservas
8.	Técnicas hoteleras, normas y procedimientos del departamento de recepción y reservas
9.	Manejo de tarifas
10.	Manejo de pronóstico de ocupación hotelera y estacionalidad
<u>HABILIDADES</u>	
1.	Capacidad de recibir información por teléfono
2.	Buena memoria para recordar el nombre y preferencias del cliente
3.	Facilidad de comunicación oral clara y articulada, principalmente por teléfono, con empleo adecuado del idioma
4.	Cálculo de las cuatro operaciones aritméticas y cálculo porcentual
<u>APTITUDES</u>	
1.	Decidido. Rápido en llegar a conclusiones y en sopesar pros y contras, puede precipitarse, asume riesgos
2.	Detallista. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio
3.	Equilibrado emocionalmente. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales
4.	Atento. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido
<u>EXPERIENCIA</u>	
1.	Al menos 1 año en cargos similares
<b>MAQUINAS, EQUIPOS Y HERRAMIENTAS A CARGO</b>	
1.	MAQUINAS:
2.	EQUIPOS: computador, teléfono con transferencia de llamada, celular, impresora, audio, datafast, dataexpress
3.	HERRAMIENTAS:
4.	OTROS (DESCRIBIR): correo electrónico, redes sociales

Fuente: Archivo hotel Morenica del Rosario, 2015

## B. Perfil actual de Recepcionista

**Tabla 16** Perfil del recepcionista





### 3.4.2 Propuesta de perfiles para el departamento de recepción y reservas.

Como pudimos observar en los perfiles que actualmente funcionan en el hotel, se rigen únicamente con el mismo formato brindado por el Mintur a través de la empresa que audita el sistema de gestión de calidad para la Q. Es necesario consolidar estos fundamentos y reducirlos para que se apeguen a la realidad del establecimiento hotelero además de crear el perfil de auditor nocturno.

#### A. Perfil de Jefe de Recepción

<b>Área:</b>	<b>Departamento</b>		<b>Cargo</b>
Alojamiento	Recepción y reservas		Jefe de recepción
<b>Nivel profesional:</b>	<b>Vacantes:</b>	<b>Jornada laboral:</b>	Tiempo completo: 7:00am a 4pm
Título/egresado en Hotelería y Turismo, Administración de empresas o carreras afines	1		
<b>Reporta a:</b>	Gerente general.		
<b>Especificaciones del cargo:</b>			
<b>Propósito:</b>	Organizar, guiar y controlar el departamento de recepción y reservas.		
<b>Funciones/responsabilidades:</b>			
<b>Coordinar el trabajo del equipo de recepción y reservas</b>			
a) Orientar las actividades que realizan los recepcionistas y el auditor nocturno.			
b) Prever junto con el personal de recepción, posibles conflictos/quejas en la entrada y salida de huéspedes (check in/out) o de grupos.			
c) Controlar que los diferentes servicios, se brinden siempre con calidad y calidez.			
d) Verificar y controlar los horarios, así como la puntualidad del personal del departamento.			
<b>Ser el soporte de la gerencia general</b>			

a) Mantener informado al gerente general sobre las ventas totales, disponibilidad, formas de pago y situación general del departamento de recepción y reservas de forma periódica.

b) Tomar decisiones frente a las tarifas diarias y los descuentos que se puedan ofrecer a los huéspedes.

c) Ayudar a la gerencia a tomar decisiones sobre cambios que se deban realizar en el departamento de recepción y reservas.

#### **Coordinar el trabajo con otros departamentos**

a) Coordinar tareas con otros departamentos para la gestión y la entrega de servicios solicitados por los huéspedes.

b) Apoyar en la entrega de información sobre eventos o situaciones que se estén desarrollando en los diferentes ambientes del establecimiento.

c) Coordinar con el departamento de regiduría de pisos y restaurante, así como también con el equipo de recepción y reservas sobre los procedimientos de llegada para los clientes importantes (VIP) o con necesidades especiales.

#### **Controlar los procesos internos del departamento**

a) Llevar un control estricto respecto a la disponibilidad y venta de habitaciones de forma individual/grupal sean particulares o con empresas.

b) Controlar las relaciones comerciales con las diferentes empresas aliadas.

c) Entregar información referente al establecimiento de forma oportuna tanto a clientes particulares como empresas corporativas, agencias de viajes o tour operadoras.

d) Dar seguimiento de los procesos delegados a los miembros del equipo de recepción y reservas, velando porque sean cumplidos a cabalidad y con excelencia.

e) Verificar diariamente que el proceso de check in/out sea realizado con satisfacción.

#### **Asegurar la satisfacción del cliente**

a) Anticiparse a las necesidades del cliente;

b) Acercarse al cliente sin necesidad de ser llamado, captando su atención.

c) Solicitar opiniones sobre productos y servicios.

#### **Controlar el movimiento de ventas, disponibilidad e información a**

### **través de los portales de internet.**

a) Verificar y actualizar diariamente la concordancia entre la disponibilidad del hotel y la oferta de las diferentes extranet, evitando así el overbooking.

c) Dar seguimiento a las promociones de las extranet disponibles y modificarlas bajo un criterio de beneficio cliente/hotel.

d) Facturar y cerrar las cuentas correspondientes a la venta de servicios a través de los portales de internet.

e) Registrar y dar seguimiento a todas las reservas que ingresen a través de los portales.

c) Controlar el gestor de comentarios y experiencias del cliente en cada una de los portales de internet.

c) Actualizar cualquier información sobre los servicios o la estructura que haya cambiado del establecimiento en los diferentes portales.

### **Controlar el cierre de ciclo de servicio de hospedaje**

a) Verificar que todas las cuentas se cierren adecuadamente y sean facturadas de acuerdo a lo establecido, tanto para cuentas de crédito corporativo como para clientes de pago directo.

b) Velar siempre por la satisfacción plena del cliente y estar al pendiente de cualquier queja, reclamo o sugerencia.

c) Informar al Gerente sobre cualquier irregularidad que llegara a presentarse en el cierre del ciclo del servicio de hospedaje.

d) Coordinar el envío de las facturas que se generen por ventas a las diferentes empresas proveedoras de forma oportuna.

e) Cumplir con los procesos de Check in/out que se efectúen durante su turno.

### **Mantener y generar vínculos con proveedores/intermediarios**

a) Llevar un control sobre la calidad y satisfacción del servicio a través de un diálogo periódico con las empresas proveedoras

b) Enviar confirmaciones de reservas, bloqueos información y estado de reservaciones de forma oportuna a todos los intermediarios.

c) Tratar de vincular el establecimiento con nuevos intermediarios a través de la difusión de los servicios que provee el hotel.

### **Perfil de competencias**

<b>Formación:</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Técnicas de atención al cliente</li> <li>2. Técnicas de ventas y negociación por teléfono, correo electrónico</li> <li>3. Formas, condiciones y garantías de pago</li> <li>4. Manejo del computador, teléfonos y datafonos</li> <li>5. Procedimiento para garantizar la privacidad y seguridad del huésped</li> <li>6. Servicios de hotelería; funciones generales de cada departamento del establecimiento</li> <li>7. Procesos hoteleros y servucción, (funciones específicas de cada departamento del establecimiento de alojamiento)</li> <li>8. Manejo de tarifas</li> <li>9. Manejo de pronóstico de ocupación hotelera y estacionalidad</li> <li>10. Conocimientos sólidos de etiqueta y protocolo</li> </ol>
<b>Habilidades:</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacidad de recibir y procesar información</li> <li>2. Recordar nombres y preferencias de los clientes</li> <li>3. Facilidad de comunicación oral clara y articulada tanto en el idioma natal como en inglés (idioma secundario necesario)</li> <li>4. Cálculo de las cuatro operaciones aritméticas y cálculo porcentual</li> </ol>
<b>Aptitudes:</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Decidido. Rápido en llegar a conclusiones premeditando pros y contras, sin precipitarse. asume riesgos</li> <li>2. Detallista. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio</li> <li>3. Equilibrado emocionalmente. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla adecuadamente su temperamento</li> <li>4. Atento. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido</li> </ol>

Autor: Alex Jiménez Fuente: Hostería Arrayan y Piedras “Elide Jerves, 2014”

## **B. Perfil de Recepcionista poli funcional**

<b>Área:</b>	<b>Departamento</b>	<b>Cargo</b>
Alojamiento	Recepción y reservas	Recepcionista poli funcional
<b>Nivel profesional:</b>	<b>Vacantes:</b>	<b>Jornada laboral:</b>
		Tiempo completo: Turno 1: 6am a 15:00pm Turno 2: 15:00pm a 23:00pm
Título/egresado en Hotelería y Turismo, Administración de empresas o carreras afines	2	
<b>Reporta a:</b>	Jefe de Recepción	
<b>Especificaciones del cargo:</b>		
<b>Propósito:</b>	Desarrollar las actividades de Check in/out además de proporcionar información respecto a los servicios que ofrece el hotel a cualquier cliente.	
<b>Funciones/responsabilidades:</b>		
<p><b>Realizar el proceso de Check in</b></p> <p>a) Verificar los datos de reserva.</p> <p>b) Cumplir con el protocolo de recibimiento de huéspedes.</p> <p>c) Asistir al huésped con la hoja de registro.</p> <p>d) Comprobar la veracidad de los datos recibidos.</p> <p>e) Entregar la llave al huésped.</p> <p>f) Cumplir con los procedimientos de seguridad del establecimiento.</p> <p>g) Informar sobre los servicios del establecimiento, horarios del desayuno e información turística.</p> <p>h) Recibir a los clientes VIP o que requieran un trato especial.</p> <p><b>Realizar el proceso de Check out</b></p> <p>a) Preparar y verificar la cuenta del huésped con el detalle de los servicios</p>		

consumidos.

b) Cobrar el valor de los servicios de acuerdo a la forma de pago establecido con el huésped.

c) Verificar la satisfacción del huésped durante su estadía.

d) Coordinar cualquier servicio adicional como el transfer out.

e) Buscar la fidelización del huésped cuando se haya cerrado el ciclo de hospedaje.

#### **Actuar como nexo entre los huéspedes y los departamentos del establecimiento**

a) Recibir pedidos de los huéspedes y transmitirlos a los responsables del servicio en el establecimiento en el menor tiempo requerido.

b) Registrar dentro del libro de novedades los pedidos y solicitudes especiales realizadas por los huéspedes que involucren a otros departamentos.

c) Anotar y entregar mensajes o encomiendas destinadas a los huéspedes.

d) Anticipar cualquier situación de inconvenientes que presente el huésped y resolver con la ayuda de los departamentos involucrados.

#### **Asegurar la satisfacción del cliente**

a) Anticiparse a las necesidades del cliente;

b) Acercarse al cliente sin necesidad de ser llamado, captando su atención.

c) Solicitar opiniones sobre productos y servicios.

d) Resolver los posibles problemas, quejas o solicitudes que se presenten con los huéspedes

#### **Llevar un seguimiento de las ventas y disponibilidad del hotel**

a) Verificar y actualizar durante su turno la disponibilidad del hotel y lo que se haya vendido diariamente.

c) Registrar y verificar todos los datos de las reservas que ingresen a través de las diferentes plataformas existentes.

d) Informar sobre cualquier novedad que llegara a presentarse sobre las ventas y disponibilidad al jefe de recepción y reservas.

#### **Cumplir con los procedimientos descritos para el departamento de recepción**

- a) Apartar, recibir o anular reservas de acuerdo a la ocasión.
- b) Conocer y desarrollar sus funciones de acuerdo a las políticas establecidas para la recepción de reservas.
- c) Mantener y cuidar la apariencia personal usando uniformes y accesorios determinados por el hotel.
- d) Cumplir con los manuales de procedimientos del departamento.

**Asegurar la satisfacción del cliente**

- a) Anticiparse a las necesidades del cliente.
- b) Aproximarse al cliente haciéndole notar el interés que se tiene sobre él.
- c) Estar pendiente sobre cualquier opinión o sugerencia que tenga el huésped e informar debidamente a su inmediato superior.

**Perfil de competencias**

**Formación:**

1. Trato y servicio al cliente.
2. Procesos de check in y check out del huésped.
3. Procedimientos de seguridad relacionados con el control de acceso a las habitaciones y demás áreas de circulación social
4. Procesos hoteleros y servucción, (funciones generales de cada departamento de un establecimiento de alojamiento)
5. Dominio de la información turística de la ciudad y sus alrededores, costos, disponibilidad, horarios, etc.
6. Términos técnicos de hotelería.
7. Conocimientos básicos de etiqueta y protocolo
8. Relaciones humanas
9. Conocimiento básicos en contabilidad general
10. Conocimiento en primeros auxilios básicos

**Habilidades:**

1. Capacidad de recibir y procesar información
2. Buena memoria para recordar el nombre y preferencias del cliente
3. Don de palabra y buena comunicación

<b>Aptitudes:</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Decidido y ágil para tomar decisiones.</li> <li>2. Preciso y determinado</li> <li>3. Equilibrado emocionalmente, puede manejar situaciones difíciles</li> <li>4. Atento y cordial con el cliente</li> </ol>

Autor: Alex Jiménez. Fuente: Hostería Arrayan y Piedras “Elide Jerves, 2014”

### C. Perfil de Auditor nocturno

Área:	Departamento		Cargo
Alojamiento	Recepción y reservas		Auditor nocturno
<b>Nivel profesional:</b>	<b>Vacantes:</b>	<b>Jornada laboral:</b>	Tiempo completo: 23:00pm a 7:00am
Título/egresado en Hotelería y Turismo, Administración de empresas o carreras afines	1		
<b>Reporta a:</b>	Jefe de Recepción		
<b>Especificaciones del cargo:</b>			
<b>Propósito:</b>	Será el gerente de la noche y encargado velar por la seguridad del hotel y los huéspedes		
<b>Funciones/responsabilidades:</b>			
<b>Realizar los procesos de ingreso y salida de huéspedes</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>a) Cumplir con el procedimiento de check in de un huésped de ser necesario durante su turno.</li> <li>b) Preparar el recibimiento del huésped quien haya programado su check in para la noche o madrugada o de cualquier cliente que requiera hospedarse durante su turno.</li> <li>c) Preparar la cuenta de un cliente a la hora que éste lo requiera y en caso de que éste desee adelantar su salida.</li> <li>c) Cumplir con el procedimiento de check out de un huésped en caso de requerirse durante su turno.</li> </ol>			

### **Coordinar el trabajo con otros departamentos**

- a) Coordinar tareas con otros departamentos para la gestión y la entrega de servicios solicitados por los huéspedes antes de salir de su turno.
- b) Apoyar en la entrega de información sobre eventos o situaciones que se estén desarrollando en los diferentes ambientes del establecimiento.

### **Desarrollar las actividades y procesos a realizar durante la noche y madrugada**

- a) Manejar adecuadamente la disponibilidad y venta de habitaciones de forma individual/grupal sean particulares o con empresas durante su turno.
- b) Entregar información referente al establecimiento de forma oportuna a clientes que así lo requieran
- c) Mantener limpia su área de trabajo
- d) Realizar las actividades encomendadas por el jefe de recepción
- e) Montar el área del desayunador para los huéspedes
- f) Cumplir con los manuales de procedimientos del departamento.

### **Asegurar la satisfacción del cliente**

- a) Anticiparse a las necesidades del cliente.
- b) Acercarse al cliente sin necesidad de ser llamado, captando su atención.
- c) Solicitar opiniones sobre productos y servicios de presentarse la oportunidad.
- d) Velar por la seguridad e integridad del huésped mientras se encuentran pernoctando.

### **Registrar o descartar reservas y bloqueos de habitaciones**

Registrar las reservas que se generen de cualquier medio y mantener actualizado el libro de reservas.

Mantener actualizada la disponibilidad del establecimiento durante su turno.

Revisar adecuadamente la disponibilidad del hotel comparándola con las reservas generadas diariamente.

Corregir cualquier inconsistencia de llegarse a presentar entre la disponibilidad y las reservas registradas o por registrar.

### **Apoyar al jefe de recepción y reservas**

Generar un reporte oral diariamente sobre las actividades que se realizan en el departamento que se transmite al jefe inmediato.

Informa inmediatamente sobre cualquier inconveniente que se haya generado en el departamento o cualquier lugar del establecimiento al jefe o gerente.

**Perfil de competencias**

**Formación:**

- 1. Técnicas de atención al cliente
- 2. Técnicas de ventas y negociación por teléfono
- 3. Formas, condiciones y garantías de pago
- 4. Operación del computador, teléfonos y datafonos
- 5. Procedimiento para garantizar la privacidad y seguridad del huésped
- 6. Servicios de hotelería; funciones generales de cada departamento del establecimiento
- 7. Técnicas hoteleras, normas y procedimientos del departamento de recepción y reservas
- 8. Manejo de tarifas
- 9. Manejo de pronóstico de ocupación hotelera y estacionalidad

**Habilidades:**

- 1. Capacidad resolver situaciones durante la noche y madrugada
- 2. Manejo de utensilio y herramientas de cocina
- 3. Facilidad de comunicación y don de palabra

**Aptitudes:**

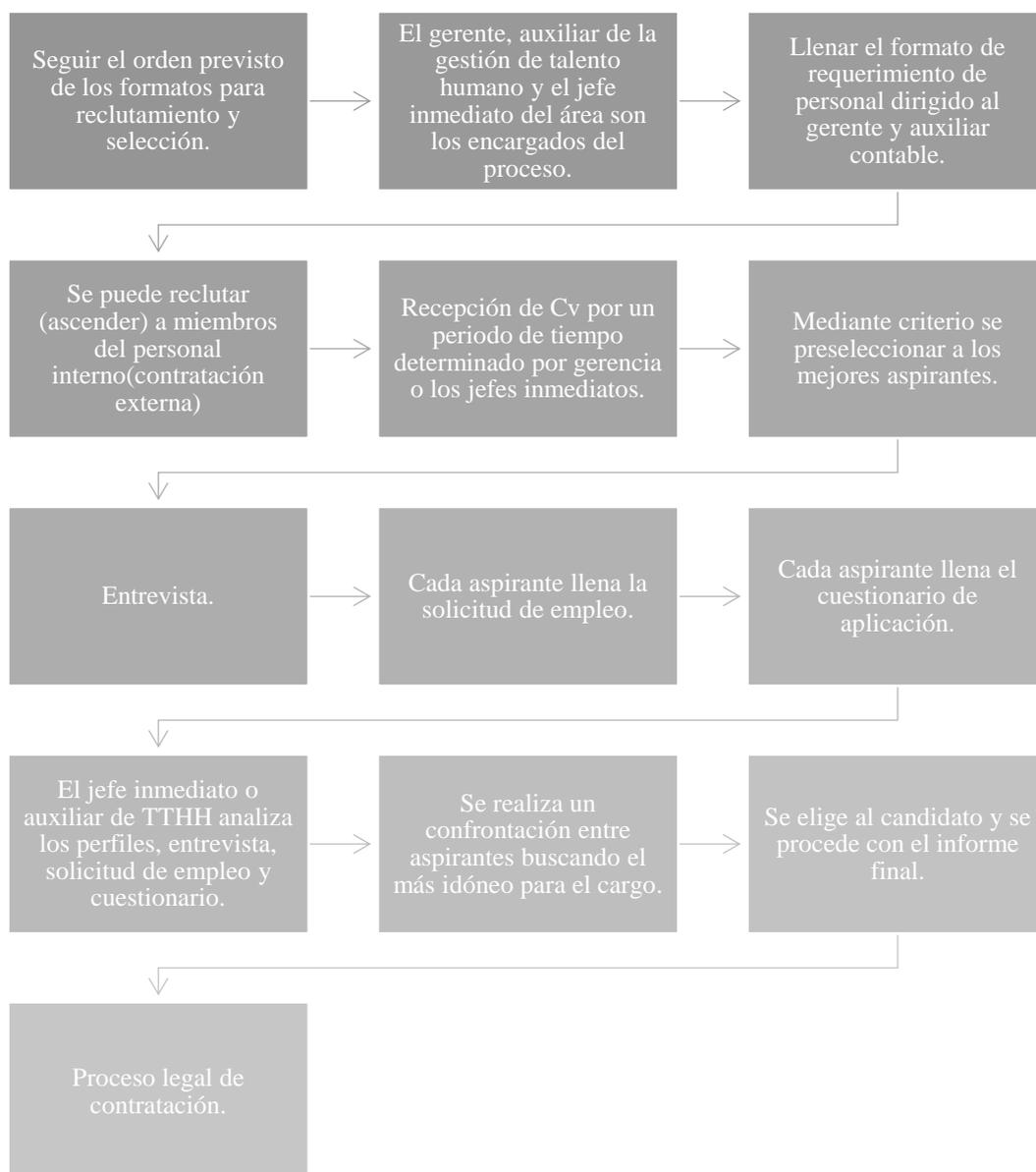
- 1. Decidido y perspicaz para resolver cualquier problema.
- 2. Ordenado y metódico para desarrollar actividades durante la noche y madrugada
- 3. Equilibrado emocionalmente, capaz de lidiar con cualquier problema sin necesidad de mostrar un temperamento desmesurado
- 4. Atento y cordial con el cliente,

Autor: Alex Jiménez. Fuente: Hostería Arrayan y Piedras “Elide Jerves, 2014”

### 3.5 Proceso de reclutamiento y selección de personal para el departamento de recepción y reservas

#### Diagrama general del proceso de reclutamiento y selección de personal

A continuación, resumimos mediante un diagrama el proceso de reclutamiento y selección que será descrito dentro de éste mismo literal.



Para este proceso tan importante dentro de nuestro establecimiento, es necesario tener a disposición políticas que sirvan como guía y nos permitan realizar un reclutamiento y selección exitosos. Así se garantizará que dispongamos del mejor equipo de trabajo basados en el emparejamiento de los perfiles de cada trabajador, sus habilidades y aptitudes. También se ha propuesto un manual de procedimientos siguiendo como referencia la Tesis realizada por Elide Jerves denominada “Diseño de un manual de procedimientos para la gestión del talento humano en el subsistema provisional del personal; en la hostería Arrayán y Piedra” aquí se realiza un trabajo muy específico respecto al manejo de varias herramientas basadas en libros como “Recursos Humanos en Empresas de Turismo y Hotelería” de Acosta, Fernández y Millón, para disponer y gestionar el talento humano en cada uno de los departamentos de cualquier establecimiento hotelero. (Elide Jerves, 2014)

Para cumplir con el procedimiento tomaremos las siguientes pautas:

- 1.- En el proceso mencionado deberán involucrarse: el gerente del hotel y la auxiliar de la gestión de talento humano, así como también el jefe del departamento.
- 2.- En caso de ser necesario se identificará el perfil requerido en base a las tres propuestas planteadas, pudiendo modificarse de acuerdo al horario en el que se necesite emplear a un postulante.
- 3.- Si la vacante se abre para cualquier puesto dentro del departamento, el jefe de dicho departamento deberá llenar el formato propuesto como Requerimiento de personal y entregárselo al gerente y auxiliar de la gestión de talento humano.
- 4.- Se deberá planificar el proceso de reclutamiento de forma ordenada y publicarlo en cuanto se requiera y de acuerdo a la necesidad, urgencia o importancia.
- 5.- De acuerdo a la recomendación de Jerves se deberá tomar en cuenta las necesidades que posea el departamento pudiendo reclutar y seleccionar tanto al personal interno (ascender de cargo) como externo (contratación externa).

6.- Se deberán aceptar CV o solicitudes de empleo por un período de tiempo determinado por gerencia o por cualquier delegado (jefe de recepción o Auxiliar de la gestión del talento humano) pudiendo ser éstas de forma física o virtual.

7.- Mediante un criterio profesional se deberá preseleccionar a los mejores aspirantes para una entrevista que será determinada con fecha y hora por la gerencia o algún delegado (jefe de recepción o auxiliar de la gestión del talento humano).

8.- Obtenido un número indeterminado de aspirantes, deberán llenar cada uno una solicitud de empleo descrita en el **literal 3.5.3**.

### **3.5.1 Políticas de reclutamiento y selección**

Cuando sea necesario y como es evidente que en cualquier establecimiento hay rotación; específicamente en el Morenica del Rosario según la revisión realizada en el archivo de personal, un empleado nuevo ingresa cada año.

Para ello tendremos en cuenta las siguientes pautas:

**A.** Para el proceso de reclutamiento y selección se deben tomar muy en cuenta cada uno de los perfiles como referentes únicos e irremplazables.

**B.** Los procesos de reclutamiento y selección se deben realizar de acuerdo con lo establecido en el manual respectivo.

**C.** Dentro de este procedimiento será muy importante tomar en cuenta al propio personal disponible en el departamento basándose en su capacidad y experiencia.

**D.** La contratación de cualquiera de los aspirantes será decisión conciliada entre el gerente, el jefe inmediato y la auxiliar de gestión de talento humano.

### **3.5.2 Formato para requerimiento de personal**



### 3.5.3 Solicitud de empleo



Cuenca, .....

## SOLICITUD DE EMPLEO PARA EL HOTEL MORENICA DEL ROSARIO

### DATOS PERSONALES:

Nombres:.....Apellidos.....

Fecha y lugar de nacimiento:.....(../.../...) (dd/mm/año) Edad:.....

Sexo: Femenino (...) Masculino (...) Licencia Si....No....Tipo.....

Capacidad especial Sí(...) No (...)

Dirección de domicilio.....Ciudad:.....

Estado civil: Soltero(...) Casado (...) Divorciado (...) Viudo (...)

Número de hijos:.....

Teléfono fijo:.....Teléfono celular:.....

### FORMACIÓN ACADÉMICA/CURSOS REALIZADOS:

Entidad Educativa	Duración	Título obtenido

### EXPERIENCIA LABORAL:

Empresa	Cargo desempeñado	Tiempo desempeñado en el cargo	Contacto

### 3.5.4 Cuestionario de aplicación para el aspirante

#### CUESTIONARIO DEL ASPIRANTE HOTEL MORENICA DEL ROSARIO

Nombre y apellido.....

Cargo:.....

#### INTERÉS POR EL PUESTO

¿Cómo conoce nuestro hotel?

.....

¿Cuál es el motivo que le impulsa a trabajar con nosotros?

.....

#### SITUACIÓN LABORAL

¿Ha desempeñado actividades en trabajos similares dentro del área  
turística? Si ( ) No ( )

Si su respuesta fue Si, describa lo siguiente:

¿Cuál fue el cargo desempeñado?

.....

¿Por cuánto tiempo?

.....

¿Cuál es su condición laborar actualmente?

Empleado ( ) Desempleado ( )

Si Ud. está empleado

¿Por qué desea obtener este cargo?

.....

**¿Cuáles son sus expectativas remunerativas?**

.....

**¿Puede integrarse de inmediato a nuestro equipo?**

.....

**FORMACIÓN Y EXPERIENCIA**

**¿Cuál es su formación académica?**

.....

**¿Ha realizado cursos/capacitaciones relacionados al cargo/servicio al cliente/turismo? Descríbalos brevemente.**

.....

.....

**¿Cuál es su nivel en el dominio del inglés?**

**Medio ( )**

**Alto ( )**

**Total ( )**

**Si un huésped le pregunta que puede hacer en visita por la ciudad de Cuenca. ¿Ud. que le recomendaría? (Responda en ingles de forma oral)**

**AUTOEVALUACIÓN**

**¿Considera que puede trabajar en equipo? Describa**

.....

.....

**¿Puede trabajar bajo presión?**

.....

.....

**Describa brevemente sus habilidades y aptitudes**

.....  
.....

**EVALUACIÓN DEL ENTREVISTADOR**

De acuerdo a características enlistadas califique entre 1 y 4, donde 1 será la calificación más baja y 4 La más alta.

<b>Características personales</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Apariencia personal				
Presteza y desenvolvimiento				
Facilidad de comunicación				
<b>De relación con el cargo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Experiencia para el cargo				
Conocimientos para el cargo				
Eficiencia				

**Comentarios adicionales**

.....  
.....  
.....

**Resultado** (de la suma total de cada uno de los factores “EVALUACIÓN DEL ENTREVISTADOR”)

.....

### 3.5.5 Proceso final de selección

Este proceso se llevará a cabo de acuerdo al manual, con la ayuda del auxiliar de la gestión del talento humano y se conciliará en decisión unánime conjunto con el gerente general en base a los requerimientos y necesidades del hotel. De igual forma se deberán comparar los documentos legales del aspirante, recomendaciones, certificados de trabajo y títulos académicos, comprobando su veracidad.

#### 3.5.5.1 Formato de confrontación entre aspirantes

De acuerdo al número x de aspirantes que se han postulado para el proceso de selección, se procede a describir de acuerdo a cada una de las carpetas y entrevistas realizadas los siguientes aspectos:

**Tabla 17** Confrontación de aspirantes

<b>Perfil</b>	<b>Aspirante A</b>	<b>Aspirante B</b>	<b>Aspirante C</b>
<b>Nivel Académico</b>			
<b>Capacitaciones</b>			
<b>Idioma Ingles</b>			
<b>Conocimiento informático</b>			
<b>Facilidad de comunicación</b>			
<b>Habilidades</b>			
<b>Dominio de información turística</b>			

Fuente: Hostería Arrayan y Piedras “Elide Jerves, 2014”

**3.5.5.2 Informe final para la selección del personal para el departamento de recepción y reservas del hotel Morenica del Rosario.**



**INFORME FINAL DE SELECCIÓN POST ENTREVISTA**

Fecha:..../..../....

<b>Listado de aspirantes</b>		
<b>Área de alojamiento</b>		
<b>Departamento de recepción y reservas.</b>		
<b>Cargo:.....</b>		
<b>Nombre</b>	<b>Apellido</b>	<b>Identificación</b>

**Candidato idóneo.....**

**Argumento para la idoneidad:**

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

**Jefe Departamental**

**Auxiliar Talento Humano**

Autor: Alex Jiménez Fuente: Hostería Arrayan y Piedras “Elide Jerves, 2014”

### **3.6 Procedimiento general de actividades del departamento de recepción y reservas**

Para facilitar la realización de las actividades del departamento de recepción y reservas, es necesario implementar un manual de forma estructurada en donde se muestren paso a paso los procesos. Este manual está pesando en solventar la necesidad de retroalimentación de quienes forman parte del equipo de trabajo; de igual forma se usará como herramienta de instrucción e inducción de los nuevos empleados y deberá estar siempre disponible con formato impreso y documento electrónico ayudando a resolver cualquier inquietud que se llegase a tener.

