

879308

UNIVERSIDAD LASALLISTA BENAVENTE

5



ESCUELA DE CONTADURÍA



Con estudios incorporados a la
Universidad Nacional Autónoma de México
CLAVE: 8793-08

**“ESTRUCTURA CONTABLE Y ADMINISTRATIVA
PARA UNA EMPRESA CON ACTIVIDAD EN
HOTELERÍA”**

TESIS

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN CONTADURÍA

PRESENTA:

298867

PERLA PATIÑO RAMOS

Asesora: C.P. MA. CARMEN GARCIA JIMENEZ

Celaya, Gto.

Junio de 2001



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



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 esta 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.

DEDICATORIA

Más que una tesis para obtener el título de Lic. en Contaduría significa el cumplirme el propósito de culminar mi carrera, y aunque seguiré preparándome constantemente para alcanzar mi mayor anhelo, el realizarme plenamente como toda una profesional en mi área y de esta manera otorgar un servicio de calidad, el cual brinde bienestar, seguridad y confianza a quien lo recibe. Esto no lo lograré sola, ya que lo haré con este gran apoyo que ha estado presente y de manera importante no solo en mis estudios sino en todo lo que hago, DIOS Y MI FAMILIA, a quien dedico de todo corazón mi trabajo. Gracias por estar presente en mi vida PAPI, MAMI, LUPITA, ELSITA, LUISITO, MARYFER Y MI ABUELITO, los quiero mucho.

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer de antemano a quienes con su apoyo, entusiasmo, paciencia, y sus conocimientos, hicieron posible que lograré realizar mi tesis, Mi familia,

C.P. Carmelita García Jiménez

Lic Felipe Ojeda García

L.A.E. Araceli Lupercio Ramos

L.A.E. David Hernández Cazáres

C.P. Marielena Jamaica

C.P.J. Socorro Quevedo Ramirez

C.P. Elba Aguilar Rendón

C.P.C. y M.F. Emigdio Archundia Fernández

Lic en Contaduría Paty Vazquez Quezada

Lic. en Contaduría Marythe Purón Novoa

Lic. en Contaduría Paty González

Lic. en Contaduría Mariela Medina Martínez

Y a mis maestros quienes con su dedicación y aportación de conocimientos hacen posible que sea una de las egresadas de la Licenciatura en Contaduría de la Universidad Lasallista Benavente.

INDICE

INTRODUCCIÓN

CAPITULO I

GENERALIDADES

1.1 HISTORIA Y EVOLUCIÓN DE LA INDUSTRIA HOTELERA.....	1
1.2 ORIGEN Y DESARROLLO EN NUESTRO PAÍS.....	2
1.3 DEFINICIÓN DE CONCEPTO Y TIPOS DE HOTEL.....	7
1.4 FRANQUICIAS.....	12

CAPITULO II

CLASIFICACIÓN DE LOS HOTELES, CON BASE A SUS SERVICIOS

2.1 ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO HOTELERO.....	16
2.1.1 TIPOS DE ASIGNACIÓN.....	18
2.2 COMO OBTENER LA ASIGNACIÓN.....	25
PROCESOS DE CERTIFICACIÓN	
STAR'S & DIAMOND'S.....	25
PROGRAMA H, CALMECAC.....	26
2.3 CERTIFICACIONES DE CALIDAD.....	27
2.3.1 STAR'S DIAMOND'S.....	29
2.3.2 CALMECAC.....	30

CAPITULO III

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

3.1	DEFINICIÓN DE DEPARTAMENTOS.....	33
3.2	ORGANIZACIÓN	
	DE LAS OPERACIONES HOTELERAS.....	34
3.2.1	DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN.....	34
	A. FUNCIONES.....	34
	B. PROCEDIMIENTOS.....	35
3.2.2	DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD.....	40
	A. SERVICIO UNIFORMADO.....	42
3.2.3	DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO.....	43
	A. PROCEDIMIENTO DE SALIDA.....	43
	B. OBJETOS PÉRDIDOS Y GUARDERÍA INFANTIL.....	44
	C. LAVANDERÍA Y ROPA BLANCA.....	44
	D. CAMARERAS Y AFANADORES.....	45
	E. MANTENIMIENTO Y REDECORACIÓN.....	46
3.2.4	DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA.....	47
	A. REPARACIONES ELÉCTRICAS.....	48
	B. PLOMERÍA.....	48
	C. CALEFACCIÓN.....	49
	D. VENTILACIÓN Y AIRE ACONDICIONADO.....	50
	E. REFRIGERACIÓN.....	51
	F. MANTENIMIENTO	
	Y REPARACIONES GENERALES.....	51
3.2.5	DEPARTAMENTO DE ABASTECIMIENTOS.....	52
	A. FUNCIONES.....	52
	a.FUNCIÓN DE ALIMENTOS.....	55
	b.FUNCIÓN DE BEBIDAS.....	64
3.2.6	DEPARTAMENTO DE PERSONAL.....	68
3.2.7	DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD.....	71
	A. INGRESOS.....	71
	B. EROGACIONES.....	74

C. SUELDOS Y SALARIOS.....	75
D. INFORMES ESTADÍSTICOS.....	76
3.2.8 DEPARTAMENTO DE VENTAS.....	76
A. FUNCIONES.....	77

CAPITULO IV

ESTRUCTURA CONTABLE

4.1 CONTABILIDAD FINANCIERA.....	85
4.2 CONCEPTOS QUE COMPONEN LA ESTRUCTURA BÁSICA DE LA CONTABILIDAD.....	85
4.3 CLASIFICACIÓN DE LAS CUENTAS COMPONENTES DE LA CONTABILIDAD DE UNA INDUSTRIA HOTELERA.....	86
4.4 LISTA DE CUENTAS DE MAYOR.....	87
4.5 MOVIMIENTO DE LAS CUENTAS ESPECIALES EN LA HOTELERÍA.....	106
4.6 PROCESO CONTABLE.....	120
4.6.1 CONCEPTO.....	120
4.6.2 FASES DEL PROCESO CONTABLE.....	120
4.7 POLIZA DE REGISTRO.....	121
4.7.1 CLASES DE POLIZAS DE REGISTRO.....	121
4.7.2 CONTENIDO.....	122
4.7.3 REGISTRO DE LA PÓLIZA.....	122
4.7.4 EL LIBRO AUXILIAR DEBE CONTENER.....	122
4.8 CATÁLOGO DE CUENTAS.....	123
4.9 DIARIOS ESPECIALES.....	131
4.10 ESTADOS FINANCIEROS.....	132

CAPITULO V

AVANCES DE LA TECNOLOGÍA, PARA EL DESARROLLO DE OPERACIONES CONTABLES

5.1 PROCESAMIENTO DE DATOS.....	138
5.2 ELEMENTOS COMPONENTES DE SISTEMAS DE COMPUTADORAS.....	139

5.3	PRODUCTIVIDAD ACRECENTADA.....	141
5.4	SISTEMA DE CONTABILIDAD PARA OFICINA GENERAL.....	141
5.5	SISTEMA CONTABLE RELATIVO A LOS HUÉSPEDES.....	142
5.5.1	FORMA DE ASENTAR LOS CARGOS.....	142
5.5.2	SALIDA DE LOS HUÉSPEDES.....	143
5.5.3	AMA DE LLAVES.....	143
5.5.4	VENTAS DE RESTAURANTE.....	143
5.5.5	AUDITORÍA DE NOCHE.....	144
5.5.6	INFORMACIÓN A LA GERENCIA.....	144
5.5.7	PLANEACIÓN Y PRONÓSTICOS.....	144
5.5.8	IMPLEMENTACIÓN.....	145

CONCLUSIONES

BIBLIOGRAFÍA

INTRODUCCION

Con respecto a la realidad económica que vive nuestro país, México, una de sus importantes fuentes de ingresos lo representa el sector turismo y no sólo en su aspecto de recreación, sino también en el aspecto de negocios ocasionado por prestigiadas firmas de empresas nacionales y transnacionales que se han instalado, ocasionando la necesidad de crear espacios que brinden una excelente calidad en servicio y comodidad durante su estancia, lo que marca el hecho de preocuparse porque estos huéspedes nacionales y extranjeros la reciban.

