FullHaus
ADVISORY

PORTAFOLIO DE SERVICIOS · HOTELES EN OPERACIÓN

Diagnóstico, mejora de procesos y gerencia interina

Para propietarios, inversionistas y juntas directivas de hoteles boutique que quieren una operación más ordenada y decisiones con mejor información.

Consultoría operativa para hoteles boutique.

COLOMBIA · GUATEMALA

QUIÉNES SOMOS

Experiencia que viene de dirigir hoteles

FullHaus Advisory es una consultora operativa para hoteles boutique en Colombia y Guatemala. La fundé después de más de diez años dirigiendo hoteles, para acompañar a propietarios que necesitan una mirada experta, cercana y práctica sobre su operación. No entregamos informes para archivar: trabajamos con tu equipo, en tu hotel, hasta que los procesos funcionen.

FUNDADORA · CONSULTORA

Estefanía Gómez

- Más de diez años en hotelería: recepción, ventas, operación y gerencia.
- Gerente general de hoteles boutique, con reporte mensual a propietarios y junta directiva.
- Gerente de operaciones de un hotel de 300 camas con restaurantes y centro de eventos.
- Administradora industrial.

Lidera cada proyecto y es tu contacto directo de principio a fin.

ALIADAS ESTRATÉGICAS

Cuando tu hotel lo necesita, sumamos a dos especialistas con amplia trayectoria en hotelería. Trabajan bajo el mismo plan y la misma coordinación.

ALIADA ESTRATÉGICA

Deicy Gómez

Ventas hoteleras

Más de 15 años de trayectoria en ventas hoteleras. Estrategia comercial, tarifas, empresas, grupos, eventos, agencias y mayoristas.

ALIADA ESTRATÉGICA

Luisa Reyes

Marketing hotelero

Fundadora de una agencia de marketing especializada en hotelería. Marca, web, contenido, pauta y reputación online.

CÓMO TRABAJAMOS

Cada propuesta se construye para tu hotel

01 Empezamos escuchando

Antes de proponer, tenemos una conversación sin costo con el propietario para entender el hotel, su historia y lo que busca.

02 Propuesta con alcance cerrado

Cada propuesta define por escrito qué incluye, qué no, cuánto dura, qué se entrega y cuánto cuesta. Sin sorpresas.

03 Una sola persona responde

Estefanía lidera el proyecto y es tu contacto directo, aunque participen nuestras aliadas.

04 Presencia en el hotel

Recorremos las instalaciones y trabajamos turno a turno con tu equipo. Lo remoto complementa, no reemplaza.

05 Informes claros

Hallazgos, cifras y recomendaciones en un lenguaje que un propietario o una junta pueden usar para decidir.

06 Medimos avances

Cada mejora tiene un indicador para seguir su avance. No prometemos cifras que dependen del mercado; sí un trabajo riguroso y transparente.

07 Dejamos capacidad instalada

Entrenamos a tu equipo y dejamos procesos documentados para que todo siga funcionando cuando terminemos.

08 Confidencialidad

Tus cifras, tu equipo y tus planes se quedan entre nosotros. Firmamos acuerdo de confidencialidad desde el inicio.

LA RUTA

Tres etapas y un servicio especial

Cada etapa es independiente y se contrata por separado. Lo habitual es empezar por el diagnóstico y, con sus resultados, decidir juntos qué mejorar.

ETAPA 1

Diagnóstico

EXPRÉS O INTEGRAL

Sabes con claridad cómo está hoy tu hotel y qué conviene mejorar primero.

ETAPA 2

Mejora de procesos

2 A 6 MESES

Corregimos lo que encontró el diagnóstico y dejamos los procesos funcionando con tu equipo.

ETAPA 3

Seguimiento

MENSUAL · OPCIONAL

Acompañamiento para sostener lo logrado e informar al propietario o a la junta.

SERVICIO ESPECIAL

Gerencia interina

1 A 6 MESES

Asumimos la gerencia del hotel mientras encuentras o formas a tu gerente definitivo.

