



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Servicios Turísticos

## **“OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS DEL HOTEL COSTA ANDINA”**

**Trabajo de suficiencia profesional para optar al título  
profesional de:**

**Licenciada en Administración y Servicios Turísticos**

**Autor:**

Pamela Ibeth Palacios Lopez

**Asesor:**

Dra. Mónica Denise Zegarra Alva  
Código ORCID 0000-0002-1069-753X

Trujillo - Perú

2025

## Informe de Similitud



Página 2 of 59 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid:::1:3165733260




### 14% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

#### Exclusiones

- N.º de fuente excluida
- N.º de coincidencias excluidas

#### Fuentes principales

- 14%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 7%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

#### Marcas de integridad

##### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## **Dedicatoria**

Ante todo, dedico el presente Trabajo de Suficiencia Profesional a Dios, a mis padres y a mis hermanos, que me han enseñado valores, me han ayudado a crecer en todas las facetas de mi vida, pero especialmente durante el proceso de mis estudios profesional. Asimismo, dedico el presente trabajo a mis abuelos me enseñaron a seguir adelante con fe y trabajo.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por ayudarme con fuerza y valor en el desarrollo del presente trabajo.

Agradezco a mis padres por su motivación en cada momento a lo largo de mis estudios.

Agradezco a mi asesora Dra. Mónica Denise Zegarra Alva por compartir su sabiduría, conocimiento y guía, el cual ha sido un soporte a mi experiencia en el proceso del presente trabajo.

## Tabla de contenido

Índice de tablas .....	6
Índice de Figuras.....	7
RESUMEN EJECUTIVO.....	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	17
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA .....	27
CAPÍTULO IV. RESULTADOS .....	40
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	44
REFERENCIAS .....	46
ANEXOS .....	49

## Índice de tablas

Tabla 1 .....	18
Tabla 2 .....	20
Tabla 3 .....	<b>¡Error! Marcador no definido.1</b>
Tabla 4 .....	24
Tabla 5 .....	29
Tabla 6 .....	31
Tabla 7 .....	35

## Índice de Figuras

Figura 1 .....	12
Figura 2 .....	12
Figura 3 .....	13
Figura 4.....	14
Figura 5.....	14
Figura 6.....	15
Figura 7 .....	15
Figura 8.....	19
Figura 9 .....	33
Figura 10.....	40
Figura 11 .....	40
Figura 12.....	41
Figura 13 .....	41
Figura 14.....	42
Figura 15.....	42
Figura 16.....	43
Figura 17 .....	43

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe es resultado de la ejecución de prácticas profesionales en el hotel Costa Andina en el departamento de Recepción y Reservas, el cual tuvo como objetivo general de optimizar el proceso del departamento de recepción y reservas del hotel Costa Andina. El hotel presentaba diversos inconvenientes en el proceso de dicho departamento desde el ingreso de la información de los huéspedes y la delegación de funciones pertinente. Con la finalidad de aportar en la fluidez de dicho proceso se realizó un diagnóstico haciendo uso de la Matriz de Capacidad Interna [PCI] y la Matriz de Evaluación de Factores Internos [MEFI] para generar estrategias como: elaborar una guía para el proceso de trabajo para el departamento de recepción, proponer el organigrama de la empresa, diseñar las fichas para el registro de huéspedes y un planning nominal para gestionar la disponibilidad de las habitaciones; posterior a su aplicación se obtuvieron resultados provechosos. En conclusión, se optimizó el proceso de recepción y reservas además de impartir el conocimiento de las funciones en el departamento objeto de esta ejecución.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

En diciembre del año 2019, la Organización Mundial de la Salud [OMS] mencionó que, la Comisión Municipal de Salud de Wuhan, China, le informó sobre la manifestación de casos de neumonía en la ciudad, posterior a ello la OMS determinó que la causa de la afección fue por el nuevo coronavirus llamado SARS-CoV-2 y por su extensión y gravedad, declaró pandemia en el año 2020.

En Perú, la primera infección por coronavirus se produjo en marzo de 2020 y a raíz de su creciente propagación se declaró el Estado de Emergencia Sanitaria por el SARS-CoV-2 en el país. El estado de emergencia restringió el goce del derecho al tránsito de las personas según consta en el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, publicado el 15 de marzo de 2020, en el diario El Peruano. Asimismo, se suspendió el ingreso público a los museos, bibliotecas, eventos artísticos, establecimientos de hospedaje y el movimiento de pasajeros por aire, mar y tierra. La población debía permanecer en sus hogares salvo para actividades esenciales como la compra de alimentos, medicamentos o atención médica.

La inmovilización, el cierre de fronteras y el distanciamiento social golpeó al turismo en el Perú, ya que en el Plan de Emergencia del Sector Turismo 2022, la Organización Mundial del Turismo [OMT] mencionó que, la contribución económica del turismo en el año 2020 fue de 1.6 billones de dólares, es un monto bajo en comparación con los 3.5 billones de dólares de contribución en el año 2019. Además, las visitas de turistas internacionales fueron de 403 millones muy por debajo de los 1468 millones en el año 2019 y el flujo de viajes por turismo interno bajó un 73 % en relación con el año 2019.

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo [MINCETUR] mencionó que, “a la segunda mitad del año 2020, el gobierno del Perú permitió la reactivación progresiva del turismo con medidas estrictas al promover la adopción de protocolos de bioseguridad en toda la cadena turística para recuperar la confianza de los viajeros.” Los protocolos para establecimientos de hospedajes garantizarían la disponibilidad de agua potable, baños limpios con jabón líquido, toallas desechables y señalización para mantener el distanciamiento social.

A pesar de la reactivación del turismo durante la pandemia en el año 2020, mediante el Decreto Supremo N.º004-2022-MINCETUR, publicado el 8 de abril del año 2022 en la edición extraordinaria de las normas legales del diario El Peruano, “se declaró estado de emergencia hasta el 31 de diciembre de 2022, con la finalidad fue de llevar a cabo el Plan de Emergencia del Sector Turismo, publicado el 12 de mayo del año 2022” La prioridad de este decreto fue de empezar con la recuperación económica, incentivar la constitución y promoción de nuevos establecimientos en la industria turística. Dentro de las propuestas de apoyo económico en el sector turismo, el Centro de Formación en Turismo [CENFOTUR], órgano ejecutor adscrito al MINCETUR, estableció mejorar la condición de mejorar los prestadores de servicios a través de el Plan para Fortalecimiento de Competencias para colaboradores de prestaciones de servicios, el cual empezó el día 18 de abril del 2022 con 12 regiones del Perú.

La Libertad fue una de las 12 regiones en llevar a cabo las capacitaciones para mejorar la calidad en los servicios turísticos, porque cuenta con 08 destinos turísticos como Cascas, Puerto Morín y siendo Moche el cuarto destino turístico. El Distrito de Moche agrupa atractivos turísticos como, el Templo Muchik, Mirador Cerro Prieto, Museo Santiago Uceda Castillo y Huacas de Moche la cual son reconocidos con el sello

internacional Safe Travel, un certificado otorgado por el Consejo Mundial de Viajes y Turismo [WTTC]. El sello Safe Travels (Viaje seguro) avalado por el WTTC es un conjunto pautas de la OMS en la industria turística, los cuales calificaban al destino turístico como seguro ante el COVID-19, reconocimiento otorgado por la viceministra de Turismo, Lyda García, al gobernador Manuel Llempén Coronel, lo cual fue un trabajo en conjunto con Ministerio de Comercio Exterior y Turismo [MINCETUR] con la finalidad de restablecer la confianza de los viajeros.

Gracias a los atractivos turísticos en el Distrito de Moche, se han emprendido nuevos servicios turísticos como el hotel Costa Andina, el cual se estableció pensando en la comodidad y necesidades de sus huéspedes, y en aquellos que viajan con sus mascotas, denominándose un establecimiento pet-friendly.

En el año 2016, María Liliana Bisso Barena y Juan Fernandini, compartieron, la visión de comenzar una pequeña empresa, la cual transformaron su antigua casa familiar ubicada en Av. Arizona 186 Curva de Sún-Moche, cerca al Proyecto Arqueológico Huacas de Moche, en un establecimiento de hospedaje, llamado hotel “Costa Andina”.

