

94  
2ej.



**Universidad Nacional Autónoma de México**

**Facultad de Contaduría y Administración**

**“ADMINISTRACION DE HOTELES  
TURISTICOS”**

**Seminario de Investigación Administrativa**

Que en opción al grado de:

**LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

**P r e s e n t a :**

**Daniel Pimentel Arista**

**Profesor del Seminario: Jaime Gallastegui**

**México, D. F.**

**Junio 1987**



Universidad Nacional  
Autónoma de México



## **UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso**

### **DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## INDICE

I. INTRODUCCION.	3
2. ANTECEDENTES.	6
3.I. RELACIONES CON SECTUR.	12
3.I.I. LEGISLACION .	13
3.I.2. FONATUR.	15
3.2 RELACIONES CON ASOCIACION MEXICANA DE HOTELES Y Mo.	19
4. ADMISION Y FUNCIONES EJECUTIVAS REALIZADAS EN HOTELES TURISTICOS.	
4.I. ORGANIGRAMA.	21
4.2 DEPARTAMENTO DE RECEPCION.	26
a) Material de Trabajo en Recepción.	27
b) Papelería impresa usada en Recepción.	28
c) Las reservaciones del día.	29
d) Tipos de habitación.	30
e) Precios de habitaciones.	31
f) El rack numérico.	32
g) Significado de sobres y micas.	32
h) El rack alfabético.	33
i) Operación en la entrada de huésped.	33
j) Recomendaciones en algunas entradas.	35
k) Operación de la salida de huéspedes.	36
l) Planes especiales.	36
m) Los Sellos.	37
n) Atenciones especiales.	38
4.3 DEPARTAMENTO RESTAURANT Y COCINA.	39
4.4 DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD.	49
4.4.I INGRESOS.	49

4.4.2 EROGACIONES.	53
4.4.3 SUELDOS Y SALARIOS.	54
4.4.4 INFORMES ESTADISTICOS.	56
4.5 DEPARTAMENTO MANTENIMIENTO.	58
a) Personal del Departamento.	58
b) Mantenimiento Preventivo.	58
c) Aspectos donde se aplica el Mantenimiento Preventivo.	59
d) Ventajas del Mantenimiento Preventivo.	59
e) Bloqueo de habitaciones.	60
f) Albercas.	61
g) Equipo contra Incendio.	61
h) Mantenimiento Correctivo.	62
i) Hardex del Departamento.	62
j) Archivo del Departamento.	62
4.6 Departamento Roperia.	
4.6.I CAMARISTAS.	63
4.6.2 Lavanderia.	
4.6.3 INTENDENCIA.	68
5. CONCLUSIONES.	73
6. BIBLIOGRAFIA.	75

## INTRODUCCION.

El turismo es actualmente una actividad económica que, a través de los años, se ha consolidado como prioritario en el proceso de planeación de desarrollo económico.

Los atractivos naturales, la tradición histórica y cultural y su ubicación geográfica, dan a México la posibilidad de contar con un potencial de explorarse y visitarse con mayor amplitud.

En su concepción social el turismo promueve el descanso recreativo, difunde los valores de México, refuerza la identidad nacional fortalece las tradiciones culturales y permite un mayor acercamiento entre los pueblos.

En su aspecto económico, tiene un peso significativo, que se manifiesta por ser una fuente de captación de divisas y por fomentar el desarrollo regional, además por su aspecto multiplicador promueve el fortalecimiento de las demás actividades productivas relacionadas con el mismo.

El turismo es una actividad económica que requiere la participación de casi todos los sectores productivos y como tal, debe encauzarse la participación intersectorial, en especial en áreas como; infraestructura, transporte, abasto, de alimentos y servicios urbanos.

Es necesario una organización más eficiente y una coordinación más estrecha entre quienes participan, ya que muchas de estas actividades deben de influir para estar en posibilidad de proporcionar los servicios turísticos.

El sector turismo requiere para su eficiente operación de una diversidad de insumos estratégicos que varían tanto en cantidad como en calidad.

La amplia gama de recursos necesarios para el sector es requerida desde el inicio de la actividad como es la producción y distribución de materiales para la construcción y para la edificación y equipamiento de la planta turística.

## INTRODUCCION.

El turismo es actualmente una actividad económica que, a través de los años, se ha consolidado como prioritario en el proceso de planeación de desarrollo económico.

Los atractivos naturales, la tradición histórica y cultural y su ubicación geográfica, dan a México la posibilidad de contar con un potencial de explorarse y visitarse con mayor amplitud.

En su concepción social el turismo promueve el descanso recreativo, difunde los valores de México, refuerza la identidad nacional fortalece las tradiciones culturales y permite un mayor acercamiento entre los pueblos.

En su aspecto económico, tiene un peso significativo, que se manifiesta por ser una fuente de captación de divisas y por fomentar el desarrollo regional, además por su aspecto multiplicador promueve el fortalecimiento de las demás actividades productivas relacionadas con el mismo.

El turismo es una actividad económica que requiere la participación de casi todos los sectores productivos y como tal, debe encauzarse la participación intersectorial, en especial en áreas como; infraestructura, transporte, abasto, de alimentos y servicios urbanos.

Es necesario una organización más eficiente y una coordinación más estrecha entre quienes participan, ya que muchas de estas actividades deben de influir para estar en posibilidad de proporcionar los servicios turísticos.

El sector turismo requiere para su eficiente operación de una diversidad de insumos estratégicos que varían tanto en cantidad como en calidad.

La amplia gama de recursos necesarios para el sector es requerida desde el inicio de la actividad como es la producción y distribución de materiales para la construcción y para la edificación y equipamiento de la planta turística.

## INTRODUCCION.

El turismo es actualmente una actividad económica que, a través de los años, se ha consolidado como prioritario en el proceso de planeación de desarrollo económico.

Los atractivos naturales, la tradición histórica y cultural y su ubicación geográfica, dan a México la posibilidad de contar con un potencial de explorarse y visitarse con mayor amplitud.

En su concepción social el turismo promueve el descanso recreativo, difunde los valores de México, refuerza la identidad nacional fortalece las tradiciones culturales y permite un mayor acercamiento entre los pueblos.

En su aspecto económico, tiene un peso significativo, que se manifiesta por ser una fuente de captación de divisas y por fomentar el desarrollo regional, además por su aspecto multiplicador promueve el fortalecimiento de las demás actividades productivas relacionadas con el mismo.

El turismo es una actividad económica que requiere la participación de casi todos los sectores productivos y como tal, debe encauzarse la participación intersectorial, en especial en áreas como; infraestructura, transporte, abasto, de alimentos y servicios urbanos.

Es necesario una organización más eficiente y una coordinación más estrecha entre quienes participan, ya que muchas de estas actividades deben de influir para estar en posibilidad de proporcionar los servicios turísticos.

El sector turismo requiere para su eficiente operación de una diversidad de insumos estratégicos que varían tanto en cantidad como en calidad.

La amplia gama de recursos necesarios para el sector es requerida desde el inicio de la actividad como es la producción y distribución de materiales para la construcción y para la edificación y equipamiento de la planta turística.

La puesta en marcha de la actividad turística requiere del suministro de productos básicos de operación, así como el abasto de alimentos para la población residente y flotante de los centros urbanos visitados por los turistas, así mismo se requiere el mejoramiento de la capacitación de recursos humanos empleados en la actividad.

Por otra parte para continuar con la ampliación de la planta turística, es indispensable continuar brindando apoyo financiero a través de recursos fiscales y propios; a su vez se hace necesario el contar oportunamente con suficientes divisas para el fomento y promoción en el exterior; adicionalmente el desarrollo de la actividad, requiere de cambios tecnológicos y equipamiento acorde con la evolución misma del sector turismo.

A pesar de los avances logrados en la creación de tecnología propia para la inversión y operación de servicios turísticos particularmente en hotelería, aun se utiliza tecnología importada, requerida para tener eficiente oferta.

Es importante sentar las bases para que en el mediano plazo la actividad turística sea menos dependiente del exterior en materia tecnológica, concretamente en el área de computación, ya que este sofisticado sistema hace que se eviten problemas técnicos en los programas de reservaciones, de promoción y de administración, lo cual reduce los márgenes de utilidad.

El aprovechamiento del potencial de desarrollo turístico al igual que de otros elementos que componen la actividad, requieren de una adecuada operación, la cual se integra por un gran número de servicios interpersonales, formando todo un proceso que pone en contacto a los viajeros con los prestadores de servicios y que requiere del apoyo de diversas dependencias de la administración pública.

Este potencial turístico después de muchos años, finalmente se ve aprovechado, ya que en el actual programa de gobierno se ven acentuados objetivos en el Plan Nacional de Desarrollo, el cual busca; consolidar el papel estratégico del



turismo en el desarrollo económico, a través del fortalecimiento y creación de instalaciones y servicios turísticos que demandan una cantidad mayor de mano de obra y propicien un desarrollo general equilibrado, lo que permitiera generar empleos en en diversos estados de la república.

Objetivos Específicos:

- 1) la programación de la actividad turística.
- 2) la promoción, fomento y desarrollo del turismo.
- 3) la creación, conservación, mejoramiento, protección y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos nacionales.
- 4) la protección y auxilio de los turistas.
- 5) la regulación, clasificación y control de los servicios turísticos.

## ANTECEDENTES.

La profesión de administración hotelera es una de las mas interesantes, y al mismo tiempo poco comprendida en la economía. Aunque en la mayoría de las comunidades de cierto tamaño tienen uno o más hoteles y a pesar de que el ciudadano medio se ha hospedado al menos una vez durante su vida en los hoteles muy pocas personas comprenden la diversidad de conocimientos, la variedad de aptitudes y el ingenio que se necesita para ser un buen administrador de hotel.

Como definición tenemos que hotel es; Un edificio o una institución que proporciona alojamiento, comidas y servicios al publico, Tradicionalmente la industria hotelera ha sido una propiedad individual y debido al tamaño promedio de los hoteles los hombres de negocios han logrado financiar individualmente los hoteles y conservar unida la propiedad y la administración. En los ultimos años el aumento meteórico de los costos ha dado como resultado una tendencia a la propiedad empresarial sin embargo, incluso en la actualidad la mayoría de los hoteles son de propiedad individual. Esto se pone de manifiesto por las últimas estadísticas disponibles que muestran que el 50% del total de los hoteles son de propiedad individual el 20% de sociedad y el 30% de empresa.

Actualmente en México hay dos clasificaciones de hoteles,

1) Hoteles de propiedad individual.

2) Hoteles en cadena.

ambos prestan el mismo tipo de servicio al cliente pero, existen ventajas al operar en cadena;

-COMPRAS; al adquirir todo en volumenes enormes, desde los alimentos hasta los muebles las cadenas obtienen descuentos importantes.

-PERSONAL; una cadena puede permitirse el empleo de los mejores especialistas en todas las fases de la administración

hotelera (ingenieros, contadores, expertos en ventas etc.) simplemente al repartir los costos entre sus numerosas - unidades. Pocos son los hoteles independientes que pueden permitirse esa especialización.

-PROMOCION: las campañas nacionales de publicidad en periodicos y revistas resultan generalmente prohibitivas para los hoteles independientes pero pueden ser muy provechosas cuando los costos se dividen entre todos los hoteles de la cadena, de modo que cada uno de ellos obtenga los maximos beneficios de la campaña nacional, pagando tan solo una fracción de los costos.

-RESERVACIONES; el servicio gratuito de reservaciones por teletipo permite a una cadena encauzar a los clientes a los diversos hoteles del grupo. Dado que cerca de la cuarta parte de la reservación total de habitaciones se lleva a cabo por medio de ese servicio, esto hace que haya una parte considerable del negocio que queda automaticamente fuera del alcance de los hoteles independientes.

-FINANCIAMIENTO; para obtener capitales importantes para mejoramientos o expansión puesto que los suscriptores pueden evaluar los riesgos financieros estudiando la eficiencia actual de la administración empresarial de una cadena.

#### CENTROS TURISTICOS

México cuenta con centros turísticos distribuidos en el país con características muy variadas, que los confieren en atractivos singulares de las corrientes turísticas de nacionales y extranjeros.

Para el turismo que demanda alojamiento destacan 23 - centros turísticos que en su conjunto tienen 95,800 cuartos y que en 1983 recibieron 13.7 millones de visitantes.- Los nacionales representan casi dos terceras partes de ese total y los residentes en el extranjero, en su mayoría por

teamericanos , la tercera parte restante. Estos centros con forman en 37% de la oferta de alojamiento del país y recibe el 50% de los visitantes.

Por sus rasgos generales se agrupan en centros del interior y de playa, cada uno de los dos con aproximadamente el mismo número de cuarto de alojamiento.

Los centros turísticos del interior són pcho, varios- de ellos con un alto nivel de madurez, con reducidos esfuerzos promocionales y, en algunos casos, sus atractivos -- han sido poco aprovechados por falta de coordinación o de equipamiento turístico, aunque poseen posibilidades de desarrollo. En estos centros el turismo nacional conforma el 75 % de la demanda total.

La Ciudad de México, Guadalajara, Mérida, Guanajuato, Taxco, San Miguel de Allende, Oaxaca y Tijuana conjuntamente ofrecen 46,900 cuartos hoteleros de calidad turística;-- destacan los dos primeros con tres cuartas partes.

En los centros del interior se observan diferentes -- niveles de desarrollo turístico; sobresalen la Ciudad de - México y Guadalajara como destinos que han alcanzado un al to nivel de desarrollo, ya que cuentan con una adecuada co municación área y terrestre, eficientes instalaciones complementarias.

El principal mercado de estas ciudades lo constituyen los visitantes por negocios, al concentrarse en estas zo-- nas gran parte de la actividad económica, política y cultura ral del país. Los niveles de ocupación en ambos casos son superiores al 60% y captaron en conjunto el 63% de los visitantes a los centros turísticos del interior.

También destacan Oaxaca y Mérida, en donde la actividad turística tiene un impacto importante en la economía - de los mismos, así como una considerable influencia regional distribuyendo los beneficios del turismo a los poblado res de las zonas inmediatas.

La ciudad de Tijuana destaca con un elevado número de habitantes, mejores niveles de ocupación y un volúmen con-

siderable de visitantes. Las localidades de Guanajuato, Taxco y San Miguel de Allende, cuentan con atractivos turísticos de calidad histórica, cultural, arquitectónica y turística. Sin embargo, la oferta de servicios ha encontrado ciertas limitaciones para su crecimiento presentándose problemas de comunicación, difusión, transportación y comercialización. Se observan esfuerzos aislados que no permiten superar los niveles de operación logrados en los últimos años; estos centros se han desarrollado debido a su cercanía con la Cd. de México ya que captan turistas que realizan viajes con permanencia de uno o tres días. Los mayores índices de utilización se presentan durante los fines de semana, con niveles de ocupación manual reducidos.

Los centros turísticos de playa se encuentran en etapa de crecimiento inducidos por la demanda de corrientes turísticas que buscan sus variados atractivos. Los centros de Acapulco, Puerto Vallarta, Cozumel, Veracruz, Mazatlán, La Paz, Ensenada, Manzanillo, Puerto Angel, Puerto Escondido, Cancún, Ixtapa, Loreto y los Cabos que agrupan 48,900 habitaciones, recibieron 5.7 millones de visitantes en 1983, con una tasa de crecimiento del 12 % anual en los últimos años.

Existen en ellos diferentes niveles de desarrollo, destacando Acapulco, que dispone de la mayor parte de la oferta hotelera de ese grupo, así como un importante grupo de visitantes, que ascendió a más de 1.5 millones de personas en 1983. Este centro tiene gran relevancia a nivel internacional y cuenta con una amplia gama de servicios turísticos, así como una gran promoción organizada y una destacada infraestructura y equipamiento turístico.

Por su parte Puerto Vallarta, Mazatlán, Veracruz y Cozumel son destinos que han alcanzado un crecimiento satisfactorio; encontrándose en una etapa de consolidación. Puerto Vallarta destaca por ser el centro de mayor nivel de ocupación de 1983, con el 83%. Este centro sobresale

por la gran participación de turistas extranjeros, en comparación con Veracruz que tradicionalmente ha captado turistas nacionales. El más pequeño es Cozumel, con 1,800 habitantes, ya que enfrenta limitaciones de crecimiento en la oferta hotelera.