SERVICIOS DESDE

US$390

El valor de cada servicio se cotiza según el tamaño del hotel, su ubicación y el alcance que definamos juntos.

ETAPA 1 · FORMATO EXPRÉS

Diagnóstico exprés

Cómo ve tu hotel un huésped que todavía no te conoce.

PARA QUIÉN
Hoteles que quieren un primer diagnóstico rápido, sin visita y con una inversión menor.

DURACIÓN
5 días hábiles

MODALIDAD
100% remoto

EQUIPO
Estefanía, con aportes de Deicy en tarifas y canales y de Luisa en web, redes y reputación

NO INCLUYE
Revisión interna de la operación ni de las cifras del hotel. Eso se hace en el diagnóstico integral.

CÓMO SE DESARROLLA

1. **Conversación de arranque** DÍA 1
   En 30 minutos nos cuentas quién es tu huésped, qué te preocupa y cuáles son los tres hoteles con los que compites.

2. **Buscamos tu hotel como un huésped** DÍAS 2 Y 3
   Google, Booking, Expedia y Airbnb: fotos, descripciones, políticas y ficha de Google. Hacemos una reserva de prueba en tu web hasta el paso anterior al pago.

3. **Comparamos con tu competencia** DÍA 3
   Tarifas en 30 fechas de los próximos tres meses y paridad entre canales, frente a los tres hoteles que elegiste.

4. **Leemos a tus huéspedes** DÍA 4
   Reseñas de los últimos 12 meses: lo que más elogian, lo que más se repite como queja y cómo las estás respondiendo.

5. **Te lo presentamos** DÍA 5
   Videollamada de 45 minutos para recorrer juntos los hallazgos y resolver tus preguntas.

LO QUE RECIBES

- Informe con 10 hallazgos ordenados por prioridad
- Comparativo de tarifas y paridad frente a tu competencia
- Resumen de reputación online
- Tres acciones que puedes aplicar esta semana sin costo

HECHO A TU MEDIDA

Tú eliges contra quién te comparamos y dónde poner la lupa. Si ya sabes que tu inquietud es la web o las reseñas, dedicamos más tiempo ahí.

ETAPA 1 · FORMATO INTEGRAL

Diagnóstico integral

Una revisión completa de la operación, las ventas y el marketing de tu hotel.

PARA QUIÉN
Propietarios que necesitan una visión completa y objetiva de su hotel antes de tomar decisiones.

DURACIÓN
3 a 4 semanas

MODALIDAD
2 a 3 días en el hotel y trabajo remoto

QUÉ REVISAMOS
Operación y números de la operación (Estefanía). Ventas (Deicy). Marketing (Luisa).

NO INCLUYE
La implementación de los cambios. Eso corresponde a la Etapa 2.

CONDICIÓN
Si inicias la Etapa 2 dentro de los 30 días siguientes, el valor del diagnóstico se descuenta.

CÓMO SE DESARROLLA

1. **Preparación** SEMANA 1
   Entrevista con los propietarios. Solicitamos P&G de 12 a 24 meses, ocupación y tarifa por mes, producción por canal, nómina y contratos. Encuesta anónima corta al equipo.
2. **Vivimos el hotel como huéspedes** DÍA 1 EN SITIO
   Desde la reserva hasta el check-out. Recorremos habitaciones, áreas comunes y zonas de servicio.
3. **Acompañamos a tu equipo** DÍA 2 EN SITIO
   Turnos de recepción, housekeeping, alimentos y bebidas, eventos y mantenimiento. Conversaciones uno a uno y revisión de procesos y sistemas.
4. **Administración, ventas y marketing** DÍA 3 EN SITIO
   Costos, compras y proveedores con administración. Deicy revisa tarifas, canales, segmentos y convenios. Luisa revisa web, redes, pauta y reputación.
5. **Análisis** SEMANA 3
   Cruzamos lo observado con las cifras del hotel y el mercado, y ordenamos cada hallazgo por urgencia e importancia.
6. **Entrega** SEMANA 4
   Presentación a los propietarios o a la junta, en persona o por videollamada, con espacio para preguntas.