En este sector, más que bienes tangibles, lo que se ofrece son servicios personalizados, lo cual involucra toda una serie de personas, procedimientos, operaciones y actividades que si trabajan armoniosa y estructuralmente, lograrán brindar un servicio de calidad, por lo que es importante conocer y definir las diferentes actividades que se requieren realizar para determinar un buen y efectivo funcionamiento de este tipo de entidades.

Por lo anterior se decidió elaborar este proyecto cuyo objetivo es determinar los factores contables y administrativos que se deben considerar para crear una estructura enfocada a la calidad dentro de la industria del servicio de hotelería.

En el capítulo primero se tratarán las generalidades, con el fin de conocer las pautas que dieron origen a la industria hotelera y la importancia que tiene para nuestro país ya que es uno de los sectores con mayor generación de ingresos, ocasionando fuentes de empleo para la población y una manera de subsistir.

Por su parte el capítulo dos se refiere a la clasificación de los hoteles, con base a sus servicios, con el objetivo de determinar los requisitos y lineamientos a respetar para la asignación de categoría dependiendo del servicio y la calidad que otorgue a su huésped, así como definir la influencia de la Secretaría de Turismo en fomentar la calidad por medio de diferentes certificaciones de calidad.

Con referencia al capítulo tercero se muestra la estructura organizacional, para de esta manera lograr definir las necesidades de las áreas que requieren este tipo de organización para que se vea reflejado en el servicio que ofrece, así como la importancia de sus recursos humanos para su buen funcionamiento relacionado con la identificación de funciones de cada departamento.

En relación al capítulo cuarto se dará tratamiento a la estructura contable que conforma éste tipo de entidad con el fin de identificar las cuentas a emplear para el registro, control y análisis de operaciones, así como sus movimientos y la interacción que existe entre ellas para la presentación de la información contable en sus respectivos estados financieros.

El último capítulo que comprende el presente, capítulo cinco, hace referencia a los avances de la tecnología, para el desarrollo de operaciones contables con el fin de dar a conocer el impacto que tiene en la actualidad el uso de la computadora en el desarrollo y oportunidad de tomar decisiones en las funciones que afectan el buen funcionamiento así como también la trascendencia que puede ocasionar a la organización.

No hay duda de que este estudio será de gran utilidad, ya que mediante el mismo se definen dos de los aspectos que forman la base fundamental que otorga a la entidad el éxito y la manera de conservarlo: el aspecto

contable y administrativo, los cuales conjuntamente definen la dirección de la organización mediante la toma de decisiones certeras.

CAPITULO I

GENERALIDADES

OBJETIVO Conocer las pautas que dieron origen a la industria hotelera y la importancia que tiene para nuestro país ya que es uno de los sectores con mayor generación de ingresos, ocasionando fuentes de empleo para la población y una manera de subsistir.

1.1 HISTORIA Y EVOLUCION DE LA INDUSTRIA HOTELERA

Uno de los antecedentes que se marcan como inicio de esta actividad, es la Era Cristiana, por su precepto de amor al prójimo, ya que cuando las personas que seguían a los predicadores de esta religión, al lugar que llegaban, las personas pertenecientes a la misma, debían brindar posada al peregrino, tratándolo como la persona más distinguida de la familia.¹

Pero como lo hemos visto a través de la historia, en cada una de las etapas de los modos de producción, se marca una de las principales actividades, el comercio, que es generador de varias actividades sociales que se involucran a éste y por consecuencia ocasiona el movimiento de personas de un lugar a otro, lo que ocasionó la creación de instituciones específicas denominadas "hospitales", que deriva del radical latín "hospes" que quiere decir huésped, y que tenían como propósito atender a los peregrinos.

Quienes realizaban estas actividades eran principalmente los monasterios y algunas órdenes religiosas, pero de manera gratuita, y conforme al tiempo se crearon con la misma función las llamadas posadas, pero éstas sí con fin económico.

Lo que ocasionaba importantes procesiones de gente de un lugar a otro, como lo mencionamos en párrafos anteriores era el aspecto religioso, y como ejemplo de esto podemos citar el templo de Tebas en Babilonia, el cual atraía a un gran número de viajeros, lo que condujo a crear caminos para facilitar el acceso a éstos, tal es el caso de países como Grecia, Italia y Egipto, dando lugar a festividades que traían consigo el comercio. Al instituirse lo que llamamos los Jubileos de Roma, con el propósito de visitar el sepulcro de San Pedro, atraía a peregrinos de todas las partes del mundo, por lo que particulares cercanos a santuarios ofrecían su hospitalidad a éstos.

¹ BARRAGÁN DEL RIO LUIS. *HOTELERIA*. Ed. Instituto Politécnico Nacional Dirección de Publicaciones. México. 1985. p7

Durante la Edad media existían para alojamiento público las llamadas tabernas, pasando después a establecimientos con el nombre de mesones, albergues.

No se puede asegurar pero podemos mencionar que el origen de la industria hotelera tuvo como lugar de nacimiento en Europa, ya que todos los relatos como antecedente a esta actividad data en ella, pasando a Nueva España como consecuencia de la colonización de los europeos, en hoy México, y cien años más tarde en territorio llamado hoy Estados Unidos de Norteamérica, por citar alguno, el cual se abrió en 1621 en James Town, Virginia y otro en San Agustín de la Florida; pero sin olvidar que también era territorio en posesión española, todos éstos con la característica de mesones, al igual que en 1642 se autoriza por el gobernador Kiel, en Nueva Amsterdam, hoy Nueva York el mesón "City Tavern Inn".

La característica propia de los mesones es que ofrecían hospedaje a los viajeros dentro de las poblaciones; éste era dividido en dos partes: en la parte superior estaban las habitaciones amplias, y en la parte baja que daba al patio y a los corrales, eran las habitaciones para los arrieros y soldados. Estos mesones también contaban con una pequeña Iglesia que por lo general eran de dos torres, además de lugar para las bestias.

1.2 ORIGEN Y DESARROLLO EN NUESTRO PAÍS

Tenochtitlán va a ser nuestro punto de partida para hablar sobre la evolución y desarrollo de la industria hotelera en México, ya que por sus importantes caminos construidos durante el imperio de Moctezuma Xocoyótzin, emperador de tenochtitlán, el dominio de la navegación y sus contactos internacionales, nos va a dar la pauta para explicar el desplazamiento migratorio en nuestro país²

Moctezuma, cuya obligación era conducir sabiamente a los hombres y vigilar con prudencia el destino de los pueblos, cuando la fatiga era agobiante para él, por prescripción de sus médicos, emprendía viaje a Oaxtepec, hoy estado de Morelos, el cual con sus aguas tibias, balsámicas y mágicas con propiedades,

² Ibidem

hacían que el emperador recobrarla fortaleza para retomar sus obligaciones y regresar para proseguir con sus actividades.

Como mencionamos en el párrafo anterior, Moctezuma contaba con caminos muy buenos que le facilitaban cubrir las necesidades de su imperio, ya que se transitaban por estos el comercio, la religión y el militarismo.