En la Paz, Manzanillo, Puerto Angel y Ensenada, la actividad turística no ha evolucionado de manera adecuada, - existiendo actualmente importantes restricciones para su crecimiento. En cada uno de estos centros el número de habitantes es superior a los 1,000 cuartos, con excepción de Puerto Angel que solo ofrece 100 habitaciones de calidad turística.

En la última década se ha impulsado la creación de polos turísticos planeados integralmente, intensificando así el programa de descentralización y generación de nuevas fuentes de empleo. Para su desarrollo se canalizan recursos económicos destinados a la infraestructura, urbanización de las poblaciones de apoyo y obras de tipo social, educativo y asistencial. Se generaron importantes volúmenes de empleo directos e indirectos con 9,500 unidades de alojamiento de diversas categorías, que ofrecen una amplia gama de servicios turísticos dirigidos a todos los segmentos socioeconómicos de la población.

Los nuevos polos que forman parte de los centros turísticos de playa son: Cancún, Ixtapa Zihuatanejo, Loreto, San José, del Cabo y Puerto Escondido. Conjuntamente recibieron la visita de 1.3 millones de turistas en 1983, en donde los nacionales representaron el 42% y la turismo del exterior el restante 58%. La ocupación promedio registrada en los cinco desarrollos turísticos integrales, en el año de 1983 fue del 61%, similar a la ocupación promedio similar.

De estos centros planeados integralmente, Cancún fue el receptor principal de turismo, debido a que en los últimos años se ha dado a conocer internacionalmente con inmejorables resultados.

Un análisis de la hotelería internacional actual indica la aparición de las siguientes tendencias, que debemos considerar;

- cada vez hay más países en el mundo que se están dando cuenta del valor que tiene en dólares el negocio del turismo. Como resultado de ello, se están construyendo hoteles con gran rapidez en muchos países. Es tan importante el hotel para atraer a los turistas, que muchos países están ofreciendo ventajas fiscales a los hombres de negocios dispuestos a construir y manejar hoteles. Otros países financiando la construcción con dinero del gobierno y ofrecen contratos lucrativos de administración a organizaciones hoteleras extranjeras.

- hay un auge creciente en la hotelería internacional. Los enormes avances logrados por la industria de los transportes permiten a los viajeros mundiales cubrir varios miles de kilómetros con tanta rapidez y a tan bajo costo, en la actualidad, como en el caso de unos centenares de kilómetros hace quince años. Los viajes internacionales se han incrementado durante los últimos cinco años, sin dar muestra de haber alcanzado todavía su punto máximo.

### 3.1 RELACIONES CON SECTUR

Cada mes se envía un reporte, y se anuncian en todas las entradas y salidas de huéspedes nacionales y extranjeros habidas durante el mes.

Se envían a:

- a) Departamento de Turismo a México, D.F.
- b) Departamento de Turismo de la ciudad.
- c) Copia para archivo de reservaciones.

Los datos que son solicitados por esta Secretaría, - son estrictamente para uso estadístico.

Todo lo relacionado con el cambio de tarifas, se tratan directamente con la Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles.



RELACION DE CUARTOS Y HUESPEDES  
SABADO 25 DE ABRIL DE 1987

108	GUTIERREZ	2	EP	CALIF	APTO	22,000.00	12,570.00	
109	PEREZ	1	EP	YUC	APTO	10,800.00	11,480.00	
109	RODRIGUEZ	1	EP	CHIH	OTL NTE	20,000.00	20,000.00	
109	RUIZ	1	EP	CALIF	APTO	20,000.00	20,000.00	
109	GARCIA	1	EP	CHER LEO	APTO	22,000.00	66,000.00	
109	ELABORACION	1	EP	QUA DALAJARA	APTO	24,000.00	24,000.00	
109	BARBA	1	EP	SINALOA	OTL	22,000.00	83,200.00	
109	WALDRON	1	EP	JALISCO	C.C. NTE	24,000.00	24,000.00	
109	MANGAS	1	EP	JALISCO	C.C. NTE	22,000.00	22,000.00	
109	LEMA	1	EP	VIC	C.C. NTE	20,000.00	37,862.00	
109	MAR DONAL	1	EP	CALIF	APTO	20,000.00	20,000.00	
109	TREVIL	1	EP	MEXICO	OTL	20,000.00	20,000.00	
109	ORTIGA	1	EP	JALISCO	C.C. NTE	20,000.00	20,000.00	
109	OTRIS	1	EP	LEMA	DELVEIDER	13,225.00	15,225.00	
109	C. WALLERS	1	EP	GTO.	OTL	16,500.00	32,000.00	
109	AMANA	1	EP	MEXICO	OTL	22,000.00	22,000.00	
109	PATRICIO	3	EP	PARISA	APTO	25,000.00	59,925.00	
109	ORTIGA	1	EP	CALIF	C.C. NTE	22,000.00	22,000.00	
109	BERGABEL	1	EP	MEXICO	C.C. NTE	22,000.00	22,000.00	
109	SIEMRA	1	EP	QUANAO	C.C. NTE	25,000.00	49,500.00	
109	HERRERA	1	EP	JALISCO	C.C. NTE	20,000.00	20,000.00	
109	HAUSEN	1	EP	ALEMANIA	APTO	22,000.00	22,000.00	
109	SERANO	1	EP	SINALOA	C.C. NTE	22,000.00	22,000.00	
109	SOSA	1	EP	SINALOA	APTO	22,000.00	21,000.00	
109	REILLENDEZ	1	EP	JALISCO	S. TURAS	6000.	6000.	
109	GIANNI	1	EP	ITALIA	C.C. NTE	22,000.00	22,000.00	
109	VALLS	2	EP	ARGENT	APTO	22,000.00	14,000.00	
109	OLAVES	2	EP	CALIF	C.C. NTE	22,000.00	11,500.00	
109	MARQUEZ	2	EP	CAGUA	APTO	22,000.00	22,000.00	
109	ARACHO	2	EP	ARGENT	APTO	19,800.00	19,800.00	
109	RUIZ	1	EP	MICH	APTO	11,000.00	11,000.00	
109	REYES	1	EP	MICH	APTO	11,000.00	11,000.00	
109	MAROS	1	EP	JALISCO	APTO	22,000.00	68,000.00	
109	RODRIGUEZ	1	EP	JALISCO	C.C. NTE	20,000.00	20,000.00	
109	ROBLE	1	EP	P. RICO	MUNDIMEX	9,200.00	9,200.00	
109	GILLEN	2	EP	MADRID	C.C. TE	22,000.00	44,000.00	
109	VELAZQUEZ	2	EP	MEXICO	APTO	22,000.00	26,000.00	
109	OLIVARES	2	EP	MEXICO	C.C. TE	22,000.00	22,000.00	
109	GUTIERREZ	1	EP	TUXTLA	OTL	28,000.00	134,758.00	
109	DIAZ	1	EP	FLORIDA	OTL	20,000.00	40,000.00	
109	DIAZ	2	EP	TX	OTL	17,500.00	65,406.00	
109	BOUCHERON	1	EP	MEXICO	OTL	5,000.00	71,500.00	
109	SANDVAL	2	EP	TUXTLA	H. ARRIJES	26,000.00	26,000.00	

SALDO..... 1,254,506.00  
MANT. RESTADO..... 48

PORCENTAJE DE OCUPACION..... 78%

R. PAPER PLANTACION..... 19,494.00

ALTA TOTAL..... 935,725.00

LISTA ELABORADA POR: LUIS J. GARCIA R.

25/ABRIL/87



SECRETARÍA DE TURISMO  
REGISTRO DE HUESPEDES EN BASE A SALIDAS

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO \_\_\_\_\_ DATOS TELEFONICOS AL SER DE \_\_\_\_\_ DE 196 \_\_\_\_  
CLAVE \_\_\_\_\_ LOCALIDAD \_\_\_\_\_ NUMERO DE CUARTOS \_\_\_\_\_ MARQUE EN CASAS \_\_\_\_\_  
ESTADO \_\_\_\_\_ CATEGORIA \_\_\_\_\_ PUNTAJE TOTAL POR CUARTOS HABITADOS AL MES \_\_\_\_\_  
MUNICIPIO \_\_\_\_\_ TIPO \_\_\_\_\_ PERSONAL OCUPIADO EN EL MES \_\_\_\_\_

CONCEPTO	DIAS	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	TOTAL	CLAVE
----------	------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-------	-------

TURISTAS NACIONALES																																	34
																																	43
TARIFAS NACIONALES																																44	
AUTOMOVIL																																12	
AVION																																12	
TRAFILER																																12	
TREN																																12	
AUTOBUS																																12	
CARRO																																12	
OTROS																																12	
SUMA																																66	

MODALIDAD DEL VIAJE																																	35
																																	12
SIN RESERVACION																																12	
AGENCIA																																12	
RESERVACION DIRECTA																																12	
SUMA																																36	

PROCEDENCIA																																	36
																																	12
BAJA CALIFORNIA NORTE																																12	
CHIHUAHUA																																12	
DISTRITO FEDERAL																																12	
QUERETARO																																12	
GUERRERO																																12	
JALISCO																																12	
ESTADO DE MEXICO																																12	
MICHOCAN																																12	
MORELOS																																12	
MOQUELEON																																12	
PUEBLA																																12	
QUINTANA ROO																																12	
SINALOA																																12	
SONORA																																12	
TAMAULIPAS																																12	
TLAXOS																																12	
SUMA																																36	

PERMANENCIA																																	37
																																	12
HASTA 3 DIAS																																12	
4 A 8 DIAS																																12	
9 A 18 DIAS																																12	
MAS DE 18 DIAS																																12	
SUMA																																36	

TOTAL DE CUARTOS QUE OCUPABAN AL DIA																																	38
																																	36

CONCEPTO	DIAS	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	TOTAL	CLAVE
----------	------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-------	-------

TURISTAS EXTRANJEROS																																	39
																																	37
TRANSPORTE																																38	
AUTOMOVIL																																38	
AVION																																38	
TRAFILER																																38	
TREN																																38	
AUTOBUS																																38	
OTROS																																38	
SUMA																																12	

MODALIDAD DEL VIAJE																																	40
																																	38
SIN RESERVACION																																38	
AGENCIA																																38	
RESERVACION DIRECTA																																38	
SUMA																																12	

PROCEDENCIA																																	41
																																	38
EU																																38	
CANADA																																38	
LATINOAMERICA																																38	
EUROPA																																38	
JAPON																																38	
OTROS																																38	
SUMA																																36	

PERMANENCIA																																	42
																																	38
HASTA 3 DIAS																																38	
DE 4 A 8 DIAS																																38	
DE 9 A 18 DIAS																																38	
MAS DE 18 DIAS																																38	
SUMA																																12	

TOTAL DE CUARTOS QUE OCUPABAN AL DIA																																	43
																																	37

VERIFICAR LA EXACTITUD DE LOS DATOS YA QUE SON TOTALES DE TRANSPORTE, MODALIDAD DEL VIAJE, PROCEDENCIA Y PERMANENCIA, DEBIRAN SER IGUALES A LA SUMA DE LAS TURISTAS NACIONALES O EXTRANJEROS.  
EN CASO DE HABER ERRORES EN ESTE REGISTRO, DEBERAN SER REPORTADOS AL CUANDO UNICAMENTE SE HAYA TENIDO MOVIMIENTO EN UN SOLA TIPO DE TURISTAS.  
EL REGISTRO DE TURISTAS EXTRANJEROS DEBE SER REPORTADO EN BASE A LAS SALIDAS.  
NO DEBE OMITIRSE LOS DATOS DEL MUNICIPIO QUE RENDE EL REGISTRO ASÍ COMO EL DE LOS ALOJADORES DE QUE SE ES RESPONSABLE.  
C.C. 196 \_\_\_\_

PARA USO EXCLUSIVO DE LA SECRETARIA			
TOTAL DE CUARTOS OCUPADOS AL MES	12	12	12
POR NACIONALES CLAVE 38	12	12	12
POR EXTRANJEROS CLAVE 39	12	12	12
CUARTOS NO HABITADOS AL MES	12	12	12

LOS DATOS AQUÍ REGISTRADOS SON ESTADISTICOS Y NO PODRAN SER PROPORCIONADOS EN FORMA NOMINATIVA NI HANAR BRUBA EN HACER O FUERA DE EL.

### 3.1.1 LEGISLACION

Los requisitos para el registro y autorización de Establecimientos de Hospedaje que solicita la Secretaría de Turismo son los siguientes:

- a) Solicitud de inscripción en el Registro Nacional de Turismo.
- b) Tratándose de personas morales, testimonio de la escritura pública que acredite su legal constitución, o bien disposición de orden público en la que fundamente su existencia y objeto.
- c) Seguro de responsabilidad civil contra daños a terceros.
- d) Proyecto de reglamento interior del establecimiento en donde especifiquen las características del seguro contratado.
- e) Constancia de inscripción en el Registro Federal de Contribuyentes.

Los requisitos solicitados por los diferentes Departamentos Gubernamentales son:

- I) Licencia de Funcionamiento.
- II. Licencia Sanitaria.
- III. Licencia de Construcción.
- IV. Licencia de Rótulos luminosos.
- V. Licencia de Calderas de Fogoneros.
- VI. Licencia y Libro de Maquinaria.
- VII. Cédula del Registro Federal de Causantes.
- VIII. Cédula de Empadronamiento.
- IX. Cédula de Empadronamiento de Alcoholes.
- X. Inscripción en el Registro Federal de Bebidas Alcohólicas.

- XI. Registro ante la Cámara Nacional de Comercio de la Cd. de México ó la respectiva.
- XII. Registro Nacional de Turismo y Cédula Turística.
- XIII. Tarjetas de Tarifas Autorizadas por la Secretaría de Turismo.
- XIV. Registro ante la Cámara de Alimentos Condimentados
- XV. A la entrada del hotel en lugar visible, precios,-- registrados ante la Secretaría de Turismo.
- XVI. Libro de Registro de Pasajeros Autorizados por la Delegación correspondiente.
- XVII. Placa del Aforo autorizada por la Delegación.
- XVIII. Acta de Mejoramiento del Ambiente.
- XIX. Reglamento Interior de Habitaciones Autorizadas -- por la Secretaría de Turismo.
- XX. Registro de Huéspedes.
- XXI. Carga anual de extinguidores y avisos luminosos de Salidas de Emergencias.
- XXII. Manifestación a la dirección de Estadística.
- XXIII. " de uso de Tomas de Agua.
- XXIV. Permiso de funcionamiento de los Establecimientos.
- XXV. Autorización de los Elevadores.
- XXVI. Registro de Descarga de Agua Residual.
- XXVII. Registro de Reglamento Interior de Trabajo.
- XXVIII. Tarjetas Sanitarias de los trabajadores.
- XXIX. Visto bueno de Obras Públicas.

REGISTRO NACIONAL DE TURISMO  
ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE  
I N S T R U C T I V O

RECOMENDACIONES GENERALES:

- 1.- LEA CUIDADOSAMENTE ESTE INSTRUCTIVO ANTES DE LLENAR LA FORMA.
- 2.- UTILICE MAQUINA DE ESCRIBIR O BOLIGRAFO, USAR LETRA DE MOLDE, EMPLEANDO UNA CASILLA POR LETRA.
- 3.- LOS ESPACIOS SOMBREADOS NO DEBERAN SER LLENADOS.