Para el año 2020, cuando el mundo fue sacudido por la pandemia, el hotel, al igual que muchos otros negocios, enfrentó grandes desafíos. Sin embargo, lejos de rendirse, decidieron aprovechar el tiempo para mejorar sus instalaciones. Juntos planificaron y construyeron una piscina en el patio trasero del hotel. María decía que la piscina no solo era un atractivo para los huéspedes, sino un símbolo de resiliencia.

Poco a poco, el hotel comenzó a transformarse en un refugio perfecto para quienes buscaban un descanso seguro y privado durante la pandemia y para los turistas.

## Figura 1

*Logo del Hotel del “Costa Andina”*



*Nota:* Extraídos de documentos de la empresa

El Hotel Costa Andina está ubicado en el Sector Curva de Sún, Moche, a 5.4 km de la Plaza de Armas de Trujillo, Perú. Se encuentra a 10 minutos del Museo y Complejo Arqueológico Huacas de Moche.

## Figura 2

*Fachada del “Hotel Costa Andina”*



*Nota:* Extraído de Booking.com

El hotel Costa Andina ofrece servicios de Recepción las 24 horas, el check-in se realiza a partir de las 15:00 horas, y el check-out debe completarse antes de las 12:30 horas.

### **Figura 3**

*Recepción del hotel Costa Andina*



*Nota:* Extraída de Booking.com

Se han acondicionado habitaciones amplias y confortables con armario, TV y baño privado con vistas a la piscina o calle. Además, ofrece servicios de lavandería, limpieza de habitaciones, estacionamiento privado y gratis, bar, traslado del aeropuerto y guarda equipaje.

**Figura 4**

*Habitación del establecimiento*



*Nota:* Extraída de Booking.com

**Figura 5**

*Áreas verdes del establecimiento.*



*Nota:* Extraída de Booking.com

## Figura 6

### *Servicio de bar del establecimiento*



*Nota:* Extraída de Booking.com

Para los huéspedes que prefieran una experiencia más personalizada, se ha propuesto establecer una cocina compartida totalmente equipada, donde pueden preparar sus propios alimentos. Asimismo, para completar esta experiencia el comedor principal.

## Figura 7

### *Comedor del establecimiento*



*Nota:* Extraída de Booking.com

El hotel Costa Andina, es uno de los establecimientos que se ha propuesto consolidarse como una opción competitiva en el sector hotelero local. Sin embargo, ha enfrentado serias deficiencias organizativas podrían ayudar a cumplir con la meta propuesta y a enfrentar amenazas como pandemias.

Uno de los problemas clave se encontró la ausencia de un organigrama formal, “el cual era fundamental para establecer una estructura clara para ayudar a los empleados a cumplir con sus roles, responsabilidades y a mejorar la coordinación.” (Equipo humano. (n.d).(n.p): mentor Day). La implementación de normas para la prevención de contagios y la adaptación de las nuevas expectativas de los turistas requirió que la estructura organizativa sea sólida para superar los retos más duros que se estaba viviendo por la pandemia.

Además, la reducción de personal en el hotel Costa Andina llevó a cabo que personal no capacitado esté presente en el área de recepción, lo cual produjo una serie de ineficiencias en el proceso de registro de huéspedes, presentando oportunidades significativas de mejora.

Es así como la ausencia del organigrama formal y la falta de personal capacitado han generado demoras y dificultades en el proceso de recepción y reservas, lo cual afecta en la satisfacción de los clientes y en la economía del hotel Costa Andina.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

En las culturas precolombinas, como los incas, existieron los tambos, estructuras ubicadas a lo largo del Qhapaq Ñan (la red de caminos incas). Estos servían como puntos de descanso y abastecimiento para mensajeros(chasquis), autoridades y viajeros. Durante la colonia, surgieron posadas y mesones, lugares destinados a albergar comerciantes y viajeros. Con la llegada de la independencia se impulsó el desarrollo de hosterías más formales para visitantes internacionales, se convirtieron en un espacio para prestar servicio de alojamiento no permanente, para que sus huéspedes pernocten en el local. “Estos espacios se constituyen una parte esencial de la infraestructura turística y aportan al desarrollo económico de las regiones receptoras” (OMT,2020).

El buen funcionamiento de los establecimientos de hospedajes parte de su organización, “el cual se refiere a organizar, ordenar, crear una estructura y conceder a las personas de medios necesarios para lograr un fin común” (Urreta 2022).

La organización presenta las siguientes características:

- ✓ Se refiere a colectivos y no a individuos
- ✓ Siempre tiene un fin
- ✓ Interacciona con el entorno

Para ayudar a guiar las acciones y las decisiones del hotel Costa Andina, es necesario conocer los principios de Organización, ya que permitirá que se actúe de manera adecuada en autoridad, delegación y unidad dentro del establecimiento.

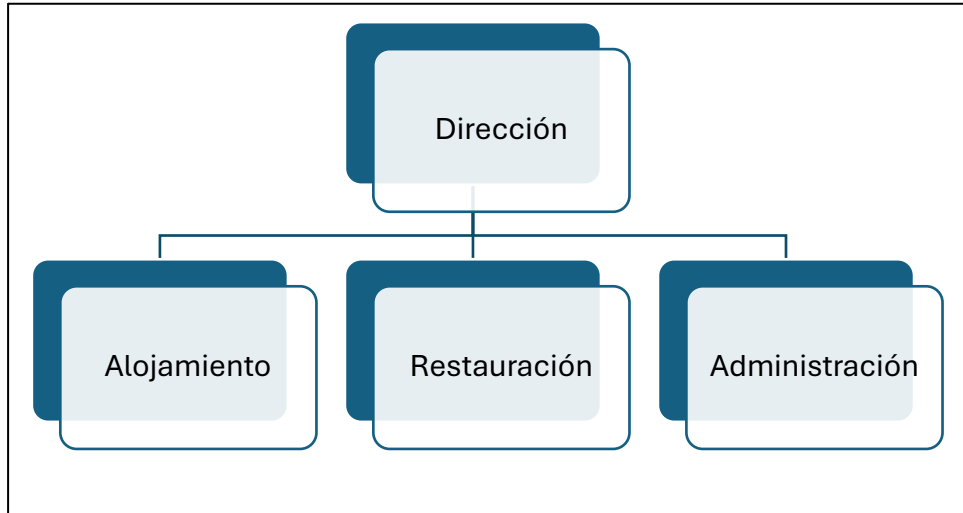
**Tabla 1**

*Principios de Organización*

Autor	Principio
<b>Principios</b>	Principio de autoridad liderazgo por convencimiento, no por imposición.
	El principio de delegación de la autoridad a los subordnados
	El principio de unidad unidad de decisión

*Nota:* Extraído de Procesos de departamentos del área de alojamiento, Urreta (2022).

El conocer el tipo de organización adecuada para los establecimientos de hospedaje es ideal para identificar quién es la autoridad en la organización. El hotel Costa Andina es pequeño y con un número no muy elevado de empleados por lo que según Ureña 2009, “la organización centralizada o lineal es ideal para este tipo de hoteles, ya que se basa en que las asignaciones de las funciones a cada departamento las asigna el administrador o gerente y no ay subjefes por departamento.

**Figura 8***Organización Centralizada*

*Nota:* Extraído de Recepción y Reservas, Ureña (2008).

La identificación del tipo de organización en un establecimiento de alojamiento permite la creación de un organigrama, que puede revelar los puestos que deben suprimirse o ajustarse (Ureña, 2008).

Además, según Urreta, 2019, la organización hotelera exige una departamentalización para poder planificar el trabajo y distribuir las tareas, dado que un hotel está compuesto por profesionales de diferentes especializaciones y por servicios muy diversos que se deben sincronizar perfectamente, para lograr la coordinación y el trabajo eficiente.

Las tareas se asignan a los empleados dependiendo de la preparación que tenga cada uno de ellos, agrupándolos por las diferentes actividades que realice la empresa.