El ancho de estas vías era de ocho metros, lo que permitía el tránsito de viajeros de numerosas caravanas de *"pochtecas"*, los mercaderes; los *"pains"* encargados del correo; los *"tequipantitlantís"*, mensajeros de guerra, y numerosos *"topiles"* y *"tamemes"*, conductores que sobre sus espaldas cargaban los *"petlacalli"*, cañas tejidas donde transportaban víveres.

Además es importante señalar que también contaban con canales y ríos, puentes levadizos o permanentes, lo cual nos indica que sus vías de comunicación terrestre y fluvial tenían un avanzado desarrollo que permitía el desarrollo del comercio, ya que llegaban importantes corrientes de abastecimiento y riquezas a Tenochtitlán. A determinadas distancias, por vía terrestre, disponían de áreas para descanso y casas espaciosas para albergue nocturno de los caminantes, el cual era de manera gratuita y otorgaban el uso de depósitos de agua dulce, leña y maíz.

Los *"coacallis"*, el albergue prehispánico destinado a los viajeros, particularmente a los eficientes comerciantes, con la característica de la cercanía a los mercados y a la entrada de las ciudades, y con un altar dedicado a Yacatecutli, ubicado en el patio central y a su alrededor se distribuían las crujías para el almacén de las mercancías y pertenencias de los viajeros, las oficinas administrativas, las del intendente, baños y habitaciones. Este albergue contaba con baños de vapor *"temascalís"*, una sala común dedicada a la cocina y al comedor, la cual era de libre acceso para los huéspedes.

Quienes se encargaban de la administración de los *"coacallis"* eran estudiantes egresados de la escuela Tepochcalli, propiedad del estado, así como los albergues de los caminos.

Una de las características propias del mexicano es su hospitalidad, y esta conducta tiene un antecedente maya, ya que los visitantes que estaban en Cobá podían quedarse en la casa de los viajeros, por lo que cada ciudad y aldea tenían un lugar destinado para los que tenían que viajar, y estas casas brindaban, leña amontonada lista para ser usada, maíz seco para que las mujeres pudiesen hacer tortillas.

Esta conducta tiene dos orígenes: uno económico y otro religioso. El primero referente al acatamiento colectivo de los derechos y privilegios del comerciante de esta época, ya que su seguridad y comodidad importaban a todos, como un "seguro de vida" como "amparo" que le protegía contra aquellos maleficios que transmitían los extraños, extranjeros y visitantes, por lo que quien pedía posada debía dar una identificación confiable, ya que se pensaba que los dioses de estos pueblos estaban hechos a imagen y semejanza de los hombres mismos: buenos y malos, por lo que el visitante era un desconocido que podía tener facultades para hacer el bien y, entonces, era prudente halagarlo, pero también podía ser que tuviera poderes para hacer el mal y, por consecuencia se debía evitar, lo que nos permite darnos cuenta de la mentalidad de estos pueblos quienes concebían la vida y la historia como fatalidad y catástrofe, origen a un terror supersticioso.

La cortesía mexicana tiene un fondo moral, ya que ningún hombre descortés, vanidoso y vulgar era elegido dignatario, por lo que si algún funcionario era comportado de manera inapropiada era llamado "*tucucuecuechli*", payaso. El ideal de un hombre educado era mostrarse en forma sincera; humilde y nunca arrogante; sabio, prudente, pacífico y tranquilo. El padre toma un papel importante en esta conducta, porque advertía a su hijo de la franqueza que debía otorgarse ante el dios Tezcatlipoca, ya que él veía lo que había en cada corazón y sabía todas las cosas secretas; de esta manera ocasionaba llamarle un hombre hipócrita "*titoloxoxhton*", y a un fingidor "*titfaxlquipile*". También se les inculcaba mostrar respeto a los mayores y compasión a los infortunados y se les ordenaba mostrar cortesía y moderación en el trato con las mujeres.

Era manifestada la cortesía en el carácter del idioma. En náhuatl existen formas, partículas y hasta conjunciones que indican respeto, por mencionar

algunos ejemplos, el sufijo *tzin*, agregado a un nombre o título, significa reverencia o señala cariño; *timomatí* significa "tu crees"; *timomatía* se traduce como "tú condescientes a creer" o "eres bondadoso en creer"; *miquí* significa "morir"; *miquilla* "morir honorablemente".

La Nueva España, originada por la colonización de europeos en nuestro país, la venida de Cristóbal Colón, Hernán Cortés, por mencionar algunos.

Sin precisar una fecha, ya que nos apoyaremos según las Actas de Cabildo de la Ciudad de México, los dos primeros mesones establecidos fuera de la capital de Nueva España, sin dejar de mencionar que lo que se autorizaba eran ventas, y lo que se construían eran mesones; el primero autorizado el 20 de junio de 1525 en Pinavizapal (actualmente Orizaba en el estado de Veracruz) propiedad de Francisco de Aguilar, y el segundo autorizado el 26 de julio de 1525 a Juan de la Torre, en el camino de Michoacán, entre Taximaroa (hoy ciudad de Hidalgo) e Ixtalavaca (Ixtlahuaca).

Francisco de Aguilar fue uno de los más activos en esta actividad, ya que logró crear varias cadenas de mesones; el 1º de octubre de 1525 le fue autorizado el segundo mesón y hasta donado el terreno entre Medellín y Villarrica (Veracruz), y el 1º de diciembre de 1525 conjuntamente recibe autorización con Diego Hernández Paniagua, a Francisco en la sabana de Chiltepeque (Chapultepec).

Otros mesones de esta época fueron: el de Juan Paredes que en nombre de Rodrigo Rangel, abrió uno en Cholula en 1526, en el camino de Medellín y Oaxaca, y el de Pedro Anzures, su mesón San José de Perote, en el camino real de la Villa Rica a México, en 1527. Y el soldado Lencero fundó la venta entre Veracruz y Puebla.

Es de notarse que la utilización de nombres en mesones y ventas de la Nueva España llevan el nombre de un santo, y los de Europa en el siglo XV y XVI llevan nombres como: "La Campana"; "El Sol"; "LA Luna".

Al igual que la distinción para los mesones y ventas en la Nueva España era una imagen del santo tutelar con su lámpara de aceite siempre encendida, y en Europa durante el siglo XV se acostumbraba señalar el lugar destinado para posada con un listón verde o una rama de árbol.

Los lugares llamados como mesón y venta, se diferencian en que el primero ofrecía hospedaje dentro de las poblaciones y sus principales huéspedes eran comerciantes en pequeño, soldados y arrieros con sus bestias, y el segundo se encontraba en los caminos a las afueras de las poblaciones y hospedaban a comerciantes, arrieros, grandes señores, nobles y plebeyos, encontrando diferentes categorías de venta enfocadas a las comodidades que ofrecían al huésped, lo que si es de considerarse que eran mejores que los mesones.

La autoridad, quien reglamentaba y regulaba la actividad mesonera, control gubernamental, estaba a cargo del Cabildo, y durante cuatro siglos se ha mantenido, solamente que ahora es llamada Secretaría de Turismo, encargada de la fijación de tarifas de hospedaje, alimentos y bebidas en hoteles y restaurantes.