DATOS REQUERIDOS:

- 1.- DATOS GENERALES:
  - NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO: Ponga el nombre comercial con que opera
  - RAZON SOCIAL: En el caso de personas físicas, se asentará el nombre del propietario, de otra manera, se asentará la razón social del establecimiento.
- 2.- TIPO DE ALOJAMIENTO Y CATEGORIA:
  - 2.1 TIPO DE ALOJAMIENTO: Marque con una sola cruz el tipo de alojamiento predominante.
  - 2.2 CATEGORIA: Marque con una sola cruz la categoría - que SECTUR otorgó a su establecimiento.
- 3.- CARACTERISTICAS DE LOS SERVICIOS:
  - 3.1 HABITACIONES: Ponga la cantidad de habitaciones de cada tipo en las casillas correspondientes, así como el total de habitaciones.
  - 3.2 PERSONAL OCUPADO: Ponga la cantidad de personas ocupadas - en cada sección o departamento, así como el total del personal ocupado.
- 4.- SERVICIOS DE ATENCION AL PUBLICO:
 

Utilice un renglón por cada servicio que proporcione su establecimiento (restaurante; restaurante-bar; cafetería; centro nocturno; discoteca) siempre y cuando -- opere bajo su misma razón social.

Se exceptúan los salones de fiestas y de convenciones.

En TIPO DE SERVICIO, se pondrán los servicios que proporciona su establecimiento.

En NOMBRE COMERCIAL, se pondrá el nombre de cada establecimiento.

Ponga la capacidad de atención oficial de cada establecimiento.

En HORARIO DE SERVICIO, ponga el horario de cada servicio.

En TIPO DE ESPECTACULO, marque con una sola cruz.
- 5.- CARACTERISTICAS:
 

Marque con una sola cruz las características que le corresponden a su establecimiento.

  - 5.1 TIPO DE OPERACION: Si su establecimiento es parte de una cadena, deberá llenar una forma por cada uno de los establecimientos afiliados, y todas juntas, deberá presentarlas a SECTUR.
  - 5.2 CAPACIDAD DE ESTACIONAMIENTO: Ponga el número total de lugares de su(s) estacionamiento(s)
  - 5.3 CARACTERISTICAS -- DOMINANTES DEL MERCADO: Marque con una sola cruz la característica dominante correspondiente.

**SECRETARIA DE TURISMO**  
SOLICITUD DE  
REGISTRO DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

**1.- DATOS GENERALES** RNT-1

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO		SIGLA		NUMERO	
RAZON SOCIAL					
CALLE Y NUMERO					
COLONIA				CODIGO POSTAL	
CIUDAD				Nº DE TELEX	
ESTADO		ENT.		REG. FED. DE CAUS.	
FECHA INICIO OPERACIONES		TELEFONOS		ZONA TURISTICA	
DIA MES AÑO					

**2.- TIPO DE ALOJAMIENTO Y CATEGORIA**

<b>2.1- TIPO DE ALOJAMIENTO</b> <input type="checkbox"/> HOTEL <input type="checkbox"/> HOTEL <input type="checkbox"/> COMPLEJO TURISTICO	<input type="checkbox"/> CONSTRUCC. CON VALOR HIST. <input type="checkbox"/> HACIENDAS <input type="checkbox"/> SUITES, VILLAS <input type="checkbox"/> CAMPAMENTOS, CASAS RODANTES <input type="checkbox"/> OTROS	<b>2.2 CATEGORIA OTORGADA POR SECTOR</b> <input type="checkbox"/> CE <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> GT <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 5
--	--	--

**3.- CARACTERISTICAS DE LOS SERVICIOS**

<b>3.1- HABITACIONES</b> <table border="1" style="width: 100%; height: 40px;"> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> </table> SENCILLAS DOBLES SUITES																<table border="1" style="width: 100%; height: 40px;"> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> </table> J. SUITES M. SUITES BUNGALOWS OTROS TOTAL DE HABITACIONES																						<b>3.2- PERSONAL OCUPADO</b> <table border="1" style="width: 100%; height: 40px;"> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> </table> DIV. CUARTOS ADMINISTRACION ALIMENTOS Y BEBIDAS EVENTUAL OTROS TOTAL																					

**4.- SERVICIOS DE ATENCION AL PUBLICO**

PARA USO DE SECTOR	TIPO DE SERVICIO	NOMBRE COMERCIAL DEL SERVICIO	CAPACIDAD MAXIMA	HORARIO DEL SERVICIO		TIPO DE ESPECTACULO	
				DE	A	VIVO	GRAB. AUDIO

**5.- CARACTERISTICAS ESPECIALES**

<b>5.1- TIPO DE OPERACION</b> <input type="checkbox"/> CADENA INTERNACIONAL <input type="checkbox"/> INDEPENDIENTE <input type="checkbox"/> CADENA NACIONAL <input type="checkbox"/> FAMILIAR	<b>5.2- CAPACIDAD DE ESTACIONAMIENTO</b> <table border="1" style="width: 100%; height: 20px;"> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>					<b>5.3- CARACTERISTICAS DOMINANTES DE MERCADO</b> <input type="checkbox"/> PLACER <input type="checkbox"/> CONVENCIONES <input type="checkbox"/> NEGOCIO <input type="checkbox"/> SALUD <input type="checkbox"/> OTROS (ESPECIFICAR)

ESTA SOLICITUD SE PRESENTA A FIN DE GESTIONAR LA INSCRIPCION EN EL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO ESTABLECIDA EN LOS ARTICULOS 56 Y 59 DE LA LEY FEDERAL DE TURISMO (LA SIMPLE PRESENTACION DE ESTE DOCUMENTO NO IMPLICA LA INSCRIPCION EN EL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO).  
 EN CASO DE QUE LA SECRETARIA COMPROBE POR CUALQUIER MEDIO QUE LA INFORMACION PROPORCIONADA ES FALSA, AUTOMATICAMENTE SERAN NULOS LOS EFECTOS DE LA MISMA.

FECHA

FIRMA

### 3.1.2 FONATUR

El Fondo Nacional de Fomento al Turismo FONATUR, es un fideicomiso del Gobierno Federal administrado por Nacional Financiera, S.N.C., mismo que fue constituido el 16 de abril de 1974 con base en la Ley Federal de Fomento al Turismo.

De acuerdo con esta Ley, FONATUR es el organismo ejecutor de los siguientes programas fundamentales:

- Desarrollo de Centros Turísticos Integrales.
- Financiamiento a la Actividad Turística.
- Inversiones en Oferta Turística..

La ventajosa posición del Sector Turismo en relación a otras ramas de la actividad económica, así como el oportuno y adecuado diseño, implementación y difusión de los nuevos mecanismos de financiamiento a la actividad turística, fueron las principales razones de la dinámica y sólida demanda de crédito registrada en el año.

En el ejercicio 1985 se autorizaron 156 operaciones de crédito por un total de 43,183.7 millones de pesos que generaron 58,873 millones de pesos de inversión. Este financiamiento permitió iniciar la construcción de 5,002 habitaciones nuevas y la remodelación de 4,688 cuartos. Los beneficios del monto de créditos autorizados motivaron la creación de 5,572 empleos directos y más de 13,930 empleos indirectos.

Con motivo de los sismos de septiembre de 1985, se puso en marcha un Programa Especial de Apoyo Financiero para la reconstrucción de instalaciones hoteleras dañadas. Con este Programa se autorizaron en adición a las cifras anteriores, 27 operaciones de crédito por 3,026 millones de pesos con lo que se logró rehabilitar 2,886 habitaciones dañadas y conservar el empleo para aproxima

damente 3,000 jefes de familia.

#### LA POLITICA DE FINANCIAMIENTO

La política del Fondo Nacional de Fomento al Turismo está orientada a otorgar apoyo crediticio en cualquier lugar del país. Se apoyará cualquier proyecto que muestre factibilidad financiera y de mercado y que además esté diseñado de acuerdo a las necesidades del segmento del mercado al que se va a dirigir.

Los tipos de proyecto que FONATUR apoya a través de financiamiento son:

- Construcción de nuevos hoteles.
- Ampliación de los hoteles.
- Remodelación de hoteles.
- Construcción de condominios hoteleros y empresas de tiempo compartido.
- Establecimientos de alimentos y bebidas (de calidad turística).
- Otros proyectos relacionados con la actividad turística.

FONATUR opera, descontando a las instituciones bancarias del país, créditos refaccionarios, de apertura de crédito simple con garantía hipotecaria y de habilitación o avío. El monto máximo de crédito, que FONATUR puede otorgar es de 7,498 millones de pesos por proyecto., 3,500 millones de crédito refaccionario con garantía de la unidad hotelera, correspondiente a los financiamientos adicionales durante los primeros años de operación que se requieren por utilizar los métodos de amortizaciones crecientes, y 498 millones en crédito de habilitación o avío. La Secretaría de Hacienda y Crédito Público podrá autorizar financiamientos por montos superiores. En cuanto al límite inferior, no se ha establecido monto mínimo de cré



dito.

El monto total de financiamiento a la hotelería, -- que generalmente canalizan las instituciones de crédito, puede representar hasta el 60% de la inversión total. De este porcentaje el Fondo descuenta hasta el 80%. El plazo al que opera actualmente es de 15 años como máximo, - incluyendo años iniciales de gracia en la amortización - del capital. Las tasas de interés fluctúan entre el 72% - y el 104% del C.P.P. dependiendo de la categoría del es tablecimiento que solicita el crédito.

#### SOLICITUD DE CREDITO PARA HOTELES

Los trámites que el interesado deberá realizar son:

1. Acudir a la Sociedad Nacional de Crédito de su preferencia.
2. Presentar por escrito a la Sociedad Nacional de Crédito su interés por obtener el financiamiento para realizar un proyecto turístico.
3. Adjuntar la documentación que señale en la presente Solicitud de Crédito y entregarla a la propia Sociedad Nacional de Crédito.
4. Una vez que la Sociedad Nacional de Crédito realice el análisis correspondiente y emitida su aprobación remitirá a FONATUR la siguiente documentación:
  - Carta de autorización de la Sociedad Nacional de Crédito.
  - Carta responsiva sobre documentación legal.
  - Documentación presentada por el interesado.
5. FONATUR a través de la Subdirección General de Crédito, primero llevará a cabo la revisión de la documentación presentada por la Sociedad Nacional de -- Crédito o el Acreditado. En cuanto este completa la

documentación requerida, se realizará la Evaluación Técnica y Financiera del proyecto, a la cuál será presentada a consideración del Comité de Crédito y Comercialización y ésta a su vez aprobará los términos y condiciones de los créditos o en su caso declinará dicha solicitud.

6. El tiempo de respuesta por parte de FONATUR para autorizar o rechazar la solicitud de crédito será aproximadamente de 30 días a partir de tener completamente integrado el expediente.
7. FONATUR comunicará a la Sociedad Nacional de Crédito y al interesado, la resolución tomada en relación a la solicitud.
8. A continuación el acreditado procederá a formalizar la operación celebrando un contrato con la Sociedad Nacional de Crédito en la cual se turnará ya sea en original o copia certificada a FONATUR, posteriormente la Sociedad Nacional de Crédito adjuntará los certificados de depósito que documentan el crédito para que proceda a las ministraciones de crédito en base al programa de disposiciones establecido y de acuerdo al avance de obra.

**DATOS DEL ACREDITADO**

NOMBRE  
O  
RAZON SOCIAL

DOMICILIO DE LA  
SOCIEDAD

(CALLE Y NUMERO)

(CIUDAD, ESTADO Y CODIGO POSTAL)

PERSONA(S)  
AUTORIZADA(S)  
PARA  
PROPORCIONAR  
INFORMACION

NOMBRE \_\_\_\_\_

DOMICILIO \_\_\_\_\_

CIUDAD \_\_\_\_\_ TELEFONO \_\_\_\_\_

NOMBRE \_\_\_\_\_

DOMICILIO \_\_\_\_\_

CIUDAD \_\_\_\_\_ TELEFONO \_\_\_\_\_

NOMBRES DE LOS  
PRINCIPALES ACCIONISTAS  
(EN CASO DE EXISTIR SOCIEDAD)

ACTIVIDAD PRINCIPAL  
DE LOS ACCIONISTAS

PARTICIPACION  
(%)

FECHA DE LA CONSTITUCION DE LA SOCIEDAD

CAPITAL SUSCRITO

\$

CAPITAL PAGADO  
A LA FECHA

\$

**DATOS DE LA SOCIEDAD NACIONAL DE CREDITO**

SOCIEDAD  
NACIONAL  
DE CREDITO

DOMICILIO  
(OFICINA CENTRAL)

(CALLE - NUMERO)

(CIUDAD, ESTADO Y CODIGO POSTAL)

FUNCIONARIOS  
QUE TRAMITAN  
EL CREDITO

NOMBRE	CARGO	TELEFONO

**DATOS DEL CREDITO**

MONTO DEL CREDITO

\$

DESTINO DEL CREDITO:

- CONSTRUCCION (OBRA NUEVA).
- TERMINACION DE OBRA.
- AMPLIACION Y/O REMODELACION.

TIPO DE CREDITO:

- CREDITO REFACCIONARIO.
- CREDITO DE HABILITACION O AVIO.
- APERTURA DE CREDITO SIMPLE.
- OTRO TIPO DE CREDITO. (ESPECIFICAR)

GARANTIAS  
(especificar)

PLAZO TOTAL  
DE AMORTIZACION

PERIODO DE GRACIA:

### III. ESTUDIO DE MERCADO

#### DESCRIPCION DE LA ZONA Y DEL LUGAR.

LOCALIZACION

BREVE  
DESCRIPCION  
DONDE SE  
LOCALIZA EL  
PROYECTO

#### ANALISIS DE LA DEMANDA (DATOS DE LOS ULTIMOS DOCE MESES)

- NUMERO DE VISITANTES POR ORIGEN
- MEDIO DE TRANSPORTE
- ESTADIA PROMEDIO
- MOTIVO PRINCIPAL DE VIAJE
- ESTACION DE MAYOR AFLUENCIA

NACIONALES

EXTRANJEROS



FUENTE DE  
INFORMACION

#### ANALISIS DE LA OFERTA: (DATOS DEL ULTIMO AÑO CORRESPONDIENTES A LA CATEGORIA DEL PROYECTO)

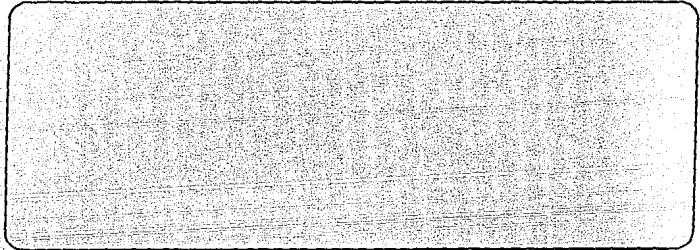
CATEGORIA	NUMERO DE HOTELES		NUMERO DE CUARTOS		OCUPACION PROMEDIO %	TARIFA NETA POR CUARTO \$
	ACTUAL	FUTURO <sup>1</sup>	ACTUAL	FUTURO		
CUATRO ESTRELLAS						
CINCO ESTRELLAS						
GRAN TURISMO						

DEFICIT ESTIMADO DEL NUMERO DE CUARTOS

FUTURO<sup>1</sup>: EN CONSTRUCCION O EN PLANEACION.

#### IV. ASPECTOS TECNICOS

BREVE DESCRIPCION  
DEL PROYECTO  
ARQUITECTONICO



PLANOS  
ARQUITECTONICOS \*

- PLANO DEL TERRENO
- PLANTA DE CONJUNTO
- PLANTAS ARQUITECTONICAS
- CORTES Y FACHADAS
- PLANO DE AREAS EXTERIORES

NOTA. PARA AMPLIACION Y/O REMODELACION ANEXAR PLANOS DEL ESTADO ACTUAL

- PROGRAMA DE OBRA
- ESPECIFICACIONES DE OBRA Y EQUIPAMIENTO

\* INDICAR LA ESCALA UTILIZADA EN PLANOS Y SEÑALAR LOS LOCALES CON SU DESTINO

### 3.3 RELACIONES CON LA ASOCIACION DE HOTELES Y MOTELES A.C.

La Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles A.C.(AMHM,A.C.) se fundo en 1922 y ha sido representativa de la actividad hotelera turistica de la republica mexicana. La asociación ha sido reconocida por la iniciativa privada y todas las autoridades del pais. Sus objetivos son;

- fomentar el desarrollo de establecimientos de hospedaje en el país.
- estrechar relaciones entre sus asociados y promover la afiliación de los establecimientos de hospedaje.
- contribuir a la preparación técnica del personal administrativo y de servicio que labora en la industria hotelera.
- estrechar relaciones con organizaciones turísticas dentro del país y el extranjero.
- organizar congresos, reuniones y exposiciones con temas de la actividad hotelera.
- defender los intereses de la hôteleria interviniendo en la legislación de leyes ante las camaras y disposiciones y reglamentos de dependencias gubernamentales.
- realizar asuntos actos o gestiones sean necesarios o convenientes para obtener la protección de los intereses de los asociados ante toda clase de autoridades y particulares.