LO QUE RECIBES

- Informe ejecutivo para el propietario
- Informe detallado por área
- Plan de mejora priorizado: qué hacer, quién lo hace y cuándo, marcado como urgente, importante o puede esperar
- Llamada de seguimiento a los 30 días

HECHO A TU MEDIDA

El alcance se ajusta a la pregunta que más te importa. Si necesitas decidir sobre una remodelación o un cambio de operador, el diagnóstico se enfoca en darte la información para esa decisión.

ETAPA 2

Mejora de procesos

Corregimos lo que encontró el diagnóstico y lo dejamos funcionando con tu equipo.

PARA QUIÉN

Hoteles que ya tienen un diagnóstico, hecho con nosotros o actualizado, y quieren pasar a la acción.

CÓMO SE DEFINE EL ALCANCE

Eliges del plan de mejora los puntos que quieres trabajar. Con eso te enviamos una propuesta con alcance cerrado.

DURACIÓN

2 a 6 meses, según el alcance

MODALIDAD

Reunión semanal virtual, visitas al hotel según el plan e informe mensual de avance

FRENTES

Operación (Estefanía). Ventas (Deicy). Marketing (Luisa). Detalle en la página siguiente.

CÓMO SE DESARROLLA

1. **Acordar** INICIO
   Revisamos contigo las prioridades, el calendario y el indicador con el que vamos a seguir el avance de cada mejora.
2. **Diseñar con el equipo** CADA MEJORA
   El proceso nuevo se construye con las personas que lo van a ejecutar, para que sea realista y se sostenga.
3. **Implementar y entrenar** EN EL HOTEL
   Lo ponemos en marcha en sitio, en el turno de cada persona, con acompañamiento directo.
4. **Acompañar y ajustar** SEMANAL
   Revisamos qué funciona y qué no, y corregimos a tiempo.
5. **Entregar** CIERRE
   Cada proceso queda documentado, con responsable e indicador, y el equipo preparado para sostenerlo.

LO QUE RECIBES

- Procesos documentados
- Manuales y listas de verificación por área
- Equipo entrenado
- Tablero de indicadores de seguimiento
- Informe de cierre con el antes y el después de cada proceso

HECHO A TU MEDIDA

Tú decides qué mejorar y a qué ritmo. Ajustamos la frecuencia de visitas y los cambios a lo que tu equipo puede sostener en plena operación.

ETAPA 2 · FRENTES DE MEJORA

Qué podemos trabajar en tu hotel

Estos son los temas más frecuentes. En tu propuesta incluimos solo los que salieron como prioridad en el diagnóstico y los que tú decidas abordar.

Operación

Lidera Estefanía Gómez

- Procesos y estándares de recepción, housekeeping, alimentos y bebidas, eventos y mantenimiento
- Manuales y listas de verificación
- Estructura del equipo, perfiles y turnos
- Compras, inventarios y control de costos
- Mantenimiento preventivo
- Recorrido del huésped y estándares de servicio
- Rutinas de gerencia: reuniones, cierres y reportes
- Formación del equipo en sitio

Ventas

Lidera Deicy Gómez

- Estrategia de tarifas y calendario de demanda
- Gestión de canales y OTAs
- Convenios con empresas
- Grupos, eventos y bodas
- Agencias, operadores y mayoristas
- Kit de ventas: tarifario, presentación y propuestas
- Entrenamiento de recepción y reservas en ventas
- Plan comercial anual

Marketing

Lidera Luisa Reyes

- Ficha de Google y fichas en OTAs
- Web y motor de reservas
- Posicionamiento en buscadores
- Contenido: fotografía, video y textos
- Redes sociales
- Campañas de pauta
- Correo a huéspedes anteriores
- Gestión de reseñas y reputación

Un solo plan de trabajo

Si trabajas más de un frente, todo avanza bajo un mismo calendario, con una reunión semanal conjunta y un solo informe mensual. Estefanía coordina y responde por el conjunto.