#### **3.6.1 Requerimiento de reservas, bloqueos, o información de habitaciones**

En la descripción de este importante proceso por decirlo así, “el que planta las bases del correcto funcionamiento de todo el sistema de gestión de la disponibilidad del hotel”; debe llevarse con estricta rigurosidad y detallarse correctamente. El proceso se detalla en el Manual correspondiente al **Anexo 2**

#### **3.6.2 Check in y check out de huéspedes**

El proceso de entrada y salida de huéspedes se convierte en el más importante a realizar dentro del departamento ya que en la bienvenida del mismo se pone en manifiesto la presencia del establecimiento y se muestra cara a cara la imagen que se tiene como ejecutor de actividades de alojamiento. En el **Anexo 2** se podrán seguir los lineamientos para realizar un eficaz check in/out.

#### **3.6.3 Facturación de servicios**

Dentro del proceso de despedida del huésped se encuentra la facturación de los servicios receptados, siendo la parte final del check out, no es la menos importante ya que en esta se detallan todas las prestaciones brindadas al cliente por lo que no deberá haber errores. Ver **Anexo 3**.

### **3.7 Procedimiento para el uso de portales web**

En este manual se pondrá en detalle cómo se deben manejar adecuadamente cada una de las extranet que el hotel Morenica del Rosario mantiene vigente, este manual servirá tanto para el equipo interno de recepción; es decir, los recepcionistas y el auditor nocturno, para su inducción y retroalimentación. Así también será una guía para el jefe de recepción. Es importante mencionar que, por experiencia propia, los portales web se mantienen en constante cambio, manteniendo su esencia, pero con ciertas particularidades que inhabilitaran el estado visual de este manual. Por esta razón el documento será un manual provisional con capacidad de actualización.

#### **3.7.1 Manejo de Booking**

Ver Anexo 4.

#### **3.7.2 Manejo de Expedia**

Ver Anexo 4.

#### **3.7.3 Manejo de Despegar**

Ver Anexo 4.

#### **3.7.4 Manejo de Hotelbeds**

Ver Anexo 4.

### **3.8 Tentativo de costos para restablecer el tarifario de precios**

Acorde a lo analizado en el departamento de contabilidad, hemos establecido un diagrama de costeo que vaya más acorde a los requerimientos para determinar objetivamente un precio. Cada uno de los diagramas se detalla acorde al tipo de habitaciones que forman parte de la planta del Hotel Morenica del Rosario

### 3.8.1 Tentativo de costos para habitación simple

Tabla 18 Costos de la habitación simple

<b>COSTO HABITACIÓN SIMPLE</b>				
<b>MATERIA PRIMA</b>				\$ 6,15
		Cantidad	P.U.	Valor total
1	Desayuno	1	2,87	\$ 2,87
2	Jabon	1	0,17	\$ 0,17
3	Shampoo	1	0,27	\$ 0,27
4	Papel Higiénico	1	0,42	\$ 0,42
5	Fundas	1	0,12	\$ 0,12
6	Periódico	0	\$ 1,00	\$ -
7	Pañuelos faciales	1	\$ 2,30	\$ 2,30
<b>MANO DE OBRA DIRECTA</b>				\$ 3,68
		h/h	costo h/h	TOTAL
Calif.	Gobernanta	0,75	\$ 1,91	1,43
No calif	Mucamas	1,25	\$ 1,80	2,24
<b>COSTOS INDIRECTOS Y GASTOS APLICABLES</b>				9,53
				<b>TOTAL \$ 19,35</b>
<b>RESUMEN</b>				
	Materia Prima directa		\$ 6,15	
	Mano de obra directa		\$ 3,68	
	Costo Primo		\$ 9,83	
	CIF y gastos		\$ 9,53	
	<b>Costo de habitacion</b>		<b>\$ 19,35</b>	
	Utilidad 50%		\$ 9,68	
	subtotal		\$ 29,03	
	22% iva y servicios		\$ 6,39	
	<b>PVP</b>		<b>\$ 35,41</b>	

Fuente: Aplicación de costos e información del hotel Morenica del Rosario, 2018.

### 3.8.2 Tentativo de costos para una habitación doble o matrimonial

Tabla 19 Costos habitación doble/matrimonial

<b>COSTO HABITACIÓN DOBLE</b>					
<b>MATERIA PRIMA</b>					\$ 9,46
		Cantidad	P.U.	Valor total	
1	Desayuno	2	2,87	\$ 5,74	
2	Jabon	2	0,17	\$ 0,34	
3	Shampoo	2	0,27	\$ 0,54	
4	Papel Higiénico	1	0,42	\$ 0,42	
5	Fundas	1	0,12	\$ 0,12	
6	Periódico	0	\$ 1,00	\$ -	
7	Pañuelos faciales	1	\$ 2,30	\$ 2,30	
<b>MANO DE OBRA DIRECTA</b>					\$ 3,68
		h/h	costo h/h	TOTAL	
Calf.	Gobernanta	0,75	\$ 1,91	1,43	
No calif	Mucamas	1,25	\$ 1,80	2,24	
<b>COSTOS INDIRECTOS Y GASTOS APLICABLES</b>					19,05
				<b>TOTAL</b>	<b>\$ 32,19</b>
<b>RESUMEN</b>					
	Materia Prima directa		\$ 9,46		
	Mano de obra directa		\$ 3,68		
	Costo Primo		\$ 13,14		
	CIF y gastos		\$ 19,05		
	<b>Costo de habitacion</b>		<b>\$ 32,19</b>		
	Utilidad 30%		\$ 9,66		
	subtotal		\$ 41,84		
	22% iva y servicios		\$ 9,21		
	<b>PVP</b>		<b>\$ 51,05</b>		

Fuente: Aplicación de costos e información del hotel Morenica del Rosario, 2018.

### 3.8.3 Tentativo de costos para una habitación triple

Tabla 20 Costos habitación triple

<b>COSTO TRIPLE</b>				
<b>MATERIA PRIMA</b>				\$ 12,10
		Cantidad	P.U.	Valor total
1	Desayuno	3	2,87	\$ 8,61
2	Jabon	2	0,17	\$ 0,34
3	Shampoo	3	0,27	\$ 0,81
4	Papel Higiénico	1	0,42	\$ 0,42
5	Fundas	1	0,12	\$ 0,12
6	Periódico	0	\$ 1,00	\$ -
9	Pañuelos faciales	1	\$ 1,80	\$ 1,80
<b>MANO DE OBRA DIRECTA</b>				\$ 4,13
		h/h	costo h/h	TOTAL
Calf.	Gobernanta	0,75	\$ 1,91	1,43
No calif	Mucamas	1,50	\$ 1,80	2,69
<b>COSTOS INDIRECTOS Y GASTOS APLICABLES</b>				28,58
				<b>TOTAL \$ 44,80</b>
<b>RESUMEN</b>				
	Materia Prima directa	\$ 12,10		
	Mano de obra directa	\$ 4,13		
	Costo Primo	\$ 16,23		
	CIF y gastos	\$ 28,58		
	<b>Costo de habitacion</b>	<b>\$ 44,80</b>		
	Utilidad 30%	\$ 13,44		
	subtotal	\$ 58,24		
	22% iva y servicios	\$ 12,81		
	<b>PVP</b>	<b>\$ 71,05</b>		

Fuente: Aplicación de costos e información del hotel Morenica del Rosario, 2018.

### 3.9 Reestructuración de tarifario de precios

Para reformar el tarifario en donde se muestran las tarifas correspondientes a: agencias de viajes/tour operadores y empresas de ejecutivos, nos valdremos de los costos obtenidos anteriormente. Se han fijado los precios basándonos en el interés que mantiene el hotel por brindar un servicio de calidad, junto al deseo

#### 3.9.1 Tarifario para agencias de viajes y tour operadoras

Ver Anexo 5

#### 3.9.2 Tarifario para empresas corporativas

Ver Anexo 6

### 3.10 Herramientas para la operatividad de los procesos: información-reserva-estancia

#### 3.10.1 Tarjeta de bloqueo de habitaciones y servicios

Actualmente esta herramienta no está presente dentro del respectivo procedimiento.

##### Propuesta

Morenica del Rosario HOTEL				
SOLICITUD "BLOQUE DE HABITACIONES"				
Fecha:		Recepcionista:		
Asociado:		Solicitado por:		
Check in:		Check out:		
Tipo de Hab.	Individual	Doble Twin	Matrimonial	Triple
Total de Habs.				
Observaciones:				

Autor: Alex Jiménez, 2018

#### 3.10.2 Carta de confirmación de reserva

##### Propuesta

# Morenica del Rosario

H O T E L

## DETALLES

**RESERVA#:** 0001

**RECEPCIONISTA:**

Confirmación de la reserva efectuada el dd/mm/aaaa .

Se solicita al hotel *Morenica del Rosario*:

Reservar: \_\_\_\_\_ Modificar: \_\_\_\_\_ Cancelar: \_\_\_\_\_

**Tipo de habitación:**

Sencilla: \_\_\_\_\_ Matrimonial: \_\_\_\_\_ Doble Twin: \_\_\_\_\_ Triple: \_\_\_\_\_

**Observaciones:**

# Habitaciones: \_\_\_\_\_ Pax: Adt \_\_\_\_\_ Ch \_\_\_\_\_ Check In: dd/mm/aa Check Out: dd/mm/aa

Contemplaciones adicionales: \_\_\_\_\_

**Datos personales**

Huésped: \_\_\_\_\_ Empresa: \_\_\_\_\_

Referencia: \_\_\_\_\_ Operador Turístico: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_ Solicitado por: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Nombre otros: \_\_\_\_\_

## OBSERVACIONES GENERALES

1.- TODAS LAS HABITACIONES INCLUYEN DESAYUNO DEL DIA SIGUIENTE

2. - CHECK IN 14h00 CHECK OUT 12h00

3. - EARLY CHECK IN - LATE CHECK OUT BAJO PEDIDO

Dirección.: Gran Colombia 10-65 y General Torres.

Telf.: (+593) 2 828 669

### 3.10.3 Tarjeta de registro

#### Actual

*Morenica del Rosario*  
HOTEL

NOMBRE:  
NAME: .....

DIRECCIÓN:  
ADDRESS: .....

NACIONALIDAD:  
NATIONALITY: .....

No. C.I. / No. DE PASAPORTE:  
PASSPORT No: .....

FECHA DE ENTRADA:  
CHECK IN: .....

FECHA DE SALIDA:  
CHECK OUT: .....

No. DE HABITACIÓN:  
ROOM No: .....

TELF:  
PHONE: .....

RECEPCIONISTA: .....

FIRMA:  
SIGNATURE .....

E-MAIL: .....

OBSERVACIONES .....

EMPRESA / AGENCIA .....

#### Propuesta

*Morenica del Rosario*  
HOTEL

NOMBRE/NAME:.....

DIRECCIÓN/ADDRESS:.....

NACIONALIDAD/NATIONALITY:..... CI/ID/PASAPORTE/PASSPORT:.....

INGRESO/CHECK IN:..... SALIDA/CHECK OUT:.....

Nº. DE HAB/ROOM:..... TELF:.....

RECEPCIONISTA:.....

FIRMA/SIGNATURE:.....

E-MAIL:.....

OBSERVACIONES:.....

\*Desayuno de 7:00am a 9:45am/Breakfast from 7:00am a 9:45am      \*Ingreso de 13:30pm-Salida a las 12:00pm/Check in 13:30 Out 12:00  
\*Está prohibido fumar en las habitaciones, se cobrará una penalidad de \$50      \*Late check out \$25 sujeto a disponibilidad hasta las 19:00  
\*Cualquier daño dentro de la habitación será cobrado de forma proporcional

### 3.10.4 Tarjeta para encargo de pertenencias

En el departamento no se dispone de un respaldo para los encargos de pertenencias.

#### Propuesta



Morenica del Rosario  
HOTEL

**Fecha/Date:**.....

**Nombre/Guest:**.....

**Habitación/Room:**.....

**Descripción/Description:**.....

.....

Autor: Alex Jiménez, 2018

### 3.10.5 Tarjeta para objetos olvidados

#### Propuesta



**OBJETOS OLVIDADOS**

Fecha del hallazgo:.....

Responsable:.....

Lugar:.....

Descripción:.....

.....

Autor: Alex Jiménez, 2018

### 3.10.6 Formato para la firma del correo electrónico

**Actual**

[Asunto:]

[Cuerpo del correo electrónico]

**Recepción**

**Dirección : Gran Colombia 10-65 y General Torres**

**Tel: 593 (07) 2828669 / 2820925**

[info@morenicadelrosario.com](mailto:info@morenicadelrosario.com)

[www.morenicadelrosario.com](http://www.morenicadelrosario.com)

**Cuenca – Ecuador**



*Morenica del Rosario*  
HOTEL

## Propuesta

[Asunto:]

[Cuerpo del correo electrónico]

**Fernando Loja**

**Recepción**

**Morenica del Rosario Hotel**

📍 Gran Colombia 10-65 y General Torres

🌐 [www.morenicadelrosario.com](http://www.morenicadelrosario.com)

☎ +593 (0)72 828669

📱 +593 989162612

📞 +593 987753255



🌱 No lo imprimas si no es necesario!. Amigable con el ambiente... *Morenica del Rosario*

### **3.11 Políticas de funcionamiento del hotel para con sus proveedores.**

#### **Políticas Actuales**

#### **POLÍTICAS HOTEL MORENICA DEL ROSARIO**

- Cualquier cancelación de reserva se realizará sin costo con 15 días de anticipación.
- Los bloqueos se deberán confirmar al menos con 45 días de anticipación, caso contrario se procederá a utilizar los espacios solicitados.
- El valor individual para guía o chofer es de \$30 y en acomodación doble \$45(Grupos superiores a 5 Pax). Para grupos inferiores a 5 Pax, el valor es de \$35 y \$50 respectivamente.
- El Check in es a partir de la 13:30pm y el Check out hasta las 12:00 del mediodía.
- El costo del late Check out es de \$30 incluido impuestos por habitación (de 12:00 a 19:00pm) y dependerá de la disponibilidad (no se puede ofrecer late Check out fines de semana o feriados).
- Se dispone de un espacio de parqueadero con el valor de \$7. incluido impuestos previa reservación, siendo sujeto a disponibilidad.
- Niños entre 0 y 5 años de edad no pagan ocupando la habitación con dos adultos, usando las camas disponibles.
- Los niños mayores de 5 años y menores a 12 años de edad, no pagan hospedaje ocupando una habitación con dos adultos usando las camas disponibles, tan sólo realizan el pago del desayuno (\$4.50 más impuestos).
- Las tarifas no son comisionables.
- Las tarifas para agencias u operadores turísticos ya sea individuales o grupos no regirán en feriados, por lo cual para estas fechas sólo se facturará bajo tarifa RACK.
- Si existe una ocupación de más de 8 habitaciones en una sólo reserva, se ofrece gratuidad para chofer o guía (HAB 305).
- Ofrecemos gratuidades para grupos, bajo cierto número mínimo de habitaciones ocupadas. Además, tenemos el servicio de alimentación previa reservación.
- Para acceder al crédito corporativo de 30 días, por favor comunicarse con nuestros asesores a los teléfonos del establecimiento o al correo electrónico [info@morenicadelrosario.com](mailto:info@morenicadelrosario.com).

#### **Propuesta**

# Morenica del Rosario

H O T E L

## POLÍTICAS DEL ESTABLECIMIENTO PARA: CORPORATIVOS/AGENCIAS Y TOUR OPERADORES

- Las cancelaciones de reserva se realizarán sin costo con 15 días de anticipación.
- Los bloqueos se deberán confirmar al menos con 30 días de anticipación, caso contrario se procederá a utilizar los espacios solicitados.
- El valor individual para guía o chofer es de \$25 y en acomodación doble \$45 (Grupos superiores a 5 Pax). Para grupos inferiores a 5 Pax, el valor es de \$35 y \$48 respectivamente.
- El Check in es a partir de la 13:30pm y el Check out hasta las 12:00 del mediodía.
- El costo del late Check out es de \$25 incluido impuestos por habitación (de 12:00 a 19:00pm) y dependerá de la disponibilidad (no se puede ofrecer late Check out fines de semana o feriados).
- Se dispone de un espacio de parqueadero con el valor de \$5. incluido impuestos previa reservación, siendo sujeto a disponibilidad.
- Niños entre 0 y 5 años de edad no pagan la tarifa, ocupando la habitación con dos adultos, usando las camas disponibles.
- Los niños mayores de 5 años y menores a 12 años de edad, no pagan hospedaje ocupando una habitación con dos adultos usando las camas disponibles, tan sólo realizan el pago del desayuno (\$4.50 más impuestos).
- Las tarifas para agencias/operadores o corporativos, ya sea individuales o grupos no regirán en feriados, por lo cual para estas fechas sólo se facturará bajo tarifa RACK.
- Si existe una ocupación de más de 8 habitaciones en una sólo reserva, se ofrece gratuidad para chofer o guía (HAB 305).
- Ofrecemos gratuidades para grupos, bajo un mínimo de habitaciones ocupadas. Además, tenemos el servicio de alimentación previa reservación.
- El crédito empresarial se extiende hasta los 30 días y se oficializa mediante la documentación respectiva; comunicarse a los teléfonos del establecimiento o al correo electrónico [info@morenicadelrosario.com](mailto:info@morenicadelrosario.com).
  - **Documentación oficial:**
    - Ruc oficial de la empresa
    - Carta de compromiso de pago
    - Cedula del representante legal de la empresa

### **3.12 Formato de carta para la difusión virtual de la oferta hotelera del Morenica del Rosario**

Asunto [.....]

Estimados (empresa-tour operadora-agencia de viajes)

Reciban un cordial saludo.

Es un placer poner a su disposición los servicios de nuestro establecimiento hotelero, adjunto se encuentran las políticas del hotel, así como también el tarifario de precios vigentes durante el presente año; dentro, se muestran los servicios disponibles en cada una de las habitaciones, así como también las tarifas correspondientes a rack.

Es importante mencionar que nuestros aliados comerciales pueden acceder al crédito empresarial, extendiendo el pago hasta 30 días posteriores al consumo de los servicios. Para que el crédito sea oficial es necesario que la empresa presente los siguientes documentos:

- **Ruc oficial de la empresa**
- **Carta de compromiso de pago**
- **Cedula del representante legal de la empresa**

Será un verdadero gusto brindarles nuestros servicios y empezar a trabajar de inmediato con su prestigiosa empresa.

**Fernando Loja**

**Recepción**

**Morenica del Rosario Hotel**

 Gran Colombia 10-65 y General Torres

 [www.morenicadelrosario.com](http://www.morenicadelrosario.com)

 +593 (0)72 828669

 +593 989162612

 +593 987753255

**[FIRMA DE CORREO ELECTRÓNICO COMPLETA]**

### 3.13 Carta compromiso para crédito corporativo/agencia de viajes.



**CREDITO EMPRESARIAL**

#### **CARTA COMPROMISO DE PAGO**

El hotel **Morenica del Rosario** con fecha:...../...../....., bajo acuerdo mutuo entre el establecimiento hotelero y la institución con razón social.....  
RUC:.....y como representante legal.....;celebran el inicio de sus relaciones comerciales, aceptando las disposiciones mostradas en la políticas de nuestro hotel, para el respectivo goce de nuestros servicios y facilidades. Así mismo la empresa (quien recibe prestaciones) acepta y se compromete a cancelar los valores respectivos por la adquisición de los servicios contratados cumplidos los 30 días de plazo establecidos para el crédito empresarial. El pago se lo puede realizar mediante transferencia y/o depósito bancario a la Cuenta Corriente del Banco del Pichincha, N: 3460644904, RUC: 0104167093001 a nombre de Silvana Galindo Pacheco.

Ing. Marco Galindo

**GERENTE**

Entidad empresarial

**REPRESENTANTE LEGAL**

**Sello de la entidad**

### **3.14 Publicidad a través de medios virtuales**

#### **3.14.1 Publicidad por redes sociales**

Está claro que la globalización tecnológica es hoy en día un medio para sacar un inmenso provecho, un correcto conocimiento de cómo usarla generará un gran beneficio. La tecnología se mueve hacia adelante con pasos agigantados y tenemos a disposición varias herramientas, una de ellas está presente en el sistema informático a través de la web, y son las redes sociales. El medio social “virtual” nos ofrece la oportunidad de publicitar nuestro negocio de varias maneras, disponemos de las redes sociales que se muestran al público en general. Las más reconocidas son WhatsApp, Facebook e Instagram y escogeremos Facebook por ser la más versátil y más reconocida a nivel mundial.

Facebook es un sitio web creado para compartir diversos contenidos y fundado por Mark Zuckerberg, inicialmente Mark junto a sus compañeros de universidad idearon la plataforma con el fin de compartir contenidos de forma libre y sencilla entre los estudiantes de la universidad de Harvard y debido a la popularidad alcanzada se lanzó a nivel mundial y con varias versiones para los diferentes idiomas. Facebook en la actualidad es usado con una plataforma para publicitar negocios, las herramientas existentes en este gigante de la web, permiten a sus usuarios crear perfiles personales, publicar historias, fotografías y demás. A parte del perfil personal, también podemos crear una cuenta para entidades o empresas independientemente de ser públicas o privadas; al tener esta opción el Hotel Morenica del Rosario la ha aprovechado y dispone de una página oficial, sin embargo, es necesario implementar un programa de artes publicitarias que promocióne el hotel y sus servicios ya que no se dispone en la actualidad de una persona que genere este tipo de publicidad ni tampoco se contratan servicios externos.

### 3.14.2 Programa de artes (publicidad conductual)

Hemos desarrollado un programa de artes publicitarias basándonos en el formato de costeo para establecer las tarifas; bajo la experiencia de ocupar el cargo de jefe de recepción del Morenica del Rosario, se conoce como manejar la red social de Facebook y desarrollar artes publicitarias por lo que se deja a disposición el siguiente programa de promoción.

#### Semana santa



Autor: Alex Jiménez, 2018      Fuente: Propia



Autor: Alex Jiménez, 2018 Fuente: Propia

**Día de la madre**



Autor: Alex Jiménez, 2018 Fuente: Propia

## Fiestas de Cuenca



Autor: Alex Jiménez, 2018      Fuente: Propia



Autor: Alex Jiménez, 2018      Fuente: Morenica del Rosario

## Promociones varias



Morenica del Rosario  
HOTEL

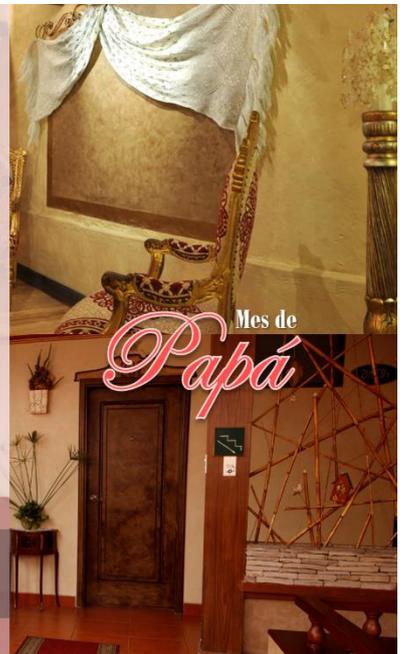
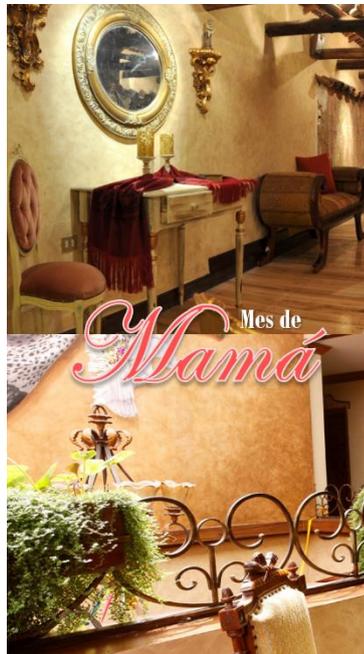
*Fantástico  
Fin de Semana*

**DESAYUNO BUFFET**  
**\$89**  
2 Adultos 2 Niños

Reservas:  
07 2828669 0989168612  
info@morenicadelrosario.com

Bebida de bienvenida  
Traslado al aeropuerto  
Asesoramiento turístico

Autor: Alex Jiménez, 2018 Fuente: Propia



Morenica del Rosario  
HOTEL

Mes de *Mamá*

MAYO  
**\$40**  
SENCILLA

Mes de *Papá*

JUNIO  
**\$55**  
MATRIMONIAL O DOBLE

Reservas:  
07 2828669 0989168612  
info@morenicadelrosario.com

f g+ i t

Autor: Alex Jiménez, 2018 Fuente: Propia

Morenica del Rosario  
HOTEL

\$50

Doble  
Matrimonial

Incluido impuestos y desayuno Buffet

Reservas:  
07 2828669 0989168612  
info@morenicadelrosario.com

f o i t

Autor: Alex Jiménez, 2018 Fuente: Propia

Morenica del Rosario  
HOTEL

\$25  
por persona  
Doble/Triple

Reservas:  
07 2828669 0989168612  
info@morenicadelrosario.com

f o i t

Autor: Alex Jiménez, 2018 Fuente: Propia

## **CAPITULO 4: DISEÑO DE MANUALES OPERACIONALES PARA EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS**

### **4.1 Introducción**

En la mayoría de establecimientos que se dedican a prestar servicios, sean de alojamiento o restauración, no se lleva a cabo un control de los procesos que se realizan en cada área, departamento o sector del lugar de trabajo. Como habíamos citado en el primer capítulo, tener un manual de procedimientos dentro de nuestro departamento para cada proceso importante que se desarrolle, nos permite mejorar y optimizar las actividades que el equipo como tal realice; de este modo hemos diseñado en base a los requerimientos más relevantes el siguiente plan de manuales:

**Tabla 21** Esquema de manuales operacionales

<b>Manual Operacional</b>	<b>Observación</b>
Manual de procedimientos para el reclutamiento y selección de personal	Políticas y procedimiento para el reclutamiento y selección de personal
Manual de procedimientos para actividades generales del departamento de recepción y reservas	Se resume con un diagrama general de actividades
Manual de procedimientos para la facturación de los servicios	Se describe el proceso paso a paso
Manual de procedimientos para uso de extranet's	Se describen las actividades generales en las extranet del hotel

Autor: Alex Jiménez, 2018

### **4.2 Manual de procedimientos para el reclutamiento y selección de personal**

Ver **Anexo 1** Manual de procedimientos para el reclutamiento y selección de personal

#### **4.3 Manual de procedimientos para actividades generales del departamento de recepción y reservas**

Ver **Anexo 2** Manual de procedimientos para actividades generales del departamento de recepción y reservas

#### **4.4 Manual de procedimientos para facturar servicios**

Ver **Anexo 3** Manual de procedimientos para facturar servicios.

#### **4.5 Manual de procedimientos para el uso de portales de internet “extranet”**

Ver **Anexo 4** Manual de procedimientos para el uso de portales de internet “extranet”

## **CAPITULO 5: SOCIALIZACIÓN DE LA PROPUESTA**

### **5.1 Socialización con el personal del departamento de recepción y reservas sobre los manuales operacionales**

La socialización del presente proyecto consiste en dar a conocer tanto a los directivos del establecimiento como a los asociados del departamento en mención, la reingeniería de todas las herramientas diseñadas en la presente propuesta. Es el gerente la primera autoridad en conocer paso a paso la razón del porque se reemplazaron muchos de los archivos digitales que son usados actualmente en recepción para los diferentes procesos, por unos mejor estructurados y direccionados hacia los intereses más realistas de un establecimiento hotelero desde la perspectiva de un profesional del turismo; de ésta manera, si la propuesta se pone en marcha en su totalidad tomando en cuenta que algunas de las herramientas se encuentran ya operativas en las actividades de la recepción, el trabajado aquí presentando tendrían un cien por ciento de funcionalidad.