Es así, através de los objetivos que pretende alcanzar la asociación como los hoteleros se ven beneficiados y protegidos sus intereses y obteniendo un gran beneficio de esta relación con la AMHM A.C.

Entre los servicios que generalmente son proporcionados a los asociados tenemos los siguientes;

- intervención ante la secretaria de turismo dentro de la comisión consultiva de establecimientos de hospedaje, campamentos, para fijar parámetros de precios en las distintas regiones del país.
- incluir a los socios en el directorio de hoteles mas importante del país, distribuido en agencias de viajes, líneas aéreas, etc.
- poder contar con una oficina de reservaciones en la ciudad de México a través del sistema nacional de reservaciones (promotel) creado por esta asociación para apoyar ala Hoteleria.
- asesoría legal y fiscal.
- asesoría en el area de alimentos y bebidas.
- asesoría y primas especiales para los socios en la contratación de sus seguros de responsabilidad civil, seguro de grupo para el personal hotelero etc.
- servicio de balsa de trabajo para todos los puestos de la hoteleria.
- tramitación y asesoreamiento sobre tarifas y clasificación de hoteles ante la SECTUR.



#### 4.I ORGANIGRAMA.

Por lo regular, no existe un organigrama que nos indique la forma en que los departamentos están distribuidos y que sea válido para todos los hoteles, ya que según sea la capacidad del hotel, la característica física del edificio y el tipo de servicio que se desea proporcionar, es el organigrama que se debe adoptar.

A continuación se presentarán 3 organigramas que son los más típicos dentro de nuestra industria.

##### ORGANIGRAMA 1

Este tipo de organigrama es el que tiene la mayoría de los hoteles pequeños, y como se puede observar, casi todos los departamentos están bajo control directo del gerente, al igual que las labores de compras, ventas y personal.

##### ORGANIGRAMA 2

Este organigrama tiene la importante inclusión del subgerente ejecutivo, quién ejerce supervisión como el gerente, en todos los departamentos del hotel.

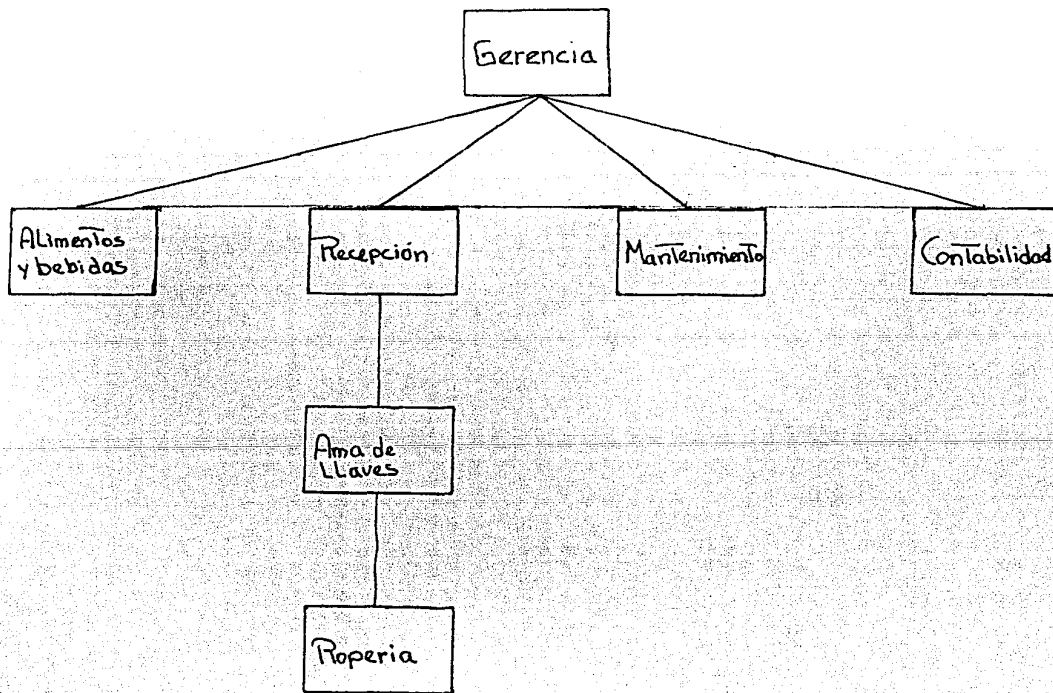
En muchos hoteles de México, el subgerente ejecutivo también tiene la responsabilidad de toda el área de alimentos y bebidas. Por lo regular, lo usan los hoteles de más de 200 habitaciones.

##### ORGANIGRAMA 3

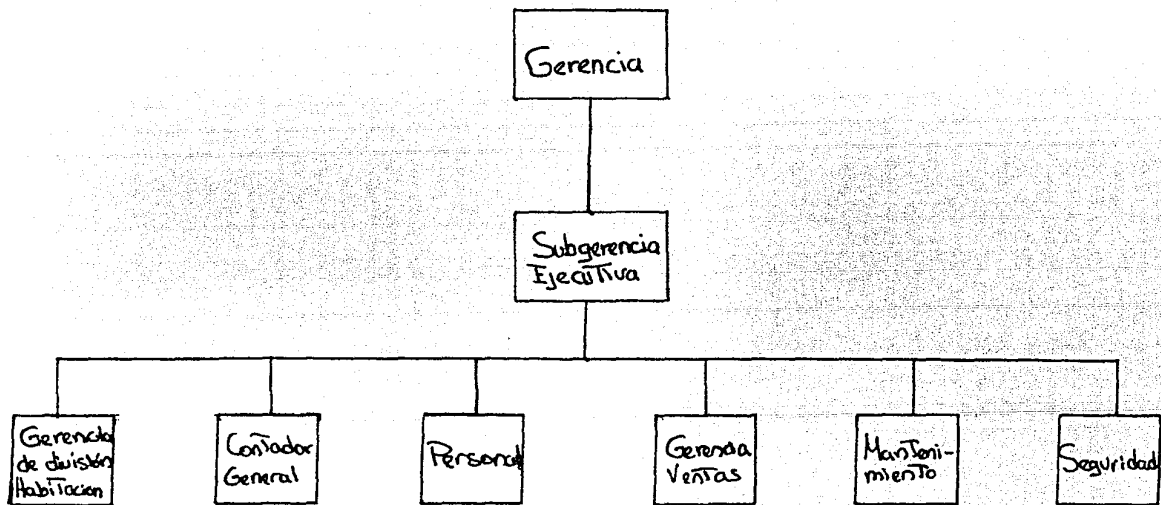
En este organigrama, el gerente general y el gerente residente están relacionados directamente con la operación del hotel, mientras que el director general enfoca -

su atención especialmente al aspecto financiero en unión del contralor, esto es sin perder contacto con la operación.

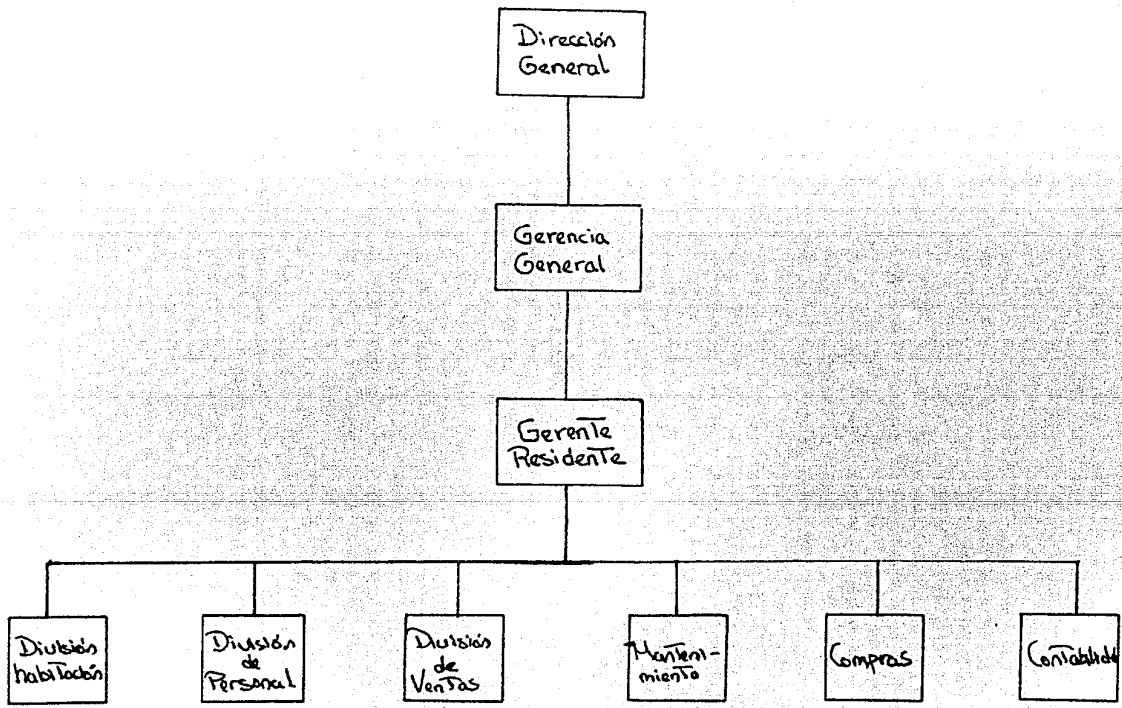
Por lo regular este organigrama se usa en los grandes hoteles.



Organigrama 1



Organigrama 2



Organigrama 3

#### 4.2 DEPARTAMENTO DE RECEPCION.

La importancia de este departamento para el desarrollo operacional es enorme, no sólo por la gran cantidad de personas que acuden a él, sino porque es el centro de operaciones de todo el hotel.

El trato que el huésped reciba aquí es de vital importancia para el progreso del hotel, ya que el huésped desde su arribo hasta su salida solicitará los servicios de este departamento.

Antes de pasar a los procesos administrativos, es importante señalar la importancia del buen servicio, no solamente en recepción sino en todos los departamentos del hotel, haciendo que el huésped se sienta como en su propia casa.

Cada hotel según sea el número de habitaciones y servicios que ofrezca al huésped, tiene determinado número de personas.

Por lo regular existe una recepcionista (Senior Clerk) y su ayudante (Junior Clerk), el primero tiene un contacto más directo con el huésped ya que el se encarga de recibirlo y despedirlo, tiene el control absoluto de las habitaciones del hotel y es el responsable directo del servicio ante el jefe de recepción o gerente general según sea el tipo de hotel.

Su ayudante por lo general se dedica a los siguientes aspectos: hacer tirillas, abrir folios, dar llaves, otorgar información, contestar teléfonos, etc., pero debe conocer el trabajo de recepción para que cuando el senior clerk se retire de recepción por alguna causa, pueda cubrir su puesto.

Para ser un buen empleado de recepción se requieren tres cualidades: Educación, presentación y preparación.

El recepcionista debe ser una persona muy bien educa

da, amable, cortés, y con un alto espíritu de servicio. - La preparación no solamente del trabajo de recepción sino también de toda la información turística que el cliente - requiere.

La presentación personal es importantísima ya que el aseo del empleado va a contribuir a que el huésped tenga una imagen buena del hotel.

#### 4.2.1

##### A) MATERIAL DE TRABAJO EN RECEPCION

A continuación se detallan los objetos indispensable en nuestro departamento.

Papel y sobres membretados del hotel	Hojas blancas tamaño oficio (copia)
Lápices	Hojas blancas tamaño carta
Plumas	Hojas blancas tamaño carta (copia)
Borradores	Hojas blancas para tirillas
Sacapuntas	Papel carbón tamaño carta
Clips	Papel carbón tamaño oficio
Engrapadora y grapas	Sellos
Máquina de escribir	Cojín para sellos
Cinta para máquina de escribir	Carpetas de archivo tamaño carta
Hojas blancas tamaño oficio	Carpetas de archivo tamaño oficio
Charolillas metálicas	Formas para Dito tamaño carta
Micas de colores verde, azul, amarillo y rojo	Formas para Dito tamaño oficio
Cerillos del hotel	Llaves de todas las habitaciones del hotel
Teléfonos	
Directorio telefónico de la ciudad	
Directorio telefónico del hotel	
Libreta de pendientes	

Libreta para anotar los  
cambios de habitaciones  
Broches baco

Tirillas de cartón para  
bloqueo de habitaciones  
Racks alfabéticos  
Racks numéricos

B) PAPELERIA IMPRESA USADA EN RECEPCION

Tarjetas de registro  
Folios blancos numerados originales  
Folios blancos numerados copia  
Folios amarillos sin número originales  
Folios amarillos sin número copia  
Cartas de bienvenida(o folletos de información del hotel)  
Tirillas de pronto registro  
Tirillas de pronto cambio  
Tarjetas M.A.P.  
Vales para botella de cortesía  
Formas para recado  
Formas para telegrama  
Formas para reservación de habitación  
Formas para cancelación de reservación de habitación  
Forma de requisición de cortesía  
Requisición al almacén general  
Formas de memorándum (carta)  
Formas de memorándum (media carta)  
Formas de control de folios  
Formas de pronta reservación  
Formas de reexpedición de correspondencia  
Formas de saldos altos  
Sobres membretados del hotel  
Tarifas del hotel  
Folletos del hotel



### C) LAS RESERVACIONES DEL DIA

En el tablero de recepción se encuentra la charola de reservaciones del día. Estas tirillas de reservación sirven para indicarnos la clase de habitación que desea el huésped. Las reservaciones están divididas en tres grupos:

DEPOSITO	LIMITE	ESPECIALES
----------	--------	------------

Las reservaciones que se toman como depósito, son aquellas en las que el huésped garantiza su llegada con un depósito que generalmente es el precio de la habitación que él desea, pero si por alguna circunstancia el huésped no llega, se le abre cuenta, aplicándole el depósito. (A lo anterior se le llama no-show).

También las habitaciones que serán pagadas por una agencia de viajes (o cupón de agencia) entran en el grupo de depósito. Igualmente aquellas reservaciones que están garantizadas por medio de una carta, de cierta empresa, haciéndose responsable por este cliente, están catalogadas como de depósito. Entonces en la tirilla de reservaciones aparecerá la anotación de abrir cuenta. Todas estas reservaciones entran en el grupo de reservaciones de depósito y llegue o no llegue el huésped al hotel, es dinero asegurado para el hotel., pues al no llegar el huésped se le abre cuenta, aplicando el depósito o mandando cobrar el importe de la habitación a la agencia o a la empresa comercial según sea el caso, o reportándose como no show.

Las reservaciones que entren en el grupo del límite son aquellas que no están garantizadas de ninguna manera y que regularmente no dicen la hora en que el cliente llegará. Con estas reservaciones, el hotel no tiene obligación de guardarlas después de las 6.00 P.M. es decir en caso de tener el hotel lleno, después de las 6.00 P.M. po

demos rentar las habitaciones que se guardaban para estos huéspedes.

Se entiende que de tener baja ocupación no se cancelaran estas habitaciones, sino sólo cuando haya alta ocupación.

Finalmente, las reservaciones especiales son aquellas cuyos huéspedes son atención especial, vip's, cortesías o reservaciones "hold".

Cuando la abreviación es 1/2 significa que es precio medio y que hay otra reservación con la misma indicación de 1/2, que compartirá la misma habitación.

#### D) TIPOS DE HABITACION

Por lo regular, en la mayoría de los hoteles son las siguientes:

ESTUDIO: Habitación con sofá-cama, cada cama es pequeña, propia para una persona.