El desarrollo de las comunicaciones ocasionó la disminución de importancia a los caminos carreteros y por consecuencia la desaparición de los mesones y ventas para dar paso a los primeros hoteles, estos principalmente construidos por familias de conquistadores, quienes vieron la excelente oportunidad de ingresar en el negocio de la prestación de servicios de hospedaje, iniciando éstos en la capital. Por mencionar algunos, en el siglo XVIII, la de los Córdoba, cuya distinción fue el buen gusto de la señora marquesa de San Mateo de Valparaíso; más tarde propiedad del marqués de Moncada, habiendo sido ocupada por el emperador Iturbide el año 1821 hasta 1855, convertida en el Hotel Iturbide.

En la caso No. 8 de la calle de Espíritu Santo, propiedad del primer conde de Miravalle, don Alfonso de Avalos Bracamonte, se transformó en el Hotel Bazar.

En la calle del Coliseo Viejo, se ubicó el Hotel de la Gran Sociedad.

En el siglo XIX, debido al adelanto alcanzado en las vías de comunicación y los medios de transporte que permitieron el desplazamiento de viajeros, a través de barcos de vapor, por ferrocarril, se hizo necesario establecer el hotel de manera reglamentaria.

A partir del año 1900 se puede identificar un fuerte desarrollo de la industria hotelera en nuestro país, principalmente ubicados en la capital, ya que otros

fueron en Veracruz, Monterrey, Guadalajara, Tampico, Mazatlán, por mencionar los de mayor importancia.

Un dato que marca la era moderna en México de esta industria es en el año de 1934, con la construcción del Hotel Reforma; por su sistema de administración, su organización interna del personal y el servicio otorgado al huésped, ocasionó un verdadero cambio en referencia a los hoteles existentes anteriores a este.

1.3 DEFINICIÓN DE CONCEPTO Y TIPOS DE HOTEL

Antes de dar una definición única del concepto de hotel, se presentan a continuación, algunas definiciones tomadas de algunos autores:

Lugar que proporciona alimentación y hospedaje, en lugar de entretenimiento para el viajero, un edificio público, una institución de servicio doméstico, operado bajo una fase para obtener utilidades³.

La estructura que para su construcción se tomaron en cuenta, principalmente, la ubicación geográfica y las actividades socioeconómicas, así como las necesidades de los futuros usuarios⁴.

Un edificio o una institución que proporciona alojamiento, comidas y servicios al público⁵

Es una institución de carácter público que ofrece al viajero alojamiento, alimentos y bebidas, así como entretenimiento y otros servicios complementarios. Como toda empresa, persigue un objetivo de tipo social (ser una fuente de empleos directos e indirectos), uno económico(a través de la medición de resultados, lo que se traduce en utilidades) y el de servicio a la comunidad.⁶

³Ibidem.p8

⁴.MARTINEZ EDUARDO. *TECNOLOGÍA DEL HOSPEDAJE*. Ed. Diana. México.1985.p50

⁵ W. LATÍN GERALD. *ADMINISTRACIÓN MODERNA*. ED 5TA. Ed. Trillas. México. 1985.p28

⁶ SECRETARIA DE TURISMO.*MANUAL DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA*. Ed. Limusa. México. 1981.p20

Establecimiento de hospedaje de diversos tipos y que ofrecen servicios complementarios como espacios sociales, piscina, restaurante, bar, agencia de viajes, etc.⁷

Concluyendo, se puede decir que un Hotel quiere hacer referencia al lugar donde, considerando las necesidades de los posibles usuarios, se adaptan tanto la construcción como los servicios, para otorgar al usuario, de tipo turista o con fines de negocio, un confort durante su estancia a éste; tal es el caso de servicios de hospedaje, y en algunos casos, alimentos y bebidas, entretenimiento, y otros servicios, todos éstos con un fin de lucro.

Los principales servicios que se brindan en un hotel son:

1. Renta de habitaciones de distintos tipos y precios
2. Venta de alimentos y bebidas, que cubran las necesidades de los diferentes huéspedes y clientes, por lo que es necesario que este cuente con:
 - a) Salón comedor
 - b) Cafetería
 - c) Servicio de cuarto
 - d) Servicio de bar
 - e) Lobby Bar
 - f) Bar de alberca o de playa
 - g) Entretenimientos
 - h) Otros
3. Servicios varios que complementen o aseguren la mejor atención de los huéspedes o visitantes, tales como:
 - a) Lavandería
 - b) Tintorería

⁷ Ibidem, p25

c) Valet

d) Teléfono

e) Fax

f) Farmacia

4. Servicios complementarios, dependiendo de las necesidades y características de los huéspedes, podemos mencionar:

a) Agencia de viajes

b) Renta de autos

c) Peluquería

d) Estética

e) Tabaquería

f) Joyería

g) Instalaciones deportivas

h) Renta de equipo deportivo

Por la ubicación del área geográfica podemos encontrar tres tipos de hoteles:

1. Hotel de ciudad

Ubicado en centros urbanos, cercanos a lugares turísticos, comerciales, y dependiendo de las características del mercado que ocupa, ofrecen un servicio más formal y facilidades apropiadas para los viajeros de negocios.

2. Hotel de playa

Ubicado en lugares propiamente turísticos, su principal mercado son usuarios que viajan por motivos de recreación y diversión, por lo que el servicio es en varios aspectos algo informal, sin perder las características de un servicio de calidad, correspondiente a la categoría.

3. Hotel de montaña

El objetivo que persiguen estos tipos de hoteles es brindar un descanso y recreación en un ambiente que este directamente en contacto con la naturaleza.

Además de los anteriores tipos de hotel, como su finalidad es el brindar alojamiento, podemos encontrar varios tipos de alojamiento como:

1. Por su dimensión o tamaño
 - a) Pequeños
 - b) Medianos
 - c) Grandes

2. Por el tipo de clientela, o por el alojamiento del mercado al que atiende
 - a) Comerciales
 - b) Vacacionales
 - c) Para convenciones y eventos de trabajo
 - d) Para residentes

3. Por su calidad de servicios
 - a) Sistema de vocablos descriptivos (lujo, superior de primera, ordinario de primera, superior de turista y ordinario de turista)
 - b) Sistema de clava de letras (AA, B, C y D)
 - c) Sistema de estrellas (5, 4, 3,2,1)

4. Por su ubicación o relación con otros servicios
 - a) Metropolitano
 - b) Hotel-Casino
 - c) Hotel de centros vacacionales

5. Por su operación

- a) **Permanentes**
- b) **De estación**

6. Por su organización

- a) **Independientes**
- b) **De cadena**

7. Por su proximidad con terminales de compañías transportistas y vías de comunicación

- a) **Próximos a terminales terrestres (estaciones de autobús, ferrocarriles, etc.)**
- b) **Próximos a terminales aéreas**
- c) **Próximos a terminales marítimas, pluviales o lacustres**

8. Otros criterios de clasificación

- a) **Casa de huéspedes**
- b) **Motel**
- c) **Motor-Hotel**
- d) **Pensiones o casa de huéspedes**
- e) **Albergues**
- f) **Cabañas**
- g) **Condominios**
- h) **Campings**
- i) **Tiempo compartido**

j) Balnearios

k) Hotel

1.4 FRANQUICIAS

Durante la década de 1950, en relación con moteles y motor-hoteles, se desarrollaron las asociaciones de referencia y las franquicias, a consecuencia de importantes cadenas de moteles frente a independientes, lo que produjo una fuerte e inproporcional competencia entre éstos⁸.

Una de las principales causas fue por la conducta que toman los norteamericanos, compran por la marca o el nombre, además del reconocimiento de las instalaciones arquitectónicas, publicidad, apoyo entre cadenas del envío de clientes, planes de registro programados y garantía de reservación.