**Tabla 2**

*Ventajas y desventajas de la departamentalización*

<b>Ventajas</b>	<b>Desventajas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agrupar a los especialistas en trabajos específicos.</li> <li>• El entrenamiento al personal se simplifica.</li> <li>• Promueve el apoyo social y emocional entre colegas que se enfrentan a retos similares.</li> <li>• Minimiza la duplicación de equipos y de esfuerzos personales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La departamentalización por funciones reduce la interacción interdepartamental, ya que cada departamento se centra en una tarea específica</li> <li>• Dificulta la adaptabilidad y flexibilidad a los cambios externos, ya que el enfoque cerrado no permite la visibilidad de los acontecimientos externos.</li> <li>• Las personas que realizan diferentes funciones se encuentran separadas unas de otras.</li> </ul>

*Nota:* Extraído de Procesos de departamentos del área de alojamiento, Urreta (2022).

Las funciones que se realizan en los alojamientos pueden diferir dependiendo de su clasificación. En el Perú, el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje, aprobado mediante el Decreto Supremo N°001-2015-MINCETUR, regula la clasificación y categorización de los prestadores de servicios de alojamiento. “En este reglamento se establecen las disposiciones para la clasificación, categorización, operación y supervisión de los establecimientos de hospedaje.”

**Tabla 3***Clasificación de Establecimientos de Hospedaje*

<b>Clase</b>	<b>Categoría</b>
<b>Hotel</b>	Una a cinco estrellas
<b>Apart-hotel</b>	Tres a cinco estrellas
<b>Hostal</b>	Una a tres estrellas
<b>Albergue</b>	-

*Nota:* Extraído del Reglamento de establecimiento de hospedaje (2017).

El hotel Costa Andina está clasificado como “Hotel”, que Barragán (2010) lo define como “un lugar que proporciona servicios de alimento y descanso y relajación para el viajero, un edificio abierto para personas naturales, con la finalidad de obtener generar ingresos.” Sin embargo, según el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje (2017), “los hoteles se consideran construcciones homogéneas porque ocupan completamente un edificio o una parte de él”. Además, “los hoteles forman parte de la infraestructura turística y están diseñados para satisfacer las demandas de los viajeros, ya sea en un viaje de corta duración, de negocios o de placer” (OMT 2020).

Si bien es un hotel, aún no ha recibido una categorización oficial bajo el sistema de clasificación establecido por el Decreto Supremo N°001-2015-MINCETUR. Esto indica que, aunque es un hotel, aún no tiene estrellas, pero debe cumplir con los requisitos para funcionar.

En el caso de autorizaciones y licencias; se requiere considerar:

- ✓ Licencia por parte de la municipalidad para operar legalmente.
- ✓ Certificado de protección civil, que garantice la seguridad del establecimiento.
- ✓ Registro en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR), para operar foralmente como establecimiento de hospedaje.

Por otro lado, la infraestructura y equipamiento básico necesita:

- ✓ Habitaciones con cama, colchón, ropa de cama y mobiliario mínimo.
- ✓ Servicios higiénicos con agua potable y desagüe adecuados.
- ✓ Espacios comunes básicos, como recepción y áreas de circulación seguras.

Así mismo, los servicios mínimos deben presentar:

- ✓ Recepción y atención al huésped.
- ✓ Higiene y cuidado de habitaciones y espacios compartidos.
- ✓ Seguridad minia, como extintores y señalización de emergencias.

Y la Norma de Seguridad y Sanidad exige:

- ✓ Establecer normas para asegurar la higiene y la salud.
- ✓ Protocolos contra incendios.

El Reglamento de Establecimiento de Hospedajes detalla de manera general los requerimientos para los hoteles, sin embargo, en la Norma Técnica A.30 “hospedaje” del Reglamento Nacional de Edificaciones, modificada por la Resolución Ministerial N°005-2019-VIVIENDA, detalla de manera específica que los establecimientos de Hospedaje

No Clasificados deben contar con:

- ✓ Las medidas adecuadas para las habitaciones debe ser mínimo 6.00 m<sup>2</sup>.
- ✓ El armario o ropero debe tener (01) solo ingreso para huéspedes y personal de servicio y con área de recepción.
- ✓ Al menos el 50% de las habitaciones deben contar con baño privado, ubicados en el mismo piso, cerca de las habitaciones correspondientes.
- ✓ Con inodoro, lavatorio y ducha.
- ✓ Suministro de agua fría y caliente en las duchas día y noche.
- ✓ Una altura mínima de 1.80 m en todos los servicios higiénicos que cuentan con pisos y paredes de material impermeable y el revestimiento de la pared tiene
- ✓ Servicios higiénicos de uso público mixto para aquellos prestadores de servicio de alojamiento que cuenten con hasta 20 habitaciones y para aquellos que cuenten con 21 a más habitaciones deben poseer servicios higiénicos para hombres y mujeres.
- ✓ Servicio de teléfono u otro accesible para los huéspedes.
- ✓ Suministro permanente de agua potable o agua apta para el consumo humano a todo el hospedaje.
- ✓ Sistema de video vigilancia para supervisar las áreas comunes del hotel.
- ✓ Con un ascensor en hoteles de cuatro pisos a más.

Por otro lado, se ha tenido en cuenta que el hotel Costa Andina se caracteriza por ser un hotel económico. López (2020) presentó una categorización siguiente:

- ✓ Hotel de Lujo: Denominados “servicio de primera clase” Los hoteles de lujo pretenden atraer a famosos y ejecutivos, ofrecen una amplia selección de tipos de suites, además de una serie de instalaciones y servicios, como restaurantes de lujo,

gimnasios, spas y piscinas y entre sus instalaciones se encuentran restaurantes de alta gama, gimnasios, spas y piscinas.

- ✓ Gama Media: Ofrecen todas las comodidades que un turista típico esperaría de un hotel, pero sin extras. Además de servicios in situ como gimnasio, bares y restaurantes, los hoteles de gama media son ordenados, seguros y acogedores.
- ✓ Económico: Los hoteles económicos ofrecen necesidades básicas que ofrece un lugar limpio, seguro, tranquilo para dormir por un bajo precio.

Aunque los hoteles no estén categorizados los requerimientos mínimos exigen que todo hotel debe tener un departamento de recepción para atención al cliente.

**Tabla 4**

*Departamento de Recepción:*

Autor	Definición
<b>Reglamento de establecimientos de hospedaje (2017)</b>	El área de recepción del hotel, donde se da la bienvenida y se registra a los huéspedes, donde se facilita información sobre los servicios de la institución, donde se traslada el equipaje, donde se gestiona la correspondencia, donde se facilita información y se prestan otros servicios similares.
<b>Simón (2006)</b>	Los servicios que ofrece la institución hotelera están íntimamente ligados a su estructura organizativa. En relación con los demás departamentos, sirve de centro de control y coordinación.
<b>Báez (2015)</b>	Es el centro donde se ejecuta el primer contacto con el huésped y es importante que reciba un buen trato y saludo cordial desde el momento de llegada a su salida.

*Nota:* Definiciones del área de recepción

Según Mestas (2012) recepción es el corazón de del hotel, ya que no solo es el mostrador, sino que presta servicios de front-office y back-office

**Front Office:** Entradas y salidas de clientes, control de reservas de entrada, control de salida de habitaciones, asignación de habitaciones, cambio de habitaciones. Además de atención al cliente y que debe contar con conocimientos del hotel, de la ciudad del entorno, conocimiento de condiciones de contratación y clientes.

**Check-In:** Procedimiento que tiene por objeto describir la metodología que emplea un hotel para la realización del registro y entrada de clientes. El recepcionista debe recibir a los clientes con cortesía, solicitar los datos del huésped, asignar al cliente su habitación, entregar y hacer firmar el contrato de alojamiento, entregar las llaves e informa de las diferentes zonas del hotel.

**Check-Out:** Proceso por el cual se despide al cliente en el hotel, solicitar información de consumo en el hotel, solicitar formas de pago, preguntar sobre su estancia, efectuar check-out, comprobar que las habitaciones estén limpias al final del turno, e informa al resto de los departamentos y pasar informe de los no-show.

**Back Office:** Venta de habitaciones, control de booking, respuesta de petición de reservas, control de cesión de cupos, archivo de documentación, anulación de reservas, cotización de grupos.

**Gestión de Reservas:** Según Lumbreras (2024), “es un acuerdo en el que el hotel es consiente en prestar los servicios solicitados, con aquél se compromete a sufragar el coste de dichos servicios.”

Tipos de Reserva:

Reserva Walk- in: Cliente que no tiene reserva previa, introduciremos los datos en el sistema para proceder a dar entrada al cliente.