TWIN: Habitación con dos camas, cada cama es pequeña, propia para una persona.

DOBLE BEDS: Habitación con dos camas dobles separadas.

HOLLYWOOD: 2 camas gemelas unidas.

KING: Una cama matrimonial sola.

JUNIOR SUITE: Alojamiento que tiene una recámara y una sala.

SUITE PRESIDENCIAL: Alojamiento que tiene más de una recámara y una sala.

Es muy importante señalar que estos términos son muy relativos según sea el hotel, ya que algunos hoteles llaman a las habitaciones más grandes que las normales Junior Suites, y otros pueden tener estudio para dos personas o Suite Presidencial de una recámara.

El recepcionista debe conocer todos los tipos de habitaciones que su hotel tiene, su localización, su precio

y cualquier otro detalle importante.

Al asignar un cuarto a determinado huésped debe observar lo siguiente:

- a) Dar al huésped el tipo de cuarto que quiera.
- b) Tratar de asignar cuarto cerca del restaurante o bar para que vaya a consumir más frecuentemente.
- c) Ahorro para el hotel en consumo de agua caliente y aire acondicionado.

En los hoteles que brindan transportación en vehículos, procurar que se encuentre cerca de recepción para que el huésped no esté pidiendo transportación.

Procurar ir llenando edificios o pisos ya que si asignamos un huésped a un solo piso el gasto de energéticos puede ser alto.

Por último, una buena asignación nos ahorrará mucho trabajo ya que se evitarán cambios de habitación y el cliente estará más satisfecho.

#### E) PRECIOS DE HABITACIONES

Los precios de las habitaciones están en función del tipo de alojamiento y el número de personas que lo ocupen también pueden variar según la temporada, el tipo de hotel y su localización.

Como una forma de atraer huéspedes, quienes a su vez por su trabajo que realizan nos pueden enviar clientes en el futuro, algunos hoteles otorgan precios especiales a este tipo de personas. Ejemplos:

Agentes de viajes	50% descuento
Empleados de líneas aéreas	25% descuento
Militares	25% descuento
Ejecutivos de algunas compañías	
previo acuerdo con el hotel	10% descuento

Estos descuentos varían o no se otorgan según sean -

las políticas del hotel y deberán ser solicitados con 30-días de anticipación.

#### F) EL RACK NUMERICO

El control de todas las habitaciones del hotel y el estado que guardan (si están sucias, limpias, bloqueadas, en reparación, etc.) se encuentra en este rack, y es el de mayor ayuda para el administrador. Está compuesto de la siguiente manera:

Como su nombre lo dice el orden que lleva es numérico desde el primero hasta el último número de habitaciones, y nos servirá para tener el control de todos ellos.

#### G) SIGNIFICADO DE COLORES Y MICAS

Para una mejor localización de las habitaciones se usarán diferentes colores en los números de éstas, según el tipo de habitación.

Número de habitación en color blanco	significa camas gemelas
Número de habitación en color rojo	significa cama matrimonial
Número de habitación en color amarillo	significa sala de Junior Suite
Número de habitación en color azul	significa sala de Suite Presidencial
Número de habitación en color verde	significa Cabañas

Existe dentro del rack numérico, una mica transparente en cada uno de los números de las habitaciones, que es corrediza y según su color nos indicará el estado de la habitación.

Quando la mica sea de color blanco, significa que la habitación está vacía y limpia.

Si la habitación acaba de ser desocupada y por su---

puesto está sucia, la tirilla debe ser de color amarilla cuando se ocupa la habitación, inmediatamente se debe deponer la de color rojo, por medio de la misma tirilla corrediza, así se evita que otro clerk vuelva a rentarla.

#### H) EL RACK ALFABETICO

El rack alfabético, llamado también tablero de información, es donde tenemos anotados a todos los huéspedes - por orden alfabético de apellidos, para dar información - de inmediato al preguntársenos sobre alguien registrado. - También existe este tipo de rack en el departamento de teléfonos.

Y es en este rack, donde se debe registrar el correo diariamente. El administrador del turno nocturno deberá - separar los nombres de los huéspedes que ya abandonaron - el hotel."

#### I) OPERACION A LA ENTRADA DEL HUESPED

Al llegar el huésped al hotel, deberá acudir a la administración para registrar su nombre y todos sus datos.

En la recepción, el administrador le dará la bienvenida y lo invitará a llenar la tarjeta de registro anotando en ella todos los datos que se le piden.

El huésped deberá también firmar el folio, esto es - para tener registrada su firma y en caso dado la de su esposa, sólo para identificación si desean firmar chueques - de consumo en el restaurante o en el bar.

El administrador deberá hacer incapié en que se anote la fecha de salida del huésped, para un mejor control de las reservaciones futuras y en especial en periodos de alta ocupación.

El recepcionista deberá informar al huésped sobre algunas políticas del hotel. También se le dará la carta de

bienvenida, la cual contiene la información de todos los servicios del hotel.

El administrador deberá dar a conocer al huésped algún evento que el hotel tenga, como coctel semanal, buffet, bingo, práctica de tenis en el hotel, etc.

En seguida el administrador asignará la habitación adecuada para los clientes, con el fin de evitar cambios posteriormente.

Ejemplo: Recién casados: cama king size; familias grandes: habitaciones comunicadas; atenciones especiales: habitaciones con la mejor localización; personas con algún impedimento físico: en la planta baja, cerca del restaurante, etc.

Otras de las obligaciones del administrador, es vender habitaciones, es decir, si hay una habitación reservada para una familia numerosa, tratar de venderles dos habitaciones comunicadas en el plan familiar. También se puede sugerir una suite de 2 o 3 recámaras.

Después de asignar la habitación, el administrador llenara la forma de pronto registro, le dará una copia al Bell Boy, junto con la llave de la habitación.

El administrador terminará de llenar la tarjeta de registro con los datos faltantes como; número de personas número de folio, cuota y alguna anotación en ella como, si es algún paquete familiar, paquete de luna de miel, agente de viajes, etc.

Al asignar la habitación, el administrador deberá bloquearla con una marca roja, esto es para que no se vaya asignar dos veces la misma, y deberá colocar en el rack numérico la tirilla de pronto registro que dice recepción, y la tirilla de pronto registro que dice información, se colocará en el rack de índice alfabético.

Se deberá llenar a máquina el folio con los datos

del cliente, el cual se deberá pasar a la caja de administración para cargar en el renta y otros consumos.

Como paso siguiente, se hará la tirilla de información, original y cinco copias, las cuales se distribuirán de la siguiente manera:

- a) Original al Rack numérico
- b) Copia para el Rack alfabético
- c) Copia para Room Service
- d) 2 copias para teléfonos
- e) Copia para la caja, a la que se le llamara "sali-da de caja".

Se notificará en forma telefónica a los siguientes - departamentos: Lavandería, Ama de Llaves y Room Service.

Como paso final, se colocará la tarjeta de registro- (marcada con el reloj checador con la hora de entrada) en el rack alfabético de las tarjetas de registro.

#### J) RECOMENDACIONES EN ALGUNAS ENTRADAS

- 1) Si algún huésped no tiene suficiente equipaje que garantice el pago en el hotel, se le pedirá un de pósito en efectivo o un boucher de su tarjeta fir- mado.
- 2) Todos los huéspedes que quieran habitación, debe- rán ir a la recepción a registrarse. No esta per- mitido el registro en bares, restaurantes, sólo - en casos de atención especiales o VIP'S.
- 3) En caso de que algún huésped no tenga reservación pero tenga su reconfirmación por escrito, no se - le deberá hacer perder tiempo buscando la reserva ción, sino registrarlo de inmediato, esto cuando- se tienen suficientes habitaciones.
- 4) La tirilla de reservación se deberá anexar a la - tarjeta de registro de huésped en todas las entra- das.

#### K) OPERACION DE LA SALIDA DE UN HUESPED

Cuando un huésped sale de un hotel y paga su cuenta el cajero pasará la "SALIDA DE CAJA" al capitán de bell-boys el cual anotará en su reporte dicha salida con el número de maletas, firmando la salida, misma que entregará junto con la llave al administrador en turno.

El administrador la reportará de inmediato al departamento de Ama de Llaves, para que limpien la habitación dando aviso a Room Service.

Después quitará la tirilla del huésped del rack número, dejando la indicación de que la habitación está sucia. Esta misma tirilla se romperá y se enviará al departamento de teléfonos para que le den salida de ese departamento.

Se procederá a sacar la tarjeta de registro del huésped, que se encuentra en orden alfabético, y en la parte posterior se marcará la hora colocándola en las demás tarjetas del día.

Como paso final, se rallará la tirilla del rack alfabético para indicar que el huésped ya salió.

#### L) PLANES ESPECIALES

Por lo regular, la mayoría de los hoteles trabajan con el plan europeo, el cual no incluye alimentos en el precio que se cobra diario.

Existen otros planes como: El plan americano, el plan americano modificado y el plan continental.

El plan americano incluye habitación, comida y cena.

El plan americano modificado incluye habitación, desayuno y comida o cenas, no ambas.

El plan continental incluye habitación y desayuno continental.

En los hoteles que tienen estos planes, los recepcio



nistas deben promoverlos ya que ocasionan ventas y mayores ingresos al hotel.

Por lo regular se carga el plan completo, y contabilidad acreditará a cada departamento el ingreso correspondiente.

Ejemplo: Si una pareja llega al hotel en plan americano modificado, la tarifa será la siguiente:

$$\begin{array}{r} \$800 \text{ (renta)} + \$100 \text{ (persona)} + \$100 \text{ (persona)} = \$1\ 000 \\ \text{MAP} \qquad \qquad \qquad \text{MAP} \qquad \qquad \text{Diarios} \end{array}$$

Según sean los días de estancia del huésped, el recepcionista otorgará cupones convencionales para que el huésped a su vez pague con ellos en el restaurante.

#### M) LOS SELLOS

Para una mayor organización y mejor identificación de las cuentas de los huéspedes y a la vez facilitar el trabajo de contabilidad respecto a supervisión de descuentos, comisiones, tarifas comerciales, etc., se usan sellos los cuales marcarán la tarjeta de registro y el folio del huésped.

A continuación se detallan cada uno y su utilidad:

Sellos	Utilidad
Comisionable	Para los folios de clientes enviados por agencias de viajes, para que se les mande la comisión.
Neto	Tarifas no comisionables a agencias de viajes.
Comercial	Huéspedes con tarifa comercial.
Tripulación	Huéspedes con tarifa especial por ser parte de la tripulación de un avión.

M.A.P. Huéspedes que están dentro del plan americano  
no modificado.

Sin crédito A los folios de huéspedes que tienen que pa  
gar sus consumos en efectivo.

#### N) ATENCIONES ESPECIALES

Hay algunos huéspedes que son importantes para los -  
hoteles, principalmente en lo que a las ventas se refiere  
a estos huéspedes les llamamos ATENCIONES ESPECIALES y --  
pueden ser personas como:

- a) Agentes de viajes.
- b) Publicistas importantes.
- c) Periodistas (que escriben sobre turismo especial-  
mente).
- d) Dueños de medios de difusión (televisoras o radio  
difusoras).
- e) Organizadores de convenciones futuras.
- f) Ejecutivos de compañías importantes (Presidentes-  
o vicepresidentes).
- g) Presidentes de líneas aéreas.

Algunos hoteles tienen las siguientes atenciones con  
este tipo de huéspedes:

- a) Se les asigna una buena habitación, bien localiza  
da.
- b) Se les pone letrero de "CASA".
- c) Se les envía arreglos florales.
- d) Se les sirve fruta cristalizada.
- e) Se les da un tour especial por el hotel.
- f) A los agentes de viajes y líneas aéreas se les da  
un press kit.

Se podrá reducir o aumentar servicios a estos clien-  
tes según su importancia.



NUMBER  
NAME

*[Handwritten scribbles]*

FOLIO Nº 288

DIRECCION #10 PROFESION *[Handwritten]*  
ADDRESS

Ciudad *[Handwritten]* EDO. STATE *[Handwritten]*  
CITY



DESCUPARE ESTA HABITACION A LOS 4 DIAS  
I WILL RELEASE THESE ACCOMMODATIONS AFTER 4 DAYS

HABITACION	FOL	TARIF.	CRED	NOMBRE
------------	-----	--------	------	--------

OBSERV.

FECHA DE CARGA COMPORTE Y SALDO

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	

APR 27 PREV BAL 0.  
 219928 -AB. 1308-1 1.  
 APR 27 PREV BAL 0.  
 + FRESNELLO  
 APR 27 130.0000 1300.  
 MAY 06 -AB. 1308-1 1300.  
 MAY 06 -ABITACION 49000.  
 110065 -AB. 1308-1 1300.  
 APR 26 EFECTIVO 45000.  
 219979 -AB. 1308-1 1.  
 CHECKOUT-07/1988

REC. ENM 6055AL

REC. FED. CAUS HDP-770629



hotel doral

SULLIVAN No. 9  
TELS. 592-25-66  
MEXICO 4, D. F.

No. DE PERSONAS 3  
 CUARTO No. 1308-1309  
 PRECIO \$ 44,600.-  
 CLERK [Signature]  
 CONDUCTO [Signature]  
 BELL-BOY H. L. H. H. H.

Hotel Doral is a registered trademark of the Hotel Doral Corporation, New York, N.Y. All other trademarks are the property of their respective owners.

NOTICE: HOTEL DORAL is not responsible for any loss of property or other damage to guests' property deposited with the hotel.



#### 4.3 DEPTO. RESTAURANT Y COCINA

El termino "ABASTECER" significa suministrar. En un hotel, el departamento de abastecimientos, proporciona -- tres cosas: alimentos, bebidas y servicios. Los dos primeros articulos son tangibles y, con cierta cantidad de especialización y supervisión, pueden proporcionarse a satisfacción de los clientes. El tercero, los servicios, es intangible y requiere algo más que conocimientos o versatilidad. Por supuesto, los conocimientos son esenciales para producir un buen servicio; pero el factor simple más importante es que el empleado que sirve el servicio sea amable y cortés, además de competente, porque por muy deliciosos que sean los alimentos o las bebidas, un huésped no gozará con una comida cuando el servicio sea deficiente.

Naturalmente, estos conceptos los leeran personas -- con diferentes historiales hoteleros. Para las más experimentadas, esta descripción del departamento de abastecimiento puede presentar un cuadro bastante general y quizá no esté suficientemente detallado. Para las personas con poca experiencia, puede presentar un cuadro general agradable, pero que de la impresión de que el dirigir un negocio lucrativo de alimentación es algo muy sencillo.

Llevar a cabo una operación apropiada de abastecimientos puede parecer una empresa relativamente fácil. Buenos alimentos, más buen servicio, más precio adecuado, iguala al éxito. En forma abreviada, ésa es la fórmula apropiada sin embargo,, puesto que el abastecimiento constituye algo más que una fórmula, es necesario, para poderlo comprender, tener en cuenta algunos problemas y de las personas implicadas en ellos para llegar al resultado final: servirle una comida a un cliente.

A) FUNCION DE LOS ALIMENTOS  
COMPRAS.

En la división de alimentos del departamento de abastecimientos , la persona que inicia las operaciones es el empleado encargado de las compras. Es el primero que llega por la mañana, puesto que en gran parte de su trabajo -- se lleva a cabo antes de que se inicie la preparación real de los alimentos, y cada día debe seguir una rutina establecida, dado que es esencial que todos los alimentos se adquieran tan cerca del momento que se vayan a utilizarse como sea posible, afin de asegurar al máximo de calidad y frescura.