Se ha previsto un cronograma de capacitación sobre los manuales de procedimientos diseñados para el departamento de recepción y reservas del hotel Morenica del Rosario, esto con el afán de complementar la reestructuración de dicho departamento. También se entregarán los manuales en formato PDF e impresos para que se disponga de ellos, para la inducción de personal nuevo o para solventar cualquier inquietud sobre los procesos que se realizan dentro del área de trabajo

## 5.2 Cronograma de la socialización

### Esquema de trabajo para el cronograma

<b>Manual Operacional</b>	<b>Observación</b>
Manual de procedimientos para el reclutamiento y selección de personal	Políticas y procedimiento para el reclutamiento y selección de personal
Manual de procedimientos para actividades generales del departamento de recepción y reservas	Se resume con un diagrama general de actividades
Manual de procedimientos para la facturación de los servicios	Se describe el proceso paso a paso
Manual de procedimientos para uso de extranet's	Se describen las actividades generales en las extranet del hotel

### Cronograma

<b>Fecha</b>	<b>Manual</b>	<b>Involucrados</b>
12/04/2018	Manual de procedimientos para el reclutamiento y selección de personal	Gerente propietario, auxiliar de la gestión del talento humano, jefe de recepción
13/04/2018	Manual de procedimientos para actividades generales del departamento de recepción y reservas	Gerente propietario, jefe de recepción
14/04/2018	Manual de procedimientos para la facturación de los servicios	Jefe de recepción, recepcionista y auditor nocturno
15/04/2018	Manual de procedimientos para uso de extranet's	Jefe de recepción, recepcionista y auditor nocturno

### 5.3 Carta de constancia de la socialización y entrega de los manuales

*Morenica del Rosario*  
HOTEL

Cuenca, a 15 de abril de 2018

El Hotel Morenica del Rosario

**CERTIFICA**

El señor Alex Patricio Jiménez Villacis con CI.: 0503359606, ha cumplido con el cronograma de capacitación establecido en base a los manuales de procedimiento diseñados para su trabajo de grado denominado: "Propuesta de reestructuración para el departamento de recepción y reservas del hotel Morenica del Rosario de la ciudad de Cuenca", mismo que han sido recibidos en formato PDF para su posterior entrega física. El esquema que se siguió fue el siguiente:

Manual Operacional	Observación
Manual de procedimientos para el reclutamiento y selección de personal	Políticas y procedimiento para el reclutamiento y selección de personal
Manual de procedimientos para actividades generales del departamento de recepción y reservas	Se resume con un diagrama
Manual de procedimientos para la facturación de los servicios	Se describe el proceso paso a paso
Manual de procedimientos para uso de extranet's	Se describen las actividades generales en las extranet del hotel

  
**HOTEL  
MORENICA DEL ROSARIO  
CUENCA - ECUADOR**

**Ing. Marco Galindo**  
**Gerente General**

[www.morenicadelrosario.com](http://www.morenicadelrosario.com)

Dirección: Gran Colombia 10-65 y General Torres • Telf: 2828669 • Email: [info@morenicadelrosario.com](mailto:info@morenicadelrosario.com) • Cuenca - Ecuador

## 5.4 Conclusiones

Después de un largo proceso de investigación, reingeniería y diseño de herramientas interactivas; podemos concluir que, de acuerdo a los conocimientos adquiridos durante la carrera universitaria y a la experiencia obtenida mientras se desempeñaron actividades en el hotel Morenica del Rosario por un aproximado de 3 años y medio y en el Four Points by Sheraton por 5 meses, un establecimiento que se dedica a la prestación de servicios de alojamiento, restauración y en parte “entretenimiento turístico” debe manejar correctamente todos sus procesos internos. Mantener al día la contabilidad de sus costos para controlar las variables entre los precios, la inversión y lo que se pretende obtener como rentabilidad. Controlar adecuadamente y de forma estricta el proceso de reclutamiento y selección de su personal, jerarquizando óptimamente y dentro de los parámetros de la cultura organizacional su organigrama funcional (determinar cargos y funciones), basarse siempre en un perfil profesional para cada empleado de planta y para aquel que vaya a ser contratado. Manejar un proceso de inducción a las actividades generales que se realizan en cada departamento de forma estructurada y para nuestro caso en el departamento de recepción y reservas mediante manuales de procedimientos que se actualicen por lo menos cada 2 años.

Mediante una observación simple, es bastante evidente que la mayoría de establecimientos hoteleros no disponen de un tarifario de precios establecido de acuerdo a sus costos, ni tampoco manejan un margen de ganancia estándar, esto ocasiona un competencia empírica y desleal, desequilibrando el mercado de la oferta y la demanda de alojamiento en toda la ciudad de Cuenca, considerando obviamente que es la tercera ciudad más importante del país y que posee una gran cantidad de negocios dedicados a la prestación de servicios de alojamiento regulados legalmente así como también lo que trabajan de forma informal.

#### **5.4 Recomendaciones**

Es imprescindible reconocer que la reestructuración aquí propuesta, no se debe quedar como una herramienta definitiva para la optimización de los procesos y actividades del departamento de recepción y reservas, si no que más bien debe irse actualizando constantemente de acuerdo a las necesidades que son variables durante toda la estacionalidad del hotel, estas variables se enfocan generalmente en la cantidad de huéspedes que manejará el hotel a futuro, la competencia tanto en servicios, estructura arquitectónica así como también en precio, la capacidad de gasto, reinversión y rentabilidad. A futuro, el gerente o cualquier estudiante de carreras afines a la administración de establecimientos hoteleros, podrán modificar la propuesta aquí elaborada, velando siempre por el beneficio de todos los participantes de esta actividad económica; es decir, los inversionistas o propietarios, el cliente externo e interno, el mejoramiento y optimización del servicio en base a los parámetros de calidad y por el bien general del hotelería. Para concretarlo será necesario que el hotel tome en cuenta las siguientes consideraciones:

- Mantenerse abierto al cambio constante y adaptarse a éste.
- Permitir que nuevas generaciones incursionen ideas o proyectos en esta institución.
- Actualizarse siempre a la vanguardia tecnológica.
- Velar por una buena estructura de la cultura organizacional.
- Brindar un servicio con relación entre la calidad y el precio.
- Controlar los procesos internos de los departamentos, mediante el uso de manuales de procedimientos, inducciones y capacitaciones.
- Actualizar siempre los manuales de procedimientos, así como también los perfiles profesionales de acuerdo a los nuevos requerimientos del hotel y las directrices del medio profesional.
- No saltarse procesos por ahorrar tiempo o dinero ya que esto compromete una correcta realización del servicio y la calidad con la que se brinde.

## **Bibliografía**

- ATIENZA SOBRINO, V. (2012). *Procesos de gestión de departamentos del área de alojamiento: recepción en alojamientos*.
- BÁEZ CASILLAS, S. (2009). *Hotelería*.
- Buen Vivir, P. N. (2017). *Plan Nacional del Buen Vivir*.
- Carlos Delgado, A. (2014). *Diseño de trabajos de grado*. Cuenca.
- Constitución de la República, d. E. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi.
- ELIDE JERVES, S. (2014). *DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL SUBSISTEMA PROVISIÓN DEL PERSONAL; EN LA HOSTERÍA ARRAYÁN Y PIEDRA, MACAS-MORENA SANTIAGO*. CUENCA.
- Enrique Ayala, M. (2008). *Historia del Ecuador*.
- Española, R. A. (2017). *Real Academia Española*. Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=XhXvJqs>
- FEIJO, J. L. (2012). *El planeamiento estratégico en hotelería*.
- FERNÁNDEZ, H. (1995). *Calidad de Servicios en Hoteles*. CUENCA.
- FOSTER, D. (1994). *Recepción en hotelería: administración y operación*.
- GONZÁLES, M. (1995). *Servicios e Infraestructura de los Hoteles de Lujo y Primera Categoría en la ciudad de Cuenca: De la Legislación a la Realidad*. CUENCA.
- Inec. (2017). *Estadística poblacional*.
- JOSE LUIS FEIJO, M. J. (2016). *Talento Humano en Hotelería y Turismo: aspectos claves en la gestión de personas*.
- JOSE, O. G. (1995). *Manual de Administración General de Medianos y Pequeños Hoteles en la Ciudad de Cuenca*. Cuenca.
- MINTUR. (2016). *Reglamento General de Actividades Turísticas*.
- Motora, L. (2017). *Cuenca, Ecuador*. Obtenido de (<http://www.lamotora.com.ec/cuenca/?q=node/61>)
- OMT. (2008). *TURISMO*.
- PÉREZ, C. S. (2012). *Manual Operativo de Procesos para Hoteles*. Cuenca.
- RAYA, J. M. (2007). *Turismo, Hotelería y Restaurantes*. Lexus.

ROSA TAPIA, A. L. (1997). *Análisis de Puestos en Hoteles de Primera Categoría en la Ciudad de Cuenca*. CUENCA.

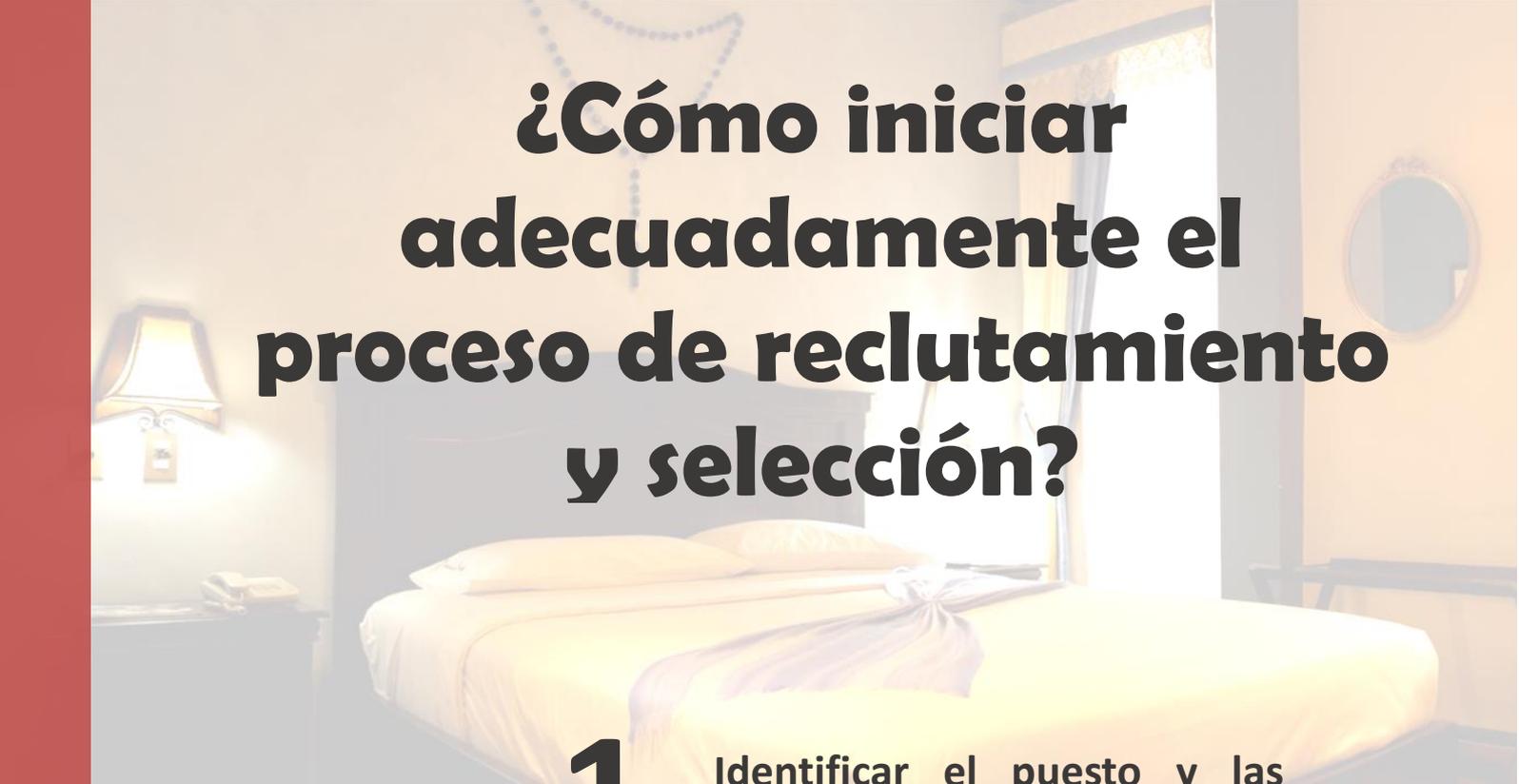
Turismo, L. d. (2014). *Ley de Turismo*.

## **Anexos**

### **Anexo 1 Manual de Procedimientos para el reclutamiento y selección de personal “Departamento de recepción y reservas”**

# Manual de Procedimientos para el RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

“Departamento de  
recepción y reservas”



# ¿Cómo iniciar adecuadamente el proceso de reclutamiento y selección?

**1** Identificar el puesto y las funciones que se requieren suplir.

*Morenica del Rosario*

**2** Identificar y priorizar las necesidades de nuestro hotel.



**3** Cumplir con las políticas establecidas en este manual.

**4** Llenar adecuadamente los formularios propuestos.

# PROCEDIMIENTO PARA EL RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL DE NUESTRO DEPARTAMENTO

**1** En el proceso mencionado deberán involucrarse: el gerente del hotel y la auxiliar de la gestión de talento humano, así como también el jefe del departamento.

**2** En caso de ser necesario se identificará el perfil requerido en base a las tres propuestas planteadas, pudiendo modificarse de acuerdo al horario en el que se necesite emplear a un postulante.

**3** Si la vacante se abre para cualquier puesto dentro del departamento, el jefe de dicho departamento deberá llenar el formato propuesto como requerimiento de personal y entregárselo al gerente y auxiliar de la gestión de talento humano.

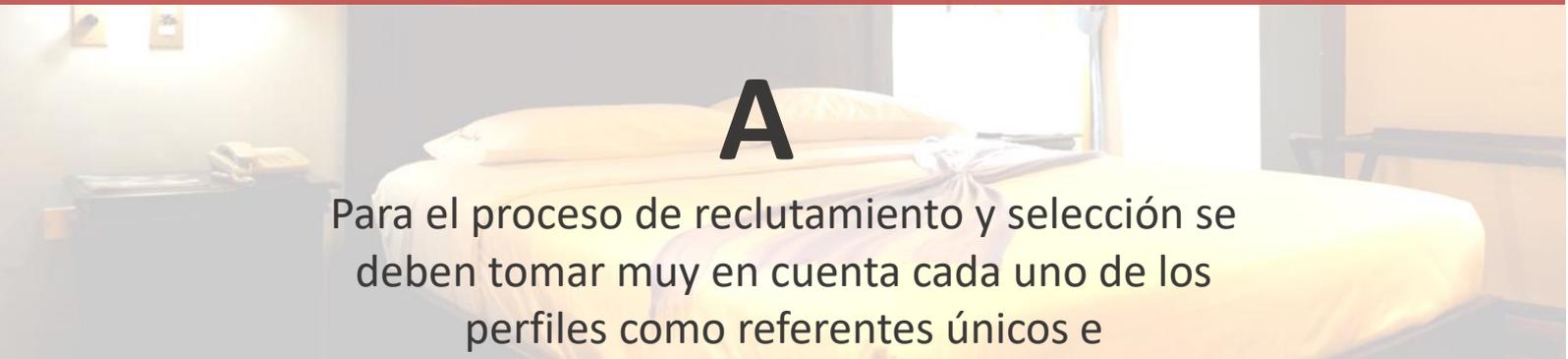
**4** Se deberá planificar el proceso de reclutamiento de forma ordenada y publicarlo en cuanto se requiera y de acuerdo a la necesidad, urgencia o importancia.

**5** Mediante un criterio profesional se deberá preseleccionar a los mejores aspirantes para una entrevista que será determinada con fecha y hora por la gerencia o algún delegado (jefe de recepción o Auxiliar de la gestión del talento humano).

Se deberán aplicar los formatos de forma estricta y en el orden en el que se muestran en el presente manual:

- 6**
- **Formato para el requerimiento de personal**
  - **Solicitud de empleo**
  - **Cuestionario de aplicación para el aspirante**
  - **Formato de confrontación entre aspirantes**
  - **Informe final para la selección del personal para el departamento de recepción y reservas del hotel Morenica del Rosario**

# POLÍTICAS PARA EL RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL DE NUESTRO DEPARTAMENTO



**A**

Para el proceso de reclutamiento y selección se deben tomar muy en cuenta cada uno de los perfiles como referentes únicos e irremplazables.

**B**

Los procesos de reclutamiento y selección se deben realizar de acuerdo con lo establecido en el manual respectivo.

**C**

Dentro de este procedimiento será muy importante tomar en cuenta al propio personal disponible en el departamento basándose en su capacidad y experiencia.

**D**

La contratación de cualquiera de los aspirantes será decisión conciliada entre el gerente, el jefe inmediato y la auxiliar de gestión de talento humano.

# Perfil profesional del “Jefe de Recepción”

Área:	Departamento	Cargo
Alojamiento	Recepción y reservas	Jefe de recepción
<b>Nivel profesional:</b>	<b>Vacantes:</b>	<b>Jornada laboral:</b>
Título/egresado en Hotelería y Turismo, Administración de empresas o carreras afines	1	Tiempo completo: 7:00am a 4pm
<b>Reporta a:</b>	Gerente general.	
<b>Especificaciones del cargo:</b>		
<b>Propósito:</b>	Organizar, guiar y controlar el departamento de recepción y reservas.	
<b>Funciones/responsabilidades:</b>		
<b>Coordinar el trabajo del equipo de recepción y reservas</b>		
a) Orientar las actividades que realizan los recepcionistas y el auditor nocturno.		
b) Prever junto con el personal de recepción, posibles conflictos/quejas en la entrada y salida de huéspedes (check in/out) o de grupos.		
c) Controlar que los diferentes servicios, se brinden siempre con calidad y calidez.		
d) Verificar y controlar los horarios, así como la puntualidad del personal del departamento.		
<b>Ser el soporte de la gerencia general</b>		
a) Mantener informado al gerente general sobre las ventas totales, disponibilidad, formas de pago y situación general del departamento de recepción y reservas de forma periódica.		

# “Jefe de Recepción”

b) Tomar decisiones frente a las tarifas diarias y los descuentos que se puedan ofrecer a los huéspedes.

c) Ayudar a la gerencia a tomar decisiones sobre cambios que se deban realizar en el departamento de recepción y reservas.

## **Coordinar el trabajo con otros departamentos**

a) Coordinar tareas con otros departamentos para la gestión y la entrega de servicios solicitados por los huéspedes.

b) Apoyar en la entrega de información sobre eventos o situaciones que se estén desarrollando en los diferentes ambientes del establecimiento.

c) Coordinar con el departamento de regiduría de pisos y restaurante, así como también con el equipo de recepción y reservas sobre los procedimientos de llegada para los clientes importantes (VIP) o con necesidades especiales.

## **Controlar los procesos internos del departamento**

a) Llevar un control estricto respecto a la disponibilidad y venta de habitaciones de forma individual/grupal sean particulares o con empresas.

b) Controlar las relaciones comerciales con las diferentes empresas aliadas.

c) Entregar información referente al establecimiento de forma oportuna tanto a clientes particulares como empresas corporativas, agencias de viajes o tour operadoras.

d) Dar seguimiento de los procesos delegados a los miembros del equipo de recepción y reservas, velando porque sean cumplidos a cabalidad y con excelencia.

e) Verificar diariamente que el proceso de check in/out sea realizado con satisfacción.

## **Asegurar la satisfacción del cliente**

a) Anticiparse a las necesidades del cliente;

b) Acercarse al cliente sin necesidad de ser llamado, captando su atención.

c) Solicitar opiniones sobre productos y servicios.

## **Controlar el movimiento de ventas, disponibilidad e información a través de los portales de internet.**

a) Verificar y actualizar diariamente la concordancia entre la

# “Jefe de Recepción”

disponibilidad del hotel y la oferta de las diferentes extranet, evitando así el overbooking.

c) Dar seguimiento a las promociones de las extranet disponibles y modificarlas bajo un criterio de beneficio cliente/hotel.

d) Facturar y cerrar las cuentas correspondientes a la venta de servicios a través de los portales de internet.

e) Registrar y dar seguimiento a todas las reservas que ingresen a través de los portales.

c) Controlar el gestor de comentarios y experiencias del cliente en cada una de los portales de internet.

c) Actualizar cualquier información sobre los servicios o la estructura que haya cambiado del establecimiento en los diferentes portales.

## **Controlar el cierre de ciclo de servicio de hospedaje**

a) Verificar que todas las cuentas se cierren adecuadamente y sean facturadas de acuerdo a lo establecido, tanto para cuentas de crédito corporativo como para clientes de pago directo.

b) Velar siempre por la satisfacción plena del cliente y estar al pendiente de cualquier queja, reclamo o sugerencia.

c) Informar al Gerente sobre cualquier irregularidad que llegara a presentarse en el cierre del ciclo del servicio de hospedaje.

d) Coordinar el envío de las facturas que se generen por ventas a las diferentes empresas proveedoras de forma oportuna.

e) Cumplir con los procesos de Check in/out que se efectúen durante su turno.

## **Mantener y generar vínculos con proveedores/intermediarios**

a) Llevar un control sobre la calidad y satisfacción del servicio a través de un diálogo periódico con las empresas proveedoras

b) Enviar confirmaciones de reservas, bloqueos información y estado de reservaciones de forma oportuna a todos los intermediarios.

c) Tratar de vincular el establecimiento con nuevos intermediarios a través de la difusión de los servicios que provee el hotel.

## **Perfil de competencias**

# “Jefe de Recepción”

## Formación:

1. Técnicas de atención al cliente
2. Técnicas de ventas y negociación por teléfono, correo electrónico
3. Formas, condiciones y garantías de pago
4. Manejo del computador, teléfonos y datafonos
5. Procedimiento para garantizar la privacidad y seguridad del huésped
6. Servicios de hotelería; funciones generales de cada departamento del establecimiento
7. Procesos hoteleros y servucción, (funciones específicas de cada departamento del establecimiento de alojamiento)
8. Manejo de tarifas
9. Manejo de pronóstico de ocupación hotelera y estacionalidad
10. Conocimientos sólidos de etiqueta y protocolo

## Habilidades:

1. Capacidad de recibir y procesar información
2. Recordar nombres y preferencias de los clientes
3. Facilidad de comunicación oral clara y articulada tanto en el idioma natal como en inglés (idioma secundario necesario)
4. Cálculo de las cuatro operaciones aritméticas y cálculo porcentual

## Aptitudes:

1. Decidido. Rápido en llegar a conclusiones premeditando pros y contras, sin precipitarse. asume riesgos
2. Detallista. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio
3. Equilibrado emocionalmente. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla adecuadamente su temperamento
4. Atento. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido

Autor: Alex Jiménez Fuente: Hostería Arrayán y Piedras “Elide Jerves, 2014”

# Perfil profesional del “Recepcionista”

<b>Área:</b>	<b>Departamento</b>		<b>Cargo</b>
Alojamiento	Recepción y reservas		Recepcionista poli funcional
<b>Nivel profesional:</b>	<b>Vacantes:</b>	<b>Jornada laboral:</b>	Tiempo completo: Turno 1: 6am a 15:00pm  Turno 2: 15:00pm a 23:00pm
Título/egresado en Hotelería y Turismo, Administración de empresas o carreras afines	2		
<b>Reporta a:</b>	Jefe de Recepción		
<b>Especificaciones del cargo:</b>			
<b>Propósito:</b>	Desarrollar las actividades de Check in/out además de proporcionar información respecto a los servicios que ofrece el hotel a cualquier cliente.		
<b>Funciones/responsabilidades:</b>			
<b>Realizar el proceso de Check in</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Verificar los datos de reserva.</li> <li>b) Cumplir con el protocolo de recibimiento de huéspedes.</li> <li>c) Asistir al huésped con la hoja de registro.</li> <li>d) Comprobar la veracidad de los datos recibidos.</li> <li>e) Entregar la llave al huésped.</li> <li>f) Cumplir con los procedimientos de seguridad del establecimiento.</li> </ul>			

g) Informar sobre los servicios del establecimiento, horarios del desayuno e información turística.

h) Recibir a los clientes VIP o que requieran un trato especial.

## **Realizar el proceso de Check out**

a) Preparar y verificar la cuenta del huésped con el detalle de los servicios consumidos.

b) Cobrar el valor de los servicios de acuerdo a la forma de pago establecido con el huésped.

c) Verificar la satisfacción del huésped durante su estadía.

d) Coordinar cualquier servicio adicional como el transfer out.

e) Buscar la fidelización del huésped cuando se haya cerrado el ciclo de hospedaje.

## **Actuar como nexo entre los huéspedes y los departamentos del establecimiento**

a) Recibir pedidos de los huéspedes y transmitirlos a los responsables del servicio en el establecimiento en el menor tiempo requerido.

b) Registrar dentro del libro de novedades los pedidos y solicitudes especiales realizadas por los huéspedes que involucren a otros departamentos.

c) Anotar y entregar mensajes o encomiendas destinadas a los huéspedes.

d) Anticipar cualquier situación de inconvenientes que presente el huésped y resolver con la ayuda de los departamentos involucrados.

## **Asegurar la satisfacción del cliente**

a) Anticiparse a las necesidades del cliente;

b) Acercarse al cliente sin necesidad de ser llamado, captando su atención.

c) Solicitar opiniones sobre productos y servicios.

d) Resolver los posibles problemas, quejas o solicitudes que se presenten con los huéspedes

## **Llevar un seguimiento de las ventas y disponibilidad del hotel**

a) Verificar y actualizar durante su turno la disponibilidad del hotel y lo que se haya vendido diariamente.

# “Recepcionista”

c) Registrar y verificar todos los datos de las reservas que ingresen a través de las diferentes plataformas existentes.

d) Informar sobre cualquier novedad que llegara a presentarse sobre las ventas y disponibilidad al jefe de recepción y reservas.

## **Cumplir con los procedimientos descritos para el departamento de recepción**

a) Apartar, recibir o anular reservas de acuerdo a la ocasión.

b) Conocer y desarrollar sus funciones de acuerdo a las políticas establecidas para la recepción de reservas.

c) Mantener y cuidar la apariencia personal usando uniformes y accesorios determinados por el hotel.

d) Cumplir con los manuales de procedimientos del departamento.

## **Asegurar la satisfacción del cliente**

a) Anticiparse a las necesidades del cliente.

b) Aproximarse al cliente haciéndole notar el interés que se tiene sobre él.

c) Estar pendiente sobre cualquier opinión o sugerencia que tenga el huésped e informar debidamente a su inmediato superior.

## **Perfil de competencias**

### **Formación:**

1. Trato y servicio al cliente.
2. Procesos de check in y check out del huésped.
3. Procedimientos de seguridad relacionados con el control de acceso a las habitaciones y demás áreas de circulación social
4. Procesos hoteleros y servucción, (funciones generales de cada departamento de un establecimiento de alojamiento)
5. Dominio de la información turística de la ciudad y sus alrededores, costos, disponibilidad, horarios, etc.
6. Términos técnicos de hotelería.
7. Conocimientos básicos de etiqueta y protocolo
8. Relaciones humanas

# “Recepcionista”

9. Conocimiento básicos en contabilidad general

10. Conocimiento en primeros auxilios básicos

## **Habilidades:**

1. Capacidad de recibir y procesar información

2. Buena memoria para recordar el nombre y preferencias del cliente

3. Don de palabra y buena comunicación

## **Aptitudes:**

1. Decidido y ágil para tomar decisiones.

2. Preciso y determinado

3. Equilibrado emocionalmente, puede manejar situaciones difíciles

4. Atento y cordial con el cliente

Autor: Alex Jiménez Fuente: Hostería Arrayan y Piedras “Elide Jerves, 2014”

Morenica del Rosario

H O T E L



# Perfil profesional del “Auditor Nocturno”

<b>Área:</b>	<b>Departamento</b>		<b>Cargo</b>
Alojamiento	Recepción y reservas		Auditor nocturno
<b>Nivel profesional:</b>	<b>Vacantes:</b>	<b>Jornada laboral:</b>	Tiempo completo: 23:00pm a 7:00am
Título/egresado en Hotelería y Turismo, Administración de empresas o carreras afines	1		
<b>Reporta a:</b>	Jefe de Recepción		
<b>Especificaciones del cargo:</b>			
<b>Propósito:</b>	Será el gerente de la noche y encargado velar por la seguridad del hotel y los huéspedes		
<b>Funciones/responsabilidades:</b>			
<b>Realizar los procesos de ingreso y salida de huéspedes</b>			
a) Cumplir con el procedimiento de check in de un huésped de ser necesario durante su turno.			
b) Preparar el recibimiento del huésped quien haya programado su check in para la noche o madrugada o de cualquier cliente que requiera hospedarse durante su turno.			
c) Preparar la cuenta de un cliente a la hora que éste lo requiera y en caso de que éste desee adelantar su salida.			
c) Cumplir con el procedimiento de check out de un huésped en caso de requerirse durante su turno.			
<b>Coordinar el trabajo con otros departamentos</b>			
a) Coordinar tareas con otros departamentos para la gestión y la entrega de			

# “Auditor Nocturno”

servicios solicitados por los huéspedes antes de salir de su turno.

b) Apoyar en la entrega de información sobre eventos o situaciones que se estén desarrollando en los diferentes ambientes del establecimiento.

## **Desarrollar las actividades y procesos a realizar durante la noche y madrugada**

a) Manejar adecuadamente la disponibilidad y venta de habitaciones de forma individual/grupal sean particulares o con empresas durante su turno.

b) Entregar información referente al establecimiento de forma oportuna a clientes que así lo requieran

c) Mantener limpia su área de trabajo

d) Realizar las actividades encomendadas por el jefe de recepción

e) Montar el área del desayunador para los huéspedes

f) Cumplir con los manuales de procedimientos del departamento.

## **Asegurar la satisfacción del cliente**

a) Anticiparse a las necesidades del cliente.

b) Acercarse al cliente sin necesidad de ser llamado, captando su atención.

c) Solicitar opiniones sobre productos y servicios de presentarse la oportunidad.

d) Velar por la seguridad e integridad del huésped mientras se encuentran pernoctando.

## **Registrar o descartar reservas y bloqueos de habitaciones**

Registrar las reservas que se generen de cualquier medio y mantener actualizado el libro de reservas.

Mantener actualizada la disponibilidad del establecimiento durante su turno.

Revisar adecuadamente la disponibilidad del hotel comparándola con las reservas generadas diariamente.

Corregir cualquier inconsistencia de llegarse a presentar entre la disponibilidad y las reservas registradas o por registrar.

## **Apoyar al jefe de recepción y reservas**

Generar un reporte oral diariamente sobre las actividades que se realizan

# “Auditor Nocturno”

en el departamento que se transmite al jefe inmediato.

Informa inmediatamente sobre cualquier inconveniente que se haya generado en el departamento o cualquier lugar del establecimiento al jefe o gerente.

## **Perfil de competencias**

### **Formación:**

1. Técnicas de atención al cliente
2. Técnicas de ventas y negociación por teléfono
3. Formas, condiciones y garantías de pago
4. Operación del computador, teléfonos y datafonos
5. Procedimiento para garantizar la privacidad y seguridad del huésped
6. Servicios de hotelería; funciones generales de cada departamento del establecimiento
7. Técnicas hoteleras, normas y procedimientos del departamento de recepción y reservas
8. Manejo de tarifas
9. Manejo de pronóstico de ocupación hotelera y estacionalidad

### **Habilidades:**

1. Capacidad resolver situaciones durante la noche y madrugada
2. Manejo de utensilio y herramientas de cocina
3. Facilidad de comunicación y don de palabra

### **Aptitudes:**

1. Decidido y perspicaz para resolver cualquier problema.
2. Ordenado y metódico para desarrollar actividades durante la noche y madrugada
3. Equilibrado emocionalmente, capaz de lidiar con cualquier problema sin necesidad de mostrar un temperamento desmesurado
4. Atento y cordial con el cliente

Autor: Alex Jiménez Fuente: Hostería Arrayan y Piedras “Elide Jerves, 2014”



# "Solicitud de empleo"



Cuenca, .....