Las asociaciones de referencia surgidas principalmente en Estados Unidos de Norteamérica son organizadas sin fin de lucro, son propiedad de sus miembros, que se encargan de su control, los administradores independientes obtienen beneficios de promoción de venta similares a las que funcionan en cadena, pero a diferencia que ellos son quienes tienen el control individual de los negocios; al formar parte de las organizaciones de referencia que logran ser reconocidas, el administrador puede disponer de esta imagen del nombre de marca. Cada organización de referencia, además de manejar un sistema de reservaciones, aplica algunas normas que deben ser cumplidas por todos los propietarios de moteles para poder aspirar a ser miembro de ésta, así como su motel se somete periódicamente a una inspección de instalaciones, servicios, normas y carácter; si no satisface estas normas puede perder su nombramiento como miembro de la organización. Cada miembro debe aportar una cuota anual y someterse al asesoramiento publicitario, estas cuotas van de acuerdo con el tamaño del motel.

⁸ BARRAGÁN DEL RÍO LUIS. *HOTELERÍA*. Ed. Instituto Politécnico Nacional Dirección de Publicaciones. México. 1985. pp 34-49.

Entre algunas asociaciones de referencia en Norteamérica mejor conocidas se encuentran las siguientes:

Alamo Plaza, Best Western, Best Eastern, Master Hosts, Superior Motels, Emmons Walker, Congress of Motor Hotels y America's Best Choice.

Ahora daremos paso a lo que son las franquicias, que se establecieron también durante la década de 1950, en el campo de moteles y motor-hoteles. El aspecto, la distribución funcional, el amueblado de las habitaciones, menús, se van a encontrar normalizados. Bajo este sistema, los individuos se dedican a su manera de forma individual, pero cuentan con el apoyo de otra persona, mediante el pago de honorarios de concesión de licencia, así como una cantidad diaria por habitación para cooperar con los gastos publicitarios, además alquilará el letrero que pondrá frente al establecimiento. Por esta inversión, recibirá ayuda para planos arquitectónicos, así como contactos con prestamistas sobre hipotecas; en algunos casos es brindado el estudio de factibilidad.

También brindan ayuda para preparar al personal, desarrollar procedimientos de contabilidad, establecer sistemas de compras y procedimientos estándar de funcionamiento; podrán adquirir equipos y suministros mediante una subsidiaria de propiedad de la cadena de franquicias, estas compras centralizadas permiten un ahorro importante.

Por mencionar algunas de las mejores conocidas, en Estados Unidos, se encuentran:

Congress Inns, Downtowner, Holiday Inns, Howard Johnson's, Hyatt House, Albert Pick, Quality Courts, Ramada Inns, Sheraton Inns, Hilton y Stuckey's.

Entre las ventajas que se encuentran para los que prestan su nombre mediante franquicias, se encuentran las siguientes:

- I. La oportunidad de expansión con rapidez el nombre de su organización, en un país u otro, con un costo mínimo.

II. Las operaciones de las franquicias, aparte de beneficiarse con el nombre de la organización y el sistema de referencias, actúan como agentes de reservaciones para los hoteles de la organización, por lo que se convierten en fuentes excelentes de negocios de habitaciones, comidas y bebidas, para los hoteles metropolitanos.

III. Su nombre vale dinero, por lo que la concesión de franquicias hace que aumente su valor, y para el otorgador de ésta, tiene otra forma extra de ganar dinero.

Otra de las actividades que es conveniente señalar son las operaciones en cadenas, consiste en que la administración de varios hoteles depende de una sola organización.

A partir de los últimos años de la Segunda Guerra Mundial, fue cuando tomó un importante impulso, por causas, que como mencionamos anteriormente, se veían afectados los administradores de hoteles independientes ante la gran competitividad que vivían e imposible de soportar.

Por mencionar algunas de las principales cadenas están: Statler, Hilton y Sheraton. Considerándose los hoteles Statler los más lucrativos y mejor administrados de Estados Unidos.

Entre sus principales ventajas de manejar en cadena, se encuentran las siguientes:

1. Las grandes oportunidades para capitalizar la acción de grupo como medio para incrementar los negocios y reducir las duplicaciones, la ineficiencia y los desperdicios.
2. Obtención de grandes descuentos en las compras, por el gran volumen de consumo.
3. La capacidad económica para costear el pago en la contratación de especialistas (ingenieros, contadores, arquitectos, decoradores, etc.).
4. Beneficios en la contratación de medios publicitarios, para manejar importantes campañas de publicidad, ya que se costearía entre el número de hoteles de la cadena.

5. Permitirse brindar el servicio de reservación por teléfono.
6. Facilidades en la obtención del financiamiento para capitales de sumas importantes destinadas a mejoramientos o expansión.

CAPITULO II

CLASIFICACION DE LOS HOTELES, CON BASE A SUS SERVICIOS

OBJETIVO Determinar los requisitos y lineamientos a respetar para la asignación de categoría dependiendo del servicio y la calidad que otorgue a su huésped, así como definir la influencia de la Secretaria de Turismo en fomentar la calidad por medio de diferentes certificaciones de calidad.

2.1 ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO HOTELERO

Considerando que la actividad hotelera es parte del turismo, es necesario hacer notar en qué consiste éste. Pues bien, hace referencia al traslado de un lugar a otro, diferente al de la residencia del individuo, con fines culturales, recreativos, o de descanso; por ello la importancia de tener estos lugares llamados hoteles que reciben a tales individuos como centros de alojamiento.

Ahora bien, es conveniente mencionar algunos de los aspectos que se ven involucrados en el turismo. En su aspecto turístico podemos encontrar el hospedaje, la alimentación, agencias de viajes, transportación, diversiones, información y orientación al turista, seguros y financiamiento. En su aspecto complementario o de apoyo, encontramos referencia a lo habitacional, alimentación, sanidad, comercio en general, industrias, arrendadoras de autos, lavanderías, entre otros.

Turismo está ubicado en el tercer sector productivo, en nuestro país, como es de servicios. Por lo que al hablar de servicios turísticos, se involucran las actividades que son realizadas tanto por personas físicas como por personas morales, que se relacionan entre si, para la creación de satisfactores, a las necesidades específicas del desplazamiento turístico.

Entre la división que existe en el ramo de servicios turísticos encontramos el de servicios específicos, donde se localizan los de hospedaje, de hotel, y extra-hotel. Entre los tipos de hotel mencionaremos algunos como hotel, motel, motel residencia, SPA (clínicos, granjas), tiempo compartido, condominio vacacional, entre otros.

Dentro de esta división también se mencionan los tipo extra hotel, tales como:

- a) Apartamentos y casas privadas
- b) Casas de huéspedes pensiones
- c) Campos turísticos (trailers, parks, campings)
- d) Albergues juveniles
- e) Refugios, cabañas, albergues en centros vacacionales

Como se mencionó en párrafos anteriores, dentro de los aspectos que comprende el turismo, la alimentación, debe considerarse de gran importancia, por lo que el servicio de alimentación, va a tener una subdivisión en cuatro fases:

1ª. Por su operación

- a) Restaurantes
- b) Cafeterías
- c) Maquinas de alimentos preparados
- d) Autoservicios
- e) Comida rápida
- f) Servicio de barra, Snack bar
- g) Resto: rutas en carreteras
- h) En autoservicio
- i) Centrales camioneras
- j) Otros

2ª. Por su preparación

- a) Vegetarianos
- b) Pescados y mariscos
- c) Carnes de ganados, aves

3ª. Por su novedad

- a) Nacional
- b) Internacional
- c) Ambas cocinas

4ª. Por su servicio en carta

- a) A la carta
- b) Menú fijo
- c) Ambos servicios

5ª. Por su servicio

- a) De lujo
- b) De primera
- c) Tipo medio
- d) Tipo económico

2.1 TIPOS DE ASIGNACION

Existen dos organismos encargados de la certificación y verificación de los servicios que otorgan los hoteles, y dependiendo de éstos, así es como reciben su categoría: CALMECAC Y STAR´S “ & DIAMOND´S.