Al llegar al trabajo, el encargado de las compras -- realizará primeramente un inventario de los productos lecheros y los que deben adquirirse todos los días. A continuación, verificará los menús de banquetes y los diarios, así como las predicciones del número de cubiertos a los huéspedes a los que será preciso servir en ese día, calculando las cantidades y los alimentos que debe adquirir.-- El encargado hará una lista con los diversos nombres de los proveedores, frente a cada círculo, además de que citará la cotización de precios para ese día. LLamará por lo menos a tres proveedores, afin de obtener cotizaciones de precios. Por supuesto, estos últimos conocen las especificaciones del hotel para sus productos particulares y saben que se verificará su mercancía, para asegurarse de -- que satisfaga esas especificaciones. Los precios se revisan cada día, porque el mercado cambia constantemente y -- debido a que, a veces, un proveedor pudo haber realizado alguna adquisición relativamente ventajosa de un artículo presentando al hotel un mejor precio. Después de que el -- encargado haya obtenido tres cotizaciones para cada artículo, comparará los precios, Y la cantidad recibida sean-

iguales hará sus compras de acuerdo con el precio más conveniente.

¿Cómo se llega a establecer esas especificaciones sobre los alimentos? A partir de la experiencia, pero principalmente mediante pruebas y experimentos. Por supuesto, las especificaciones pueden variar, de acuerdo con la finalidad para la que se desee cada producto dado, y desde luego, pueden cambiar debido a que aparecen constantemente necesarios nuevos productos u nuevas ideas y porque un buen negocio puede tratar siempre de perfeccionarse. Si se prueba un nuevo artículo y se descubre que es superior al ya utilizado, se estará realizando un cambio. Muchas veces, un cambio puede parecer ligero quizá se trate sólo de una diferencia en el modo en que se corta un trozo de carne; pero esa diferencia de corte puede significar un mejor rendimiento de la porción.

Los artículos corrientes de consumo se adquieren dos o tres veces al mes. Para esos artículos se mantiene un inventario de tope. Así cuando un artículo está por debajo de un nivel dado, se adquiere la cantidad necesaria para hacer que llegue al volumen adecuado.

La carne se adquiere diariamente, pero tres días con anticipación al momento en que va a utilizarse, puesto que prácticamente toda la carne debe ser sometida a alguna preparación por el carnicero antes de cocinarla; para los grandes banquetes, los preparativos son muy importantes. El cocinero es quién toma las decisiones relativas a las cantidades necesarias de carne, indicándole al comprador las porciones y los diversos cortes que debe pedir. Desde este punto hasta la recepción, el comprador sigue este mismo procedimiento utilizándolo al adquirir otros artículos.

Los artículos avícolas se adquieren el mismo día o -



un día antes de su utilización, dependiendo de las cantidades necesarias para los banquetes. Todo el pescado fresco se debe comprar el mismo día en que va a servirse. Con los métodos modernos de preservación de alimentos que se emplean en la actualidad, pueden adquirirse grandes cantidades de pescado congelado, haciendo que, en esa forma, - las compras se lleven a cabo sólo dos o tres veces por semana.

Hay muchas variaciones en los métodos de la adquisición, debido a la ubicación y la disponibilidad de las mercancías; no obstante, los métodos anteriores constituyen un procedimiento generalmente aceptado.

#### RECEPCION

Como se indicó anteriormente, el comprador se encarga también de la recepción de alimentos y, una vez más, utiliza la forma de las especificaciones. Desde luego, si los alimentos se adquieren de acuerdo con ciertas normas se recibirán y comprobarán en relación con ellas. Cada artículo recibido se cuenta o pesa, dependiendo de la unidad de compra, verificandose luego su calidad. Esto se hace mediante el examen visual, de modo que es muy importante la experiencia de compras y recepción. Una vez que el encargado de las compras está satisfecho con la calidad y la cantidad y una vez que haya verificado que el precio de los artículos sea el cotizado, firmará la factura. Se hace un registro de la recepción de los artículos en una hoja especial. En este caso, el lector observará que primero se incluyen las cantidades, luego el nombre del proveedor, con los artículos suministrados por él, y después el precio unitario, la cantidad y el volumen total.

Esos artículos alimenticios se utilizan, por lo general, dentro de las 24 hrs. siguientes a la recepción. Se

envían directamente a la cocina y se cargan a los costos de alimentos correspondientes a ese día. Los artículos incluidos en la columna de almacenamiento se envían al almacén para su conservación, y salen mediante solicitudes, conforme se vayan necesitando. La última columna "varios" es para cualquier artículo recibido que no sea alimento ni bebida, pero que se utilice en el departamento de alimentación. Como ejemplos, tenemos la vajilla, el papel y los suministros para la limpieza.

Se sigue un sistema especial para recibir carne, pescado y productos avícolas. Todos se incluyen en la hoja de recepción; sin embargo, además de ello, se utiliza una etiqueta para la carne, que es una forma de inventario corriente. Esa etiqueta para la carne tiene dos partes idénticas. En cada una de ellas hay un número, la fecha, el tipo de carne, el nombre del proveedor, el precio unitario y el precio total. Una parte de la etiqueta se sujeta al trozo de carne y la otra se envía al cortador de carne cuando se usa la carne, el contralor de alimentos recibe la mitad de la etiqueta que estaba sujeta a la carne y carga el precio a los costos de alimentación. Así, en cualquier momento dado, el controlador de alimentos puede realizar un inventario de la carne que se encuentra disponible, comparando sus copias de las etiquetas para la carne con las de la carne no utilizada. En caso de que falte alguna etiqueta correspondiente, resultará evidente que la carne se ha utilizado sin cargarla a los costos de alimentación. La etiqueta de la carne da también un registro corriente de la fecha de recepción de la carne, lo que constituye una ayuda para utilizar los artículos de la fecha más antigua, evitando de esa forma conservar carne, pescado y productos avícolas en el refrigerador demasiado tiempo.

Una vez que se hayan adquirido o recibido los alimentos apropiados, habrá concluido el trabajo del encargado de las compras.

#### PREPARACION

La fase siguiente del manejo de los alimentos tiene lugar en la cocina, donde se preparan las comidas. La cocina principal, el centro de toda la división de alimentos, está constituida por muchos grupos pequeños.

La carnicería es uno de los lugares más importantes de la cocina, porque es allí donde se inicia el procedimiento que da finalmente como resultado la comida que se les sirve a sus huéspedes. Por lo común, la carnicería se divide en dos ramas: la sección de la carne y la del pescado y carne de pollo, y los deberes de los carniceros consisten en preparar para los cocineros toda la carne, el pescado y las aves que reciben del almacén. La forma y el tamaño de un plato de carne, puesto que lo que se sirve se corta de acuerdo con las especificaciones de un pedazo mayor de carne, del cual se recortan los huesos y la grasa. El recorte debe hacerse con gran habilidad, dado que el hotel paga por el trozo completo de carne, incluyendo grasa y huesos, que no pueden venderse a los huéspedes; por ende, el carnicero deberá eliminar exactamente la cantidad adecuada suficiente para que el cliente no quede -- descontento, pero notando que haga que el hotel pierda dinero. Si el carnicero hace bien su trabajo, el tamaño de la porción que rediba será suficiente, y el hotel mantendrá sus costos de alimentos en el nivel apropiado.

Todas las demás secciones de la cocina desempeñan -- funciones particulares en la preparación de los alimentos que deben servirse. Una sección puede preparar entremeses y canapés, mientras que otra preparará ensaladas y postres.

La sección principal se subdivide además en varios grupos: uno que prepara sopas, salsas y caldos; otro puede encargarse de los asados y las frituras; otro más, de la cocción; y en el desayuno, hay un grupo que se encarga de las órdenes pequeñas. Además, hay personas que se dedican a preparar las verduras para los cocineros; por ende, puede comprenderse con facilidad el modo en que diversas personas pueden contribuir a la preparación de un solo platillo. Un cocinero puede hacer una salsa, que se usara con la carne asada por otro, sirviéndose con verduras preparadas por un tercero.

#### JEFE EJECUTIVO

La persona responsable de la preparación de todos los alimentos es el jefe ejecutivo; no obstante, esa responsabilidad no es más que una faceta de sus muchos deberes y un mejor conocimiento de la división de alimentos -- como un todo, que cualquier otro empleado. Las responsabilidades del jefe se inician con la adquisición de los diversos alimentos. Deberá indicar al encargado de comprarlo que desea y las cantidades que necesita; será preciso verificar las cantidades cuando se reciben, procurar que la carne se corte y prepare de manera apropiada, con el fin de lograr el mayor rendimiento y obtener los mejores costos posibles de alimentos, manteniendolos bajos. Además, el jefe ejecutivo redactará los menús. Esto puede parecer una tarea simple, pero hay varios factores que deben tener siempre en cuenta en ese momento, el costo de los alimentos, la variedad del menú y una carga de trabajo bien distribuida entre las diferentes divisiones de la cocina, los días especiales que requieren ciertos platillos, las combinaciones de alimentos que tengan buen gusto y atractivo visual y la toma en consideración del modo

en que pueden utilizarse los artículos, en caso de que no se vendan. Para ayudar al jefe ejecutivo en partes de sus deberes, se utiliza frecuentemente un sistema que se conoce como "plan de rotación de menús de 21 días", en el cual se hacen variar continuamente los menús, a lo largo de 24 días. A pesar de esta ayuda, el jefe ejecutivo debe tener todavía en cuenta los días especiales y hacer cambios para utilizar las sobras; sin embargo, la rotación de menús elimina gran parte del papeleo, reduce el costo de los alimentos y facilita las compras. Se considera también que la rotación de menús da como resultado mejores alimentos, puesto que se utilizan recetas estándar para la preparación de cada artículo y los cocineros están adiestrados para preparar siempre en la misma forma los diversos platillos.

Aún cuando se han bosquejado sólo en forma breve los muchos deberes del jefe ejecutivo, ello le permitirá al lector hacerse una idea de la magnitud de su posición. Ya no puede ser simplemente experto en alimentos, sino que además debe poseer todas las aptitudes que caracterizan a un buen ejecutivo. Las horas de trabajo de un jefe ejecutivo son muy largas; pero un empleado competente puede obtener un salario muy atractivo y su valor para el hotel es muy alto.

#### MAYORDOMO EN JEFE

Después del jefe ejecutivo, la persona más importante en la cocina es el mayordomo en jefe. Sus deberes incluyen todas las facetas del funcionamiento de la cocina, con excepción de la preparación real de las comidas. Normalmente, la preparación y el servicio de los alimentos los manejan por separado el restaurante público y el servicio del banquete, y para cada operación el mayordomo en

jefe tiene ayudantes, cuyos deberes pueden ser muy diversos. El jefe de piso, en la cocina principal, tiene una responsabilidad general por el lavado de platos y la limpieza de la cocina. El mayordomo de banquetes tiene muy pocos trabajadores regulares a sus órdenes; pero si el deber de organizar banquetes, lo que implica preparar vajillas de plata, cristal y porcelana y otros equipos en los salones para banquetes, a fin de que los camareros puedan poner las mesas. Casi todos los lavaplatos se contratan como extras; por ende, requieren una gran cantidad de supervisión. El mayordomo en jefe es responsable de los pagos hechos a sus empleados y debe programar cuidadosamente su trabajo, con el fin de no tener trabajando a muchas personas; así, puede utilizar las predicciones y las guías del personal de manera muy provechosa. El mayordomo en jefe compra los equipos de porcelana, cristal y otros tipos, cuando realiza su trabajo correctamente, puede hacer que el hotel ahorre grandes cantidades de dinero. Además, siempre trata de encontrar diferentes métodos para lavar los platos y se esfuerza en reducir las roturas de las vajillas y la pérdida de artículos de plata.

Aún cuando hay muchas personas y numerosos puestos en la cocina que podríamos analizar de manera detallada, nos ocuparemos, como lo indicamos antes, tan solo de los puestos mejor conocidos y que tienen posibilidades de encontrarse en todos los hoteles, cualquiera que sea su tamaño.

#### COMPROBACION DE ALIMENTOS

Otra función importante que desempeña el contralor de alimentos es hacer pruebas de rendimientos y verificar los tamaños de las porciones, a fin de poder dar la mejor mercancía posible al mejor precio. En este caso, deberá--

trabajar en estrecha colaboración con el jefe de cocina, verificando regularmente, para asegurarse de que el rendimiento sea constante o para tratar de encontrar un mejor rendimiento; esas pruebas se hacen generalmente con alimentos no cocinados, que se adquieren en masa, y que a continuación se cortan en diversas porciones. Las pruebas de porciones se hacen tanto con alimentos cocinados como con no preparados, para determinar los tamaños de las porciones y la calidad de los alimentos, puesto que no es práctico reemplazar una porción menor de buenos alimentos con una cantidad mayor de alimentos de mala calidad.

Deberá resultar ya evidente que los deberes del controlador de alimentos abarcan todas las operaciones relativas a los alimentos y bebidas, así como el hecho de que su posición es óptima para obtener experiencia y conocimientos generales sobre los hoteles.

#### 4.4 DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

Es preciso comprender que la mayoría de las funciones del departamento de contabilidad son de naturaleza técnica y requieren una gran cantidad de antecedentes y preparación para que sea posible comprender el trabajo de una manera total. Por ende, algunas partes de esta sección deben simplificarse necesariamente, con el fin de proporcionar un cuadro más de los procedimientos y los deberes del departamento. La importancia de la contabilidad en el negocio hotelero no puede exagerarse. Todos los gerentes deben tener conocimientos sobre los procedimientos de contabilidad. Sin embargo se entenderá, que toda contabilidad es un medio para alcanzar un fin, y no un fin en sí mismo.

El trabajo del departamento de contabilidad, supervisado por el auditor, se divide en cuatro categorías: - ingresos, egresos, nóminas e informes estadísticos.

Quizá el mejor modo de iniciar una descripción de los ingresos sea tener en consideración a un huésped que utiliza los servicios del hotel y los carga a su cuenta.

##### 4.4.1 INGRESOS

Todos los gastos que proceden de la caja de la recepción deberán inscribirse en el registro de los huéspedes o en el de los clientes de la localidad. El registro de los huéspedes contiene todas las cuentas de las personas que permanecen en el hotel, mientras que el de clientes de la localidad contiene las cuentas de hombres de negocios locales y las cuentas de tarjetas de crédito de personas que no viven en el hotel. Si un huésped abandona el hotel y le pide a éste que le envíe la factura, su cuenta se transferirá del registro de huéspedes al otro.

En el pasado, la anotación de los gastos en las cu



entas se hacía a mano. Hoy día, las máquinas se encargan de ese trabajo en pocos minutos y prácticamente todas -- las oficinas de recepción de los hoteles tienen unidades de la National Cash Register, con ese fin. Cuanto mayor sea el hotel, tanto mayor será el número de máquinas que se requieran para un funcionamiento eficiente. En el hotel de nuestro ejemplo se utilizan dos máquinas: una para el registro de huéspedes y otra para clientes de la -- localidad.

Al concluir los negocios de cada día, se necesita -- un resumen completo del tipo y la cantidad de negocios -- realizados, departamento por departamento. Quien compila este informe es el auditor nocturno. Sus fuentes de in-- formación son los informes de los cajeros de cada departa-- miento que produzca ingresos, la máquina N.C.R. de re-- gistro de clientes de la localidad, y la máquina N.C.R.-- de registro de los huéspedes.

El auditor nocturno comienza con el resumen de los-- alimentos y bebidas, utilizando una forma similar a la-- anterior. Si existe alguna discrepancia, el auditor noc-- turno deberá encontrar el error e iniciar una acción pa-- ra corregirlo. Si el error lo cometió él mismo en sus -- cálculos, podrá corregirlo con facilidad. Otros errores-- pueden ir de menores a graves y ser equivocaciones acci-- dentales o intentos hechos por algún empleado para defra-- dar al hotel. Cualquiera que sea el error, será preciso-- localizarlo y explicarlo.

La tarea siguiente del auditor nocturno consistirá-- en completar los ingresos por habitaciones. Pasará todos los gastos de las habitaciones a las cuentas de los hués-- pedes, trabajando con el encargado nocturno, que estará-- preparando su informe. Como se indicó, los dos informes-- deben ir de acuerdo en lo que se refiere a los gastos in

dividuales por habitación y los ingresos totales de habitaciones. El auditor nocturno hará pasar también todos los gastos financieros que puedan llegar después de la salida del trabajo del cajero de la recepción, quién abandona su puesto a las 11 de la noche. Después de obtener sus totales de máquina, deberá compararlos con los totales que haya recibido en los informes individuales. Si hubiera alguna discrepancia, se verificaría una y otra vez, hasta localizar y corregir el error.

