



UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO

DIVISIÓN DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS

“La operación en un Hotel Boutique de una Ciudad Patrimonio”.

Trabajo por Experiencia Profesional para obtener el título de Licenciada en Administración  
de Recursos Turísticos.

HERMELINDA SÁNCHEZ SÁNCHEZ

Directora del trabajo de titulación: Dra. Mónica Isabel Mejía Rocha

Guanajuato, Guanajuato noviembre de 2023.

## INDICE

- I. INTRODUCCIÓN
- II. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA
- III. REPORTE DE OPERACIÓN
- IV. INTERVENCIÓN DE LA ESTUDIANTE
- V. CONCLUSIONES

## I. INTRODUCCIÓN

Este trabajo de corte académico tiene como finalidad exponer el desempeño profesional que he realizado en el sector turístico particularmente en un Hotel tipo Boutique en la ciudad de San Miguel de Allende en la entidad. En este trabajo se muestra la descripción de la empresa, así como la intervención que se me ha permitido tener a lo largo del tiempo que he estado laborando en la empresa, antigüedad que es mayor a los 2 años. Así mismo me permito compartir la manera en la que mi formación académica me ha permitido insertarme en el mercado laboral de manera satisfactoria.

## II. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

Ethan Emery, era nieto de Charles Dana Gibson quien fue un importante y reconocido dibujante creador de la “Gibson Girl” en Estados Unidos en la década de 80’s.

Ethan nació el 22 de mayo de 1937 en Cincinnati, hijo de John Josiah Emery e Irene Gibson Emery. Ethan fue artista y arquitecto egresado de la Universidad de Harvard. En sus primeros años, siguió los pasos de su abuelo, Charles Dana Gibson, el famoso ilustrador que creó la Chica Gibson, y pintó, hasta que descubrió el gratificante trabajo de restaurar y renovar casas y graneros antiguos.

Ethan vivió una vida plena, viajó y vivió por todo el mundo, incluidos Tailandia, España, Inglaterra y México. Debido a estos viajes, será recordado como un chef con talento para los platos asiáticos, como un cazador que podía imitar a una gallina de pavo lasciva y como el amigo consumidor que llegaba vestido con un pareo y sin zapatos y procedía a entretener a todos con historias de sus maravillosas aventuras y su sentido del humor ligeramente perverso.

Ethan finalmente se estableció en San Miguel de, Allí, se lanzó a construir su mayor legado: un bed and breakfast llamado “Casa Mision de San Miguel”

Esta casa es que fue construida originalmente para una casa habitacional, ya que su dueño Ethan la pensó como casa de vacaciones para él y para sus hijos adultos y a cada uno de ellos les asignó una habitación, pero al paso del tiempo se dio cuenta que sus hijos no

ocuparían dicho espacio pues ellos tienen sus vidas muy ocupadas en el extranjero, así que decidió convertirla en una casa de huéspedes.

Oficialmente comenzó operaciones en el verano del 2003 y continúa operando hasta la actualidad.

Casa Misión de San Miguel es un elegante y verdadero lugar de descanso ya que este Bed & Breakfast es solo para adultos y está situado en un andador privado alejado del tránsito de los autos y bullicios de la gente, pero próximo a la calle principal Ancha de San Antonio y a solo unos pasos del pintoresco centro de San Miguel de Allende. A nuestros clientes les encanta la Ubicación.

Vistas de la Parroquia y de otras iglesias pueden apreciarse desde la terraza más alta de Casa Misión.

Los jardines de Casa Misión, ofrecen un tranquilo lugar para relajarse y energizarse, al dueño del hotel le gustaba conservar los jardines un poco salvajes y no tan cuadrados, pero no descuidados.

Los jueves y viernes se limpian todas las áreas, se hacen compras, se decora la fuente con flores, como preparativos para la espera de nuestro cliente.

### **Estadísticas de los huéspedes**

La manera de captar clientes que utilizamos en este establecimiento es a través de las plataformas de búsqueda de Expedia.com y Booking.com además de nuestra página web Casamision.com por su Motor de reservas.

Nuestros clientes vienen de todas partes del mundo, en porcentajes serian 35% estadounidenses, 30% Nacionales, 20%Canadiences, 10 % europeos, 3% Sur americanos 2% Emiratos Árabes

Nuestros huéspedes viajan usualmente en pareja y su intención de viaje es Ocio y Esparcimiento.