Star´s & diamond´s⁹, es la encargada de la certificación de calidades para establecimiento de hospedaje.

Para estrellas, sus requisitos mínimos son:

- 1 estrella - 18 requisitos cumplidos
- 2 estrellas – 28 requisitos cumplidos
- 3 estrellas – 40 requisitos cumplidos
- 4 estrellas – 57 requisitos cumplidos
- 5 estrellas – 70 requisitos cumplidos

Los requisitos para estrellas son los siguientes:

⁹ Ver en www.stars-diamonds.com

1. Apagador de escalera en buró.
2. Tarjetón de no molestar y servicio de habitación.
3. Iluminación decorativa.
4. Espejo de cuerpo entero.
5. Control remoto para T.V.
6. Lavabo en baño (dentro o fuera de la habitación).
7. Inodoro con asiento y tapa (dentro o fuera de la habitación)
8. Jabonera en área de regadera.
9. Piso o tapete anti-derrapante en área de regadera.
10. Sistema por aspersion contra incendios.
11. Caja de seguridad en habitación.
12. Secadora de cabello.
13. Espejo en baño.
14. Llave de agua en baño.
15. Portapapelera.
16. Toalla de medio cuerpo.
17. Cesto de basura en habitación.
18. Cama con cabecera.
19. Llave de agua fría y agua caliente en lavabo (dentro de la habitación).
20. Barra de seguridad en baño.
21. Blancos (sábanas de cajón o similar, sabana plana, cobertor, funda de almohadas, cubrecama, almohada y protector de colchón).
22. Taburete o silla.
23. Tocador o cómoda con espejo en área de dormir.
24. Ventilador en habitación (según aplique).

25. Destapador.
26. Área de regadera dentro de la habitación.
27. Cortina o cancel en el área de la regadera.
28. Toallero en baño.
29. Espejo a lo largo de la plancha del gabinete.
30. Buró.
31. Puerta de acceso con seguro interior.
32. Puerta de acceso con mirilla.
33. Llave mezcladora en lavabo.
34. Clóset con puerta(s).
35. Ganchos en clóset (ocho).
36. Televisión a color dentro de la habitación.
37. Mesa de servicio con silla.
38. Detectores contra incendios.
39. Luz de cortesía.
40. Ventana abatible.
41. Aparato telefónico en habitación.
42. Cortina de frescura o gasa.
43. Portamaletas.
44. Decoración en muros.
45. Cortina decorativa con cortinero en ventana (o equivalente).
46. Equipo de aire acondicionado y/o calefacción.
47. Iluminación artificial.
48. Espejo de aumento o vanidad, en área de lavabo.
49. Apagador de luz.

50. Lámpara de lectura.
51. Jabonera en lavabo.
52. Contacto eléctrico.
53. Control independiente de aire acondicionado.
54. Teléfono en el baño.
55. Toalla facial.
56. Cortina ahulada para obscurecer.
57. Doble papelera.
58. Lavabo con gabinete o pedestal.
59. Portapañuelos.
60. Toalla de manos.
61. Portabatatas.
62. Toalla de cuerpo entero.
63. Tapete de piso o felpa en área de baño.
64. Contacto eléctrico en área del lavabo.
65. Iluminación en área del lavabo.
66. Regadera en baño (dentro o fuera de la habitación).
67. Cesto de basura en el baño.
68. Clóset.
69. Cama.

Los requisitos de los diamantes son:

Diamantes	Establecimiento de hospedaje pequeño o grande
5	Habitaciones de gran lujo exclusivo y máximo confort.

- | | |
|---|---------------------------------------|
| 4 | Habitaciones de lujo y confort alto. |
| 3 | Habitaciones de lujo y confort medio. |
| 2 | Habitaciones de lujo y confort bajo. |
| 1 | Habitaciones de lujo austero. |

Requisitos de los diamantes en relación con los servicios en habitaciones:

1. Servicio médico en habitación.
2. Amenities básicos en habitación (tarjeta de servicios telefónicos, sección amarilla, carta de room service, botella de agua purificada y vasos).
3. Cama extra.
4. Amenities básicos en el baño (papel sanitario y jabón de tocador).
5. Servicio de despertador.
6. Lavandería.
7. Baño en habitación.
8. Disponibilidad de agua potable.
9. Almohada y cobertor extra en habitación.
10. Música en habitación.
11. Room service 8 horas continuas.
12. Servicio de cunas.
13. Shampoo.
14. Servicio de mensajería y paquetería.
15. Amenities plus en baño (enjuague, crema, rastrillo, crema para afeitar, lustrador de zapatos y bolsa toallas sanitarias).
16. Servicio de camarista (antes de las 15:00 hrs.).
17. Room service 12 horas continuas.

18. Servicio de hielo.
19. Tintorería.
20. Disponibilidad de periódico sin costo.
21. Bata de baño en habitación.
22. Ventanas insonorizadas.
23. Aparato telefónico con contestadora o sistema para recepción de mensaje.
24. Servibar.
25. TV cable/TV vía satélite (14 canales).
26. TV cable/TV vía satélite (18 canales).
27. Servicio telefónico de larga distancia desde la habitación.
28. Amenities completos en baño (cepillo de dientes, pasta dental y/o enjuague bucal).
29. Amenities completos en habitación (directorio de servicios de hotel, papel y sobres blancos y/o membretados, pluma o lápiz).
30. Room service 24 horas continuas.

El otorgamiento de estrella (de una a cinco) hace referencia a las instalaciones y se otorga de acuerdo a:

- a) Mobiliario en habitaciones.
- b) Equipo en habitaciones.
- c) Instalaciones en habitaciones.
- d) Accesorios en habitaciones.

El otorgamiento de diamantes (de uno a cinco), hace referencia a los servicios, y otorga de acuerdo a:

- a) Servicios en habitaciones.