Cliente con reserva previa: Clientes de empresas turísticas, reserva de grupo,

Control de Reservaciones: Según Báez (2009) “el control en reservas puede ser manual usando computadora para reservaciones hoteleras, archivo cronológico y manual usando ficha de control de reservaciones, libreta de entrada y salidas y rack cronológico.”

En el momento de realizar este trabajo, se presentaron limitaciones como el de no contar con un jefe específicamente para el departamento de recepción, de personal calificado con formación y/o con experiencia comprobada para orientación.

Las fechas para realizar el trabajo fueron los horarios festivos como navidad, el cual limitaron el tiempo para conversar con el administrador y obtener información de la empresa.

### **CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA**

Se inició la postulación a diferentes empresas en marzo del año 2023, con el objetivo de incorporar en el sector hotelero, se buscó diferentes alternativas, y se envió la solicitud de postulación y posteriormente se recibió la respuesta de un establecimiento de hospedaje, el cual fue el Hotel Costa Andina para el Departamento de Recepción por un contrato de 06 meses. Se desempeñaron las funciones de recibir y dar la bienvenida de los clientes nacionales e internacionales de una manera agradable y respondiendo a las necesidades, registrar las reservas de las clientes realizadas por WhatsApp y OTAS, confirmar su estancia en el hotel, verificar la documentación del cliente, brindar información sobre como el tipo de habitaciones, y los servicios que ofrece y el precio. Además de mantener una comunicación con el área de housekeeping para la limpieza de las habitaciones cuando el huésped lo requiera y en el proceso de check-out para habilitarlas para futuras reservas. En el proceso de check-in asignar las habitaciones e informar el pago del 50% por adelantado y emitir comprobantes de pago. Durante el tiempo de prácticas se vieron reflejadas ciertas situaciones por mejorar, por ejemplo no se sabía sobre el organigrama, las funciones, y el área de recepción se encontró en desorden porque se registraban la reserva en agendas o cuadernos que luego tomaba tiempo buscarlas y saber la información de los huéspedes, el cual se decidió por realizar un orden en el registro de las reservas de manera física, pero con formatos que ayuden a saber el tipo de habitación que están ocupadas y disponibles.

El proceso de check-in puede ser mejor, ya que existen deficiencias en cuanto al ingreso de la información del huésped el cual en el reglamento de hospedajes el registro del huésped se realiza en fichas, libros o medios digitales, en donde se escribirá el nombre completo, sexo, nacionalidad, documento de identidad, fecha de ingreso, fecha de salida,

el número de la habitación asignada y la tarifa correspondiente. Esto dificulta conocer que huésped está en cada habitación, lo que podría ocasionar saber también si cancelaron el servicio, la calidad en el servicio y demoras.

Con la finalidad de conocer la causa de tales falencias y contribuir con alternativas de solución se decidió investigar por instrumentos para evaluar el desempeño en el hotel Costa Andina, se eligió por la matriz de Perfil de Capacidad Interna de la compañía (PCI), que es una matriz para evaluar las fortalezas y debilidades para realizar el diagnóstico estratégico de una empresa involucrando en el todo el factor que afectan su operación corporativa. “Es un medio para analizar la posición estratégica de una compañía en un momento dado e identificar áreas que necesitan mejorar” (Serna, 2015).

La matriz PCI examina cinco categorías:

- La Capacidad Directiva
- La Capacidad Competitiva
- La Capacidad Financiera
- La Capacidad Tecnológica
- La Capacidad de Talento Humano

Para realizar el diagnóstico en el hotel Costa Andina se consideraron tres Capacidades:  
La Capacidad Directiva, Tecnológica y de Talento Humano.

**Tabla 5**

*Perfil de Capacidad Interna*

CAPACIDADES	FORTALEZAS		DEBILIDADES		IMPACTO		
	MAYOR	MENOR	MAYOR	MENOR	ALTO	MEDIO	BAJO
Capacidad Directiva	Políticas	X					
	Autoridad	X				X	
	Control de gestión de reservas			x		X	
	Estrategia de marketing	X				X	
	Estrategia de fidelización	X				X	
	Estructura organizacional			x		X	
	Coordinación e integración			x		X	
	Conocimiento de funciones			x		X	
	Motivación a trabajadores	X				X	
	Preparación profesional			x			
Infraestructura y Tecnológica	Infraestructura de calidad y económica	X				X	
	Redes Sociales	X					X
	Desarrollo Web				X		X
	Convenios con OTAs	X					X
	Personal capacitado			x		X	
Talento Humano	Experiencia laboral			x		X	
	Nivel académico			x		X	
	Equipo de trabajo comprometido	X				X	
	Capacitación constante			x		X	
	Manejo de quejas de los clientes	X				X	

*Nota:* Adaptado de La Matriz PCI, Serna (2015)

Al completar la matriz PCI se procede a elaborar Matriz de Evaluación de Factores Internos [MEFI]. Con el fin de ofrecer una imagen más clara para el análisis, se resumen los puntos fuertes y débiles más significativos. De este modo, resulta más fácil determinar cómo afectan estos puntos fuertes y débiles a las áreas funcionales internas de la asociación (Beltrán 2022).

Para la elaboración de la MEFI se debe considerar los resultados de la Matriz de Capacidad Interna [PCI], para identificar los puntos fuertes y débiles más relevantes, que existen en el Hotel Costa Andina.

En la tabla 6, se muestra el resultado de la matriz MEFI el resultado es de 2.72% y es superior al promedio, la cual indica que la empresa tiene una posición interna sólida. El hotel cuenta con buena infraestructura a precios bajos, lo cual los clientes prefieren hospedarse en el hotel, ya que ofrece cochera incluido en el precio contratado. Las estrategias de marketing del hotel lo realizan mediante redes sociales y los comentarios satisfactorios de los huéspedes.

El equipo de trabajo que cuenta el hotel es comprometido, aunque no tenga un personal calificado es decir que la experiencia que cuentan sea acreditada con certificado expedida por entidades públicas o privadas.

Se debe tener en cuenta la falta de una estructura organizacional, el control en la gestión de reservas y el conocimiento de las funciones.

**Tabla 6**

*Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI)*

<b>FACTORES CLAVE</b>	<b>INTERNOS</b>	<b>VALOR O PESO</b>	<b>CALIFICAC IÓN</b>	<b>V. PONDERAD O</b>
<b>FORTALEZAS</b>				
F1. Políticas		0.05	4	20.0%
F2. Autoridad		0.05	4	20.0%
F3. Estrategia de marketing		0.07	3	21.0%
F4. Estrategia de fidelización		0.05	4	20.0%
F5. Motivación a trabajadores		0.02	3	6.0%
F6. Infraestructura de calidad y económica		0.07	4	28.0%
F7. Redes Sociales		0.04	3	12.0%
F8. Convenio con OTAs		0.04	4	16.0%
F9. Equipo de trabajo comprometido		0.06	4	24.0%
F10. Manejo de quejas de los clientes		0.05	3	15.0%
<b>Sub total de Fortalezas</b>		<b>0.5</b>		<b>182.0%</b>
<b>DEBILIDADES</b>				
D1. Control de gestión de reservas		0.07	2	0.14
D2. Estructura organizacional		0.08	2	0.16
D3. Coordinación e integración		0.05	2	0.1
D4. Conocimiento de funciones		0.07	2	0.14
D5. Preparación profesional		0.04	1	0.04
D6. Personal capacitado		0.05	2	0.1
D7. Experiencia laboral		0.03	2	0.06
D8. Nivel académico		0.05	1	0.05
D9. Desarrollo Web		0.01	1	0.01
D10. Capacitación constante		0.05	2	0.1
<b>Sub total de Debilidades</b>		<b>0.5</b>		<b>0.9</b>
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>		<b>2.72</b>

*Nota:* Análisis elaborado de acuerdo con los aspectos de la matriz

El diagnóstico de la Matriz EFI, se describen las categorías desde niveles desde la directiva, talento humano, infraestructura y tecnológica, de los cuales se establecen los siguientes objetivos generales y específicos

### **Objetivo General**

Optimizar el proceso del departamento de recepción y reservas del hotel Costa Andina.

### **Objetivo Específico 1**

Establecer el organigrama del hotel Costa Andina.