## SOLICITUD DE EMPLEO PARA EL HOTEL MORENICA DEL ROSARIO

### DATOS PERSONALES:

Nombres:.....Apellidos.....

Fecha y lugar de nacimiento:.....(../../..) (dd/mm/año) Edad:.....

Sexo: Femenino (...) Masculino (...) Licencia Si....No.... Tipo.....

Capacidad especial Sí(...) No (...)

Dirección de domicilio.....Ciudad:.....

Estado civil: Soltero(...) Casado (...) Divorciado (...) Viudo (...)

Número de hijos:.....

Teléfono fijo:.....Teléfono celular:.....

### FORMACIÓN ACADÉMICA/CURSOS REALIZADOS:

Entidad Educativa	Duración	Título obtenido
H O T E L		

### EXPERIENCIA LABORAL:

Empresa	Cargo desempeñado	Tiempo desempeñado en el cargo	Contacto

# “Cuestionario de aplicación para el aspirante”

## CUESTIONARIO DEL ASPIRANTE HOTEL MORENICA DEL ROSARIO

Nombre y apellido.....

Cargo:.....

### INTERÉS POR EL PUESTO

¿Cómo conoce nuestro hotel?

.....

¿Cuál es el motivo que le impulsa a trabajar con nosotros?

.....

### SITUACIÓN LABORAL

¿Ha desempeñado actividades en trabajos similares dentro del área turística? Si ( ) No ( )

Si su respuesta fue Si, describa lo siguiente:

¿Cuál fue el cargo desempeñado? L

.....

¿Por cuánto tiempo?

.....

¿Cuál es su condición laboral actualmente?

Empleado ( ) Desempleado ( )

Si Ud. está empleado

¿Por qué desea obtener este cargo?

.....

¿Cuáles son sus expectativas remunerativas?

.....

# “Cuestionario de aplicación para el aspirante”

¿Puede integrarse de inmediato a nuestro equipo?

.....

## FORMACIÓN Y EXPERIENCIA

¿Cuál es su formación académica?

.....

¿Ha realizado cursos/capacitaciones relacionados al cargo/servicio al cliente/turismo? Descríbalos brevemente.

.....

.....

¿Cuál es su nivel en el dominio del inglés?

Medio ( )

Alto ( )

Total ( )

Si un huésped le pregunta que puede hacer en visita por la ciudad de Cuenca. ¿Ud. que le recomendaría? (Responda en ingles de forma oral)

H O T E L

## AUTOEVALUACIÓN

¿Considera que puede trabajar en equipo? Describa

.....

.....

¿Puede trabajar bajo presión?

.....

.....

# “Cuestionario de aplicación para el aspirante”

**Describa brevemente sus habilidades y aptitudes**

.....  
.....

## **EVALUACIÓN DEL ENTREVISTADOR**

De acuerdo a características enlistadas califique entre 1 y 4, donde 1 será la calificación más baja y 4 La más alta.

<b>Características personales</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Apariencia personal				
Presteza y desenvolvimiento				
Facilidad de comunicación				
<b>De relación con el cargo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Experiencia para el cargo				
Conocimientos para el cargo				
Eficiencia				

**Comentarios adicionales**

.....  
.....  
.....

**Resultado** (de la suma total de cada uno de los factores “EVALUACIÓN DEL ENTREVISTADOR”)

.....

# Proceso final de selección

## “Formato de confrontación entre aspirantes”

Este proceso se llevará a cabo, con la ayuda del auxiliar de la gestión del talento humano y se conciliará en decisión unánime conjunto con el gerente general en base a los requerimientos y necesidades del hotel. De igual forma se deberán comparar los documentos legales del aspirante, recomendaciones, certificados de trabajo y títulos académicos, comprobando su veracidad.

De acuerdo al número x de aspirantes que se han postulado para el proceso de selección, se procede a describir de acuerdo a cada una de las carpetas y entrevistas realizadas los siguientes aspectos:

Perfil	Aspirante A	Aspirante B	Aspirante C
Nivel Académico			
Capacitaciones			
Idioma Ingles			
Conocimiento informático			
Facilidad de comunicación			
Habilidades			
Dominio de información turística			

Fuente: Hostería Arrayan y Piedras “Elide Jerves, 2014”

# Informe final para la selección del personal para el departamento de recepción y reservas del hotel Morenica del Rosario



## INFORME FINAL DE SELECCIÓN POST ENTREVISTA

Fecha:...../...../.....

### Listado de aspirantes

### Área de alojamiento

Departamento de recepción y reservas.

Cargo:.....

Nombre	Apellido	Identificación

Candidato idóneo.....

Argumento para la idoneidad:

.....

.....

.....

.....

Jefe Departamental

Auxiliar Talento Humano

**Anexo 2 Manual de procedimientos para actividades generales del departamento de recepción y reservas.**

Morenica del Rosario

H O T E L

# Manual de procedimientos para actividades generales del departamento de recepción y reservas

**RESERVAS**

**BLOQUEOS**

**CHECK IN - OUT**



**UNIVERSIDAD  
DEL AZUAY**

**Créditos: Alex Jiménez**

# Gestión de reservas, bloqueos y confirmación de servicios

## DIAGRAMA GENERAL DEL PROCESO



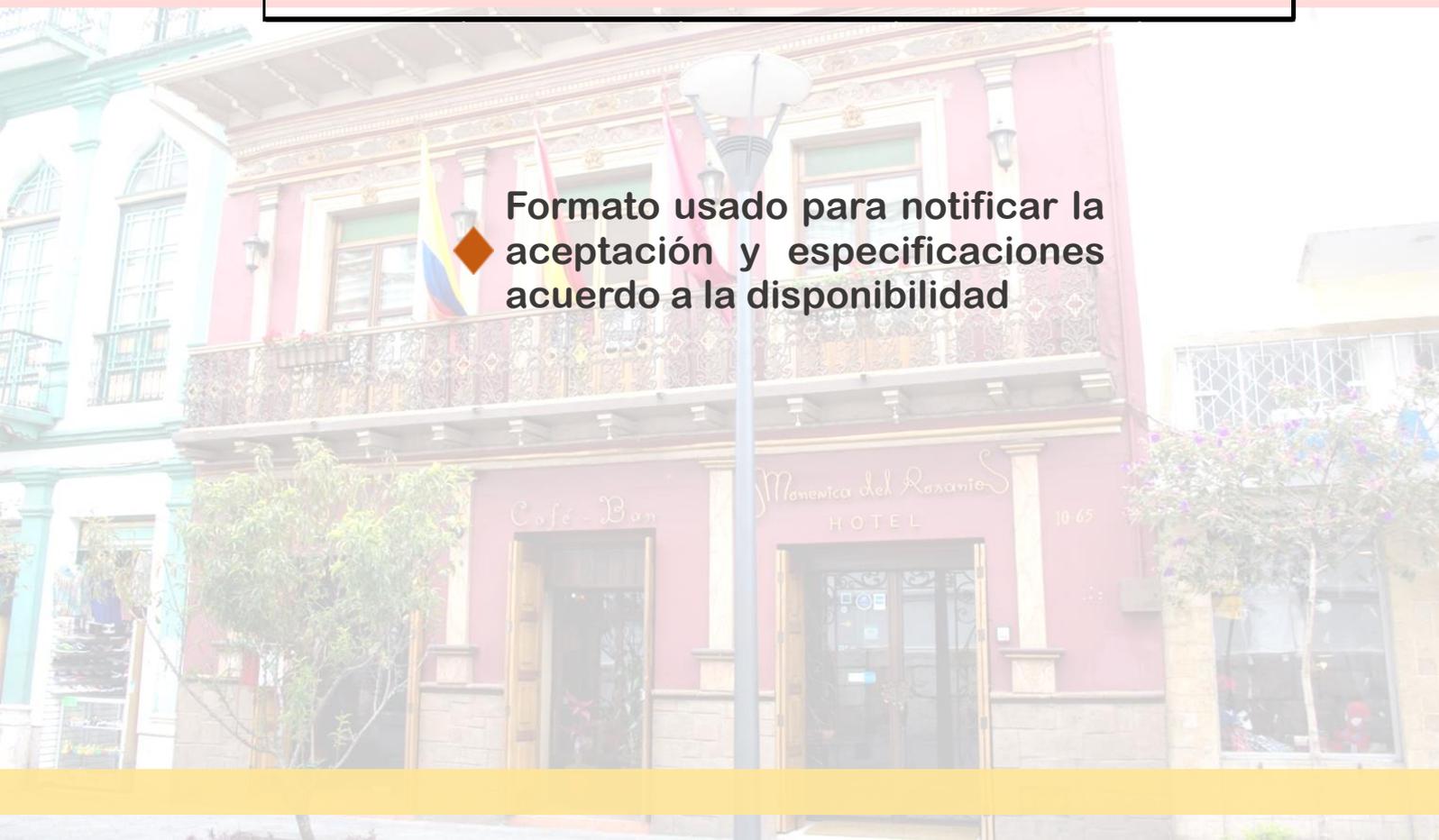
◆ En cualquier caso, de las solicitudes, es necesario contar con un correo electrónico y un número de teléfono de contacto

# Formato bloqueo de espacios y confirmación de reserva

## Bloqueo de habitaciones

Morenica del Rosario HOTEL				
SOLICITUD "BLOQUE DE HABITACIONES"				
Fecha:		Recepcionista:		
Asociado:		Solicitado por:		
Check in:		Check out:		
Tipo de Hab.	Individual	Doble Twin	Matrimonial	Triple
Total de Habs.				
Observaciones:				
HOTEL				

◆ Formato usado para notificar la aceptación y especificaciones acuerdo a la disponibilidad



# Morenica del Rosario

H O T E L

## DETALLES

**RESERVA#:** 0001

**RECEPCIONISTA:**

Confirmación de la reserva efectuada el dd/mm/aaaa.

Se solicita al hotel *Morenica del Rosario*:

Reservar: \_\_\_\_\_ Modificar: \_\_\_\_\_ Cancelar: \_\_\_\_\_

**Tipo de habitación:**

Sencilla: \_\_\_\_\_ Matrimonial: \_\_\_\_\_ Doble Twin: \_\_\_\_\_ Triple: \_\_\_\_\_

**Observaciones:**

# Habitaciones: \_\_\_\_\_ Pax: Adt \_\_\_\_\_ Ch \_\_\_\_\_ Check In: dd/mm/aa Check Out: dd/mm/aa

Contemplaciones adicionales: \_\_\_\_\_

**Datos personales**

Huésped: \_\_\_\_\_ Empresa: \_\_\_\_\_

Referencia: \_\_\_\_\_ Operador Turístico: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_ Solicitado por: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Nombre otros: \_\_\_\_\_

## OBSERVACIONES GENERALES

- 1.- TODAS LAS HABITACIONES INCLUYEN DESAYUNO DEL DIA SIGUIENTE
2. - CHECK IN 14h00 CHECK OUT 12h00
3. - EARLY CHECK IN - LATE CHECK OUT BAJO PEDIDO

Dirección.: Gran Colombia 10-65 y General Torres.

Telf.: (+593) 2 828 669

# Procedimiento para el ofrecimiento de servicios e información

1

Se receipta la solicitud de información, sea para acceder al tarifario de precios, o para reservar, bloquear o consultar cualquier servicio.

2

Se deben responder estas solicitudes de forma inmediata y con un plazo máximo de 15 min.

3

Se deberá usar el formato de correo electrónico dirigido a empresas, con todas las especificaciones allí detalladas.

H O T E L

4

Se adjuntarán debidamente todos los documentos correspondientes a tarifarios y políticas del establecimiento

5

Se usará la firma de correo electrónico propuesta, con el nombre del asociado que se encuentre de turno

6

De tratarse de un particular, el procedimiento se recorta a enviar mediante correo electrónico, la cotización, información o cualquier concepto que requiera el cliente

# Firma para la respuesta de correos electrónico

[Asunto:]

[Cuerpo del correo electrónico]

**Fernando Loja**

**Recepción**

**Morenica del Rosario Hotel**

📍 Gran Colombia 10-65 y General Torres

🌐 [www.morenicadelrosario.com](http://www.morenicadelrosario.com)

☎ +593 (0)72 828669

📞 +593 989162612

📞 +593 987753255



🌱 No lo imprimas si no es necesario!. Amigable con el ambiente...

*Morenica del Rosario*

# Formato de carta para la difusión virtual de la oferta hotelera

Asunto [.....]

Estimados (empresa-tour operadora-agencia de viajes)

Reciban un cordial saludo.

Es un placer poner a su disposición los servicios de nuestro establecimiento hotelero, adjunto se encuentran las políticas del hotel así como también el tarifario de precios vigentes durante el presente año; dentro, se muestran los servicios disponibles en cada una de las habitaciones así como también las tarifas correspondientes a rack.

Es importante mencionar que nuestros aliados comerciales pueden acceder al crédito empresarial, extendiendo el pago hasta 30 días posteriores al consumo de los servicios. Para que el crédito sea oficial es necesario que la empresa presente los siguientes documentos:

- **Ruc oficial de la empresa**
- **Carta de compromiso de pago**
- **Cedula del representante legal de la empresa**

Será un verdadero gusto brindarles nuestros servicios y empezar a trabajar de inmediato con su prestigiosa empresa.

[FIRMA DE CORREO ELECTRÓNICO COMPLETA]



# Carta compromiso para crédito corporativo/agencia de viajes.

*Morenica del Rosario*  
HOTEL

**CREDITO EMPRESARIAL**

## **CARTA COMPROMISO DE PAGO**

El hotel **Morenica del Rosario** con fecha:...../...../....., bajo acuerdo mutuo entre el establecimiento hotelero y la institución con razón social.....

RUC:.....y como representante legal.....;celebran el

inicio de su lasos comerciales, aceptando las disposiciones mostradas en la políticas de nuestro hotel, para el respectivo goce de nuestros servicios y facilidades. Así mismo la empresa (quien recibe prestaciones) acepta y se compromete a cancelar los valores respectivos por la adquisición de los servicios contratados cumplidos los 30 días de plazo establecidos para el crédito empresarial. El pago se lo puede realizar mediante transferencia y/o depósito bancario a la Cuenta Corriente del Banco del Pichincha, N: 3460644904, RUC: 0104167093001 a nombre de Silvana Galindo Pacheco.

Ing. Marco Galindo

Entidad empresarial

**GERENTE**

**REPRESENTANTE LEGAL**

**Sello de la entidad**

# Diagrama para el proceso de ingreso y salida de huéspedes



# Como recibir a un huésped.

Mantener la cordialidad, la buena presencia y empatía

Estar al día respecto a los arriros y nombres de los huéspedes

Ser curioso y atento sin invadir el espacio personal del huésped

Anticiparse al huésped y asistirlo con su equipaje

Tener lista la hoja de registro y asistir al huésped con ella

Brindar al huésped, los detalles de su habitación así como los horarios del desayuno

Asesorar al huésped sobre las actividades turísticas que se pueden desarrollar en la ciudad

Asegurarse de que la reservación esté correcta y preparada, evitando por menores para con el huésped

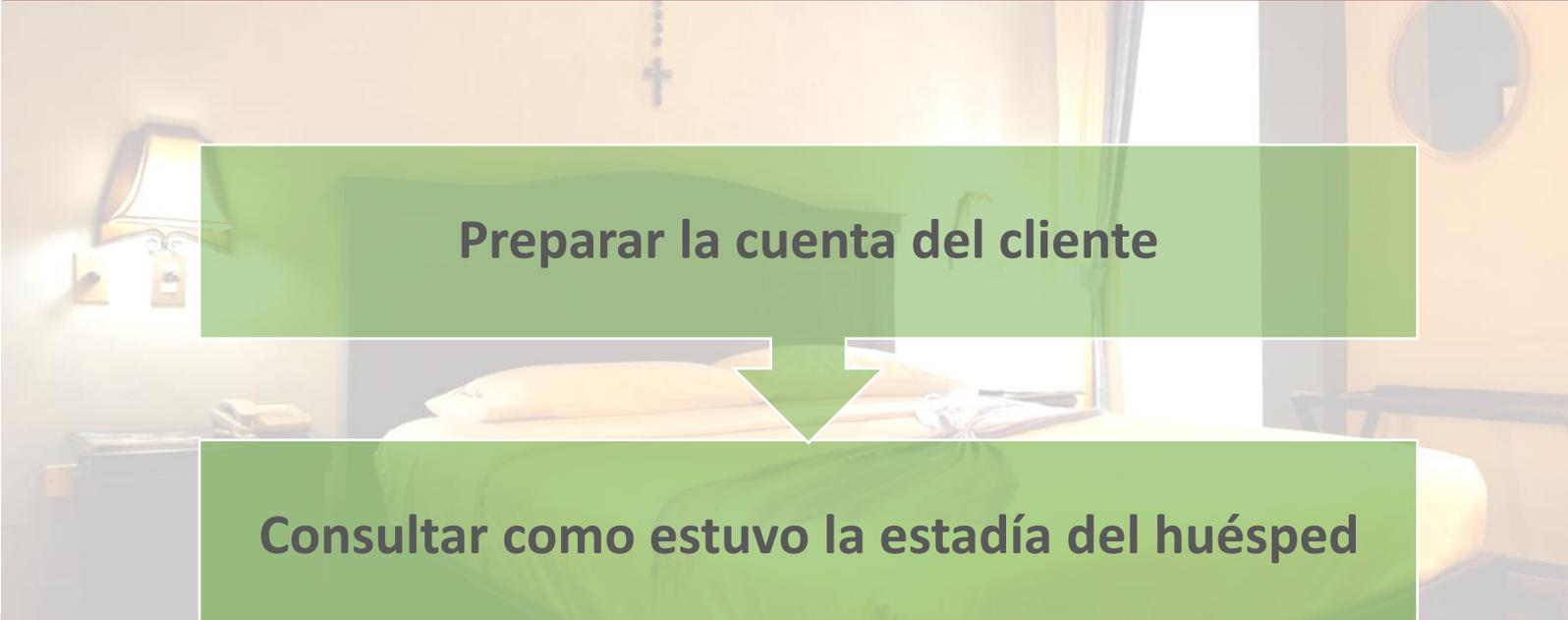
Solventar cualquier inquietud y facilitar al cliente adiciones de servicios o cambios de ser necesario

Guiar al huésped a su habitación

Motivación

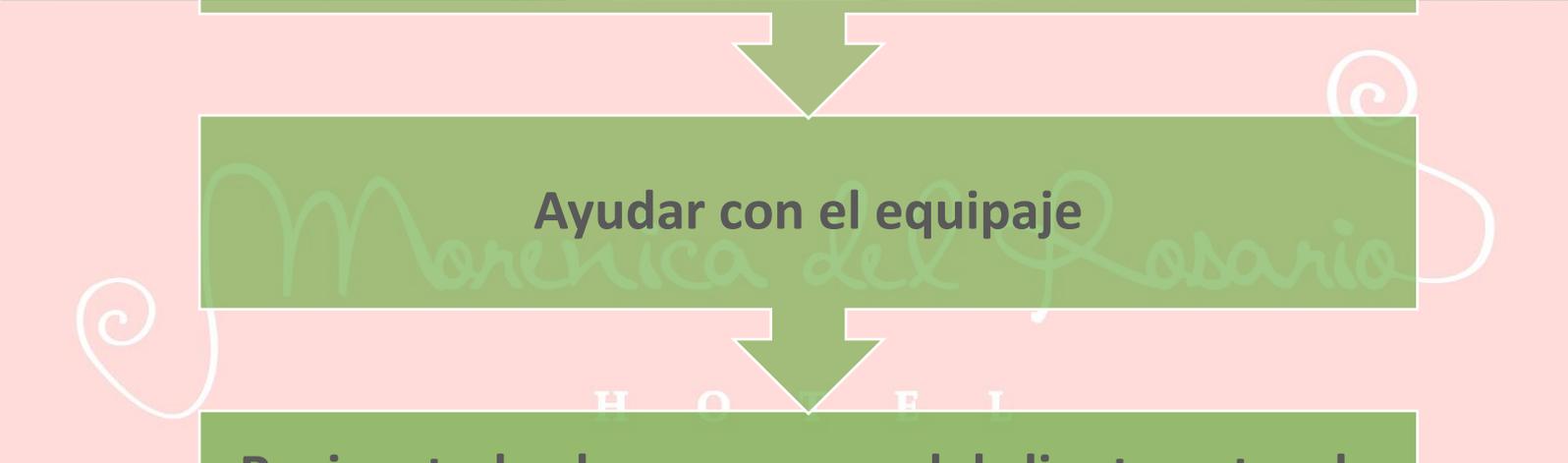
H O T E L

# Como despedir a un huésped.



Preparar la cuenta del cliente

Consultar como estuvo la estadía del huésped



Ayudar con el equipaje



Revizar todos los consumos del cliente antes de emitir la factura



Facilitar al huésped ayuda con el transporte de ser necesario

Ser atento y despedir al huésped amablemente

# Herramientas de uso para la entrada y salida de huéspedes

## Propuesta para la tarjeta de registro

- En la parte inferior de la hoja de registro, se muestran las especificaciones que deben indicarse al huésped.

Morenica del Rosario

H O T E L

NOMBRE/NAME:.....

DIRECCIÓN/ADDRESS:.....

NACIONALIDAD/NATIONALITY:..... CI/ID/PASAPORTE/PASSPORT:.....

INGRESO/CHECK IN:..... SALIDA/CHECK OUT:.....

Nº. DE HAB/ROOM:..... TELF:.....

RECEPCIONISTA:.....

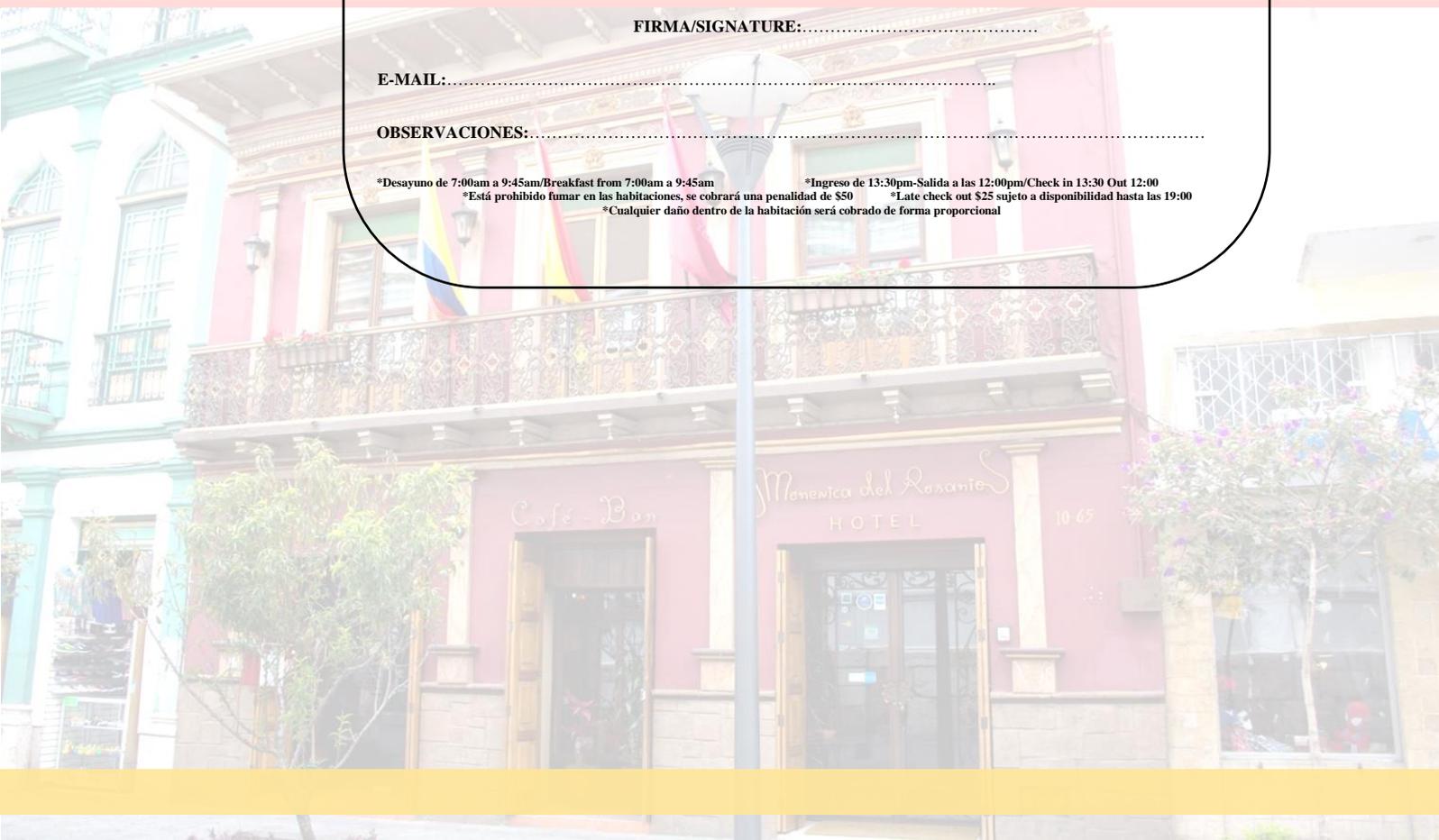
H O T E L

FIRMA/SIGNATURE:.....

E-MAIL:.....

OBSERVACIONES:.....

\*Desayuno de 7:00am a 9:45am/Breakfast from 7:00am a 9:45am \*Ingreso de 13:30pm-Salida a las 12:00pm/Check in 13:30 Out 12:00  
\*Está prohibido fumar en las habitaciones, se cobrará una penalidad de \$50 \*Late check out \$25 sujeto a disponibilidad hasta las 19:00  
\*Cualquier daño dentro de la habitación será cobrado de forma proporcional



# Herramientas de uso para la entrada y salida de huéspedes

## Encargo de pertenencias

- Tarjeta de uso para todo objeto/equipaje o pertenecía que desee encargar el huésped.

*Morenica del Rosario*  
HOTEL

**Fecha/Date:**.....

**Nombre/Guest:**.....

**Habitación/Room:**.....

**Descripción/Description:**.....

.....



# Herramientas de uso para la entrada y salida de huéspedes

## Encargo de pertenencias

- Esta herramienta nos sirve para generar un reporte respecto a las pertenencias olvidadas por nuestros clientes. Se debe ser específico y muy delicado con este tema.

*Morenica del Rosario*  
HOTEL

### OBJETOS OLVIDADOS

Fecha del hallazgo:.....

Responsable:.....

Lugar:.....

Descripción:.....

.....



**Anexo 3 Manual de procedimientos para facturar servicios.**

Morenica del Rosario  
HOTEL

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA FACTURAR SERVICIOS



ecuador  
ama la vida



UNIVERSIDAD  
DEL AZUAY

Créditos: Alex Jiménez



Calidad  
Ecuador  
Quality

Este manual está elaborado para ser comprendido fácilmente. Sirve como soporte para cualquier inquietud o para la inducción/retroalimentación de cualquier miembro del equipo de recepción y reservas.

 El recuadro de color rojo señala una posición, botón o acceso. También indica que se debe clicar 1 o 2 veces para acceder o aceptar determinada acción.

Abrir el MAITRE&NEOLA.