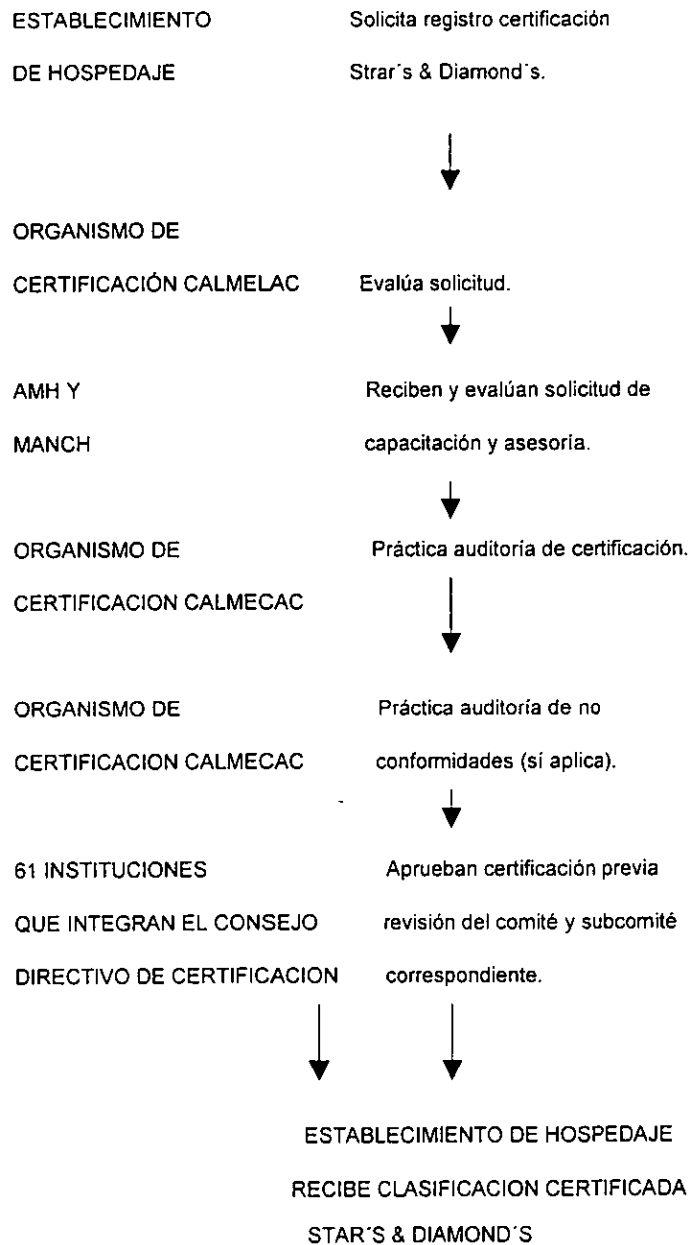
- b) Estado de conservación y limpieza de los materiales de recubrimiento en pisos, techos y muros.
- c) Estado de conservación, limpieza y funcionamiento de los elementos decorativos en habitaciones.
- d) Documentación y soporte administrativo.
- e) Cumplimiento de la normativa turística.
- f) Cumplimiento de contenidos promocionales.

Además de pedir una información complementaria que contiene:

- a) Información general.
- b) Servicios complementarios.
- c) Instalaciones complementarias.
- d) Tipos de construcción.
- e) Giro.
- f) Personal de apoyo.
- g) Rango.
- h) Ubicación.

2.2 COMO OBTENER LA ASIGNACION

PROCESO DE CERTIFICACIÓN STAR'S & DIAMOND'S¹⁰



¹⁰ Idem

PROCESO DE CERTIFICACION DE PROGRAMA H. CALMECAC.¹¹

EMPRESA

1. Solicitud de certificación.
2. Verificación.
3. Evaluación de no conformidades
4. Emisión de certificado.
5. Verificación de mantenimiento.

ETAPAS DE LA CERTIFICACION DEL PROGRAMA H

ETAPAS	ACTIVIDAD	DIAS	RESULTADO
1. Solicitud	Recepción de formato integración de expediente de trabajo, preparación de auditoría y notificación a la empresa.	5	Apertura de expediente, preparación Notificación por escrito al cliente de la fecha de ejecución de la verificación.
2. Verificación	Ejecución de verificación de los requisitos del "Programa H" Planeación Traslado Ejecución Informe	3	Determinar la conformidad o no de los requisitos del "Programa H". La recomendación para verificación de no conformidades (en caso de aplicar) preparación de informe de verificación para proceso de certificación.
3. Evaluación de No conformidades	Ejecución de verificación respecto a las No conformidades detectadas en la etapa de verificación.	4	Determinar si las No Conformidades detectadas fueron debidamente corregidas y atendidas, concluyendo, en: La certificación del Programa H La recomendación De verificación de No Conformidades al detectarse en la verificación del programa.

¹¹ Veáse en www.calmecac.com

4. Emisión de certificado, Evaluación Subcomité de turismo, comité de certificados de productos y servicios, consejo directivo de certificación.	Evaluación por parte de comites y consejo, donde se analiza el informe de verificación y se emite Certificado de cumplimiento en relación al programa H.	3 Emisión del certificado Programación de verificación de mantenimiento.
--	--	--

2.3 CERTIFICACIONES DE CALIDAD

Antes de hacer mención a estos dos importantes organismos, y saber en qué consisten cada uno, cabe resaltar la importancia que hoy en día deben de dar las empresas turísticas, al aspecto de calidad, ¿Y qué es lo que incluye este aspecto? Pues bien, es la adopción de un conjunto de estrategias que permiten incrementar los índices de productividad, competitividad y rentabilidad, lo que consolida el posicionamiento y permanencia en los mercados turísticos nacionales así como también internacionales. Cubriendo así las expectativas de los clientes mediante el otorgamiento de un servicio con calidad.

Pero, para poder implantar un sistema de calidad es necesario antes asegurarnos, conforme a la práctica, que es efectivo y eficiente, y por lo mismo tiene un reconocimiento y captación mundial, los cual nos garantice calidad y seguridad en nuestros servicios.

Por la necesidad de involucrar y sumar esfuerzos, en los que viene a ser la calidad del servicio, en el sector turismo, la secretaría de turismo, el consejo Nacional Empresarial Turístico, la Asociación Nacional de Cadenas de hoteles, la Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles y Calidad Mexicana

Modelo para la Certificación de Calidades de Hospedaje denominado STAR'S & DIAMOND'S, lo que contribuye al reconocimiento del establecimiento certificado y de México en su conjunto como Destino Turístico, al ofrecer opciones al turista seguras, confiables y de calidad mexicana certificada.

Este movimiento dirigido a la calidad está basado en el conjunto de normas internacionales, aceptadas en más de cien países pertenecientes a ISO 9000/ NMXCC para Sistemas de Calidad, por lo que el objetivo de estas normas es promover la consistencia y uniformidad en los servicios que cada empresa turística ofrece.

La certificación y verificación incluye; infraestructura, servicio, procesos, personal y sistemas, permitiendo el acceso al mundo como país con credibilidad, confianza y reconocimiento de nuestros productos, servicios y recursos humanos, lo que muestra una nueva cultura de normalización, certificación y verificación, lo que implica dar a conocer las empresas de nuestro país al mundo, con Calidad Mexicana Certificada.

Estos certificados de calidad ayudan a aumentar la rentabilidad, ya que proyectan a la empresa ante el mundo, con una imagen de credibilidad, confianza y reconocimiento, acerca de lo que está ofreciendo, por lo que la distingue entre clientes potenciales nacionales así como extranjeros.

2.3.1. CERTIFICACION DE CLASIFICACION DE CALIDADES PARA ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE STAR'S & DIAMOND'S.

Es un modelo para las empresas de alojamiento, con el fin de que incorporen y adopten un conjunto de estrategias, que les permitan incrementar sus índices de productividad, competitividad y rentabilidad, a fin de consolidar su posicionamiento y pertenencia en los mercados turísticos nacionales e internacionales.

Este modelo permite proyectar al turista nacional y extranjero, establecimientos de hospedaje en México, confiables, seguros y capaces de cumplir lo que ofrecen, definiendo así la calidad, y demostrando, con la certificación, el cumplimiento de los productos, servicios, categoría y servicios administrativos pactados, contribuyendo fortalecer el reconocimiento en el establecimiento certificado y de México en su conjunto como Destino Turístico, al ofrecer opciones al turistas seguras, confiables y de calidad mexicana certificada.

Los objetivos del Modelo STAR'S & DIAMOND'S son :

- ◆ Definir los requisitos mínimos que los establecimientos de alojamiento del país deben cumplir (para integrarse a una clasificación homologable con otros criterios internacionales), en relación con las diferentes clasificaciones de hospedaje Star's & Diamond's de una a cinco estrellas y de uno a cinco diamantes.
- ◆ Impulsar un orden en el sector nacional de hospedaje, que permita a los operadores disponer de elementos reales para la planeación estratégica y financiera, al conocer los índices reales de productividad y competitividad que se desprenden de una oferta real y ordenada.