### **Objetivo Específico 2**

Evaluar la efectividad del manual de funciones para el departamento de recepción y reservas del hotel Costa andina.

### **Objetivo Específico 3**

Analizar la efectividad de las fichas de registro de huéspedes para la gestión de reserva en hotel Costa Andina.

### **Objetivo Específico 4**

Proponer un planning nominal para gestionar la disponibilidad de las habitaciones en el área de recepción del hotel Costa Andina.

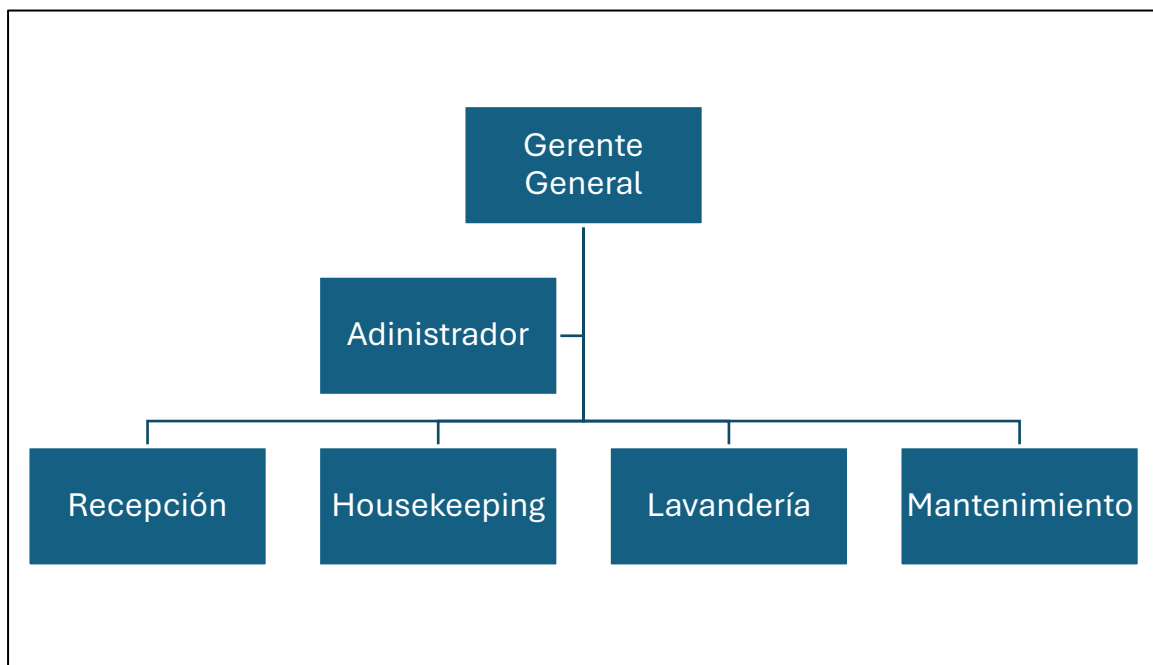
## Estrategias

Crear el organigrama de la empresa y explicar cada departamento que posee el hotel Costa Andina, se solicitó una reunión con el administrador para conversar sobre el diagnóstico del hotel y proponer alternativas de solución, al conversar con él, se encontró que no tenía organigrama. El administrador del hotel Costa Andina, se encarga de delegar las funciones y supervisa las tareas de los empleados. Se tuvieron en cuenta los siguientes puntos para

- Determinar qué niveles o puestos pueden modificarse o eliminarse.
- Asegúrese de que no se dupliquen funciones, responsabilidades o competencias.

## Figura 9

Organigrama del hotel Costa Andina



*Nota:* Adaptado de Recepción y Reservas, Ureña (2008).

## Descripción del Organigrama

**Gerente General:** Pide información al administrador sobre el funcionamiento del hotel y sobre los trabajadores.

**Administrador:** Se encarga de dirigir el hotel y delegar funciones al personal del hotel, realizar capacitaciones, ser un estratega conociendo la ventaja competitiva que posee la empresa para sostener el emprendimiento.

**Departamento recepción:** Es el primer establecimiento donde el cliente establece una comunicación cuando pide presupuesto, cuando realiza la reserva o realiza el último trámite del check out.

**Departamento de housekeeping:** Esta área también garantiza la limpieza completa de todas las habitaciones, entradas de un hotel, jardines y piscina

**Departamento de lavandería:** Función principal de lavado y planchado de ropa del establecimiento y de los clientes.

**Departamento de mantenimiento:** Realiza mantenimiento de todas las instalaciones del hotel, además de estar pendiente en todo momento para las reparaciones que requiera en el día a día.

Se establece un manual de funciones para el área de recepción y reservas para el hotel Costa Andina, para mejorar el proceso del registro de huéspedes y la salida de ellos para lograr su fidelización.

**Tabla 7**

*Manual de Funciones para el Departamento de Recepción*

<b>Título del cargo:</b>	Recepcionista
<b>Jefe inmediato:</b>	Administrador
<b>En caso de asusencia:</b>	Colegas
<b>Objetivo:</b>	
Optimizar la ocupación hotelera y de los ingresos por alojamiento	
Descripción de tareas y responsabilidades	
<b>1.- Reserva de habitaciones</b>	
<b>Disposición de habitaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Según habitaciones disponibles, planning mensual, reparaciones programadas y deseos del huésped</li> </ul>
<b>Correspondencia con el huésped</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Responder mensajes de los clientes mediante chat box en el mismo día.</li> </ul>
<b>Política de precios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pueden pagar con yape, plin tarjeta o transferencia. El 50% de adelanto para continuar con la reserva.</li> </ul>
<b>Duración de la estadía</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Registrar al huésped la reserva del huésped en la ficha de reserva y solicitar foto de DNI.</li> </ul>
<b>2.- Llegada del huésped</b>	
<b>Recibimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Dar la bienvenida, con cortesía y amabilidad</li> </ul>
<b>Archivo de huéspedes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Registrar datos que falten en la ficha, comparación con datos existentes, verificación.</li> </ul>
<b>Asignación de habitaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ De acuerdo con las reservas y la disposición y asignar un control remoto y clave de Wi-Fi.</li> </ul>
<b>Coordinación con el departamento de housekeeping</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Deseos especiales como cama adicional o almohadas</li> </ul>

<b>Título del cargo:</b>	Recepcionista
<b>Jefe inmediato:</b>	Administrador
<b>En caso de asusencia:</b>	Colegas

### 3.- Estadía

<b>Control de ocupación de las habitaciones.</b>	✓ Control diario, avisar en caso de irregularidades.
<b>Coordinación con el departamento de housekeeping</b>	✓ Preguntar al cliente si desea limpieza de su habitación y comunicarlo.
<b>Reserva de servicios</b>	✓ Para el uso de la piscina es un costo adicional
<b>Reclamaciones y quejas</b>	✓ En cambio, de habitación, problemas con Wi-Fi, etc. para avisar al área correspondiente.

### 4.-Partida

<b>Facturación</b>	✓ Las facturas y boletas las emite el administrador, para ello se requiere solicitar el número de contacto o correo.
<b>Política de pagos</b>	✓ En efectivo con tarjeta o billeteras digitales

*Nota:* Extraído de Descripciones de puestos para hoteles y restaurantes, Hochmann, (2023)

Funciones del departamento de Recepción con otros departamentos del hotel.

### **Recepción y Housekeeping**

- ✓ Para ayudar al servicio de limpieza a organizar correctamente su trabajo, el personal de recepción debe comunicar la ocupación prevista.
- ✓ Además, debe informar de la ocupación prevista para que el departamento de pisos pueda planificar mejor su trabajo.
- ✓ La lista de llegadas, el formulario de reserva y la información sobre los huéspedes que se alojen sin reserva se facilitarán en la recepción.
- ✓ Informar de todo lo relativo a ocupación, entradas y salidas, etc.
- ✓ Pisos informara detalladamente a recepción las habitaciones que vayan quedando limpias.

### **Recepción- Mantenimiento**

- ✓ Cuando hay algún desperfecto en el hotel, se avisa al departamento de recepción y se debe de informar inmediatamente al jefe de mantenimiento.
- ✓ El jefe de mantenimiento debe de informar a recepción cuando el desperfecto se haya arreglado para desbloquear la habitación.