Los primeros trece conceptos de balance de máquina del auditor nocturno son deudas, lo que significa que las cuentas de los huéspedes se han cargado con esas cifras. Los conceptos 15 a 18 son activos, lo que significa que las cuentas de los huéspedes han recibido el crédito de esas cantidades. La categoría pagada se recibe en la caja, de los huéspedes que pagan sus cuentas al abandonar el hotel. Cuando los créditos son iguales a los cargos, de una cuenta individual, no habrá saldo.

El concepto pago total se obtiene de las anotaciones escritas en cuentas firmadas y los anticipos en efectivo a los huéspedes, que se cargan a su cuenta. La categoría diecisiete contiene las cuentas transferidas del registro de huéspedes al de clientes de la localidad.

Para ese día dado, los créditos sobrepasan a los cargos totales, de modo que hay un saldo acreedor que se aplica a las cuentas por cobrar. Las cuentas por cobrar son los ingresos obtenidos por el hotel que aún no le han sido dados. El saldo inicial del día es la cantidad exacta de las cuentas por cobrar en ese momento. Si las transacciones diarias dan como resultado un saldo deudor esta cantidad (cargo total menos crédito total) se suma al saldo inicial. Si los créditos sobrepasan a los cargos, el saldo acreedor se restará del saldo inicial. En

cada caso la cifra, será el saldo final, que se transformará en el saldo inicial para el día siguiente.

El auditor nocturno sigue exactamente el mismo procedimiento con la máquina N.C.R. de registro de clientes de la localidad. Habrá compilado y analizado ya los ingresos del día para cada departamento del hotel. A continuación, le pasará al auditor el resumen de alimentos y bebidas, el balance de máquina del registro de huéspedes y el balance de máquina del registro de clientes, con todas las cifras y formas de respaldo.

Trabajando con las cifras proporcionadas por el auditor nocturno, el auditor preparará un informe diario de ingresos.

Las cifras netas de ingresos tienen una importancia primordial. Se han incluido todos los gastos producidos en el hotel durante el día y las cantidades recibidas en efectivo como pago de las notas, de los registros de los clientes de la localidad y de los huéspedes., todo lo cual pasa por la caja de la recepción. Esto deja por cubrir sólo los recibos de ventas en efectivo de los diversos departamentos. Cada cajero tiene su propia dotación en efectivo, por la que firma en la oficina del auditor. Durante su turno de trabajo, registra todas las transacciones, ya sea en efectivo o a crédito. Acepta todos los pagos en efectivo y, cuando completa su turno de trabajo todo el dinero en exceso sobre su dotación regular lo pone en un sobre que envía al cajero general. Este verifica su dotación y la coloca en una caja fuerte proporcionada por el hotel. A la mañana siguiente, el cajero general cuenta todo el dinero en efectivo recibido, compara los totales con el resumen del informe de ingresos y efectúa el depósito diario.

Después de compilar, verificar y certificar todos-

los datos de ingresos del día anterior, el auditor prepara su informe diario, que envía directamente al gerente para informarle sobre las actividades del día. El informe diario es un instrumento vital para el gerente, puesto que le proporciona un cuadro completo de la operación una guía sobre las acciones que deben emprenderse y una indicación de los puntos débiles que puedan existir. Podemos estar seguros de que la información de ese informe proporcionará datos para discusión con los jefes de departamentos y otros miembros del personal superior.

Una vez que se ha ocupado de los informes de la mañana, el departamento de contabilidad dedica su atención al registro de las cifras de ingresos en los libros. Las cifras de ingresos netos para cada departamento, tomadas del informe diario de ingresos, se incluyen en el registro de ventas. Al final del mes, los totales departamentales del registro de ventas se anotan en el libro mayor la etapa que queda es la de transferir las cifras del libro a los estados financieros mensuales.

Obsérvese que todos los cheques, las tarjetas de registro y las formas llevan números de serie, que tienen fines de control o protección. Cada una de esas formas se verifica en la oficina de contabilidad, para asegurarse de que se hayan justificado todas ellas. En el caso de que falte una o más de ellas, se iniciará una investigación inmediata.

#### 4.4.2 EROGACIONES

La segunda categoría de trabajo de contabilidad incluye el manejo de las erogaciones. Todas las adquisiciones hechas por el hotel deberán ser registradas, certificadas y pagadas. Los grandes hoteles tienen un agente de compras y todas las adquisiciones se hacen a través de -

su oficina; sin embargo, puesto que la mayoría de los hoteles no son suficientemente grandes para justificar ese puesto, no se incluirá en este análisis. Las compras las hacen los jefes individuales de departamentos, con la aprobación del gerente. En la mayoría de los casos, la aprobación del gerente es sólo una formalidad, puesto que los artículos habrán llegado ya y es posible que incluso se estén utilizando. No se quiere implicar con esto que el gerente no tenga control sobre las compras. El gerente conoce a sus jefes de departamento y su integridad y, en caso de que sea preciso hacer erogaciones importantes el jefe del departamento consultará siempre al gerente y obtendrá su aprobación, antes de pasar un pedido por los artículos de que se trate. En los hoteles que utilizan un sistema de órdenes de compra proporciona un control estricto de los gastos, pero implica también mucho mayor papeleo que el de otros sistemas. El sistema que se emplee dependerá totalmente de las normas de la administración de cada hotel individual.

#### 4.4.3 SUELDOS Y SALARIOS

El tercer campo principal de trabajo de contabilidad incluye la preparación y el pago de los sueldos y salarios. En la industria hotelera, la práctica casi universal es la de pagar dos veces al mes. El período de la nómina suele ser del día 1<sup>o</sup> al 15 y del 16 al 30, pagándoseles a los empleados el día 5 y 20 de cada mes.

El encargado de las nóminas establecerá un registro individual de salarios y llenará una ficha de tiempo para cada empleado. Deben llenarse las formas individuales de impuestos federales, anotándose todas las deducciones por seguros, bonos o beneficencia. Durante el período de la nómina, el encargado de las nóminas preparará la ho-

ja de resumen de nómina que incluirá una lista de todos los empleados por departamentos. El día 15 del mes se sacan las tarjetas de tiempo y se comparan con los libros de tiempo que mantienen los jefes de departamento. El encargado de las nóminas calculará el pago bruto para cada empleado, e inscribirá esas cifras en el libro de tiempo. En este punto, deberán calcularse y registrarse todas las deducciones, así como la cifra neta de pago para cada empleado. Esta información deberá aparecer en los talonarios de cheques, en el registro de salarios individuales y en la hojade resúmenes de nóminas. Mediante la utilización del sistema Todd o de un dispositivo similar todo esto puede hacerse de una vez. Después de poner las tres formas en el dispositivo, el encargado de las nóminas llenará el talonario de cheques de los pagos brutos a los netos, transfiriéndose la información al registro de salarios y la hoja de resumen, por medio del sistema. El encargado de las nóminas verificará y volverá a verificar la hoja de resumen de nóminas. Se harán pasar los cheques por el protector y, el día de pago se les entregará a los empleados. Los totales de nóminas, por departamentos, se incluirán en el libro mayor.

Los diversos impuestos federales y estatales causan problemas adicionales al departamento de contabilidad. Los impuestos sobre la renta y la seguridad social requieren que se lleven trimestralmente informes sobre el dinero retenido a los empleados, pagándose las cantidades al mes. En el caso de la seguridad social, deberá indicarse y pagarse también la aportación del patrón. La compensación de los trabajadores es muy similar a una póliza de seguros la cuota real se basa en el registro de accidentes del hotel para un período dado. Al comienzo del año, se estima la cuota que se paga trimestralmente, y al

finalizar el año se calcula la tasa actual, ajustándose de acuerdo a ella el último pago trimestral. El seguro de desempleo requiere un pago máximo del 3% de la nómina total. De esta cantidad, el 0.3 del 1% se le paga al gobierno federal y el resto al estatal. En la actualidad, la mayoría de los estados tienen una forma de calificación que determina la parte del 2.7% que deberá pagar al patrón. Cuanto más bajo sea el índice de rotación de personal, tanto más bajo será el impuesto de seguro de desempleo para el patrón individual. El único deber que le queda al encargado de las nóminas se produce al finalizar el año. Deberá llenar la declaración de retenciones del impuesto de cada empleado individual, para entregarlo. La información para esta forma se transcribe de los registros, de salarios individuales.

El periodo más activo de la oficina de contabilidad se inicia al comenzar cada mes, puesto que se cierran los libros al final de mes y es preciso preparar a continuación los estados financieros. Los tres estados principales son los de utilidades ganadas, el estado de pérdidas y ganancias y el balance. El lector podrá hacerse una imagen con estos datos.

#### 4.4.4 INFORMES ESTADISTICOS

Una vez que se hallan preparado los estados financieros, la oficina volverá su atención hacia la compilación de los informes estadísticos necesarios para un buen funcionamiento del hotel. El número y tipo de informes variarán de un hotel a otro; pero los más comunes son las comparaciones de periodos de habitaciones, alimentos y bebidas, tanto en dólares como en porcentajes. La comparación habitual es del mes corriente con el mismo mes del año anterior hasta la fecha, o el curso hasta

la fecha, con el año anterior hasta la fecha, o el trimestre actual con el trimestre del año anterior.

Las prácticas sanas de negocios exigen que a cada empresa se le haga una auditoría de sus libros, realizada por una empresa del exterior cada seis meses, o por lo menos una vez al año. Puesto que en algunas fases la contabilidad general, hay dos empresas de los Estados Unidos (Harris, Kerr Forster Company y Horwath and Horwath), que se especializan en los servicios de contabilidad para los hoteles. Ambas empresas emplean auditores, que viajan a los hoteles y realizan la auditoría. Cuando un hotel prefiere tener un empleado de tiempo completo, la empresa cobra honorarios fijos y maneja la mecanografía y la compilación de todas las declaraciones y las estadísticas en su oficina central, ahorrándole al hotel muchos dólares. Al auditor residente le paga su empresa, y no el hotel. En los hoteles grandes, que utilizan controladores de alimentos y bebidas, muchos de esos hombres los sitúan en el hotel las empresas de contabilidad y operan sobre las mismas bases que los auditores residentes. Tanto Harris, Kerr Forster Company como Horwath and Horwath hacen estudios especiales para los hoteles sobre costos de los alimentos, programación, control de nóminas y varios centenares de otros campos. Cada una de esas empresas publica también estadísticas anuales de la industria hotelera y predice las tendencias que se están desarrollando en los negocios hoteleros.



#### 4.5 DEPARTAMENTO MANTENIMIENTO

Mantenimiento es el departamento que se encarga de mantener las instalaciones y el equipo en buen estado.

El hotel, a través de los años, va sufriendo deterioro en sus instalaciones y es a base de la ejecución de programas de mantenimiento que se consiguen conservar la imagen de un hotel con excelentes instalaciones físicas.

Hasta ahora, en la mayoría de los hoteles, el departamento de mantenimiento se ha encargado de reparaciones "urgentes" sin tomar en cuenta la prevención de estas reparaciones.

##### 4.5.1

###### A) PERSONAL DEL DEPARTAMENTO

Es muy conveniente, tratándose de hoteles grandes, la contratación como jefe del departamento de un ingeniero mecánico electricista que tenga experiencia en mantenimiento, ya que él tendrá a cargo a las siguientes personas: Pintor, plomero, electricista, carpintero, técnico en aire acondicionado, empleado para el mantenimiento de albercas, etc.

Las órdenes de trabajo y la supervisión al entregarlos mismos, estarán a cargo del jefe de mantenimiento.

Cuando se tenga personal de nuevo ingreso al departamento, la persona que recomendará o rechazará a los candidatos, será el mismo jefe de mantenimiento.

###### B) MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Mantenimiento preventivo es aquel que se realiza en el equipo y que evita las reparaciones urgentes, mismas que ocasionan pérdidas y molestias al cliente.

Así como un automóvil requiere se le ponga aceite al motor, ya que la reparación del motor cuesta muchísimo --

más que los litros de aceite, también el equipo del hotel requiere atención, por lo que el jefe de mantenimiento -- con la supervisión del gerente, debe formular un programa de mantenimiento preventivo y ejecutarlo, para evitar mayores gastos posteriores, los cuales restan utilidades al hotel.

C) ASPECTOS DONDE SE APLICA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO

- a) Sistema Eléctrico: Transformadores, música, televisores, cables defectuosos, iluminación.
- b) Sistema Hidráulico: Cisternas, válvulas, alberca, flujómetros.
- c) Sistema Mecánico: Manejadoras de aire, extractoras de aire y calderas.
- d) Sistema Mecánico: Estufas de gas, cámaras frías - de conservación, refrigeradores.
- e) Fumigación: Habitaciones, áreas de servicios, jardines.
- f) Control de Energéticos: Gas, electricidad, agua.

D) VENTAJAS DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Un buen programa de mantenimiento preventivo, rendirá beneficios sin excederse de los costos de operación.

Cualquier hotel que ofrezca a sus huéspedes un buen-servicio en todos sus aspectos, necesita las ventajas que brinda el mantenimiento preventivo.

- a) Reduce el tiempo en que se causan molestias a los huéspedes, evita que haya huéspedes incómodos por el mal servicio del hotel, los cuáles seguramente no volverán.

El hotel estará siempre en condiciones de ofrecer todos sus servicios. Todo esto se traduce en una buena imagen, la cual aumentará el porcen-

taje de ocupación en el hotel.

- b) Se reduce el pago por tiempos extra y fallas en las reparaciones inherentes a la premura con que hay que corregir numerosos defectos y desperfectos.
- c) Menores reparaciones a largo plazo, con menor número de empleados.
- d) Menor costo de reparación en servicio y refacciones.
- e) Una mejor conservación del edificio y el equipo.
- f) Menos artículos desperdiciados, ya que el equipo trabaja debidamente ajustado a la operación del hotel.
- g) Mejor control de refacciones en el hotel.
- h) Mayor seguridad para los trabajadores.
- i) Mejores relaciones entre mantenimiento y gerencia ya que no se reciben quejas de huéspedes.

#### E) BLOQUEO DE HABITACIONES

Cuando el hotel tiene baja ocupación, es oportuno -- bloquear un conjunto de habitaciones para darles mantenimiento, para lo que el jefe de mantenimiento se coordina con el ama de llaves para fijar el plan de trabajo, ya -- que en ese tipo de mantenimiento preventivo de habitaciones, entrarán los 2 departamentos. Por lo regular se hace por pisos o por edificios y éstos son los aspectos que incluye este tipo de mantenimiento.

Revisión de instalaciones eléctricas, carpintería y pintura a muebles, teléfono, sistema hidráulico del baño, pintura general, lavado de alfombras, tanto de habitaciones como de pasillos, aire acondicionado, etc.

En algunos hoteles se encarga al gerente general la recepción de estas habitaciones, una vez que se les ha -

dado el servicio de mantenimiento.

#### F) ALBERCAS

Es aquí donde es necesario un mantenimiento constante, por lo que se recomienda según sean las características del hotel, responsabilizar a algún empleado de la limpieza y presentación de las albercas.

El sistema de filtros debe revisarse durante periodos del día, mientras que la limpieza es conveniente hacerla durante las horas que hay menos clientes. En las mayorías de los hoteles se realiza entre las 6 y 7 de la mañana.

Es conveniente usar algunas sustancias tales como cloro, sulfato de cobre, ácido muriático, colorante, etc. Las cuales contribuyen a mantener la alberca en estado óptimo.

Se recomienda, periódicamente vaciar el agua de la alberca para dar mantenimiento al sistema de filtrado, boquillas, conexiones, desnatadores de superficie, iluminación subacuática, cajas de registro y pintura en general.

#### G) EQUIPO CONTRA INCENDIO

Es necesario que desde la apertura del hotel se adquiriera el equipo adecuado contra incendio y se capacite a los empleados para atacar cualquier tipo de conato de incendio.