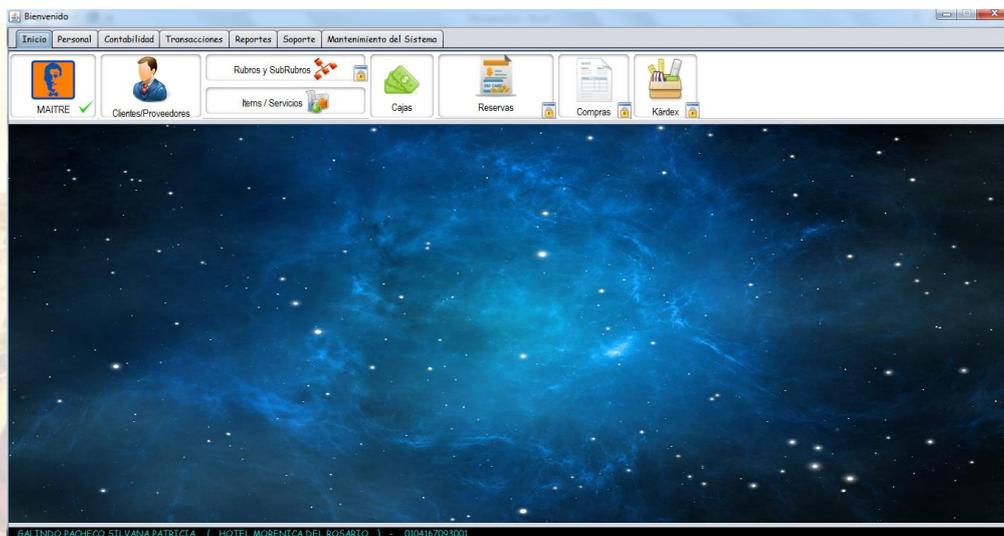
Para acceder usaremos la siguiente clave y contraseña:

**Usuario:** IVAN

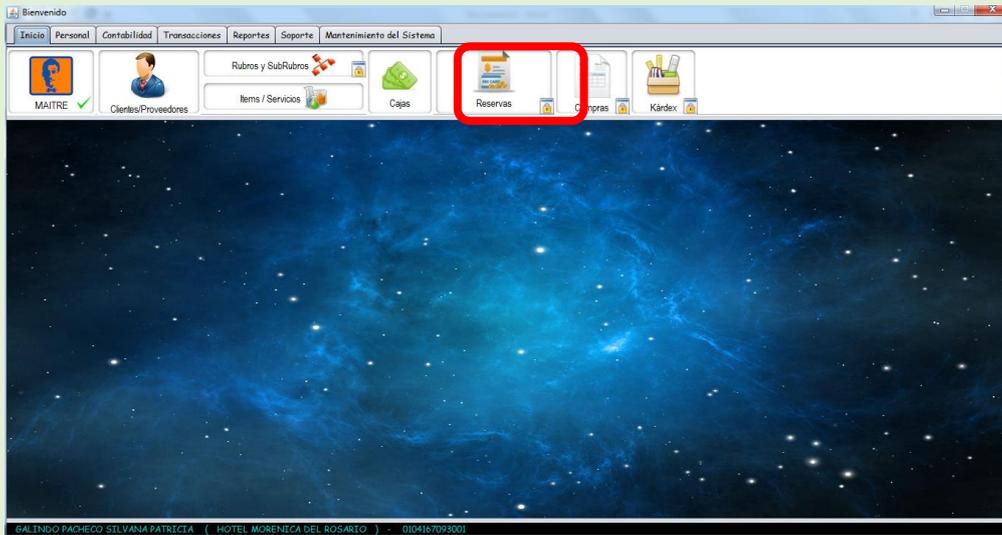
**Clave:** VIANKAS



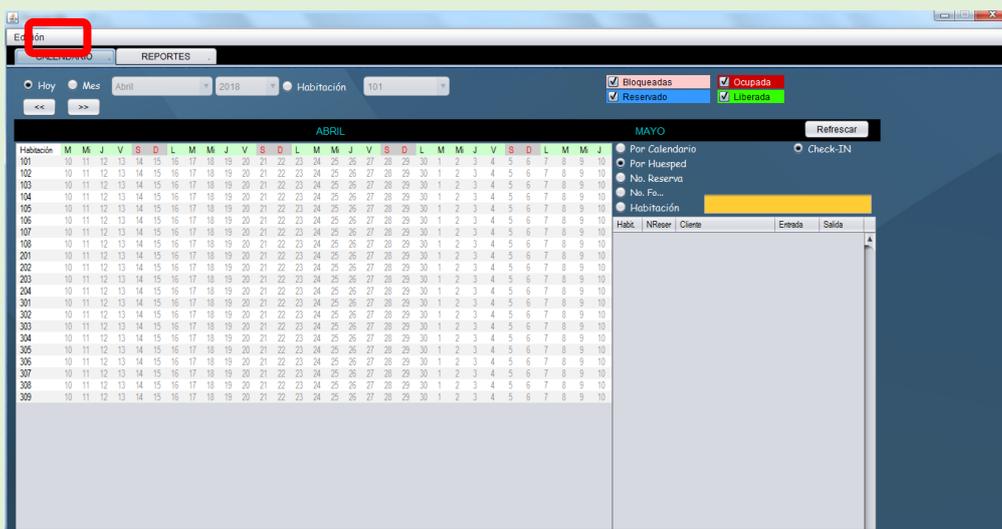
Tendremos el programa ya operativo y listo para gestionar las facturas.



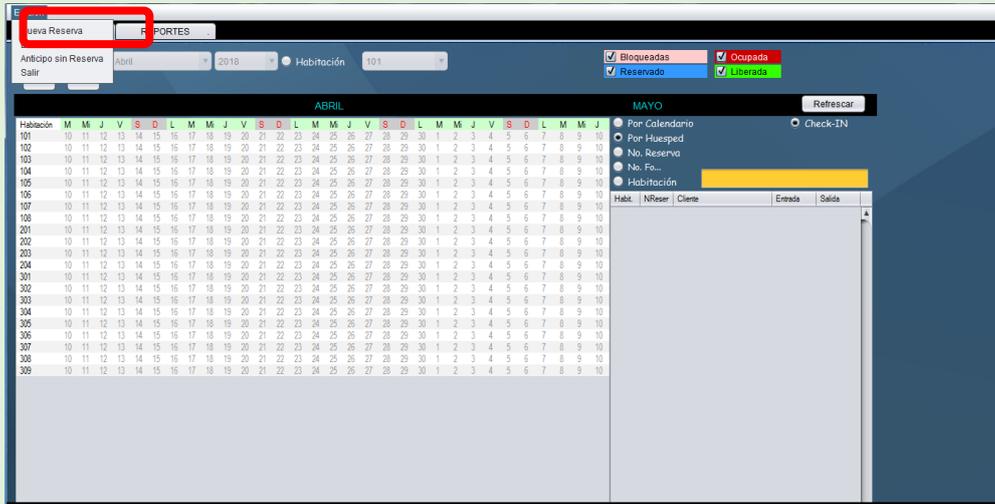
Dentro del menú del Maitre seleccionaremos y accederemos al botón “Reservas”.



Obtendremos la siguiente pantalla dentro de la cual escogeremos y accederemos al botón “Edición”.



Accederemos a “Nueva Reserva”.



Se abrirá un menú de Reserva en dónde empezaremos llenando los campos correspondientes a fecha de entrada y salida del huésped.

**NUEVA RESERVA**

Edición

No. Reserva: 0    No. Folio: 0    Noches Estadia: 1    Habitación / Evento: 0.00

Entrada: 10/04/2018    Salida: 11/04/2018    Ver Disponibilidad

Plan: [Seleccionar Plan]    Acomodación: [Seleccionar Acomodación]    Tarifa: [Seleccionar Tarifa]

Huésped / Cliente    Cargos Habitación    Bitácora

**DATOS - AGENCIA/PERSONAS**    AGENCIA    DIRECTO

Tipo de Documento: [Seleccionar Documento]    Documento: [ ]    Nombres: [ ]

País: [ ]    Ciudad: [ ]    Teléfono: [ ]

Fecha de Nacimiento: [ / / ]    Email: [ ]    Categoría Cliente: [Seleccionar Categoría]

Dirección: [ ]

**DATOS DE LA RESERVA**

Clase Cliente: OTRO    Evento: OTRO

Tipo de Cliente: OTRO    Medio: OTRO

Motivo del Viaje: OTRO

**PAX**

Adultos: 1    Niños: [ ]    Adicional: [ ]

[ ] Bloqueada

Días Caduca: 10/04/2018

**HUÉSPEDE Y SUS ACOMPAÑANTES**

Observación Acomodación: [ ]

[Agregar]    [Eliminar]    [Crear un Folio]

Empresa: [ ]    Categoría: [ ]

The screenshot shows the 'NUEVA RESERVA' form. At the top, there are fields for 'No. Reserva' (0), 'No. Folio' (0), 'Noches Estadia: 1', and 'Habitación / Evento' (0.00). Below these are 'Entrada' (10/04/2018) and 'Salida' (11/04/2018). A calendar is visible, with the date 10/04/2018 highlighted in red. The form is divided into sections: 'DATOS - AGENCIA/PERSONAS' with fields for 'Documento', 'Nombres', 'Ciudad', 'Teléfono', and 'Email'; 'DATOS DE LA RESERVA' with dropdowns for 'Clase Cliente', 'Evento', 'Tipo de Cliente', 'Medio', and 'Motivo del Viaje'; and 'HUÉSPED Y SUS ACOMPAÑANTES' with a table for adding guests.

Luego seleccionamos ver disponibilidad y se activaran las habitaciones/eventos disponibles durante esa fecha.

The screenshot shows the 'NUEVA RESERVA' form after clicking 'Ver Disponibilidad'. The 'Noches Estadia' is now 2. The 'Entrada' is 09/04/2018 and 'Salida' is 11/04/2018. The 'Ver Disponibilidad' button is highlighted in red. The form structure is similar to the first screenshot, but the 'DATOS - AGENCIA/PERSONAS' section now includes 'Tipo de Documento', 'País', and 'Fecha de Nacimiento' fields. The 'DATOS DE LA RESERVA' section has the same dropdowns, and the 'HUÉSPED Y SUS ACOMPAÑANTES' section is also present.

The screenshot shows the 'NUEVA RESERVA' form with the following details:

- No. Reserva: 0
- No. Folio: 0
- Noches Estadia: 2
- Entrada: 09/04/2018
- Salida: 11/04/2018
- Habitación / Evento: 01 - BOBLE (highlighted with a red box)
- Plan: [Selecione Plan]
- Acomodación: [Selecione Acomodación]
- Tarifa: [Selecione Tarifa]

The form is divided into sections: 'DATOS - AGENCIA/PERSONAS' (Agency/Person Data) and 'DATOS DE LA RESERVA' (Reservation Data). The 'DATOS DE LA RESERVA' section includes fields for 'Clase Cliente', 'Evento', 'Tipo de Cliente', 'Medio', 'Motivo del Viaje', and 'PAX' (Adults, Children, Additional). There are also buttons for 'Agregar', 'Eliminar', and 'Crear un Folio' under the 'HUÉSPED Y SUS ACOMPAÑANTES' section.

Escogemos el tipo y numero de habitación de acuerdo a como la haya usado el huésped.

The screenshot shows the 'NUEVA RESERVA' form with the following details:

- No. Reserva: 0
- No. Folio: 0
- Noches Estadia: 2
- Entrada: 09/04/2018
- Salida: 11/04/2018
- Habitación / Evento: 03 - DOBLE (highlighted with a red box)
- Plan: [Selecione Plan]
- Acomodación: [Selecione Acomodación]
- Tarifa: [Selecione Tarifa]

The form is divided into sections: 'DATOS - AGENCIA/PERSONAS' (Agency/Person Data) and 'DATOS DE LA RESERVA' (Reservation Data). The 'DATOS DE LA RESERVA' section includes fields for 'Clase Cliente', 'Evento', 'Tipo de Cliente', 'Medio', 'Motivo del Viaje', and 'PAX' (Adults, Children, Additional). There are also buttons for 'Agregar', 'Eliminar', and 'Crear un Folio' under the 'HUÉSPED Y SUS ACOMPAÑANTES' section.

Bajamos y seleccionamos el tipo de plan.

En caso de tratarse de clientes en general activaremos el plan Particular.

Son particulares:

- Personas naturales (nacionales o extranjeras)
- Reservaciones de Booking, Despegar, Expedia
- Reservas que requieran "Consumidor Final"

En caso de tratarse de una agencia de viajes o empresa corporativa activaremos el plan Agencia.

Son agencia:

- Entidades dedicadas a vender servicios turísticos como: Ecolé, Latventure, Manglar Rojo, Galasam, Otto's Tour, etc.
- Empresas corporativas tales que envían ejecutivos o visitantes: Akros, Biela Ecuador, Munditransport, Ambev, etc.
- Hotelbeds (Club Turavia)

NUEVA RESERVA

Edición

No. Reserva: 0 No. Folio: 0 Noches Estadia: 2 Habitación / Evento: 103 - DOBLE 0.00

Entrada: 09/04/2018 Salida: 11/04/2018 Ver Disponibilidad

Selección Plan: 33 - PARTICULAR 34 - AGENCIA

Selección Acomodación: AGENCIA

Tarifa: Selección Tarifa

Huésped / Cliente

Tipo de Documento: Selección Documento Documento: Nombres:

País: Ciudad: Teléfono:

Fecha de Nacimiento: / / Email: @ Categoría Cliente: Selección Categoría

Dirección:

DATOS DE LA RESERVA

Clase Cliente: OTRO Evento: OTRO PAX

Tipo de Cliente: OTRO Medio: OTRO Adultos: 1 Niños: Adicional:

Motivo del Viaje: OTRO Bloqueada: Días Caduca: 10/04/2018

HUÉSPED Y SUS ACOMPAÑANTES

Agregar Eliminar Crear un Folio

Empresa	Categoría
---------	-----------

Nos vamos a la pestaña “Acomodación” y escogemos “NORMAL” tanto para Agencia o Particular.

The screenshot shows the 'NUEVA RESERVA' form with the following details:

- No. Reserva: 0
- No. Folio: 0
- Noches Estadia: 2
- Habitación / Evento: 103 - DOBLE
- Entrada: 09/04/2018
- Salida: 11/04/2018
- Plan: 33 - PARTICULAR
- Acomodación: SG - NORMAL (highlighted with a red box)
- Tarifa: Seleccione Tarifa
- Clase Cliente: OTRO
- Evento: OTRO
- Tipo de Cliente: OTRO
- Motivo del Viaje: OTRO
- Adultos: 1
- Días Caduca: 10/04/2018

Nos vamos a la pestaña Tarifa y escogemos "CERO"

The screenshot shows the 'NUEVA RESERVA' form with the following details:

- No. Reserva: 0
- No. Folio: 0
- Noches Estadia: 2
- Habitación / Evento: 103 - DOBLE
- Entrada: 09/04/2018
- Salida: 11/04/2018
- Plan: 33 - PARTICULAR
- Acomodación: SG - NORMAL
- Tarifa: 00 - TARIFA CERO (highlighted with a red box)
- Clase Cliente: OTRO
- Evento: OTRO
- Tipo de Cliente: OTRO
- Motivo del Viaje: OTRO
- Adultos: 1
- Días Caduca: 10/04/2018

En caso de facturas para particulares escogemos la opción "DIRECTO"

- Las opciones del segundo bloque serán desactivadas de escogerse "DIRECTO"

The screenshot shows the 'NUEVA RESERVA' form with the 'DIRECTO' radio button selected under the 'DATOS - AGENCIA/PERSONAS' section. The form includes fields for reservation details, guest information, and reservation specifics.

Edición	
No. Reserva	0
No. Folio	0
Noches Estadia:	2
Habitación / Evento	103 - DOBLE
Entrada	09/04/2018
Salida	11/04/2018
Ver Disponibilidad	103 - DOBLE
Plan	33 - PARTICULAR
Acomodación	SG
Tarifa	00 - TARIFA CERO

**DATOS - AGENCIA/PERSONAS**

DIRECTO

Tipo de Documento: Seleccione Documento | Documento: | Nombres: |  
Pais: | Ciudad: | Teléfono: |  
Fecha de Nacimiento: / / | Email: | @ | Categoría Cliente: Seleccione Categoría |  
Dirección: |

**DATOS DE LA RESERVA**

Clase Cliente: OTRO | Evento: OTRO | PAX: Adultos: 1, Niños: , Adicional: | Bloqueada:  | Días Caduca: 10/04/2018

**HUÉSPED Y SUS ACOMPAÑANTES**

Agregar | Eliminar | Crear un Folio | Observación Acomodación: | Empresa: | Categoría: |

En caso de facturas para agencias de viajes/empresas corporativas, escogemos la opción **“AGENCIA”**

- veremos que las opciones del segundo bloque se activan al escoger esta opción; (posteriormente nos servirá para llenar espacios exclusivos para empresas)

The screenshot shows the 'NUEVA RESERVA' form with the 'AGENCIA' radio button selected under the 'DATOS - AGENCIA/PERSONAS' section. The form includes fields for reservation details, guest information, and reservation specifics.

Edición	
No. Reserva	0
No. Folio	0
Noches Estadia:	2
Habitación / Evento	103 - DOBLE
Entrada	09/04/2018
Salida	11/04/2018
Ver Disponibilidad	103 - DOBLE
Plan	33 - PARTICULAR
Acomodación	SG
Tarifa	00 - TARIFA CERO

**DATOS - AGENCIA/PERSONAS**

AGENCIA

Tipo de Documento: Seleccione Documento | Documento: | Nombres: |  
Pais: | Ciudad: | Teléfono: |  
Fecha de Nacimiento: / / | Email: | @ | Categoría Cliente: Seleccione Categoría |  
Dirección: |

**DATOS DE LA RESERVA**

Clase Cliente: OTRO | Evento: OTRO | PAX: Adultos: 1, Niños: , Adicional: | Bloqueada:  | Días Caduca: 10/04/2018

**HUÉSPED Y SUS ACOMPAÑANTES**

Agregar | Eliminar | Crear un Folio | Observación Acomodación: | Empresa: | Categoría: |

Para particulares bajamos a la pestaña agregar y la seleccionamos.

The screenshot shows the 'NUEVA RESERVA' application window. At the top, there are fields for 'No. Reserva', 'No. Folio', 'Noches Estadia: 2', and 'Habitación / Evento' with a value of '0.00'. Below these are date and room type selectors. The main section is titled 'DATOS - AGENCIA/PERSONAS' and has two tabs: 'AGENCIA' and 'DIRECTO'. Under 'DIRECTO', there are fields for 'Tipo de Documento', 'Documento', 'Nombres', 'País', 'Ciudad', 'Teléfono', 'Fecha de Nacimiento', 'Email', and 'Categoría Cliente'. Below this is the 'DATOS DE LA RESERVA' section with dropdowns for 'Clase Cliente', 'Evento', 'Tipo de Cliente', 'Medio', and 'Motivo del Viaje'. To the right, there are 'PAX' fields for 'Adultos', 'Niños', and 'Adicional', along with a 'Bloqueada' checkbox and 'Días Caduca' field. At the bottom, there is a section for 'HUESPEDES Y ACOMPAÑANTES' with 'Agregar', 'Eliminar', and 'Crear un Folio' buttons. A red box highlights the 'Agregar' button.

Se abrirá la siguiente pestaña correspondiente a los datos personales del cliente:

This screenshot shows the 'DATOS PERSONALES' form, which is a sub-window or a detailed view of the client data. It contains the same fields as the previous screenshot: 'Tipo de Documento', 'Documento', 'Nombres', 'País', 'Ciudad', 'Teléfono', 'Fecha de Nacimiento', 'Email', and 'Categoría Cliente'. Below these fields are radio button options for 'LEJOS' (DERECHO / IZQUIERO), 'CERCA' (DERECHO / IZQUIERO), 'DISTANCIA PUPILAR' (DERECHO / IZQUIERDO), and 'ALTURA' (DERECHO / IZQUIERDO), followed by an 'ADICIÓN' field. There is also an 'OBSERVACIÓN' field. A 'CONTINUAR' button is located at the bottom right of the form. A red box highlights the entire 'DATOS PERSONALES' form area.

Llenamos todos los datos correspondientes al huésped o titular de la reservación/servicio.

- Es muy importante disponer del correo electrónico ya que el sistema de facturación lo utiliza para.

The screenshot shows the 'NUEVA RESERVA' form with the 'Edición' window open. The 'DATOS PERSONALES' section is highlighted with a red box. The form contains the following fields:

No. Reserva	0	No. Folio	0	Noches Estadia: 2	Habitación / Evento	0.00
Entrada	09/04/2018	Salida	11/04/2018	Ver Disponibilidad	103 - DOBLE	
Plan: 22 - 33 - PARTICULAR, Anulación: SG - 56 - NORMAL, Tarifas: 00 - 00 - TARIFA CERD						
Edición						
DATOS PERSONALES						
Tipo de Documento	GEDULA DE CIUDADANA	Documento	0801398575	Nombres	YAJARA QUIÑONEZ R	
País	ECUADOR	Ciudad	QUITO	Teléfono	0987607658	
Fecha de Nacimiento	/ /	Email		Categoría Cliente	Seleccione Categoría	
Dirección	Quito			CONTINUAR		
LEJOS CERCA DISTANCIA PUPILAR ALTURA						
O DERECHO O IZQUIERO O DERECHO O IZQUIERO O DERECHO O IZQUIERDO O DERECHO O IZQUIERDO ADICIÓN						
OBSERVACIÓN						
Empresa Categoría						

Escogemos la "Categoría del cliente".

The screenshot shows the 'NUEVA RESERVA' form with the 'Edición' window open. The 'Categoría Cliente' dropdown menu is open, and 'ADULTO' is selected. The form contains the following fields:

No. Reserva	0	No. Folio	0	Noches Estadia: 2	Habitación / Evento	0.00
Entrada	09/04/2018	Salida	11/04/2018	Ver Disponibilidad	103 - DOBLE	
Plan: 22 - 33 - PARTICULAR, Anulación: SG - 56 - NORMAL, Tarifas: 00 - 00 - TARIFA CERD						
Edición						
DATOS PERSONALES						
Tipo de Documento	GEDULA DE CIUDADANA	Documento	0801398575	Nombres	YAJARA QUIÑONEZ R	
País	ECUADOR	Ciudad	QUITO	Teléfono	0987607658	
Fecha de Nacimiento	/ /	Email		Categoría Cliente	Seleccione Categoría	
Dirección	Quito			Seleccione Categoría		
LEJOS CERCA DISTANCIA PUPILAR ALTURA						
O DERECHO O IZQUIERO O DERECHO O IZQUIERO O DERECHO O IZQUIERDO O DERECHO O IZQUIERDO NINO						
OBSERVACIÓN						
Empresa Categoría						

Seleccionamos "CONTINUAR".

The screenshot shows the 'Edición' form in the 'NUEVA RESERVA' application. The form is divided into several sections. At the top, there are fields for 'No. Reserva', 'No. Folio', 'Noches Estadia: 2', and 'Habitación / Evento' with a price of '0.00'. Below this, there are fields for 'Entrada' (09/04/2018), 'Salida' (11/04/2018), and 'Ver Disponibilidad'. The main section is titled 'DATOS PERSONALES' and contains fields for 'Tipo de Documento' (CEDULA DE CIUDADANIA), 'Documento' (0801398575), 'Nombres' (YAJARA QUIÑÓNEZ R), 'País' (ECUADOR), 'Ciudad' (QUITO), 'Teléfono' (0987607658), 'Fecha de Nacimiento', 'Email', and 'Dirección' (Quito). A red box highlights the 'CONTINUAR' button. Below this, there are sections for 'LEJOS', 'CERCA', 'DISTANCIA PUPILAR', and 'ALTURA', each with radio buttons for 'DERECHO' or 'IZQUIERDO'. There is also an 'OBSERVACIÓN' field and a table for 'Empresa' and 'Categoria'.

Veremos que la información llenada se filtra y se graba en el recuadro marcado.

The screenshot shows the 'Edición' form in the 'NUEVA RESERVA' application. The form is divided into several sections. At the top, there are fields for 'No. Reserva', 'No. Folio', 'Noches Estadia: 2', and 'Habitación / Evento' with a price of '0.00'. Below this, there are fields for 'Entrada' (09/04/2018), 'Salida' (11/04/2018), and 'Ver Disponibilidad'. The main section is titled 'DATOS - AGENCIA/PERSONAS' and contains fields for 'Tipo de Documento' (CEDULA DE CIUDADANIA), 'Documento' (0801398575), 'Nombres' (YAJARA QUIÑÓNEZ R), 'País' (ECUADOR), 'Ciudad' (QUITO), 'Teléfono' (0987607658), 'Fecha de Nacimiento', 'Email', and 'Dirección'. Below this, there is a section titled 'DATOS DE LA RESERVA' with fields for 'Clase Cliente' (OTRO), 'Evento' (OTRO), 'Tipo de Cliente' (OTRO), 'Medio' (OTRO), 'Motivo del Viaje' (OTRO), and 'PAX' (Adultos: 1, Niños: 0, Adicional: 0). There is also a 'Bloqueada' checkbox and 'Días Caduca' (10/04/2018). A red box highlights the 'Empresa' and 'Categoria' fields in the table below.

Subimos a la parte superior izquierda y escogemos "Edición" e ingresamos "Crear reserva"

The screenshot shows the 'NUEVA RESERVA' form. At the top left, there is a button labeled 'Edición' which is highlighted with a red rectangular box. The form contains various input fields for reservation details such as 'No. Reserva', 'No. Folio', 'Entrada', 'Salida', 'Plan', 'Acomodación', and 'Habitación / Evento'. Below these are sections for 'DATOS - AGENCIA/PERSONAS' and 'DATOS DE LA RESERVA', including fields for document type, name, address, and travel details. A table at the bottom lists 'HUÉSPED Y SUS ACOMPAÑANTES'.

Le damos clic a "Si"

This screenshot shows the same 'NUEVA RESERVA' form as above, but with a modal dialog box overlaid in the center. The dialog box is titled 'Sistema Neola v1.0' and contains the question 'Desea Crear Reserva' with 'Si' and 'No' buttons. A red rectangular box highlights the dialog box. The background form is partially visible and dimmed.

Podremos visualizar el número de reserva que se ha generado en el sistema, luego aceptamos.

**NUEVA RESERVA**

Edición

No. Reserva: 0 No. Folio: 0 Noches Estadia: 2 Habitación / Evento: 0.00

Entrada: 09/04/2018 Salida: 11/04/2018 Ver Disponibilidad: 103 - DOBLE

Plan: 33 - 33 - PARTICULAR Acomodación: SG - SG - NORMAL Tarifa: 00 - 00 - TARIFA CERO

Huésped / Cliente: Cargos Habitación: Bilácora

**DATOS - AGENCIA/PERSONAS** AGENCIA DIRECTO

Tipo de Documento: CEDULA DE CIUDADANA Documento: ATARA QUIÑÓNEZ R

País: ECUADOR C: 0981607658 Categoría Cliente: ADULTO

Fecha de Nacimiento: / / Edad: Clase Cliente: OTRO

Tipo de Cliente: OTRO Med: OTRO

Motivo del Viaje: OTRO

**HUÉSPED Y SUS ACOMPAÑANTES** Observación: Acomodación:

Agregar Eliminar Crear un Folio

Empresa	Categoría
YAJARA QUIÑÓNEZ R	ADULTO

**Reserva No. 208, Generada**

Aceptar

Al aceptar la reserva, pasa al sistema tal como se visualiza en la pantalla. El número 10 marcado con azul es la reserva guardada.

Edición

CALENDARIO REPORTES

Hoy Mes: Abril 2018 Habitación: 101

Bloqueadas  Ocupada  Reservado  Liberada

ABRIL MAYO Refrescar

Habitación	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	
101																									
102																									
103																									
104																									
105																									
106																									
107																									
108																									
201																									
202																									
203																									
204																									
301																									
302																									
303																									
304																									
305																									
306																									
307																									
308																									
309																									

Habit. NRReser. Cliente Entrada Salida

103	208	YAJARA QUIÑÓNEZ R	2018-04-09	2018-04-11
-----	-----	-------------------	------------	------------

Damos doble clic izquierdo sobre el "10" para abrir la reserva guardada.

Edición Reserva / CHECK-IN HABITACION: 103

Edición

No. Reserva: 208 No. Folio: 209 Noches Estadia: 2 Habitación / Evento: 103 - DOBLE

Entrada: 09/04/2018 Salida: 11/04/2018 Ver Disponibilidad: 103 - DOBLE

Plan: 33 - PARTICULAR Acomodación: SG - NORMAL Tarifa: 00 - TARIFA CERO

Huésped / Cliente: Cargos Habitación: Bitácora

**DATOS - AGENCIA/PERSONAS** AGENCIA DIRECTO

Tipo de Documento: CEDULA DE CIUDADANIA Documento: 0801398575 Nombres: YAJARA QUIÑONEZ R

País: ECUADOR Ciudad: QUITO Teléfono: 0987607658

Fecha de Nacimiento: / / Email: @ Categoría Cliente: ADULTO

Dirección:

**DATOS DE LA RESERVA**

Clase Cliente: OTRO Evento: OTRO

Tipo de Cliente: OTRO Medio: OTRO

Motivo del Viaje: OTRO

**HUÉSPED Y SUS ACOMPAÑANTES**

Agregar Eliminar Crear un Folio

Observación Acomodación:

Empresa: YAJARA QUIÑONEZ R Categoría: ADULTO

PAX: Adultos: 1 Niños: 0 Adicional: 0

Bloqueada:

Días Caduca: 10/04/2018

**Reservado**

Vamos nuevamente a "Edición" y le damos "Check in"

Edición Reserva / CHECK-IN HABITACION: 103

Edición

Actualizar Reserva

Check-IN

Ingresar Anticipo

Cancelar Reserva

Salir

No. Reserva: 208 No. Folio: 209 Noches Estadia: 2 Habitación / Evento: 103 - DOBLE

Entrada: 04/2018 Salida: 11/04/2018 Ver Disponibilidad: 103 - DOBLE

Plan: 33 - PARTICULAR Acomodación: SG - NORMAL Tarifa: 00 - TARIFA CERO

Huésped / Cliente: Cargos Habitación: Bitácora

**DATOS - AGENCIA/PERSONAS** AGENCIA DIRECTO

Tipo de Documento: CEDULA DE CIUDADANIA Documento: 0801398575 Nombres: YAJARA QUIÑONEZ R

País: ECUADOR Ciudad: QUITO Teléfono: 0987607658

Fecha de Nacimiento: / / Email: @ Categoría Cliente: ADULTO

Dirección:

**DATOS DE LA RESERVA**

Clase Cliente: OTRO Evento: OTRO

Tipo de Cliente: OTRO Medio: OTRO

Motivo del Viaje: OTRO

**HUÉSPED Y SUS ACOMPAÑANTES**

Agregar Eliminar Crear un Folio

Observación Acomodación:

Empresa: YAJARA QUIÑONEZ R Categoría: ADULTO

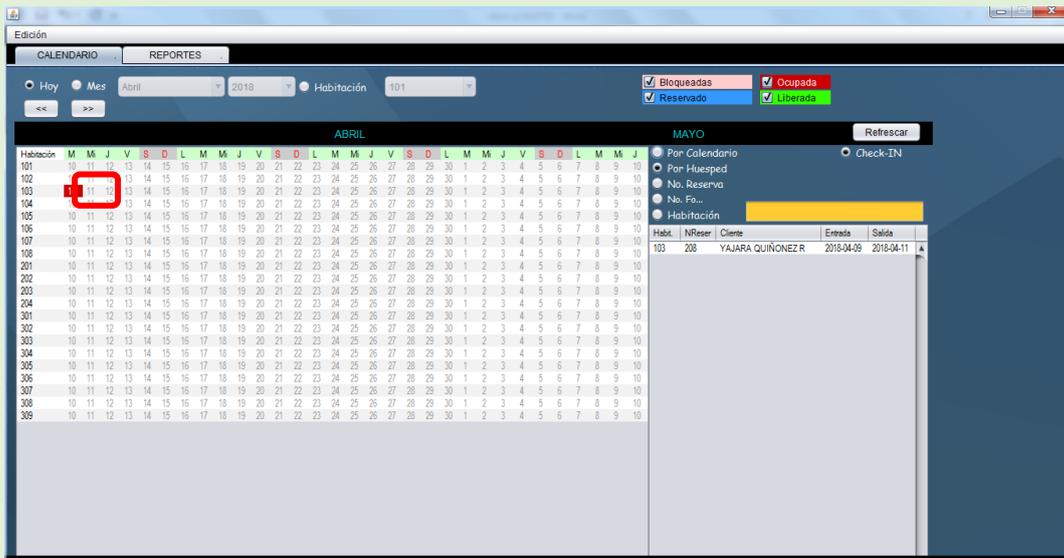
PAX: Adultos: 1 Niños: 0 Adicional: 0

Bloqueada:

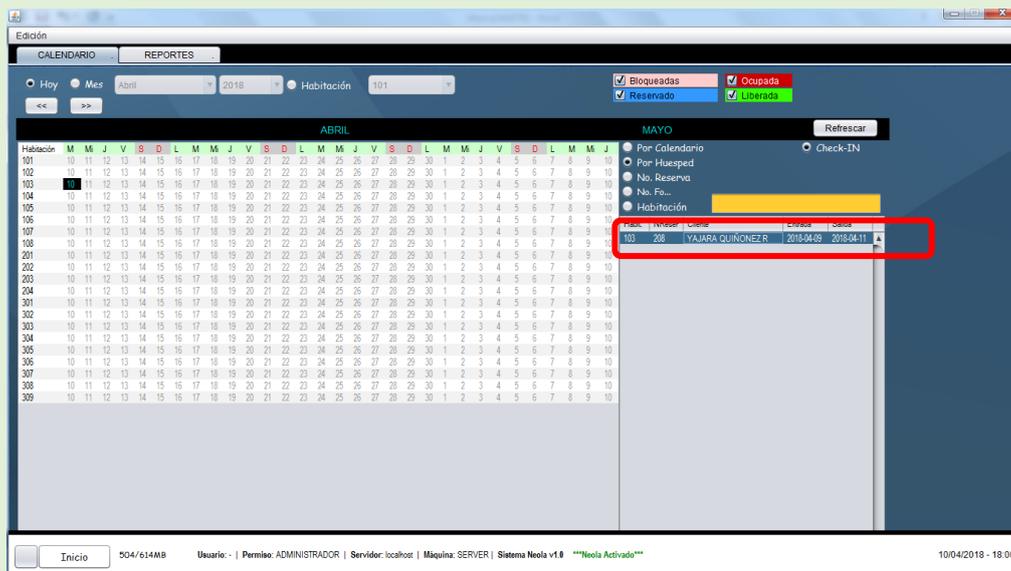
Días Caduca: 10/04/2018

**Reservado**

Una vez dado el Check in veremos que la reserva se marca en color rojo, esto para el sistema quiere decir que está actualmente ocupada.