### **Recepción y Agencias de Viajes Mayoristas o Minoristas**

- ✓ Negociarán con las agencias de viaje precios y tarifas, descuentos y disponibilidades del hotel.


## Recepción y Clientes

- ✓ Registro llevado por el establecimiento de hospedaje, en fichas, libros o medios digitales.


**Fichas para Registro de Huéspedes:** Según el D.S.N 005-2021 se realizarán fichas manuales o en medios digitales como Excel para escribir el nombres y apellidos del huésped, fecha de nacimiento, sexo, nacionalidad, lugar de residencia, documentos de identidad, motivo de viaje, fecha de ingreso, fecha de salida, el número de habitación asignada, y la tarifa correspondiente incluyendo los impuestos. También se inscriben en dicho registro los datos de identificación del menor o menores de edad que acompañan al huésped.

**Planning Nominal:** Este documento enumera los días del año en columnas y las habitaciones de hotel en filas según su número y tipo. Es modelo apropiado para hoteles pequeños o medianos de costa de estancia. Se trabaja con lápiz, goma y colores verde, y rojo (Ureña 2008).

### Ficha para Registro de Huéspedes

 <b>Registro de Huéspedes</b>																			
Número de Reserva	Nombre del Huésped	Apellido	Sexo	Feca de nacimiento	Lugar de residencia	DNI	Motivo de viaje	Fecha de Llegada	Fecha de Salida	Número de Habitaciones	Tipo de Habitación	Número de Adultos	Número de Niños	Nombre y Apellidos del menor	DNI del niño	Teléfono de Contacto	Método de Pago	Observaciones	

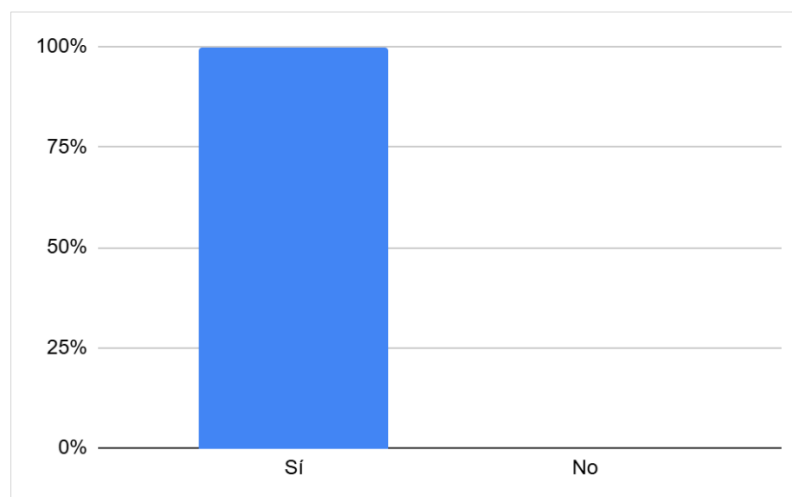
### Planning Nominal

 <b>Julio</b>		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	27	28	29	30	31				
Número de Habitación	Tipo de Habitación																																			
206	matrimonial o simple																																			
302	matrimonial o simple																																			
303	matrimonial o simple																																			
306	matrimonial o simple																																			
30	matrimonial o simple																																			
106	matrimonial o simple																																			
107	matrimonial o simple																																			
404	matrimonial o simple																																			
204	habitación superior																																			
305	habitación superior																																			
304	habitación superior																																			
108	habitación superior																																			
205	habitación superior																																			
308	habitación deluxe																																			
301	habitación deluxe																																			
201	habitación doble																																			
202	habitación doble																																			
203	habitación doble																																			
404	habitación doble																																			
105	habitación doble																																			
104	habitación doble																																			

## CAPÍTULO IV. RESULTADOS

**Figura 10**

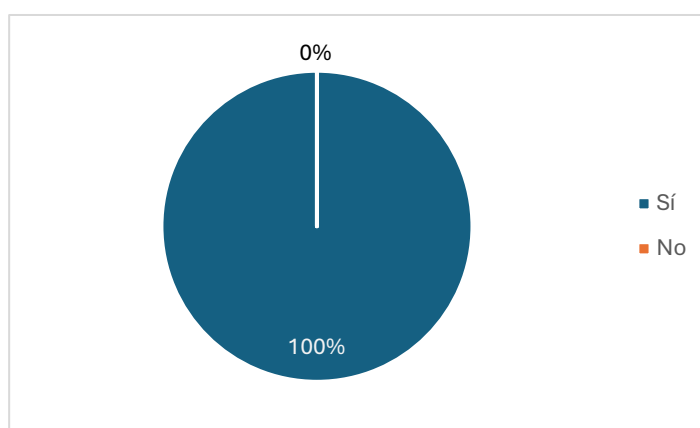
*Resultado en cuanto si el organigrama refleja el diseño organizacional de la empresa*



*Nota:* el resultado de la encuesta fue del 100%, ya que refleja el diseño organizacional del hotel

**Figura 11**

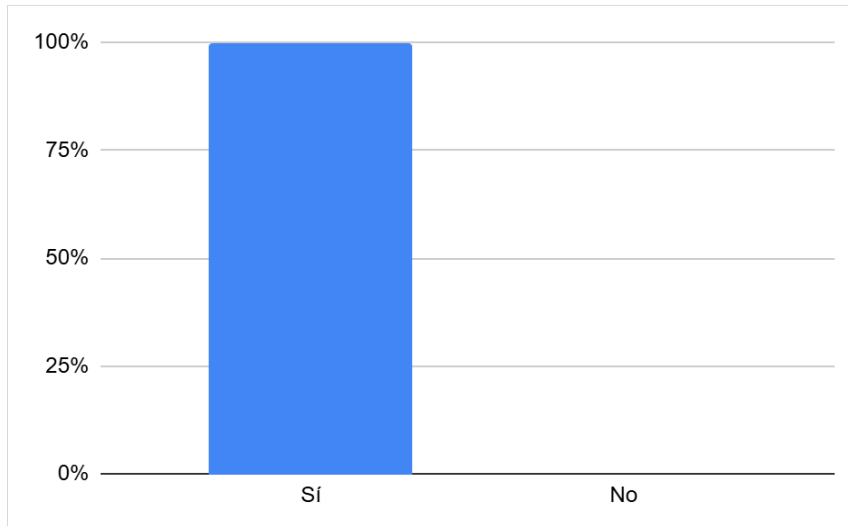
*Resultado en cuanto a si el manual de funciones en la recepción es claro y comprensible*



*Nota:* El resultado fue en 100 % en cuanto a si comprenden las funciones relacionadas en el manual.

**Figura 12**

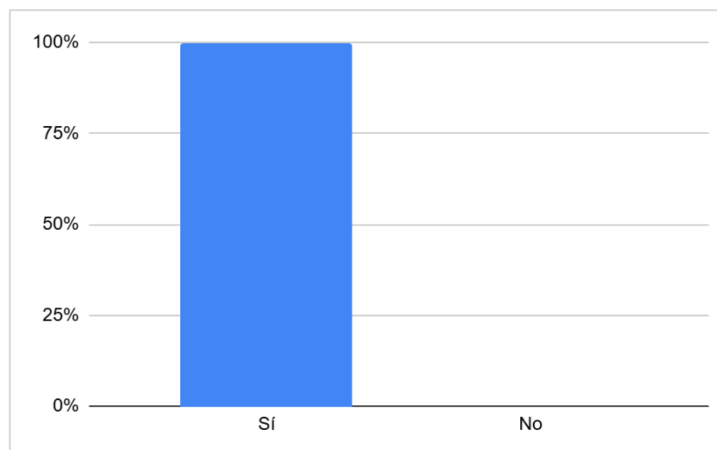
*Resultado de encuesta en cuanto a si el manual de funciones ayuda a mejorar la eficiencia en el área de recepción.*



*Nota:* El resultado fue que el 100% de los empleados ayuda a mejorar la eficiencia en el área de recepción

**Figura 13**

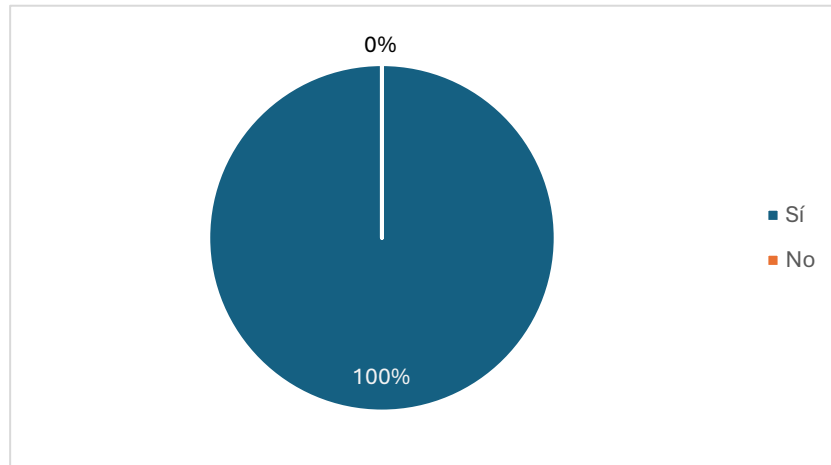
*Resultado de encuesta en cuanto a si las fichas de registro de huéspedes son fáciles de llenar.*



*Nota:* El resultado fue que al 100 % de empleados les facilita agregar la información del huésped en las fichas de registro.