Los jueves y viernes se limpian todas las áreas, se hacen compras, se decora la fuente con flores, como preparativos para la espera de nuestro cliente.

### **Descripcion de Hotel**

Las habitaciones presentan una decoración individual y tienen muebles antiguos, alfombras orientales, ropa de cama de lujo, chimenea de gas, ventilador de techo, caja fuerte, plancha y un baño con secador de pelo, albornoces y artículos de aseo.

El hotel boutique Casa Misión de San Miguel está a solo 5 calles de la iglesia de San Miguel. Alberga jardines tranquilos y 6 habitaciones preciosas con conexión Wi-Fi gratuita y, a la llegada, flores y fruta gratuitas.

Las habitaciones presentan una decoración individual y tienen muebles antiguos, alfombras orientales, ropa de cama de lujo, chimenea de gas, ventilador de techo, caja fuerte, plancha y un baño con secador de pelo, albornoces y artículos de aseo.

La Casa Misión de San Miguel ofrece todos los días un desayuno completo y alberga un salón común tranquilo con TV grande y reproductor de DVD.

Además, la Casa Misión de San Miguel cuenta con aparcamiento privado gratuito y está en una calle residencial privada y tranquila a solo 10 minutos a pie de la plaza central de San Miguel de Allende.

A los huéspedes les encanta la ubicación.

Imágenes de la empresa.









### III. REPORTE DE OPERACIÓN E INTERVENCIÓN DEL ESTUDIANTE

Mi desempeño en el hotel se ha desarrollado de la siguiente manera:

Ingresa un 19 de junio en el 2017 ocupando el puesto de Auxiliar Administrativo y jefa del personal, pero como es bien conocido en nuestro ámbito laboral, en un hotel pequeño hacemos de todo un poco.

Pero con el paso del tiempo y por mi puesto como jefa del personal, he tenido que aprender cómo se realizan cada una de las tareas para poder enseñárselas al nuevo personal que ingresa.

Las actividades que realizo en la actualidad son:

En la oficina

-Toma de Reservas

-Cobro a huéspedes por la estadía y adicionales.

- Cortes y reportes de terminales de cobro
- Manejo de las extranet de reservas (Booking , Expedia y Pagina Web del Hotel)
- Creación de Promociones nuevas para cada Semana
- Compras, estas el cálculo de acuerdo a la ocupación esperada para cada semana, procurando que sea lo más exacta posible para evitar desperdicios
- Toma de Decisiones y resolución de conflictos ante cualquier inconveniente con los huéspedes y entre los empleados mismos.
- Pago a proveedores.
- Coordinar y supervisar actividades diarias de trabajo para el personal
- Asignar descansos para el personal semanalmente.

Desde que he estado en el hotel he enseñado a los empleados que debemos de atender a nuestros huéspedes con educación y una sonrisa. Esto ha sido muy reconocido y apreciado por ellos, ya que todos se van muy contentos y agradecidos por el trato recibido de nuestra parte.

He implantado un lema para este hotel y es “En Hotel Casa Misión, nuestra misión es consentir a nuestros huéspedes” ya que siempre tratamos de atenderle y apoyarle en lo que esté a nuestro alcance sin generar algún gasto para la empresa. Algunos ejemplos de esto son: Dando información turística de la ciudad, Coordinarle algún servicio de transporte al aeropuerto, pedir algún taxi, sugerirle algún restaurante, lavar su ropa.

#### IV. CONCLUSIONES Y BENEFICIO DE MI PROFESIÓN EN ESTA EMPRESA

Quisiera empezar por agradecer a mi Casa de Estudios la Universidad de Guanajuato que ha contribuido en mi formación académica y profesional pues a través de las enseñanzas en el aula, en los lugares de prácticas me ha sido posible adquirir competencias técnicas, blandas, profesionales y he desarrollado una actitud que me permite primero estar hoy en día entusiasmada con mi formación dentro de la Licenciatura en Administración de Recursos Turísticos y de la misma manera como un ser humano dispuesto a servir desde la actividad turística en la hotelería a personas que han puesto su confianza en mi para la operación de su empresa y de manera seguida a los turistas que forman parte de esta cadena de servicios.