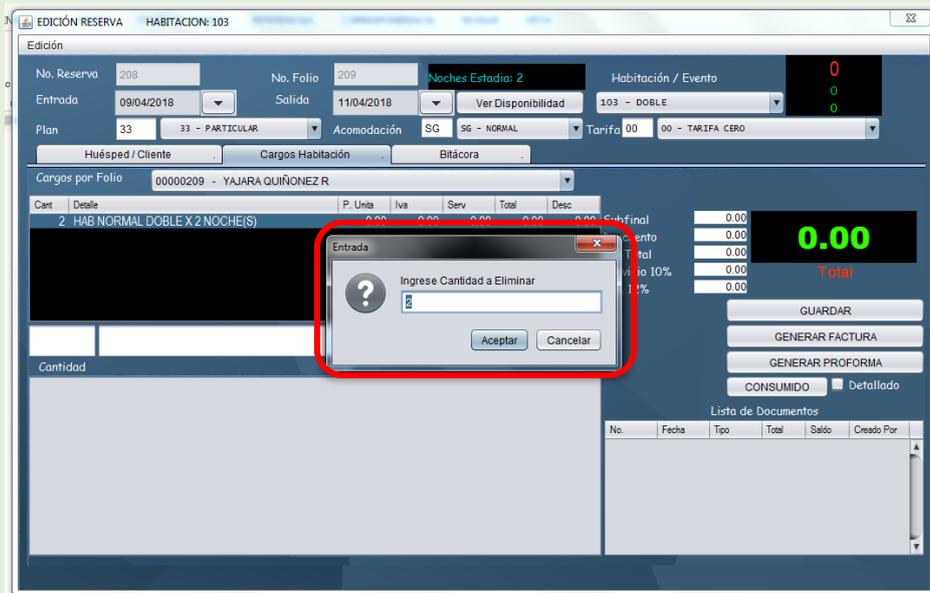
Ahora nos vamos al nombre del huésped y le damos doble clic



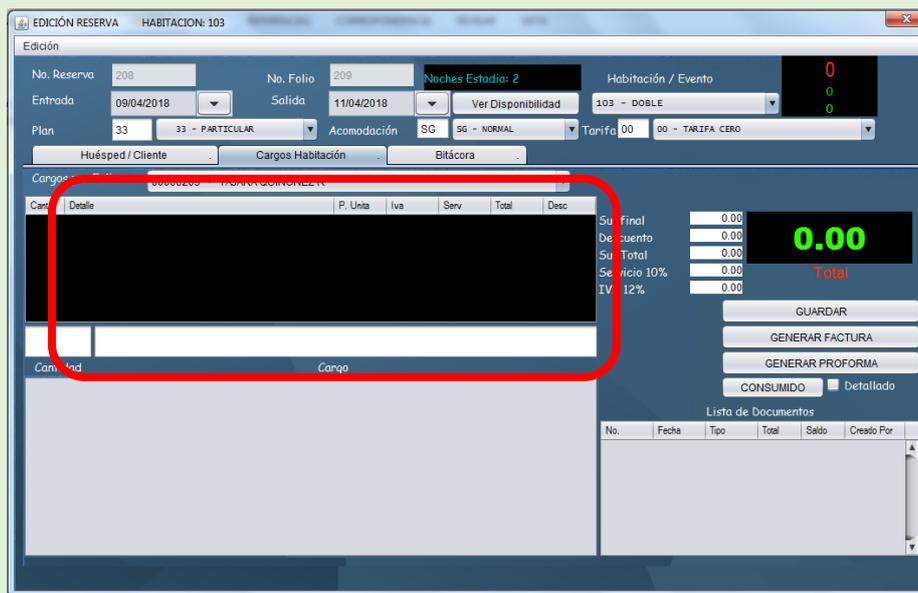
Tendremos la siguiente ventana en donde escogeremos la pestaña **“Cargo de habitación”**. Aquí podremos cargar cada uno de los consumos que haya hecho el huésped incluyendo habitaciones y otros servicios.

Automáticamente un tipo de habitación se va a cargar en la planilla por lo que tendremos que modificar/eliminar dando doble clic sobre el numero 2 junto a la descripción HAB NORMAL...

Eliminamos el valor cargador por default y aceptamos.



Tendremos la ventana limpia para empezar a cargar los respectivos consumos que tuvo nuestro cliente.



Ahora en la parte superior de cantidad y cargo escogeremos el número de ítems o consumos. En cargo usaremos la letra clave del ítem y el sistema nos mostrará que está disponible para cargar.

EDICIÓN RESERVA HABITACION: 103

Edición

No. Reserva: 208 No. Folio: 209 Noches Estadia: 2 Habitación / Evento: 103 - DOBLE

Entrada: 09/04/2018 Salida: 11/04/2018 Ver Disponibilidad: 103 - DOBLE

Plan: 33 33 - PARTICULAR Acomodación: SG SG - NORMAL Tarifa: 00 00 - TARIFA CERO

Huésped / Cliente: Cargos Habitación: Bitácora:

Cargos por Folio: 00000209 - YAJARA QUIÑONEZ R

Cant	Detalle	P. Unta	Iva	Serv	Total	Desc
2	d					

Subfinal: 0.00  
Descuento: 0.00  
Sub Total: 0.00  
Servicio 10%: 0.00  
IVA 12%: 0.00  
**Total: 0.00**

GUARDAR  
GENERAR FACTURA  
GENERAR PROFORMA  
CONSUMIDO  Detallado

Lista de Documentos

No.	Fecha	Tipo	Total	Saldo	Creado Por
-----	-------	------	-------	-------	------------

EDICIÓN RESERVA HABITACION: 103

Edición

No. Reserva: 208 No. Folio: 209 Noches Estadia: 2 Habitación / Evento: 103 - DOBLE

Entrada: 09/04/2018 Salida: 11/04/2018 Ver Disponibilidad: 103 - DOBLE

Plan: 33 33 - PARTICULAR Acomodación: SG SG - NORMAL Tarifa: 00 00 - TARIFA CERO

Huésped / Cliente: Cargos Habitación: Bitácora:

Cargos por Folio: 00000209 - YAJARA QUIÑONEZ R

Cant	Detalle	P. Unta	Iva	Serv	Total	Desc
2	HAB DOBLE	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

Subfinal: 0.00  
Descuento: 0.00  
Sub Total: 0.00  
Servicio 10%: 0.00  
IVA 12%: 0.00  
**Total: 0.00**

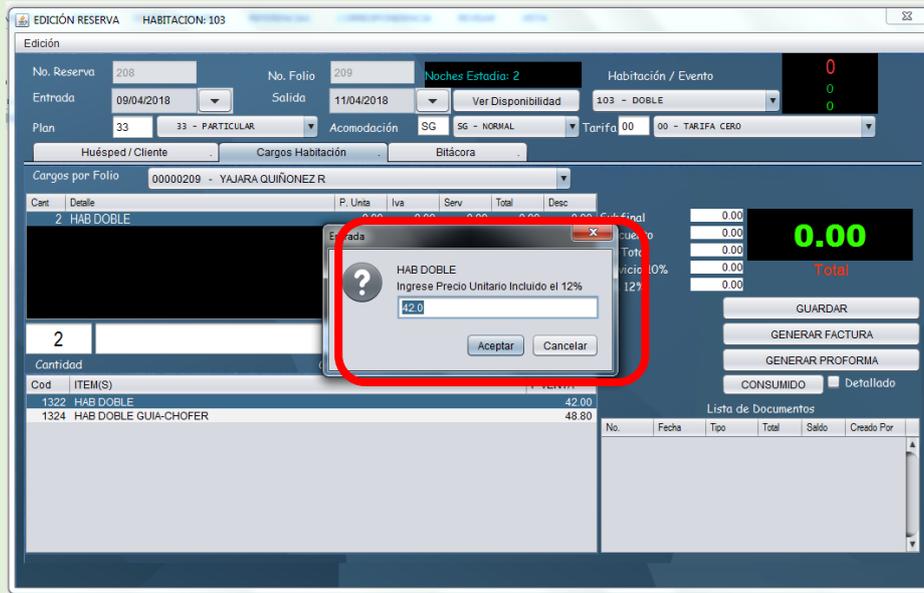
GUARDAR  
GENERAR FACTURA  
GENERAR PROFORMA  
CONSUMIDO  Detallado

Lista de Documentos

No.	Fecha	Tipo	Total	Saldo	Creado Por
-----	-------	------	-------	-------	------------

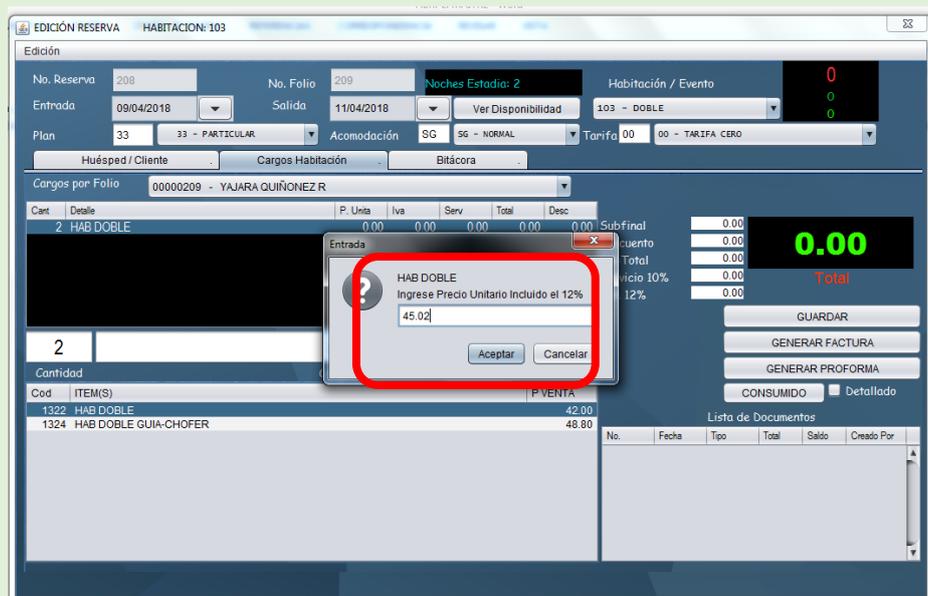
Se escoge el ítem y damos doble clic para agregarlo.

- Nos saltará una ventana con un valor cargado por default.



Debemos cambiarlo de acuerdo al precio establecido para la habitación o servicio.

- Digitar el precio total por noche (con impuestos incluidos)



Una vez ingresado el valor aceptamos y se registrará en el sistema, de acuerdo al número de noches en caso de ser habitaciones y en cantidad en caso de ser un servicio repetido.

EDICIÓN RESERVA HABITACION: 103

No. Reserva: 208 No. Folio: 209 Noches Estadia: 2 Habitación / Evento: 0

Entrada: 09/04/2018 Salida: 11/04/2018 Ver Disponibilidad: 103 - DOBLE

Plan: 33 33 - PARTICULAR Acomodación: SG SG - NORMAL Tarifa: 00 00 - TARIFA CERO

Huésped / Cliente: Cargos Habitación: Bitácora

Cargos por Folio: 00000209 - YAJARA QUIÑONEZ R

Cant	Detalle	P. Unita	Iva	Serv	Total	Desc
2	HAB DOBLE	40.20	9.65	0.00	90.04	0.00

Subfinal: 80.39  
Descuento: 0.00  
Sub Total: 80.39  
Servicio 10%: 0.00  
IVA 12%: 9.65

**90.04**  
Total

GUARDAR  
GENERAR FACTURA  
GENERAR PROFORMA  
CONSUMIDO  Detallado

Cantidad: Cango

Cod	ITEM(S)	P VENTA
1322	HAB DOBLE	42.00
1324	HAB DOBLE GUIA-CHOFER	48.80

Lista de Documentos

No.	Fecha	Tipo	Total	Saldo	Creado Por
-----	-------	------	-------	-------	------------

Ingresamos cualquier adicional de consumo

- Y escogemos "GENERAR FACTURA"

EDICIÓN RESERVA HABITACION: 103

No. Reserva: 208 No. Folio: 209 Noches Estadia: 2 Habitación / Evento: 0

Entrada: 09/04/2018 Salida: 11/04/2018 Ver Disponibilidad: 103 - DOBLE

Plan: 33 33 - PARTICULAR Acomodación: SG SG - NORMAL Tarifa: 00 00 - TARIFA CERO

Huésped / Cliente: Cargos Habitación: Bitácora

Cargos por Folio: 00000209 - YAJARA QUIÑONEZ R

Cant	Detalle	P. Unita	Iva	Serv	Total	Desc
2	HAB DOBLE	40.20	9.65	0.00	90.04	0.00

Subfinal: 80.39  
Descuento: 0.00  
Sub Total: 80.39  
Servicio 10%: 0.00  
IVA 12%: 9.65

**90.04**  
Total

GUARDAR  
GENERAR FACTURA  
GENERAR PROFORMA  
CONSUMIDO  Detallado

Cantidad: Cango

Cod	ITEM(S)	P VENTA
1555	PAX EXTRA	5.00

Lista de Documentos

No.	Fecha	Tipo	Total	Saldo	Creado Por
-----	-------	------	-------	-------	------------

Ya ingresados todos los consumos en el sistema.

- Debemos asegurarnos de que todos los datos se encuentren completos.
- Debemos registrar el tipo de pago antes de facturar, ya que para el SRI es muy importante que se muestre cual fue el metodo que uso el huésped para cancelar sus consumos. En caso de no conocerlo solo ponemos "Forma de pago: Credito" (temporalmente)

Edición RESERVA HABITACION: 103

No. Reserva: 208 No. Folio: 209 Noches Estadia: 2 Habitación / Evento: 0

Entrada: 09/04/2018 Salida: 11/04/2018 Ver Disponibilidad: 103 - DOBLE

Plan: 33 33 - PARTICULAR Acomodación: SG SG - NORMAL Tarifa: 00 00 - TARIFA CERO

Huésped / Cliente: Cargos Habitación: Bitácora

Cargos por Folio: 00000209 - YAJARA QUIÑÓNEZ R

Cart	Detalle	P. Unita	Iva	Serv	Total	Desc
2	HAB DOBLE	40.20	9.85	0.00	90.04	0.00
2	PAX EXTRA	13.39	3.21	0.00	30.00	0.00

Subfinal: 107.18  
Descuento: 0.00  
SubTotal: 107.18  
Servicio 10%: 0.00  
IVA 12%: 12.86  
**Total: 120.04**

Facturar a:  Agencia  Huésped  
Búsqueda (Empresa / Persona / Cédula / RUC)

Empresa / Persona: YAJARA QUIÑÓNEZ R  
RUC / Cédula: 0801398575  
Teléfono: 0987607658  
Dirección: Quito  
Email:  
Observación: Forma de pago: Crédito

**FACTURA ELECT - 191**

REGRESAR

GUARDAR  
GENERAR FACTURA  
GENERAR PROFORMA  
CONSUMIDO  Detallado

Lista de Documentos

No.	Fecha	Tipo	Total	Saldo	Creado Por
-----	-------	------	-------	-------	------------

Ahora damos doble clic a la opción marcada en rojo que dice “FACTURA ELECT”

Damos clic nuevamente al marcado de rojo

En esta pantalla se muestran las opciones “Ver Borrador” y “Empezar”

- Con la opción **Ver Borrador** podremos obtener un ejemplo de como se vería la factura final.
- Con la opción **Producción** iniciamos el proceso de facturación del programa con el SRI.
- Con la opción XML podremos enviar la factura con copia a cualquier otra dirección de correo electrónico.

Edición RESERVA HABITACION: 103

Herramientas | Pruebas Producción

Clave y Autorización Pruebas: **Ver Borrador**

Clave y Autorización Producción: **Empezar**

Generado Archivo  
Firmado Archivo  
Enviado Archivo  
Estado  
Enviado Correo  
Ride

**FACTURA 001-002 TOTAL**  
No.: 00000192 **120.04**

Cliente: YAJARA QUIÑÓNEZ R  
Teléfono: 0987607658  
Dirección: QUITO  
Correo Electrónico: info@morenicadelrosario.com

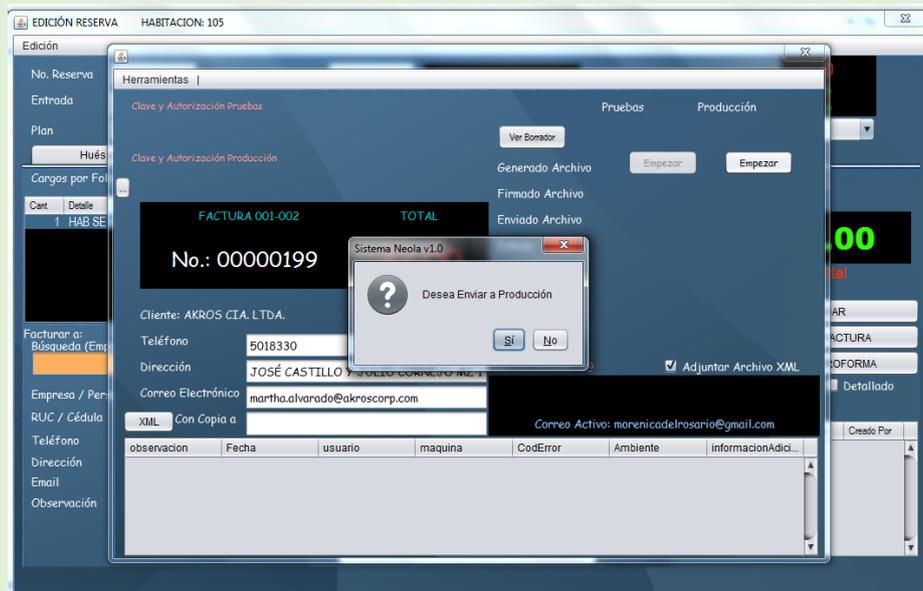
ML Con Copia a  Correo Activo: morenicadelrosario@gmail.com

Adjuntar Archivo XML

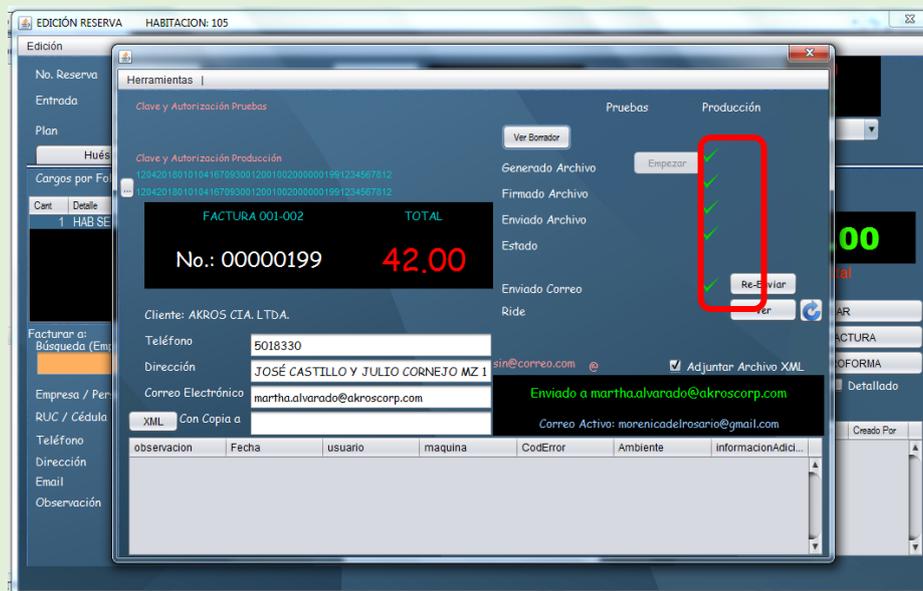
observación	Fecha	usuario	maquina	CodError	Ambiente	informacionAdic...
-------------	-------	---------	---------	----------	----------	--------------------

Al escoger la opción “**Empezar**” la emisión de la factura empieza; éste paso se denomina “Producción”

- Damos Sí.



Una vez en producción se muestran los ítems que están enviados correctamente con un visto



Automáticamente se mostrará un archivo en PDF con la factura ya estructurada.

- Como formalidad es importante reenviar el archivo por correo electrónico, con saludo y firma del hotel.

1204201801010416709300120010020000001991234567812.pdf - Adobe Acrobat Reader DC

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

120420180101041... x

**DATOS DEL CLIENTE**

Razón Social / Nombres y Apellidos: AKROS CIA. LTDA.  
 Identificación: 1791148800001  
 Fecha Emisión: 12/04/2018  
 Dirección: JOSÉ CASTILLO Y JULIO CORNEJO MZ 116 S1  
 Teléfono: 5018330  
 Email: martha.alvarado@akroscorp.com  
 Guía Remisión:

**FACTURA**

No. 001-002-000000199  
 NÚMERO DE AUTORIZACIÓN: 1204201801010416709300120010020000001991234567812  
 FECHA Y HORA DE AUTORIZACIÓN: 2018-04-12T11:41:43-05:00  
 AMBIENTE: PRODUCCIÓN  
 EMISIÓN: NORMAL  
 ESQUEMA: OFFLINE

Cantidad	Detalle Adicional	Precio Unitario	Descuento	Precio Total
1.00	HAB SENCILLA	37.500000	0.00	37.50

**Información Adicional**

Observación Comprobante: FORMA DE PAGO CREDITO  
 Cuenta: 105  
 FAX: 1  
 Orden: 0  
 No. de Caja: 1  
 Camarero: - XSOPORTE  
 Huésped: JHOSUA ZAMBRANO  
 No. Reserva: 00000214  
 No. Folio: 00000215  
 Fecha Llegada: 11/04/2018  
 Fecha Salida: 12/04/2018  
 Habitación: 105  
 Noches: 1

SUBTOTAL 12%	37.50
SUBTOTAL 0%	0.00
SUBTOTAL No objeto de IVA	0.00
SUBTOTAL Exento de IVA	0.00
SUBTOTAL SIN IMPUESTOS	37.50
TOTAL DESCUENTO	0.00
ICE	0.00
IVA 12%	4.50
IRBPNR	0.00
PROFINA - SERVICIO 10%	0.00
<b>VALOR TOTAL</b>	<b>42.00</b>

Cerramos esta pantalla

EDICIÓN RESERVA HABITACION: 105

Edición

No. Reserva

Entrada

Plan

Hués

Cargos por Fo

Cant Detalle

1 HAB SE

Facturar a: Búsqueda (Em

Empresa / Per

RUC / Cédula

Teléfono

Dirección

Email

Observación

Herramientas | Pruebas Producción

Clave y Autorización Pruebas

Clave y Autorización Producción

Ver Borrador

Generado Archivo Empezar

Firmado Archivo

Enviado Archivo

Estado

Enviado Correo

Ride

Re-Enviar

Ver

Adjuntar Archivo XML

Enviado a martha.alvarado@akroscorp.com

Correo Activo: morenicadelrosario@gmail.com

observacion	Fecha	usuario	maquina	CodError	Ambiente	InformacionAdici...

Cerrar

Como paso final deberemos liberar el espacio creado para esta factura dentro del sistema

- Damos clic a "Edición"

**Check OUT**

EDICIÓN RESERVA HABITACION: 105

Edición

Actualizar Reserva  
Documento Check - IN  
Check-OUT  
Ingresar Anticipo  
Abonos

No. Folio: 215  
Salida: 12/04/2018  
Noches Estadia: 1  
Ver Disponibilidad

Habitación / Evento: 105 - MATRIMONIAL O SIMPLE

0  
0  
0

018  
PARTICULAR  
Acomodación SG SG - NORMAL  
Tarifa 00 00 - TARIFA CERO

Salir Ingresar Cargos Habitación Bitácora

Cargos por Folio: 00000215 - JHOSUA ZAMBRANO

Cant	Detalle	P. Unita	Iva	Serv	Total	Desc

Subfinal: 0.00  
Descuento: 0.00  
Sub Total: 0.00  
Servicio 10%: 0.00  
IVA 12%: 0.00

**0.00**  
Total

GUARDAR  
GENERAR FACTURA  
GENERAR PROFORMA  
CONSUMIDO  Detallado

Cantidad	Cargo	P VENTA
1321	HAB SENCILLA	40.00

Lista de Documentos

No.	Fecha	Tipo	Total	Saldo	Creado Por
199	12-04-2018	Factura	42.0	42.0	IVAN

**Anexo 4 Manual de procedimientos para el uso de portales de internet “extranet”**



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL USO DE PORTALES DE INTERNET EXTRANET

Créditos: Alex Jiménez



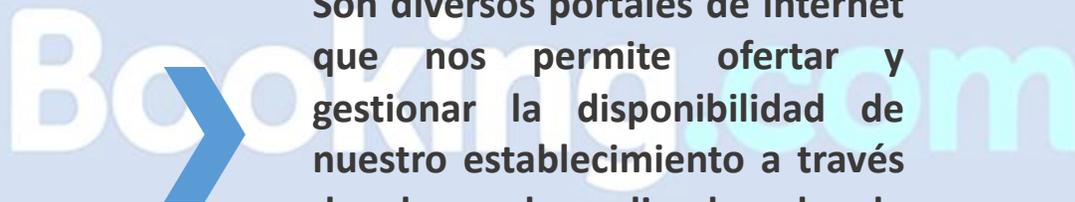
Portal  
**BOOKING**  
**EXTRANET**

Booking.com



UNIVERSIDAD  
DEL AZUAY

# ¿QUÉ ES UN EXTRANET?



Son diversos portales de internet que nos permite ofertar y gestionar la disponibilidad de nuestro establecimiento a través de la red, valiéndose de la publicidad a gran escala y otras herramientas.

## Empecemos con el menú de opciones

Inicia sesión para gestionar tu establecimiento

Nombre de usuario

Contraseña

[Ver contraseña](#)

Idioma

[¿Has olvidado tu contraseña?](#)



Iniciamos en nuestro navegador a través de la dirección:  
<https://admin.booking.com/?lang=es>



Usaremos el usuario y la contraseña designada por la administración del departamento



En **Tarifas y Disponibilidad** dispondremos de las opciones necesarias para gestionar y optimizar la disponibilidad del hotel

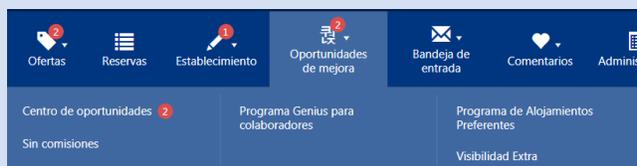


**Ofertas**, nos permite crear una cadena de precios para distintas fechas y de acuerdo a la disponibilidad.



En **Reservas** podremos averiguar cualquier detalle sobre las reservas generadas en booking en cualquier fecha.

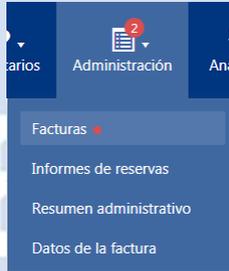
**Establecimiento** sirve para gestionar todas las características de nuestro hotel (fotos, descripción de servicios, ubicación, etc.)



**Oportunidades de mejora**, nos permite cambiar las características preferenciales para huéspedes, basándose en descuentos específicos para huéspedes frecuentes.