No solamente por seguridad de los huéspedes, sino porque así lo requiere la compañía de seguros, el hotel debe tener distribuido estratégicamente todo el equipo necesario.

El jefe de mantenimiento en coordinación con la oficina de personal, debe explicar a todos los empleados del hotel los tipos de incendio y la forma de combatirlos.

#### H ) MANTENIMIENTO CORRECTIVO

El mantenimiento que se le da al equipo después de -  
notar fallas en él, es mantenimiento correctivo.

Cada departamento del hotel deberá reportar al jefe-  
de mantenimiento cuando solicita la intervención de ese -  
departamento. Por lo regular se llena una hoja de trabajo  
misma que el jefe de mantenimiento turnará a alguno de --  
sus empleados.

Es muy importante que al terminar el trabajo se en--  
tregue a entera satisfacción de las personas que solicitó  
el servicio y que ésta firme de recibido el trabajo.

#### I) KARDEX DEL DEPARTAMENTO

- A) Una tarjeta por cada una de las unidades que for-  
man el equipo del hotel, con toda la información-  
requerida.
- B) Tarjetas de cada una de las habitaciones, con las  
reparaciones efectuadas en orden cronológico.
- C) Tarjetas de cada una de las refacciones que el de-  
partamento tenga.

#### J) ARCHIVO DEL DEPARTAMENTO

En él se debe llevar una historia de:

- 1) Asistencia de empleados
- 2) Requisiciones al almacén
- 3) Ordenes de trabajo para mantenimiento
- 4) Inventarios de herramienta
- 5) Pedidos a compras (copia)
- 6) Minutas de juntas del departamento
- 7) Memoranda recibidos
- 8) Memoranda enviados
- 9) Control de energéticos

#### 4.6.1 CAMARISTAS

El ama de llaves establecerá el número de suministros que cada habitación debe tener.

Esta cantidad dependerá del tipo de hotel y la capacidad económica del establecimiento.

Ejemplo de los suministros usados en un hotel:

En la mesa de noche: 1 cenicero, cerillos, directorio telefónico, libreta de apuntes,--  
y un lápiz.

En la cómoda: 2 ceniceros, 2 carteritas de cerillos,--  
menú de room service, directorio de ser-  
vicios, 5 listas de lavandería, 2 bol--  
sas de nylon para ropa sucia, 5 hojas -  
de papel membretado, 3 sobres membreta-  
dos y una pluma.

En la puerta: Letreros "No molestar" y "Hacer limpie-  
za".

En el closet: Seis Ganchos para ropa de Hombre, cua-  
tro para mujer y portamaletas.

En el baño: 2 toallas de baño, 2 de mano y 2 faciales  
2 pastillas de jabón, en la tina 2 rollos  
de papel sanitario. Alfombra doblada so-  
bre la tina y tapete dentro de ésta. Cor-  
tina de baño. Dos vasos en el lavabo den-  
tro de bolsas de nylon.

Es muy conveniente en los hoteles que tienen varios -  
pisos o cuya extensión sea muy grande, la ubicación de las  
llamadas estaciones de ama de llaves.

En dichas estaciones, la camarista podrá encontrar to-  
dos los tipos de blancos y suministros que se ocupan para  
arreglar las habitaciones, esto es para no perder tiempo -  
en recorrer grandes distancias cuando se necesita algo.

En estas estaciones donde la camarista guarda sus artículos de limpieza y su carrito después de terminada su labor.

Toda camarista debe tener su grupo de habitaciones - bajos las cuales realizará su trabajo. Las supervisoras tendrán también una zona de supervisión y los mozos trabajarán en áreas asignadas con anterioridad.

Todo esto facilita al ama de llaves observar el trabajo en sus empleados con más objetividad.

### LA CAMARISTA

La camarista es la persona responsable ante el ama de llaves de la limpieza de las habitaciones.

Las principales aptitudes de ella debe ser: Un gusto personal por la limpieza, honradez, disciplina, puntualidad, y buena presentación personal.

Al presentarse a su trabajo, debe cuidar: Haber tomado un baño, llevar el pelo recogido, la cofia bien puesta el uniforme limpio, el gafete puesto, usar zapatos con suela de goma, etc.

Otras recomendaciones para ella son las siguientes:

- a) No hablar en voz alta en los pasillos.
- b) No dejar el carro abandonado en los pasillos.
- c) Cuidar todos los suministros a su cargo.
- d) No dejar loza, ni ropa sobre los muebles de los pasillos.
- e) Promover los servicios del hotel (lavandería, room service, etc.)
- f) Elaborar los reportes que el ama de llaves le solicite.

### SISTEMA PARA LIMPIAR HABITACIONES

- 1) Revisar el carrito de la camarista. Debe tener blancos y todos los demás implementos tales como-

- escoba, cubeta, detergente, trapos de limpieza, -  
cepillo, recogedor, desinfectante, etc.
- 2) Tocar la puerta antes de entrar. (Si se tiene letrero de "No molestar" regresar después).
  - 3) Dejar la puerta abierta mientras la camarista se encuentra en la habitación. (Algunos hoteles ponen letrero de "Camarista" en la puerta de la habitación).
  - 4) Abrir las ventanas para una ventilación de la habitación.
  - 5) Verificar si no hay daños. (En caso de haberlos, reportar al ama de llaves).
  - 6) Apagar los aparatos eléctricos que estén funcionando. (TV, radio, aire acondicionado, etc.)
  - 7) Recoger la ropa que se encuentre tirada en la habitación, para colocarla en la cómoda o en el closet. (No enviarla a lavandería sin la orden del cliente).
  - 8) Las revistas acomodarlas en la mesa de noche.
  - 9) Recoger loza, cristalería, botellas, etc.
  - 10) Desvestir camas:
    - a) Sacar las toallas sucias y colocarlas con la ropa sucia de la cama. (No dejar junta la ropa seca con la mojada).
    - b) Sacar la alfombra y el tapete de baño.
    - c) Lavar y secar la cortina de baño.
    - d) Limpiar todos los accesorios del baño.
    - e) Limpiar el azulejo.
    - f) Limpieza del lavabo.
    - g) Limpieza del asiento y tapa del W.C. (Con agua y jabón).
    - h) Poner desinfectante en el W.C.
    - i) Limpieza interna del W.C. (Cepillo especial -



usando jabón).

- j) Lavado del piso. (Usar cepillo, jabón, agua-caliente y jerga para secar).
- 12) Reposición de los suministros del baño. (Jabones, papel, alfombra, tapete, etc.)
- 13) Recoger blancos limpios del carrito de la camarista.
- 14) Hacer camas.
- 15) Sacudir la habitación.
- a) No golpear los muebles al sacudir.
- b) Usar trapo húmedo para limpiar madera y triplay.
- c) Limpiar marcos de las ventanas con trapo húmedo.
- d) Limpiar lámparas.
- e) Limpiar teléfono.
- 16) Airear la habitación.
- 17) Verificar existencia de suministros en la habitación. (menú de room service, cuestionarios, -papelería, cerillos, etc.)
- 18) Cerrar ventanas.
- 19) Apagar luces.
- 20) Limpiar polvo del exterior de la puerta.
- 21) Llenar reporte de camarista.

Recomendaciones Adicionales.

- a) Tener mucho cuidado con las llaves de las habitaciones, pues están bajo la responsabilidad de la camarista.
- b) En las salidas de las habitaciones se deben revisar todos los cajones, por si hay algo olvidado.
- c) Debe reportar el ama de llaves a huéspedes que tengan poco equipaje.

- d) Reportar de inmediato cuando los huéspedes tengan animales en la habitación.
- e) En algunos hoteles se pone desodorante aerosol dentro de las habitaciones.

#### REPORTE DE LA CAMARISTA

En algunos hoteles la camarista llena unos reportes para informar a su supervisora o al ama de llaves, del estado en que se encuentran las habitaciones que tiene bajo su responsabilidad.

Este reporte puede ser una forma por cada habitación o una forma para todas las habitaciones de la camarista.

El reporte del ama de llaves deben ser enviados periódicamente (3 ó 4 veces al día).

#### EL REPORTE DEL AMA DE LLAVES

En base a los reportes de la camarista o a las inspecciones de las supervisoras, según sea la organización del hotel, el ama de llaves elabora un reporte en el que se detalla el estado de cada habitación del hotel.

Se realiza este reporte 2,3 ó 4 veces al día, dependiendo del tipo de hotel y por lo regular se hace en original y tres copias. Se envía a:

- a) Administración
- b) Gerente de división de habitaciones.
- c) Contabilidad (para inspecciones del auditor de ingresos entre habitaciones y cuentas).
- d) Archivo del departamento de ama de llaves.

#### 4.6.3 INTENDENCIA

##### A) JEFE DE MOZOS

Sólo existe esta persona en hoteles que tienen muchas habitaciones y en que sus áreas de servicio son muy grandes.

Supervisa como su nombre lo dice a los mozos y realiza una labor parecida a la de las supervisoras. Reporta directamente al ama de llaves. Es responsable de la asignación de mozos en las diferentes áreas:

- a) Areas de habitaciones.
- b) Areas de restaurantes y bares.
- c) Ropería y ama de llaves.
- d) Vestidores de empleados.
- e) Lobby y calles adyacentes al hotel.
- f) Concesionarios.

En algunos hoteles se le hace responsable de equipo de limpieza como, aspiradoras, secadoras, etc.

##### B) MOZOS

Son aquellas personas responsables de la limpieza en determinadas áreas del hotel.

El ama de llaves en unión del jefe de mozos, asignará las diferentes áreas que correspondan a estas personas.

Los mozos a su vez, disponen de todos los suministros de limpieza en estaciones cerca de su área de trabajo. En algunas ocasiones resulta muy conveniente que el ama de llaves o el jefe de mozos, diseñen un recorrido de cada mozo durante su turno; esto es para evitar que se les olvide alguna área. En este tipo de recorridos se debe dar especial interés a W.C. en áreas públicas de huéspedes, ya que existen hoteles lujosos que tienen baños con muy mal aspecto y esto deteriora la imagen del hotel ante el huésped.

El mozo debe ser una persona calificada en el manejo de suministros de limpieza, principalmente los usados en áreas públicas.

Ejemplo de asignación de áreas para mozos:

- MOZO 1 Oficinas, lobby, concesionarios, baños de lobby, puerta principal, calles adyacentes.
- MOZO 2 Salones de convenciones.
- MOZO 3 Personal, vestidores de empleados, mantenimiento, almacén.
- MOZO 4 Asistente de ropería.
- MOZO 5 Restaurantes, bares, baños en alimentos y bebidas.

#### 4.6.2 LAVANDERIA

El personal lo componen el jefe del departamento y - las siguientes personas: Las lavadoras, planchadoras, operadores del mangle, marcadora, jefe de valets, valet y mozo de limpieza.

El jefe inmediato del jefe de lavandería es el gerente de división cuartos, pero según sea la organización -- del hotel puede ser también el ama de llaves o el gerente general.

Haciendo un breve resumen de las obligaciones de ellos, diremos que los valets son los encargados de recoger y enviar la ropa a los huéspedes; la marcadora etiqueta la ropa y hace el conteo de piezas para su entrada al departamento; el lavador seleccionará y procederá al lavado de ropa; los planchadores como su nombre lo dice se encargaran de planchar la ropa que lo requiera y las operadoras del mangle son aquellas que se dedican al acomodo y doblado de la ropa planchada en este mueble.

##### A) MATERIAL Y SUMINISTROS DE TRABAJO

El material necesitado por el departamento varía de acuerdo con las necesidades, a continuación se detalla lo más indispensable:

Lavadora grande para blancos.

Lavadora pequeña para ropa de huéspedes.

Secadora grande.

Secadora pequeña.

Prensas para planchado (3 tamaños).

Planchas para camisas.

Tómbolas para el secado de la ropa.

Mangle para el planchado.

Entre los suministros más importantes se encuentran los siguientes: jabón, detergentes, blanqueadores, neu--

tralizante, acondicionador, suavizador, decalite, gas nafta, tre oil.

#### B ) FORMAS IMPRESAS PARA HUESPEDES

- a) Orden de servicio al huésped.
- b) Control de lavado y planchado de ropa de huéspedes.
- c) Control de lavado y planchado de blancos del hotel.
- d) Reporte de valet.
- e) Reporte del capitán de valets.
- f) Control de inventarios.
- g) Cargo a la cuenta del huésped.
- h) Reporte diario de cargos de lavandería.
- i) Reporte diario de cargos de tintorería.
- j) Reporte de asistencia de personal.
- k) Requisición al almacén general.

#### C) LIBROS DE CONTROL INTERNO

Por lo regular existen dos: El primero es para anotar toda la ropa de huéspedes que entra y sale de la lavandería. El segundo para anotar la ropa que pertenece al hotel.

Estos son un excelente archivo y solucionan muchos problemas de extravío de la ropa.

#### D) COSTOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

¿ Cómo podemos determinar si nuestra lavandería nos da utilidades o pérdidas?

Quizá tenemos una fuerte inversión con muchos empleados y convendría más enviar la ropa a otra lavandería.

Corresponde al jefe de la lavandería hacer este análisis en base a los resultados obtenidos en cada mes.

En este análisis se deben considerar ventas y gastos (nómina, suministros, energéticos, papelería, etc.) y podemos llegar a determinar el costo de limpieza de una toalla y compararlo con el costo de limpieza de la misma pieza en otra lavandería.

También debemos considerar antes de tomar una decisión de obtener el servicio de otra lavandería, que teniendo la lavandería dentro del hotel, el servicio es más rápido.

## CONCLUSIONES

Hoy día, el administrador del hotel se encuentra -- profundamente involucrado en el procesamiento de datos, -- estudia la adopción de computadorean en los hoteles y -- trabaja con proformas de costos y en el precontrol de -- los alimentos y bebidas. Se ha despertado un interés por las relaciones laborales y se ocupa constantemente de -- sistemas de donrol de nóminas, presupuestos, estadísticas. Ha descubierto que existe la mercadotecnia y el an lisis de mercados y, lo que es todavía más importante, -- que la industria hotelera los necesita verdaderamente.

La adopción de técnicas de administración de empresas y el apremio para recuperar el tiempo perdido ha hecho aumentar considerablemente la demanda de hombres con preparación universitaria en las filas de los ejecutivos de la industria hotelera.

La administración hotelera ha llegado a la edad adulta, como profesión que exige un conocimiento detallado -- de las ciencias administrativas.

Actualmente el panorama de los servicios turísticos y en forma muy especial la Hotelería Mexicana, presenta en la economía nacional una de las actividades de más au ge.

Esto ha traído como consecuencia la generación de -- los empleos, absorviendo mano de obra ocupada y subocupa da, canalizabo de tal forma la fuerza de trabajo y proporcionando así un mejor nivel de vida.

Ahora bien esto se ha conseguido, por las corriente turísticas nacionales y extranjeras y por las personas -- que trabajan en las actividades turísticas.



Por último los beneficios que proporciona la hotelería a los inversionistas son:

- a) El peso hotelero conserva su valor.
- b) Revalorización de terrenos.
- c) Es una inversión de capitalización.
- d) Genera fuentes de trabajo.
- e) Dentro de su comunidad es un gran consumidor de bienes.
- f) Propicia la captación de divisas.
- g) En la República Mexicana cumple con una función social para con sus habitantes.

## BIBLIOGRAFIA.

1. Hotelería.  
Sixto Bález Casillas.
2. FONATUR.
3. Administración Moderna de Hoteles y Moteles.  
Gerald W. Lattin.
4. Apuntes para el Curso de Introducción al Estudio de Turismo.  
Editado por el Instituto Mexicano de Investigaciones -  
Turísticas.
5. Catálogo de Cuentas para Comerciantes e Industriales.  
Editado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
6. Ley Federal de Fomento al Turismo.
7. Revista Comercio del mes de Junio de 1977.  
Editada por la Cámara Nacional de Comercio de la Ciudad de México.
8. Revista Servicio  
Números 58,59,60,61,62  
Editada por Servicio y Mercadotecnia.