**Figura 14**

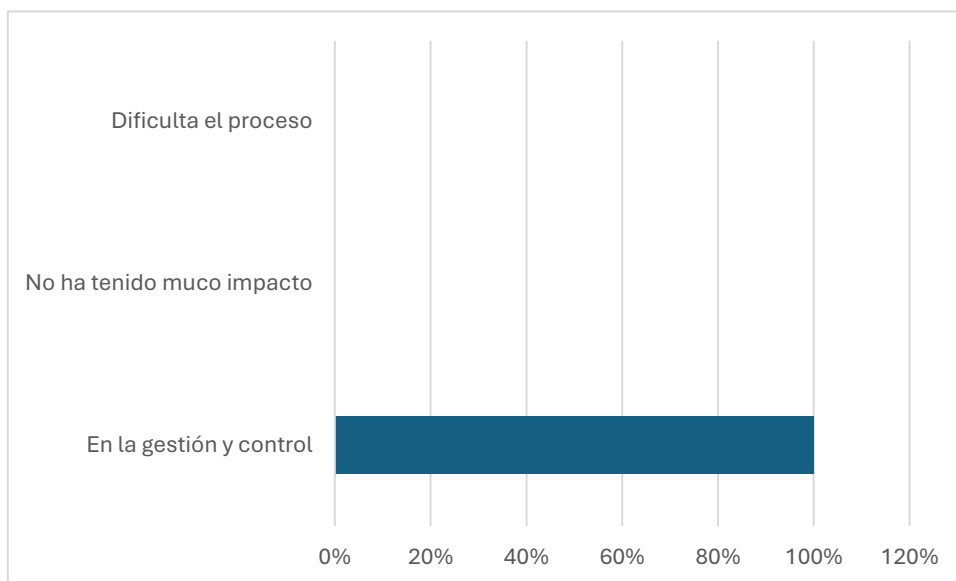
*Resultado de encuesta a empleados en cuanto a si la ficha de registros de huéspedes agiliza el proceso de registro*



*Nota:* El resultado fue que el 100% de los empleados agiliza el proceso del registro del huésped.

**Figura 15**

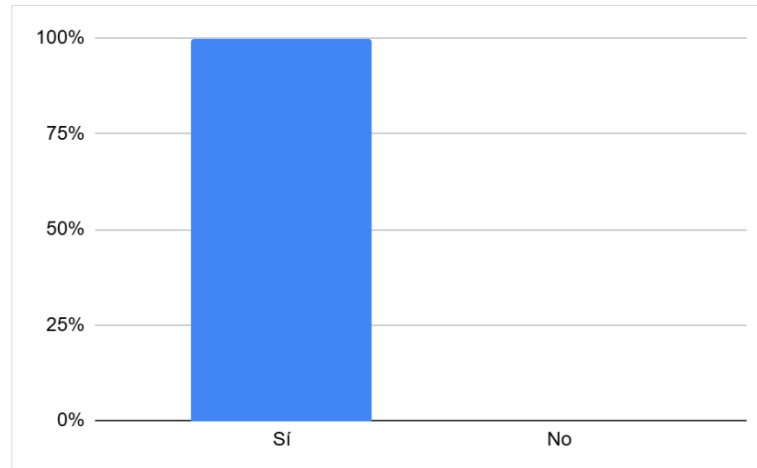
Resultado en encuesta en cuanto a cómo impacta la ficha de registro de huéspedes en el trabajo en el hotel



*Nota:* El 100% de los huéspedes opinan que las fichas de registro de huéspedes ayuda en la gestión y control del hotel Costa Andina

**Figura 16**

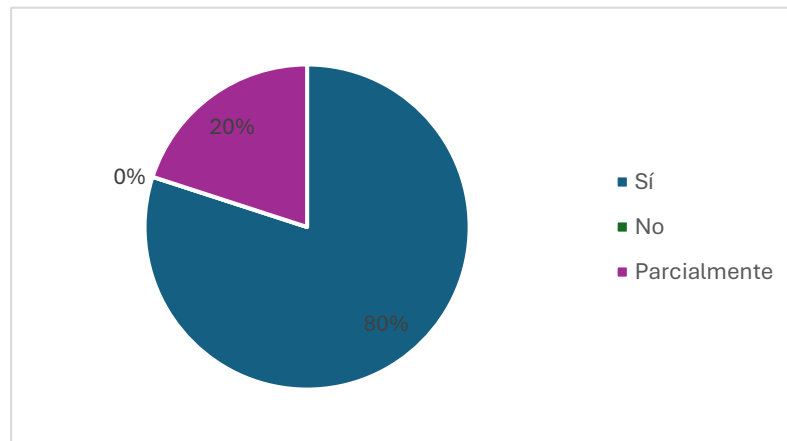
*Resultado de encuesta en cuanto a si el Planning nominal permite una mejor coordinación con los diferentes departamentos del hotel*



Nota: El resultado fue que el 100% de los empleados están de acuerdo en que el Planning nominal permite una mejor coordinación con las áreas del hotel.

**Figura 17**

*Resultado en cuanto a si el Planning nominal facilita la organización y planificación del hotel*



Nota: El resultado fue que el 80% de los empleados están de cerdo a que el Planning nominal facilita la organización y planificación del hotel, mientras que el 20% cree que es parcialmente.

## CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Dentro del análisis de los resultados obtenidos en las encuestas al personal del hotel Costa Andina ha tenido un impacto significativo y se concluye que:

La implementación de un manual de funciones claro y sencillo en el área de recepción optimiza el departamento ya que mejora la eficiencia al determinar funciones claras para evitar tener tiempos muertos durante el desempeño de labores en el hotel. Las funciones de un recepcionista van más allá de contestar llamadas, existe una serie de procesos antes, durante y al final de la estadía del huésped.

La elaboración del organigrama es de vital importancia para toda empresa sea pequeña, mediana o para conocer el diseño organizacional del hotel, se deben conocer los tipos de organización teniendo en cuenta el número de empleados, en este caso, el hotel Costa Andina posee una organización lineal o centralizada.

La gestión en la recepción y reservas puede ser de manera manual y computarizado, es decir que todo hotel debe poseer fichas de registro de huéspedes. Además, que agilizan el proceso de reserva al permitir el control de ellas.

Se elaboró el planning nominal para que los empleados coordinen sus actividades en caso el administrador no se encuentre en el establecimiento permitiendo una mejor coordinación con otras áreas del hotel en especial con housekeeping.

Así mismo es necesario generar sugerencias para continuar con el proceso de optimización de los procesos en cada departamento del hotel Costa Andina es por ello por lo que:

Se recomienda elaborar un manual de funciones para el gerente general, administrador, áreas de housekeeping, lavandería y mantenimiento.

Se recomienda realizar capacitaciones con personal certificado y acreditado en cada área del hotel en conocimientos de gestión hotelera, las normativas peruanas para establecimiento de hospedajes y normas técnicas de edificaciones.

Se recomienda el uso de las fichas de registro de huéspedes cada vez que un cliente reserve, para evitar sanciones financieras y disminuya la eficiencia en el hotel.