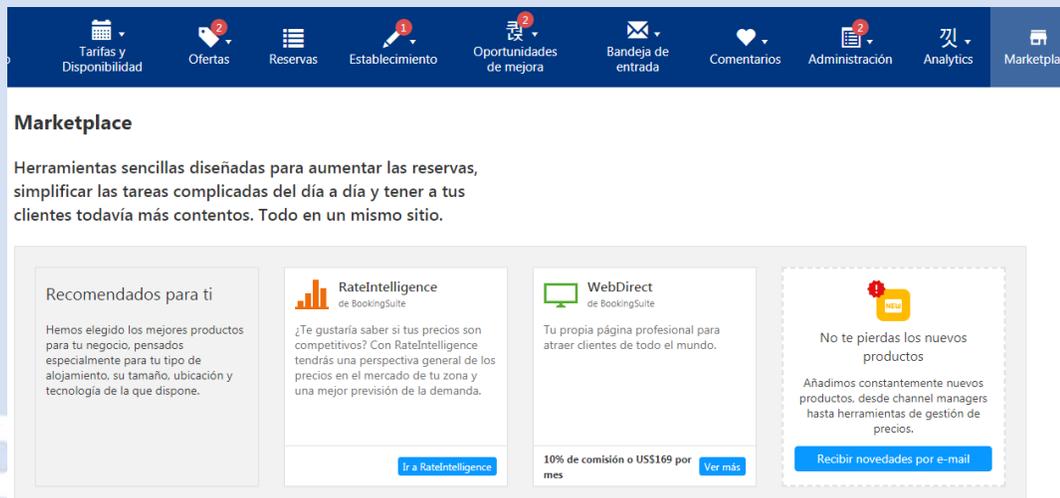
En **Bandeja de entrada**, se muestran los mensajes que los clientes han enviado para sus



**Administración**, nos permite generar pagos de las comisiones que booking obtiene por cada reserva, además de detalles por ventas y reservas



**Analytics**, sirve para verificar datos generales de nuestros clientes y estadísticas de todo nuestro establecimiento.



En **Marketplace**, es una herramienta muy versátil a la hora de comparar precios y competitividad

# Gestionar nuestra disponibilidad

Booking.com

Para acceder a nuestra disponibilidad, buscaremos la pestaña **Tarifas y Disponibilidad** y cliqueamos en calendario.



### Calendario

Desde: 13 de abr de 2018 Hasta (incluido): 13 de may de 2018 Rango de fechas: Próximos 30 días Definir periodo

Todas las habitacione

Disponible Tiene restricciones No disponible Se ha agotado Sin habitaciones/precios

Habitación Individual (ID de habitaciones: 31956004)

	abr 2018							may 2018																
	vie	sáb	dom	lun	mar	mié	jue	vie	sáb	dom	lun	mar	mié	jue	vie	sáb	dom	lun	mar	mié	jue	vie	sáb	dom
Estado de la habitación	[Barra verde]																							[Barra roja]
Habitaciones a la venta	2	2	3	3	3	3	3	2	1	1	1	3	2	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
Reservado neto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0
Standard Rate	[Barra verde]																							[Barra roja]
Min2 Noches Pública (Standard Rate -25%)	[Barra roja]	[Barra verde]	[Barra roja]																					
MARZO-ABRIL (Standard Rate -40%)	[Barra verde]	[Barra roja]	[Barra verde]	[Barra roja]																				
35% - 9-4-2018 (Standard Rate -35%)	[Barra roja]																							

TIPO DE HABITACIÓN

ESTADO GENERAL DE LA HABITACIÓN (DISPONIBILIDAD)

PROMOCIONES VIGENTES CON RESTRICCIONES

Booking.com

Booking.com BV [NL] | https://admin.booking.com/hotel/hoteladmin/extranet\_ng/manage/availability\_calendar.html?hotel\_id=3195600&ses=34703fa17c2e8cede7481520ae80b198&lang=es

Desde: 13 de abr de 2018 Hasta (incluido): 13 de may de 2018 Rango de fechas: Próximos 30 días Definir periodo

	vie	sáb	dom	lun	mar	mié	jue	vie	sáb	dom	lun	mar	mié	jue	vie	sáb	dom	lun	mar	mié	jue	vie	sáb	dom	
	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	01	02	03	04	05	06	07
Estado de la habitación	[Barra de disponibilidad]																								
Habitaciones a la venta	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	3	5	4	2	2	2	5	5	5	4	4	0	0
Reservado neto	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	1	0	0	0	1	2	2	3	0	0	0	0	0	0	0
Standard Rate	[Barra de disponibilidad]																								
Min2 Noches PÁblica (Standard Rate -25%)	[Barra de disponibilidad]																								
MARZO-ABRIL (Standard Rate -40%)	[Barra de disponibilidad]																								
35% - 9-4-2018 (Standard Rate -35%)	[Barra de disponibilidad]																								
Basic Non Refundable	[Barra de disponibilidad]																								

Habitación Doble - 2 camas (ID de habitación: 31956002)

	vie	sáb	dom	lun	mar	mié	jue	vie	sáb	dom	lun	mar	mié	jue	vie	sáb	dom	lun	mar	mié	jue	vie	sáb	dom	
	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	01	02	03	04	05	06	07
Estado de la habitación	[Barra de disponibilidad]																								

Podremos editar manualmente la cantidad de habitaciones disponibles

Al clicar cerraremos automáticamente la habitación con todas sus promociones.

Desde: 13 de abr de 2018 Hasta (incluido): 13 de may de 2018 Rango de fechas: Próximos 30 días Definir periodo

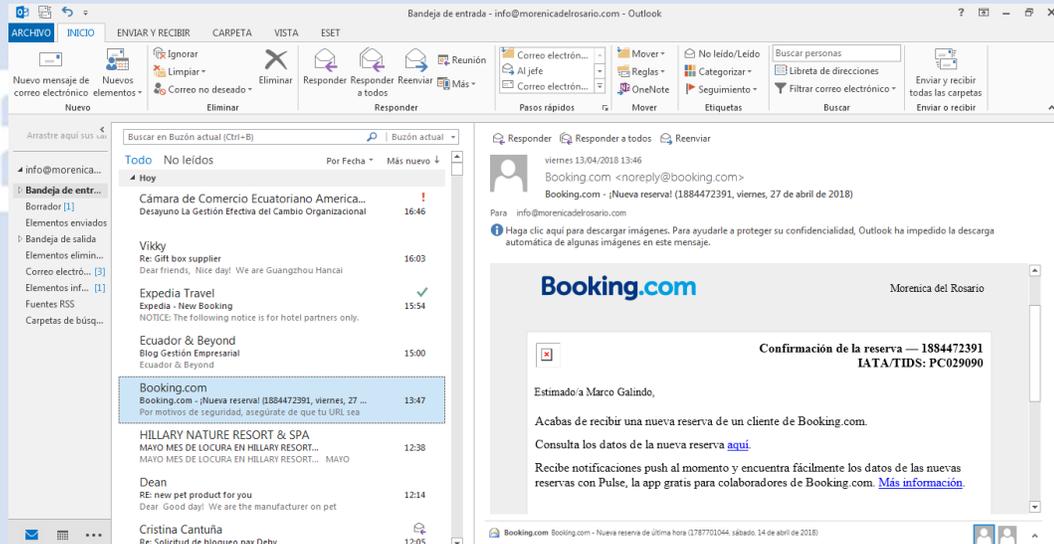
	vie	sáb	dom	lun	mar	mié	jue	vie	sáb	dom	lun	mar	mié	jue	vie	sáb	dom	lun	mar	mié	jue	vie	sáb	dom	
	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	01	02	03	04	05	06	07
Refundable	[Barra de disponibilidad]																								
Habitación Doble - 2 camas (ID de habitación: 31956002)	[Barra de disponibilidad]																								
Habitaciones a la venta	3	2	3	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
Reservado neto	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Standard Rate	[Barra de disponibilidad]																								
Min2 Noches PÁblica (Standard Rate -25%)	[Barra de disponibilidad]																								
MARZO-ABRIL (Standard Rate -40%)	[Barra de disponibilidad]																								
35% - 9-4-2018 (Standard Rate -35%)	[Barra de disponibilidad]																								

Habitación Triple (ID de habitación: 31956003)

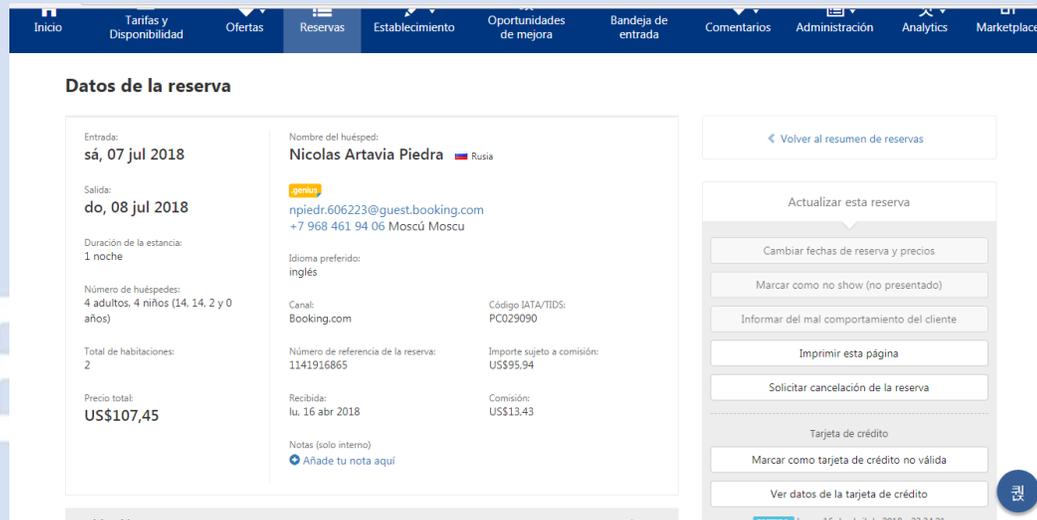
	vie	sáb	dom	lun	mar	mié	jue	vie	sáb	dom	lun	mar	mié	jue	vie	sáb	dom	lun	mar	mié	jue	vie	sáb	dom	
	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	01	02	03	04	05	06	07
Estado de la habitación	[Barra de disponibilidad]																								

De venderse toda la disponibilidad o actualizarla a 0, automáticamente las habitaciones están agotadas o sin inventario respectivamente

# Como tomar una reserva



- La reserva ingresa a nuestro correo electrónico



- Consultamos los datos abriendo el enlace y tomamos toda la información en nuestro libro de reserva

- **Verificamos la cantidad de habitaciones**

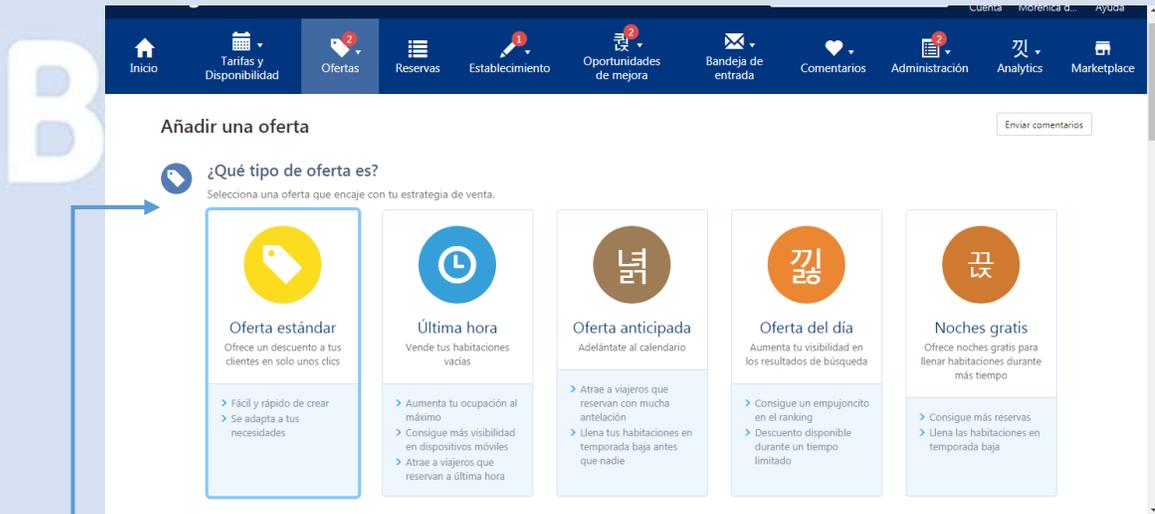
The screenshot displays a reservation management interface. At the top left, the total price is shown as US\$107,45. Below this, there are two room entries: 'Habitación 1' and 'Habitación 2', both labeled as 'Habitación Triple' and priced at US\$53,73 each. Each room entry includes check-in and check-out dates (7 de jul de 2018 to 8 de jul de 2018) and a 'Ver detalles' link. To the right, a 'Tarjeta de crédito' section shows a 'RECBIBIDO' status for a payment on 'lunes, 16 de abril de 2018 - 23:34:21'. Below this, there is a dropdown menu for 'Estado del pago' currently set to '-- Selecciona el estado del pago --'. A yellow warning box contains the text: '¿El cliente no se ha presentado? ¿Y ahora qué hago?'. At the bottom, there is a 'Conversación con el cliente' section with a message input field and an 'Enviar mensaje nuevo' button. A footer note states: 'Booking.com recibe todos los mensajes escritos aquí y los procesa según nuestra política de privacidad'. A 'Condiciones' link is visible at the bottom left, and a '퀵' (Quick) button is at the bottom right.

- **Nos aseguramos de los siguientes aspectos:**

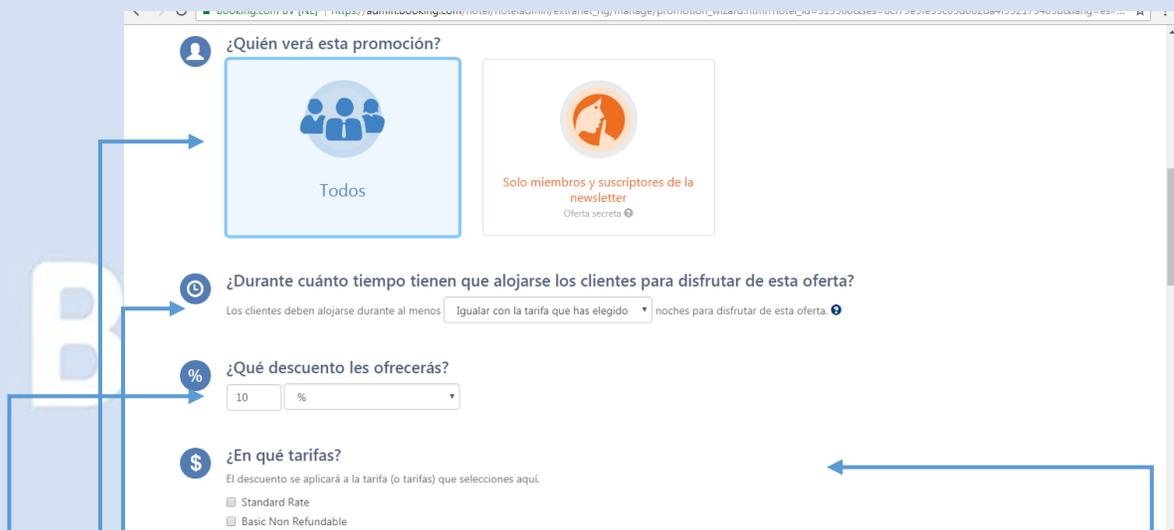
- Fecha de ingreso y de salida
- Tipo de habitación
- Precio de cada habitación (verificar la adición de los impuestos)
- Solicitudes adicionales a través de los mensajes
- Que las fechas coincidan con nuestro libro de reservas
- Reservamos la solicitud.

Booking.com

# Como gestionar las ofertas



Elegimos cual será la oferta que se pondrá en vigencia



Elegimos hacia quien va dirigida la promoción

Verificamos el tiempo de vigencia de nuestra oferta

Calculamos el % de descuento

Elegimos a que tarifa se dirige la promoción

**¿En qué habitaciones?**  
 El descuento se aplicará a la habitación (o habitaciones) que selecciones aquí.  
 Para mostrar las habitaciones, selecciona al menos una tarifa en la parte superior.

- Habitación Doble - 2 camas
- Habitación Triple
- Habitación Doble
- Habitación Individual

**¿En qué fechas pueden alojarse los clientes para disfrutar de esta oferta?**  
 Selecciona un rango de fechas haciendo clic en la fecha de inicio y de fin.

El descuento se aplicará a estancias en las siguientes fechas:  
**No hay fechas seleccionadas**  
[Restablecer fechas](#)

abril 2018							mayo 2018							junio 2018						
lu	ma	mi	ju	vi	sá	do	lu	ma	mi	ju	vi	sá	do	lu	ma	mi	ju	vi	sá	do
						1	1	2	3	4	5	6						1	2	3
2	3	4	5	6	7	8	7	8	9	10	11	12	13	4	5	6	7	8	9	10
9	10	11	12	13	14	15	14	15	16	17	18	19	20	11	12	13	14	15	16	17
16	17	18	19	20	21	22	21	22	23	24	25	26	27	18	19	20	21	22	23	24
														25	26	27	28	29	30	
														30						

Tomamos solo las habitaciones a las que apliquen la promoción, basados en las tarifas rack (habitaciones como la triple, no se recomienda poner en

Escogemos el rango de fechas para la vigencia de la promoción

2	3	4	5	6	7	8	7	8	9	10	11	12	13	4	5	6	7	8	9	10
9	10	11	12	13	14	15	14	15	16	17	18	19	20	11	12	13	14	15	16	17
16	17	18	19	20	21	22	21	22	23	24	25	26	27	18	19	20	21	22	23	24
23	24	25	26	27	28	29	28	29	30	31					25	26	27	28	29	30

**Descuento disponible los:**  
 lunes  martes  miércoles  jueves  viernes  sábado  domingo

**¿Qué nombre le pondrás a la oferta?**

Este nombre es solo una referencia para ti. Los clientes de Booking.com no lo verán.

[Mostrar ajustes avanzados](#) También puedes configurar una oferta sin cambiar estos ajustes

[Volver](#) [Revisar la oferta](#)

De ser necesario podremos elegir días únicos de oferta vigente

Escogemos un nombre para la oferta (fácil de recordar y relacionado al tipo de oferta)

Booking.com

Al revisar la oferta, entrará en vigencia para las opciones seleccionadas, valores y fechas seleccionadas

Nombre	Descuento	Info	Habitaciones y tarifas	Fechas
Algunas de estas fechas están agotadas. Puedes añadir más disponibilidad desde el <a href="#">informe de fechas agotadas</a> .				
<b>MARZO-ABRIL</b> Noches: 34 Ingresos totales: US\$1.327,76 Número de reservas: 21 Número de cancelaciones: 3	<b>36% de descuento</b> • Standard Rate	<b>Oferta estándar</b> Se puede reservar desde el 03/07/2018 hasta el 04/30/2018 <b>Estancia mínima</b> Se ha igualado con la tarifa que has elegido <b>Promoción no reembolsable</b> <b>Sin tarjeta de crédito</b>	<b>Habitación Doble</b> • Standard Rate <b>Habitación Doble - 2 camas</b> • Standard Rate <b>Habitación Individual</b> • Standard Rate	De 03/20/2018 a 05/30/2018 , los todos los días • <b>Excluye estas fechas:</b> • 03/29/2018 • 03/30/2018 • 03/31/2018 • 04/14/2018 Ver más...
Algunas de estas fechas están agotadas. Puedes añadir más disponibilidad desde el <a href="#">informe de fechas agotadas</a> .				
<b>35% - 9-4-2018</b> Noches: 0 Ingresos totales: 0 Número de reservas: 0 Número de cancelaciones: 0	<b>35% de descuento</b> • Standard Rate	<b>Oferta estándar</b>	<b>Habitación Doble</b> • Standard Rate <b>Habitación Doble - 2 camas</b> • Standard Rate <b>Habitación Triple</b> • Standard Rate	De 06/01/2018 a 12/30/2018 , los todos los días • <b>Excluye estas fechas:</b> • 05/21/2018 • 08/10/2018 • 09/26/2018 • 09/27/2018 Ver más...

Podremos diferencia entre las ofertas creadas y cada uno de sus detalles

Booking nos informará que oferta se encuentra vigente o fuera de rango de fechas (inactiva)

Booking.com



UNIVERSIDAD  
DEL AZUAY



Portal  
**EXPEDIA**  
**EXTRANET**

# Empezar a usar Expedia

Ha cerrado sesión en

expedia group  
partner central

Iniciar sesión en Expedia PartnerCentral

Nombre de usuario / correo electrónico  
morenica\_del\_rosario

Contraseña  
\*\*\*\*\*

¿Ha olvidado la contraseña?

Iniciar sesión

Buscar información sobre la Expedia Virtual Card (EVC) >

**La seguridad es lo más importante**

Es muy importante que proteja la información sensible de su hotel y sus clientes. Recuerde que su nombre de usuario y contraseña son datos confidenciales, no los comparta nunca.

Usaremos el usuario y la contraseña designada por la administración del departamento.

The screenshot shows the Expedia PartnerCentral dashboard for user Morenica del Rosario (ID: 4562775). The interface includes a navigation menu on the left with options like Inicio, Habitaciones y tarifas, Marketing, Reservas, Relaciones con los huéspedes, Contabilidad, Datos del establecimiento, Gestión de ingresos, Análisis, Administración, and Ayuda y soporte técnico. The main content area features several widgets: 'Oportunidades del día' with a notification about potential revenue increase; 'Informe de actividad' showing recent reservations; 'Reservas' with a summary of pending, arrivals, and cancellations; 'Relaciones con los huéspedes' showing conversation and comment counts; 'Contabilidad' with a pending status; and 'Puntuación de calidad' showing a 'Deficiente' (Poor) rating.

Al ingresar tendremos las novedades de nuestro portal con todos los detalles de reservas, notificaciones y oportunidades.

# Menú de funciones

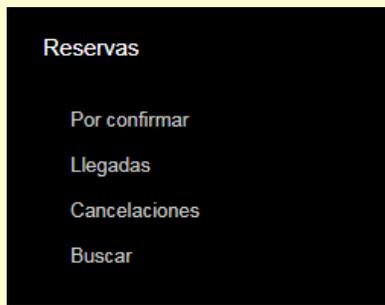


**Habitaciones y tarifas**, controlar la operatividad de nuestro establecimiento en cuanto a su disponibilidad e inventario de habitaciones.

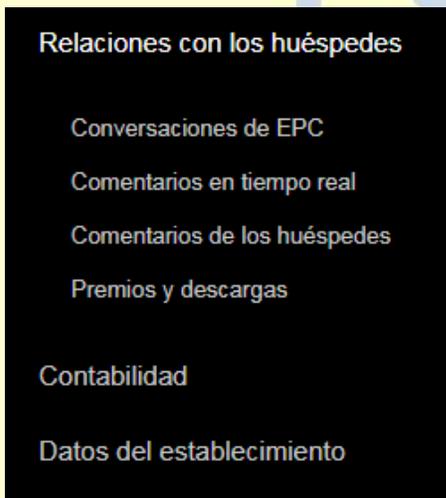


**Marketing**, nos permite crear y gestionar nuestras ofertas a través del canal.

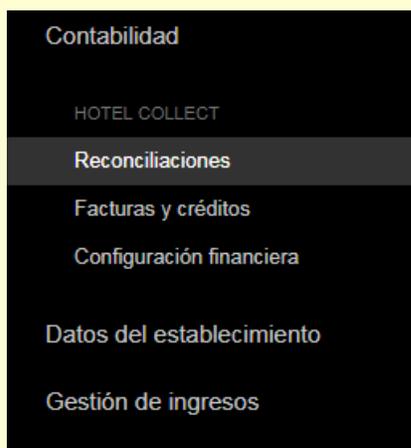
Expedia®



➔ **Reservas**, permite visualizar todos los detalles de las reservas generadas, así como también aquellas que han sido canceladas.



➔ **Relaciones con los huéspedes**, visualiza la interacción que se mantiene con los clientes.



➔ **Contabilidad**, Nos permite pagar nuestras facturas generadas por la comisión a pagar a Expedia, así como también modificar precios de habitaciones o reservas antes de su fecha hábil a pagar.

## Datos del establecimiento

- Resumen
- Fotos
- Servicios del establecimiento
- Comodidades de la habitación
- Puntos de interés
- Políticas y depósitos
- Renovaciones y cierres
- Historial de cambios



En **Datos del establecimiento**, podremos revisar toda la información vigente en la extranet sobre nuestro establecimiento, pudiendo modificar características tales como (fotografías, servicios, políticas, etc.)

Gestión de ingresos

Análisis

Administración

Ayuda y soporte técnico

Mi cuenta



**Gestión de ingresos**, nos permite controlar los perfiles de los moderadores de la extranet dentro del departamento, es decir quien maneja un perfil, también podremos contactarnos con el soporte de expedia para cualquier corrección.



# Gestionar nuestra disponibilidad

Gestión de tarifas y disponibilidad Comer  
Exportar los próximos 3

Ver los controles de la tabla

16/04/2018  Reservas  Paradas  Tarifas  Restricciones

← abr. 16, 2018 - abr. 28, 2018 →

Ocultar detalles ▲

■ No disponible ■ Actualizaciones pendientes de envío Las siguientes tarifas se indican en USD y son de venta.

	lun. 16	mar. 17	mié. 18	jue. 19	vie. 20	sáb. 21	dom. 22	lun. 23	mar. 24	mié. 25	jue. 26	vie. 27	sáb. 28
Habitación con 1 cama doble o 2 individuales	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1
Free Wifi3 (S)	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
Non refundable (S)	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65

	lun. 16	mar. 17	mié. 18	jue. 19	vie. 20	sáb. 21	dom. 22	lun. 23	mar. 24	mié. 25	jue. 26	vie. 27	sáb. 28
Habitación doble, 1 cama de matrimonio	4	4	4	5	5	4	4	4	5	0	5	5	4

Se muestra el tipo de plan que tiene cada habitación, así como también su precio “rack”, pudiendo modificarlo.

Observamos que tipo de habitación está vigente para cada bloque de disponibilidad, pudiendo modificar el número de habitaciones para cada día, así como también cerrando su vigencia.

Actualizar tarifas y restricciones en bloque Comentarios

Puede realizar cambios para un periodo máximo de 2 años desde la fecha de hoy.

**Seleccionar fechas**

Escoger un intervalo de fechas

Fecha de inicio  Fecha de fin

dom.  lun.  mar.  mié.  jue.  vie.  sáb.

Revisar o ajustar fechas

← abril 2018      mayo 2018      junio 2018 →

do	lu	ma	mi	ju	vi	sá	do	lu	ma	mi	ju	vi	sá	do	lu	ma	mi	ju	vi	sá	
1	2	3	4	5	6	7		1	2	3	4	5								1	2
8	9	10	11	12	13	14	6	7	8	9	10	11	12	3	4	5	6	7	8	9	
15	16	17	18	19	20	21	13	14	15	16	17	18	19	10	11	12	13	14	15	16	
22	23	24	25	26	27	28	20	21	22	23	24	25	26	17	18	19	20	21	22	23	
29	30						27	28	29	30	31			24	25	26	27	28	29	30	

Fechas seleccionadas

Escogemos la fecha deseada para la vigencia de nuestra oferta.

Podremos revisar las fechas con un bloque dinámico de 3 bloques mensuales.

# Como tomar una reserva

Travel arrangements provided through Hotels.com

Reservation ID: [1021185851](#) Guest: Edward Watkins  
0 (0) 3018619789 Booked on: Apr 15 2018 13:43PST

Room Type Code: 200546494  
Room Type Name: Single Room - Free Wifi2  
Pricing Model: Per Day Pricing  
Payment Instructions: Hotel collects payment from the traveler

Check-In	Check-Out	Adults	Kids/Ages	Room Nights	Hotel Conf
May 10 2018	May 14 2018	1	0	4	

Special Request  
1 single bed , Non-Smoking

Daily Rate - 31.00 USD Extra Person: 0.00 USD

Expedia Travel No hay elementos

La reserva generada en la extranet llegara como solicitud a nuestra dirección de correo electrónico.

Acciones: [Imprimir](#) [Enviar](#)

10 de may. de 2018 - 14 de may. de 2018 (4 noches)  
Tipo de habitación  
**Habitación individual**

**Número de reserva**  
1021185851

Código de confirmación del hotel  
Código de confirmación:

Estado  
Reservado  
Número de itinerario  
147219088243  
Número de factura  
No se ha facturado todavía  
Fecha de reserva  
15 de abr. de 2018  
Modelo de tarifas

**El hotel realiza el cobro**

**Información de pago**

Edward Watkins	Caducidad	CVV	Dirección de facturación
.....5 006	2/2021	....	..... ....., USA

Promociones aplicadas: PROMOCION ABRIL-MAYO

Fecha	Descripción	Importe de la reserva
10/05/2018	Tarifa diaria Descuento USD -19.00	USD 31.00
11/05/2018	Tarifa diaria Descuento USD -19.00	USD 31.00
12/05/2018	Tarifa diaria Descuento USD -19.00	USD 31.00
13/05/2018	Tarifa diaria Descuento USD -19.00	USD 31.00

Al clicar en la ID de la reserva accederemos a todos los detalles de la reserva.

Estado	Reservado
Número de itinerario	147219088243
Número de factura	No se ha facturado todavía
Fecha de reserva	15 de abr. de 2018
Modelo de tarifas	Por día
Solicitud de camas	1 cama individual, No fumador
Código del plan de tarifas	202843022A
Nombre del plan de tarifas	Free Wifi2
Número de clientes	1 Adulto

10/05/2018	Tarifa diaria Descuento USD -19.00	USD 31.00
11/05/2018	Tarifa diaria Descuento USD -19.00	USD 31.00
12/05/2018	Tarifa diaria Descuento USD -19.00	USD 31.00
13/05/2018	Tarifa diaria Descuento USD -19.00	USD 31.00
<b>Subtotal</b>		<b>USD 124.00</b>
Impuestos diarios		USD 27.28
<b>Total</b>		<b>USD 151.28</b>

[Detalles de la compensación ▾](#)

#### Información de contacto del huésped

☎ .....9789 [Mostrar detalles 🔒](#)

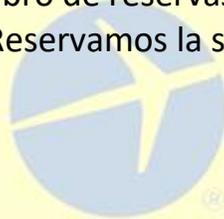
Todavía no se ha puesto en contacto con este huésped.