ETAPA 3 · OPCIONAL

Seguimiento

Para sostener lo logrado y decidir con información actualizada cada mes.

PARA QUIÉN
Propietarios que no están en el día a día del hotel, inversionistas, familias y juntas directivas.

DURACIÓN
Mensual. Mínimo tres meses; después, sin permanencia

MODALIDAD
Una visita al mes y seguimiento remoto

EQUIPO
Estefanía, con apoyo puntual de las aliadas

CÓMO SE DESARROLLA

1. **Revisamos el cierre del mes** SEMANA 1
   Ingresos, costos, ocupación y tarifa promedio frente al presupuesto y al año anterior.

2. **Visitamos el hotel** UNA VEZ AL MES
   Recorrido, reunión con el gerente y revisión de los procesos implementados.

3. **Miramos hacia adelante** CADA MES
   Pronóstico de los próximos 90 días, revisión de tarifas y alertas tempranas.

4. **Informamos y acompañamos** CADA MES
   Informe con resultados, alertas y recomendaciones. Asistimos a tu junta o reunión de socios, en persona o por videollamada.

LO QUE RECIBES

- Tablero mensual de indicadores
- Informe mensual para propietarios o junta
- Pronóstico de 90 días
- Acompañamiento en la junta
- Línea directa para decisiones importantes

HECHO A TU MEDIDA

El informe se adapta a lo que tu junta necesita ver y al formato al que está acostumbrada. Si tienes varios hoteles, los consolidamos en un solo informe.

SERVICIO ESPECIAL

Gerencia interina

Tu hotel en buenas manos mientras encuentras a tu gerente definitivo.

PARA QUIÉN
Hoteles que se quedaron sin gerente, que atraviesan un cambio de dueño u operador o que necesitan estabilizarse.

DURACIÓN
1 a 6 meses

MODALIDAD
Presencia en el hotel

EQUIPO
Estefanía como gerente, con apoyo de las aliadas cuando se necesite

EXPERIENCIA
Gerencia general de hoteles boutique y operaciones de un hotel de 300 camas con restaurantes y eventos

CÓMO SE DESARROLLA

1. **Tomamos el mando** SEMANA 1
   Reunión con propietarios y equipo. Revisión de caja, reservas, proveedores y temas urgentes. Estabilizamos lo crítico.
2. **Gerenciamos el día a día** DURANTE EL ENCARGO
   Operación, servicio, equipo, restaurantes, eventos y ventas, con informe semanal al propietario.
3. **Apoyamos la selección** EN PARALELO
   Definimos el perfil del gerente definitivo y participamos contigo en la selección.
4. **Hacemos el empalme** ÚLTIMAS 2 SEMANAS
   Entregamos el hotel con información, procesos y un plan claro para el nuevo gerente.

LO QUE RECIBES

- Operación estable y sin interrupciones
- Informe semanal al propietario
- Perfil del gerente definitivo y apoyo en la selección
- Empalme documentado
- Plan de 90 días para el nuevo gerente

HECHO A TU MEDIDA

Definimos contigo el alcance de las decisiones, los días de presencia y la forma de reportar. Se puede combinar con un diagnóstico integral para aprovechar el tiempo en el hotel.

PRÓXIMO PASO

Conversemos

Agenda una conversación de 30 minutos, sin costo. Nos cuentas qué está pasando en tu hotel y te decimos con honestidad cómo podemos ayudarte, o si no somos lo que necesitas.

01 Conversación inicial de 30 minutos, sin costo

02 Propuesta escrita con alcance, calendario y valor en menos de una semana

03 Iniciamos en la fecha que acordemos

Estefanía Gómez

Fundadora · Consultora

+57 310 510 0468

estefania@fullhausadvisory.com

Colombia · Guatemala