Se recomienda usar el planning nominal para evitar la sobreventa en el hotel al conocer habitaciones disponibles y reservadas.

## REFERENCIAS

- Báez Casillas, S. (2015). *Hotelería*: (4 ed.). Grupo Editorial Patria.  
<https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/39373>
- Barragán del Río, L. (2010). *Hotelería*: ( ed.). Instituto Politécnico Nacional.  
<https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/73953>
- Corral Mestas, F. (2012). *Manual de recepción hotelera: principios y técnicas*: (ed.). Septem Ediciones.  
<https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/42028>
- Centro de Formación en Turismo (2022). *CENFOTUR estará presente en 13 regiones a nivel nacional para fortalecer las competencias técnicas de los prestadores de servicios turísticos*. <https://www.cenfotur.edu.pe/notas-de-prensa/cenfotur-estara-presente-en-13-regiones-a-nivel-nacional-para-fortalecer-las-competencias-tecnicas-de-los-prestadores-de-servicios-turisticos/#:~:text=El%20Plan%20para%20Fortalecimiento%20de,las%2025%20regiones%20del%20Per%C3%BA>
- Decreto Supremo N.º 044-2020-PCM. (2020). *Decreto Supremo que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19*. Diario el Peruano.  
[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/566448/DS044-PCM\\_1864948-2.pdf?v=1584330685](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/566448/DS044-PCM_1864948-2.pdf?v=1584330685)
- Decreto Supremo N.º 004-2022-MINCETUR. (2022). *Decreto Supremo que declara en emergencia el sector turismo y dicta medidas para mitigar la grave*

*crisis que atraviesa el turismo como consecuencia de la COVID-19.*

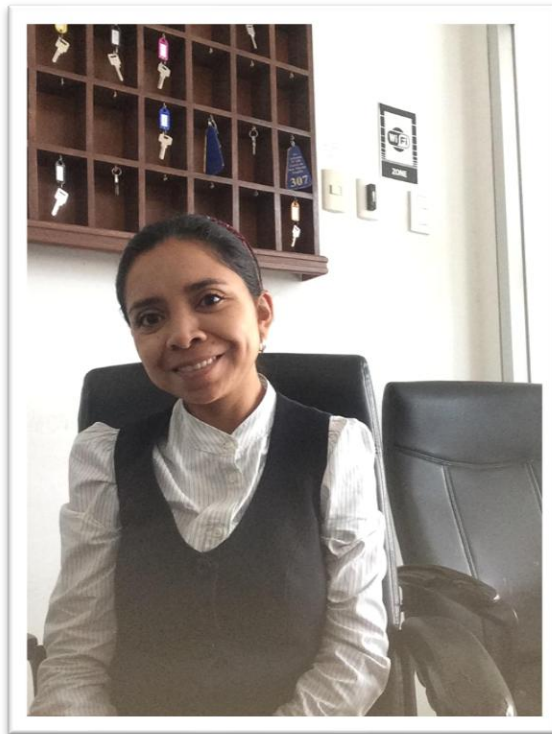
<https://www.gob.pe/institucion/mincetur/normas-legales/2942252-004-2022-mincetur>

- Navarro Ureña, A. (2008). *Recepción y reservas*. Spain: Ediciones Paraninfo, S.A <https://books.google.com.pe/books?id=U3->
- Organización Mundial de la Salud. (27 de abril del 2020). *Cronología de la actualización de la OMS*. <https://www.who.int/es/news/item/27-04-2020-who-timeline---covid-19>
- Plataforma del Estado Peruano (2021). *Loreto: ministra Cornejo coordina estrategia para reactivar el turismo e impulsar el comercio exterior*. <https://www.gob.pe/institucion/mincetur/noticias/484223-loreto-ministra-cornejo-coordina-estrategia-para-reactivar-el-turismo-e-impulsar-el-comercio-exterior>
- Plataforma del Estado Peruano. (2022). *Plan de Emergencia del Sector Turismo 2022*. <https://www.gob.pe/institucion/mincetur/informes-publicaciones/2976301-plan-de-emergencia-del-sector-turismo-2022>
- Serna Gómez, H. (2015). *La Matriz PCI*. URL: <http://gerest.es.tl/ANALISIS-PCI.ht>
- Simón, M Ángel. *Recepción: Front Office*, Fundación Proturismo, 2006. ProQuest Ebook Central, <https://ebookcentral.bibliotecaupn.elogim.com/lib/upnpe/detail.action?docID=4310176>.
- Soraya Lumbreras Largo (2024) *Gestión de reservas y otros servicios de alojamiento*. [books.google.com.pe](https://books.google.com.pe)

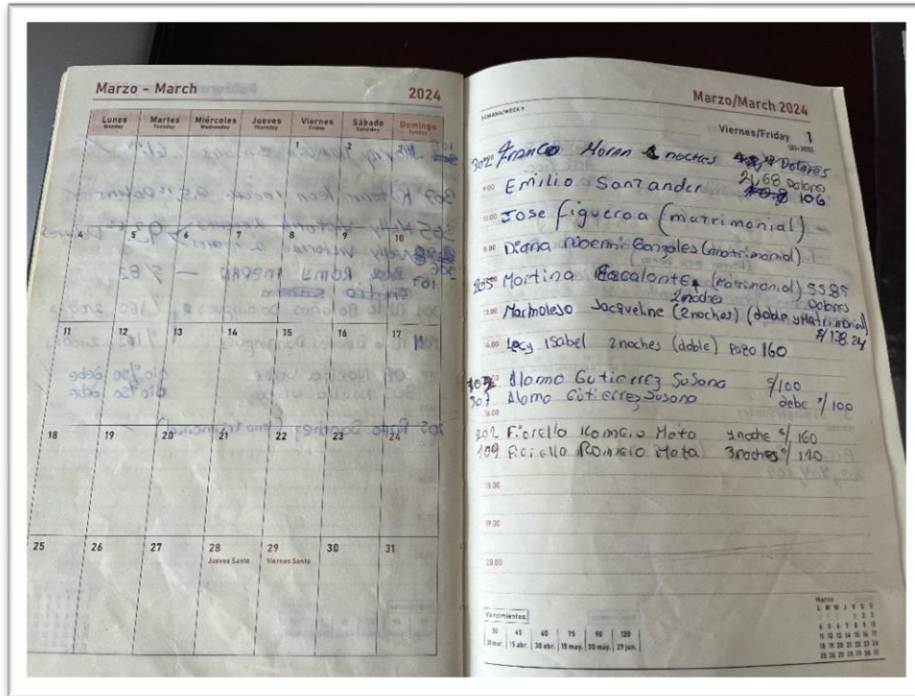
- Tu Región Informa. (2021). *8 destinos turísticos liberteños obtienen el sello internacional “Safe Travels”* <http://www.regionlalibertad.gob.pe/noticias/9-pages/13159-8-destinos-turisticos-libertenos-obtienen-el-sello-internacional-safe-travels>
- Urreta Okeranza, E. (2022). *Procesos de gestión de departamentos del área de alojamiento. UF0048.. Spain: Editorial Tutor Formación. [Procesos de gestión de departamentos del área de alojamiento. UF0048. - Google Books](#)*

## ANEXOS


ANEXO N° 1. Muestra de fotografía del autor del Trabajo de Suficiencia Profesional en la Recepción del Hotel Costa Andina.



ANEXO N° 2. Muestra del registro inicial que se usaba en el establecimiento de hospedaje.



ANEXO N° 3. Muestra del registro de huéspedes posterior a la aplicación de mejora.

 <span style="font-size: 1.2em; color: #8B4513;">Registro de Huéspedes</span>																
Número de Reserva	Nombre del Huésped	Apellido	Sexo	Fecha de nacimiento	Lugar de residencia	DNI	Motivo de viaje	Fecha de Llegada	Fecha de Salida	Número de Habitaciones	Tipo de Habitación	Número de Adultos	Número de Niños	Teléfono de Contacto	Método de Pago	Observaciones
	Franco	Morán	Masculino	22/02/1950	Piura	18254895	Turismo	1/03/2024	2/03/2024	302	Simple	0	0		Yape	
	Emilio	Santander	Masculino	23/06/1959	Tacna	18542687	Trabajo	1/03/2024	2/03/2024	106	Simple	0	0		Transferencia	