[Enviar un mensaje al huésped](#)



- **Nos aseguramos de los siguientes aspectos:**

- Fecha de ingreso y de salida
- Tipo de habitación
- Precio de cada habitación (verificar la adición de los impuestos)
- Solicitudes adicionales a través de los mensajes
- Que las fechas coincidan con nuestro libro de reservas
- Reservamos la solicitud.



Expedia®



UNIVERSIDAD  
DEL AZUAY

*despegar*!com

Portal  
**DESPEGAR**  
**EXTRANET**

Usaremos el usuario y la contraseña designada por la administración del departamento



Extranet  
despegar.com

Ingresa tu usuario y contraseña

hotelmorenicadelrosario

.....

Recordar mi usuario

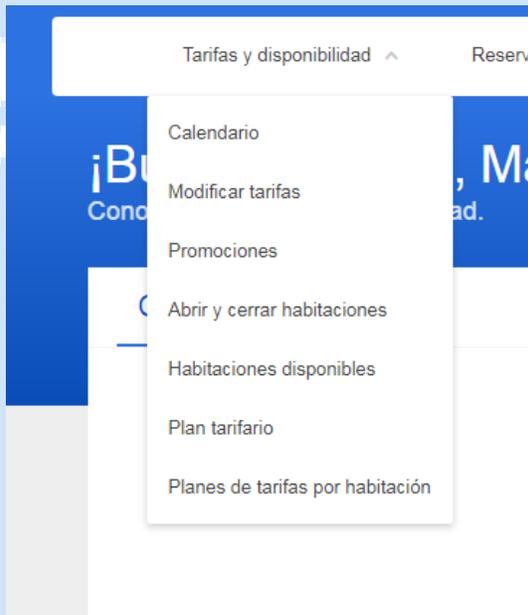
[¿No recuerda su contraseña?](#)

Ingresar

Despegar es un de las extranet, menos usadas en el hotel; sin embargo, su manipulación es un tanto más complicada que el resto de las extranet

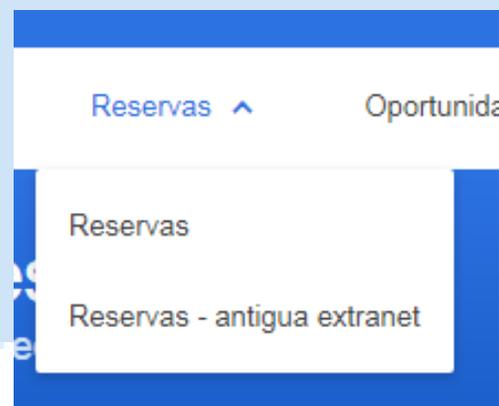
- Es importante mencionar que, en esta extranet, se manejan cuentas prepagas por el cliente directamente a despegar y es ésta quien no cancela a nosotros.

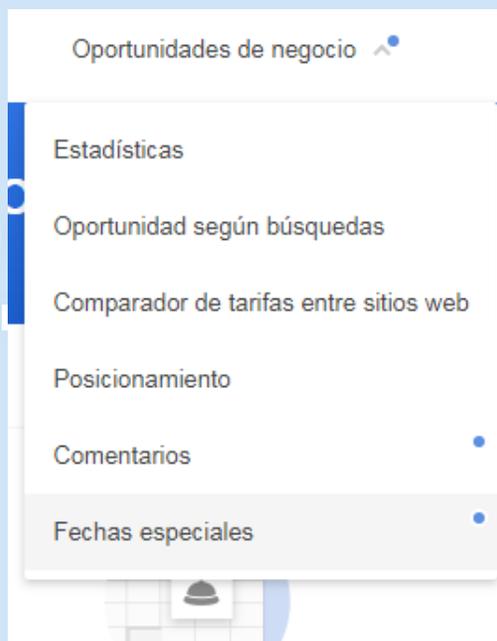
# Uso del media de Despegar



En **Tarifas y disponibilidad**, podremos gestionar nuestra disponibilidad desde el calendario, ver nuestro plan de tarifas, abrir y cerrar fechas, etc.

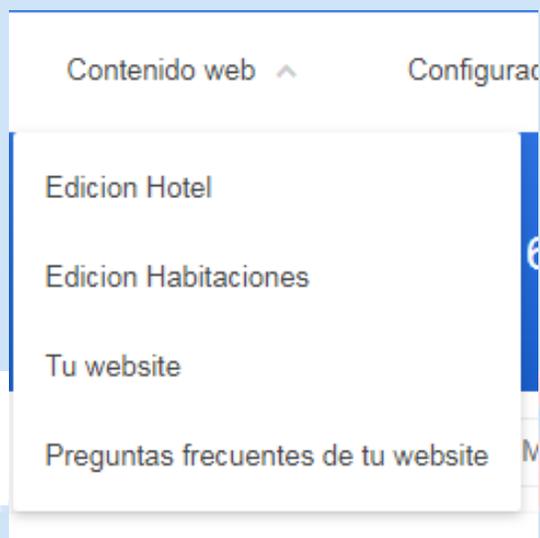
**Reservas**, nos permite consultar la información de las reservas generadas por los clientes en cualquier fecha.

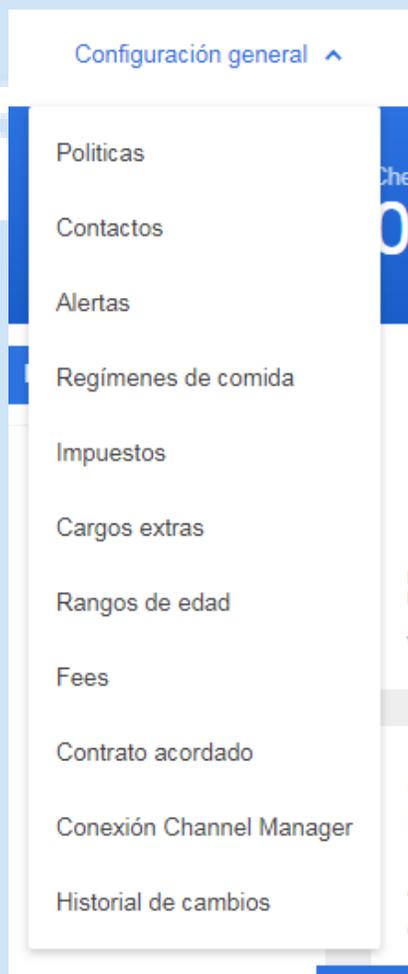




**Oportunidades de negocio**, nos ofrece una herramienta similar a la que maneja Expedia, “comparar la competitividad entre extranet”, revisar nuestras estadísticas en el mercado, etc.

**Contenido web**, nos facilita adecuar la información de nuestro hotel y sus características.





En **Configuración general**, podremos disponer de nuestras políticas y las restricciones generales para todas nuestras habitaciones.

# Gestionar nuestra disponibilidad



despegar.com



Tarifas y disponibilidad

Reservas

Oportunidades de negocio

Contenido web

Configuración general

Filtrar por fecha

Personalizar vista



Haga clic en una celda de la cuadrícula de abajo para actualizar tarifas, disponibilidad y restricciones

■ Disponible
 ■ Cerrado
 ■ Agotado
 ■ Plan tarifario no disponible
 ■ Sin plan tarifario y/o precio
 ↗ Tarifa derivada
 ★ Promoción
 PP Prepago
 PAD Pago en destino

B2B Tarifa mayorista (B2B)
 cto Cerrado para Check-Out (CTD)
 cta Cerrado para Check-In (CTA)
 ☒ Cupo exclusivo por plan tarifario

	Abril 2018															Mayo...
	Mar 17	Mie 18	Jue 19	Vie 20	Sáb 21	Dom 22	Lun 23	Mar 24	Mie 25	Jue 26	Vie 27	Sáb 28	Dom 29	Lun 30	Mar 1	
Comisión especial	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
^ Doble Twin	3	3	3	3	1	1	1	2	0	1	1	1	3	3	3	
Desayuno buffet - USD	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	
↗ NR - Desayuno buffet ...	60,3	60,3	60,3	60,3	60,3	60,3	60,3	60,3	60,3	60,3	60,3	60,3	60,3	60,3	60,3	
↗ NR - desayuno buffet ...	54,27	54,27	54,27	54,27	54,27	54,27	54,27	54,27	54,27	54,27	54,27	54,27	54,27	54,27	54,27	
∨ Matrimonial	4	4	5	4	4	4	4	5	0	5	5	4	4	5	5	

Dispondremos del tipo de habitación en cantidad disponible y su tarifa estándar, pudiendo modificarla de acuerdo a nuestro

Está es la sección de tarifas promocionales vigentes y con restricciones, dependiendo de cómo se hayan gestionado.

despegar.com

# Abrir o Cerrar disponibilidad

Selección de fechas y días:

Desde: | Hasta: [Calendario]

Selección de días:  Lun  Mar  Mié  Jue  Vie  Sáb  Dom

Criterios de selección:

Habitaciones:  Doble Twin,  Matrimonial,  Simple,  Triple

Planes Tarifarios: [Lista vacía]

Acción:  Abrir  Cerrar

Guardar cambios

Escogemos el periodo de cierre/apertura

Seleccionamos el tipo de habitación o plan que vamos a cerrar/abrir

Abrimos o cerramos las fechas y guardamos los cambios

# Como tomar una reserva

## Reserva en Morenica del Rosario

Le informamos que se ha generado una reserva de 1 habitación en su hotel

### Datos de la compra

PNR:	24241483
ID Despegar:	7016993702
Forma de pago:	Prepago
Régimen:	Desayuno buffet
Lugar de compra:	Ecuador
Fecha de reserva:	15/04/2018
Fecha de llegada:	15/04/2018
Fecha de salida:	16/04/2018
<b>En caso de cancelación anticipada:</b>	

Toda reserva tiene un plan prepago de despegar y se notifica por medio de correo electrónico.

En nuestro correo se mostrarán prácticamente todos los detalles de la reservación; sin embargo, será necesario ingresar a Revisar para ver toda la información

### Detalle Habitación 1

Nombre de la habitación:	Matrimonial
Camas:	1 Doble(s) grande(s)
Huéspedes	2 Adultos
Titular de la habitación:	Manuel Suarez
Promoción aplicada:	ABRIL

### Pago al hotel: Cuenta Corriente

El pago se realizará a su Cuenta Corriente.

[Revisar mas detalles de la reserva](#) en nuestra extranet.

Morenica del Rosario  
★★★★ ID: 354873

Manuel Suarez - USD 36,75

PNR: <b>24241483</b>	ID Despegar: <b>7016993702</b>	Estado de la reserva: <b>Confirmada</b>	Forma de pago: <b>Prepago</b>	Forma de comisión: <b>Comisionable</b>
Check-in: <b>16/04/2018</b>	Check-out: <b>16/04/2018</b>	Fecha de reserva: <b>Domingo, 15 de abr de 2018, 18:11 (GMT-5)</b>	Pago al hotel: <b>Cuenta corriente</b>	
Habitaciones: <b>1</b>	Noches: <b>1</b>	Lugar de la compra: <b>Ecuador</b>	Entidad legal de gestión: <b>DESPEGARECUADOR S.A.</b>	Datos de facturación del huésped: <b>Manuel Ignacio Suárez salas</b>

Habitación 1 de 1 <b>Matrimonial</b>		<b>Precios totales</b>	
Titular de la habitación: <b>Manuel Suarez</b>	Tipo y categoría: <b>Habitación Doble Estándar</b>	Tarifa neta	USD 32,82
Ocupación: <b>1</b>	Camas:	Impuestos	USD 3,94
		<b>Total a cobrar por reserva</b>	<b>USD 36,75</b>

Dentro de la reserva, podremos visualizar detalles como precio con y sin impuestos, fechas de ingreso y de salida, tipo de habitación, etc.

Habitación 1 de 1 <b>Matrimonial</b>		<b>Precios totales</b>	
Titular de la habitación: <b>Manuel Suarez</b>	Tipo y categoría: <b>Habitación Doble Estándar</b>	Tarifa neta	USD 32,82
Ocupación: <b>2 Adultos</b>	Camas: <b>1 Doble(s) grande(s)</b>	Impuestos	USD 3,94
Régimen: <b>Desayuno buffet</b>		<b>Total a cobrar por reserva</b>	<b>USD 36,75</b>

Se han aplicado promociones

Tarifa neta	USD 32,82
Impuestos	USD 3,94
<b>Total a cobrar por habitación 1</b>	<b>USD 36,75</b>

**Políticas de cancelación**  
El hotel tiene cargos por cancelación y modificaciones  
- En caso de cancelación anticipada:  
- Entre 0 y 48 horas se cobrará un monto de 1 noche  
- Más de 48 horas SIN CARGO  
- En caso de salida anticipada se cobrará un monto de 1 noche  
- En caso de no show se cobrará un monto de 1 noche

**Adicionales de hotel**  
- Tasa de servicio: 10,00% sobre la tarifa

- Nos aseguramos de los siguientes aspectos:

- Fecha de ingreso y de salida
- Tipo de habitación
- Precio de cada habitación (verificar la adición de los impuestos)
- Solicitudes adicionales a través de los mensajes
- Que las fechas coincidan con nuestro libro de reservas
- Reservamos la solicitud.

Portal  
**HOTELBEDS**  
**EXTRANET**



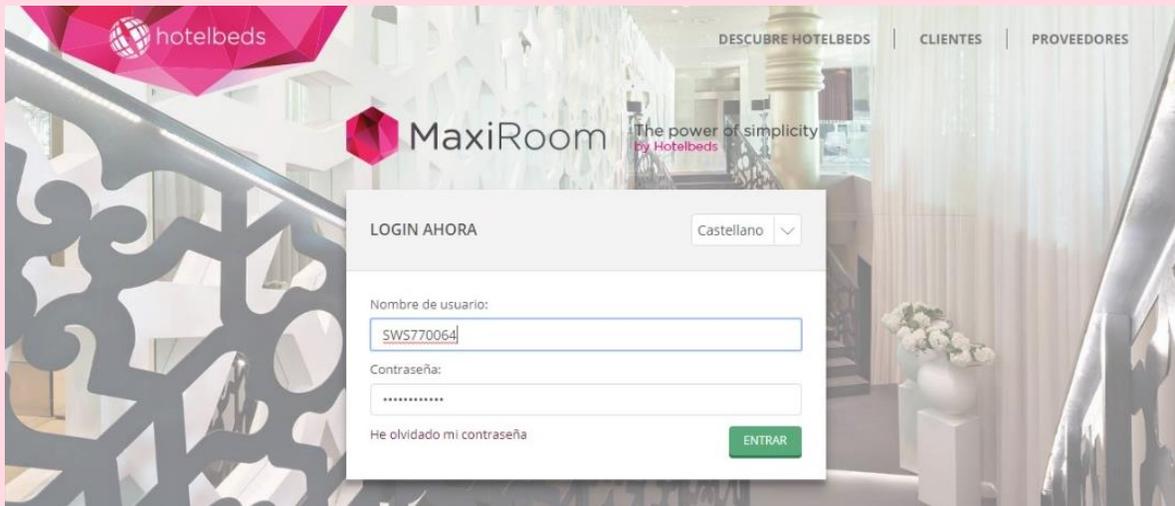
hotelbeds



UNIVERSIDAD  
DEL AZUAY

# Uso del MaxiRoom

Hotelbeds es una extranet que nos permite ofrecer los servicios del hotel a operadores del exterior: es decir, actúa como intermediador entre el hotel y la agencia o empresa tercerizadora.



The screenshot shows the login page for MaxiRoom. At the top left is the Hotelbeds logo. The main header features the text 'DESCUBRE HOTELBEDS | CLIENTES | PROVEEDORES'. The MaxiRoom logo is prominently displayed with the tagline 'The power of simplicity by Hotelbeds'. Below this is a login form titled 'LOGIN AHORA' with a language dropdown set to 'Castellano'. The form includes fields for 'Nombre de usuario:' (containing 'SW5770064') and 'Contraseña:'. A link for 'He olvidado mi contraseña' is located below the password field. A green 'ENTRAR' button is positioned at the bottom right of the form.

Usaremos el usuario y la contraseña designada por la administración del departamento.



hotelbeds

# Como usar el menú de opciones



La pestaña **Tarifas y Disponibilidad**, nos permite al igual que las otras OTA gestionar el inventario disponible.



En **INFORMACIÓN GENERAL**, podremos controlar y modificar las características de nuestro establecimiento publicadas en la extranet.



hotelbeds

**RESERVAS**, nos permite buscar cualquier reserva generada durante determinado periodo de tiempo

En esta pestana, "**GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN**" de uso exclusivo para el jefe departamental, se controlan el tipo de contrato y tarifa que se maneja con CLUV TURAVIA, propietario oficial de Hotelbeds

Esta herramienta esta presenta para conectar la extranet y todas sus funciones a un canal administrativo general o Channel Manager. Ejemplo:

# Gestionar nuestra disponibilidad

	16/04/2018	17/04/2018	18/04/2018	19/04/2018	20/04/2018	21/04/2018	22/04/2018	23/04/2018	24/04/2018	25/04/2018	26/04/2018	27/04/2018	28/04/2018	29/04/2018	30/04/2018	
Disponibilidad		4	4	4	5	5	4	4	4	5	0	5	5	4	4	5
Precio(\$)		59.84	59.84	59.84	59.84	59.84	59.84	59.84	59.84	59.84	59.84	59.84	59.84	59.84	59.84	59.84
Release		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Restricciones de tarifa																

Dentro de la opción calendario de la pestaña INVENTARIO podremos escoger un rango de fechas para ver el estado de las habitaciones y modificarlas.

Dispondremos del tipo de habitación por fechas y también la cantidad de existencias, pudiendo modificarlas o cerrarlas directamente.

El precio establecido por bloque de fecha también se puede modificar individualmente.

Desde: 16/04/2018 Hasta: 01/05/2018

Selecciona el tipo de habitación: Todas: SI NO

Selecciona tipo de tarifa: Todas: SI NO

Días de aplicación:  Sunday  Monday  Tuesday  Wednesday  Thursday  Friday  Saturday

ABRIR/CERRAR DISPONIBILIDAD:  Abrir  Cerrar

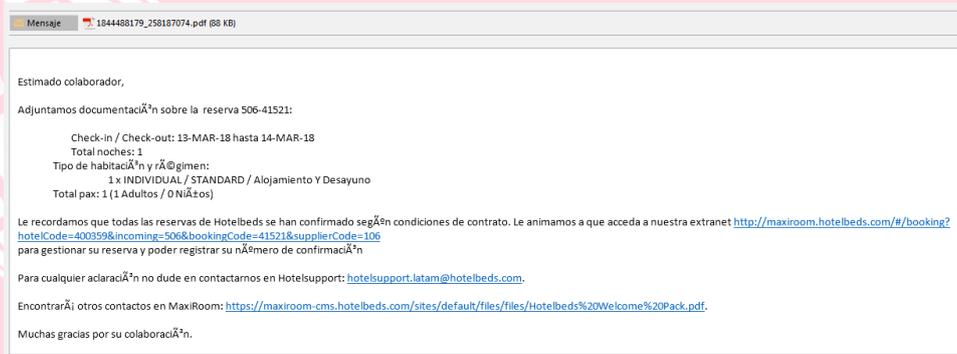
Cancelar GUARDAR CAMBIOS

Mediante la opción abrir y cerrar disponibilidad, podremos modificar la disponibilidad de nuestro hotel, escogiendo el rango de fechas, tipo de habitación, Maxiroom tiene una plataforma de opciones más sencilla, con opciones para abrir o cerrar nuestras habitaciones de la venta.



hotelbeds

# Como tomar una reserva



A diferencia del resto de portales, Maxiroom enviará la reserva generada con notificación a nuestro correo electrónico, adjuntando un documento PDF que deberemos abrir para acceder a todos los detalles de nuestra reserva

<b>NUEVA RESERVA</b> <b>REFERENCIA: 506-41521</b> NOMBRE PASAJERO(S): LEONARDO CABRERA x 1 Pax MERCADO ORIGEN: España	<b>MORENICA DEL ROSARIO</b> Gran Colombia y General Torres 10150 CUENCA - Ecuador  Fecha de notificación 09-MAR-18 13:44 Fecha creación: 09-MAR-18 10:31
<b>RESUMEN:</b> REFERENCIA: 506-41521 Check-in / Check-out: 13-MAR-18 hasta 14-MAR-18 Total noches: 1 Tipo de habitación y régimen: 1 x INDIVIDUAL / STANDARD / Alojamiento Y Desayuno Total pax: 1 (1 Adultos / 0 Niños)	
<b>CONTRATO:</b>	

Ingresando al PDF tendremos la referencia de la reserva enumerada, misma que sirve para identificarla y para cobrar el valor correspondiente por la venta.



hotelbeds

**CONTRATO:**

FECHAS: Desde 13-MAR-18 hasta 14-MAR-18 ( 1 noches )  
NOMBRE CONTRATO: GC-ALLEXCEC TIPO: TARIFA ESPECIAL / CONTRATO WEB  
HABITACIÓN(ES): 1 INDIVIDUAL, TIPO: STANDARD  
RÉGIMEN: ALOJAMIENTO Y DESAYUNO  
1 ADULTOS POR HABITACIÓN

TARIFAS:  
INDIVIDUAL (STANDARD)  
Desde 13-MAR-18 hasta 14-MAR-18: sin tarifa a 54 USD hab/noche  
(PRECIO BASE : ALOJAMIENTO Y DESAYUNO BASE )

DESCUENTOS:  
1 x MARZO -34 % 1 Adultos

PASAJEROS:  
LEONARDO CABRERA (Edad: 30)

Número confirmación -----

Dentro del contrato dispondremos de las fechas de entrada y salida, el tipo de tarifa y descuento que se aplicó y el régimen de habitación reservado.

- **Nos aseguramos de los siguientes aspectos:**

- Fecha de ingreso y de salida
- Tipo de habitación
- Precio de cada habitación (verificar la adición de los impuestos)
- Solicitudes adicionales a través de los mensajes
- Que las fechas coincidan con nuestro libro de reservas
- Reservamos la solicitud.



hotelbeds

*Morenica del Rosario*  
HOTEL

  
UNIVERSIDAD  
DEL AZUAY



hotelbeds

**Anexos 5 Tarifario de precios para agencias de viajes y tour  
operadoras.**

# Morenica del Rosario

H O T E L

El Hotel Morenica del Rosario pone a su disposición el tarifario de precios vigente durante el presente año.

Nuestras cómodas habitaciones disponen de todas las facilidades que harán de su estadía una experiencia única.



## Servicios de la habitación

- Tv Plasma con señal satelital.
- Escritorio.
- Wi-fi Gratis
- Mini Refrigerador.
- Caja de seguridad en cada habitación.
- Secador de cabello.
- Teléfono.
- Amenities

## Servicios adicionales

- \* Servicio de lavandería (Recargo)
- \* Transfer previo reserva (Recargo)
- \* Estación de Té y café
- \* Restaurante "Wings Republic"
- \* Mirador

Nos encontramos ubicados en el centro de la ciudad a 10min del aeropuerto, sobre las calles Gran Colombia, casa N° 10-65 entre General Torres y Padre Aguirre (frente a la iglesia de Santo Domingo).





## Tarifas 2019

### Rack

Tipo de habitación	Precio
Sencilla	\$52
Doble o Matrimonial	\$75
Triple	\$95
Pax extra	\$25

### Agencias de Viaje/Tour Operadoras

Tipo de habitación	Precio
Sencilla	\$41
Doble o Matrimonial	\$55
Triple	\$78
Pax extra	\$15

- Los precios incluyen desayuno de tipo buffet americano e impuestos.

## Disposición de habitaciones

## H O T E L

Todas nuestras habitaciones cuentan con baño privado.

Habitación	Plazas disponibles
Sencilla	1 cama Estándar (2 plazas)
Doble	2 camas Twin
Matrimonial	1 cama Queen
Triple	1 cama Estándar+1 cama Twin

## Contactos

[info@morenicadelrosario.com](mailto:info@morenicadelrosario.com) / [www.morenicadelrosario.com](http://www.morenicadelrosario.com)

**Dirección:** Gran Colombia 10-65 y General Torres

**Tel:** (+593 7) 2828669 / 2820925 Cel.: 0989162612

**WhatsApp:** 0992707809 / 0995950252

Cuenca – Ecuador



## **Anexos 6 Tarifario de precios para corporativos.**

# Morenica del Rosario

H O T E L

El Hotel Morenica del Rosario pone a su disposición el tarifario de precios vigente durante el presente año.

Nuestras cómodas habitaciones disponen de todas las facilidades que harán de su estadía una experiencia única.



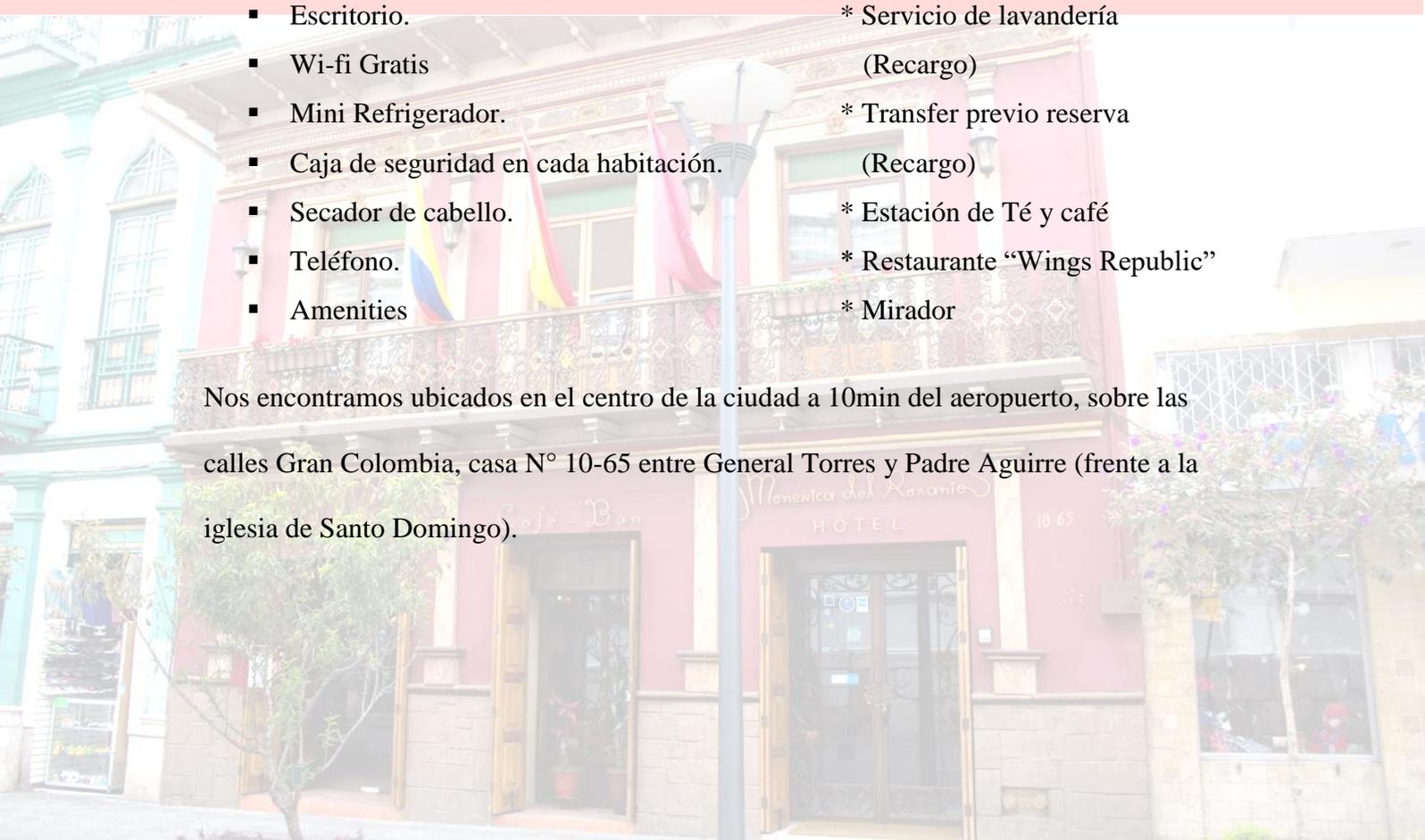
## Servicios de la habitación

- Tv Plasma con señal satelital.
- Escritorio.
- Wi-fi Gratis
- Mini Refrigerador.
- Caja de seguridad en cada habitación.
- Secador de cabello.
- Teléfono.
- Amenities

## Servicios adicionales

- \* Servicio de lavandería (Recargo)
- \* Transfer previo reserva (Recargo)
- \* Estación de Té y café
- \* Restaurante "Wings Republic"
- \* Mirador

Nos encontramos ubicados en el centro de la ciudad a 10min del aeropuerto, sobre las calles Gran Colombia, casa N° 10-65 entre General Torres y Padre Aguirre (frente a la iglesia de Santo Domingo).





## Tarifas 2019

### Rack

Tipo de habitación	Precio
Sencilla	\$52
Doble o Matrimonial	\$75
Triple	\$95
Pax extra	\$25

### Corporativa

Tipo de habitación	Precio
Sencilla	\$43
Doble o Matrimonial	\$58
Triple	\$80
Pax extra	\$15

- Los precios incluyen desayuno de tipo buffet americano e impuestos.

## Disposición de habitaciones

Todas nuestras habitaciones cuentan con baño privado.

Habitación	Plazas disponibles
Sencilla	1 cama Estándar (2 plazas)
Doble	2 camas Twin
Matrimonial	1 cama Queen
Triple	1 cama Estándar+1 cama Twin

## Contactos

[info@morenicadelrosario.com](mailto:info@morenicadelrosario.com) / [www.morenicadelrosario.com](http://www.morenicadelrosario.com)

**Dirección:** Gran Colombia 10-65 y General Torres

**Tel:** (+593 7) 2828669 / 2820925 Cel.: 0989162612

**WhatsApp:** 0992707809 / 0995950252

Cuenca – Ecuador