2.3.2 CALIDAD MEXICANA CERTIFICADA

CALMECAC¹²

ORGANISMO NACIONAL DE CERTIFICACIÓN Y VERIFICACIÓN

Es el primer organismo nacional de certificación acreditado por la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial (SECOFI) y por la Secretaría de Turismo, para certificar Sistemas de Calidad y Personal, conforme a las normas ISO 9000/NMX-CC y para verificar normas NOM-TUR (Normas Oficiales (Normas Oficiales Mexicanas).

Estas facultades le permiten constituirse como un organismo autorizado y competente para apoyar el desarrollo, productividad y competitividad de las empresas turísticas que operan en el país, al certificar la implantación y efectividad de la aplicación y desarrollo de Sistemas de Calidad ISO 9000, certificando personal y verificando el cumplimiento de los requisitos de seguridad y calidad de las normas oficiales y voluntarias.

Es una asociación civil de carácter no lucrativo, independiente, libre de conflicto de intereses, el esquema de funcionamiento le otorga el carácter de organismo imparcial y objetivo que la normatividad exige y que la credibilidad comercial demanda.

Cuenta con expertos altamente calificados, con reconocimiento nacional e internacional, en áreas de certificación y verificación de Sistemas de Calidad, Personal y Turismo.

Ofrece la siguiente línea de servicios:

- ◆ Certificación de sistemas de calidad conforme a la normatividad ISO 9000/NMX-CC

¹² Idem

- ◆ Verificación de Normas Oficiales Mexicanas (NOM) aplicables al sector turismo.
- ◆ Certificación y verificación de procesos, instalaciones, servicios y sistemas de calidad en empresas turísticas.
- ◆ Programa H (manejo higiénico de alimentos)
- ◆ Certificación en competencia laboral para trabajadores y empresarios de establecimientos de hospedaje

Clasificación Certificada de Establecimientos de Hospedaje (Star's & Diamond's)

CAPACITACION

Cursos

- ◆ Documentación para la implantación de sistemas de calidad ISO 9000/NMX-CC
- ◆ Formación de auditores de sistemas de calidad

Seminarios

- ◆ Sensibilización para la Alta Dirección de la importancia de los sistemas de calidad ISO 9000/NMX-CC
- ◆ Estrategias para el cumplimiento de Normas Oficiales Mexicanas y Normas Voluntarias.
- ◆ Normalización turística
- ◆ Marco teórico de la calidad de los servicios turísticos
- ◆ Normatividad de sistemas de calidad
- ◆ Elementos del sistema de calidad

- ◆ Requisitos del sistema de calidad
- ◆ Documentación requerida para la implantación del sistema de calidad ISO 9000/NMX-CC
- ◆ Certificación de sistemas de calidad
- ◆ Auditorías de sistemas de calidad
- ◆ Funcionamiento de las unidades de verificación

CAPITULO III

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

OBJETIVO Definir las necesidades de las áreas que requiere este tipo de organización para que se vea reflejado en el servicio que ofrece, así como la importancia de sus recursos humanos para su buen funcionamiento relacionado con la identificación de funciones de cada departamento.

3.1 DEFINICION DE DEPARTAMENTOS

Para definir el modelo organizacional de un hotel se deben considerar, entre otros factores, la ubicación, el tipo de servicio que ofrecen, la disposición estructural del hotel, sus antecedentes, el tipo de propiedad, las aptitudes de todo el grupo administrativo, así como también es importante considerar con respecto al gerente el grado de preparación, su experiencia y personalidad para dirigir y coordinar al personal, con el objetivo de que los esfuerzos de cada uno de los departamentos creados sean para ofrecer un servicio de calidad a nuestro huésped¹³.

Como se puede observar, no puede definirse un modelo organizacional, el cual se deba seguir tal cual, por ser varios factores los que se involucran en el desarrollo de éste. Sin embargo, por muy pequeño o grande que sea un hotel, se deben considerar las siguientes divisiones, que van a ser básicas para el buen funcionamiento de la organización:

1. Recepción.
2. Seguridad.
2. Mantenimiento.
3. Ingeniería.
4. Abastecimientos.
5. Personal.
6. Contabilidad.
7. Ventas.

Es de considerarse que aunque sean divididas las actividades, se va a requerir de una constante y buena comunicación tanto en el personal de la misma división, como con las demás divisiones, para hacer que opere de manera eficiente un hotel.

¹³ W. LATÍN GERALD. *ADMINISTRACIÓN MODERNA DE HOTELES Y MOTELES*. Ed 5ta. Ed. Trillas. México. 1982. p85

3.2 ORGANIZACIÓN DE LAS OPERACIONES HOTELERAS

3.2.1 DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

La recepción en un hotel va a ser un punto clave, donde se dará una buena, regular, mala o pésima imagen al cliente acerca de los servicios que va a recibir; por más que se esfuerce el personal de los demás departamentos, si en el primer contacto que tiene el huésped al llegar, el cual es recepción, y recibe una atención inadecuada, descortés y un mal servicio, este error ocasionará un daño general a todo el personal y a sus servicios del hotel. Por lo que es tan importante de considerar, al área de recepción, como el eje y el centro principal de esta organización.

A. FUNCIONES

Como se comentó al principio de este capítulo, sólo se está dando a conocer lo básico que debe comprenderse en toda organización que brinda servicio de hotelería, por lo que se dan a conocer las siguientes funciones básicas que debe realizar el área de recepción:

- a) Procesar las reservaciones y todas las comunicaciones con las personas que buscan alojamiento en el hotel.
- b) Llevar a cabo el registro de los huéspedes así como la asignación de sus habitaciones.
- c) Encargarse del manejo de los mensajes, la correspondencia, telegramas, fax, entre otros para los huéspedes.
- d) Proporcionar arreglos financieros y de crédito.
- e) Otorgar información sobre la variedad de servicios con los que se cuenta, así como también información de tipo turística acerca del lugar donde se esté ubicado.

B. PROCEDIMIENTOS

Entre los procedimientos utilizados para llevar a cabo un eficiente funcionamiento en recepción se encuentran:

- ◆ Llegada de reservaciones. Estas pueden ser recibidas por los medios como son teléfono, correo electrónico, o personalmente presentándose en recepción, de aquí pasan a la oficina del subgerente general, donde se realiza la captura de datos para formar un historial de clientes correspondiente a huéspedes que han recibido los servicios del hotel, en un periodo correspondiente a los últimos cinco años.
- ◆ Hojas de control. La información procesada en el punto anterior se envía al personal de reservaciones para que realicen la reservación en una hoja de control, registrando el tipo de habitación, su permanencia, y se le asigna el número de reservación, posteriormente se debe llenar la hoja de reservación, la cual incluye el nombre del huésped, tipo de habitación, permanencia, fecha y hora de llegada, número de control, medio por el cual se hizo la reservación, y nombre del empleado encargado de realizar la hoja de reservación. Después debe llenarse por el personal de habitaciones una forma llamada "hoja amarilla de reservación" donde se incluye nombre del huésped, fecha y hora de llegada, tipo de habitación y tarifa correspondiente, nombre de la persona y del medio por el cual se solicitó la reservación, número de control, nombre y firma quien autoriza la reservación, fecha de autorización, días de estancia, aquí es importante comentar que si sólo reciben la petición de una reservación, incluyendo todos los datos que se acaban de mencionar, a excepción del número de días de estancia, el hotel lo considera como una reservación por solo un día, al menos que el cliente al recibir la confirmación de su reservación, notifique que desea permanecer por mas tiempo y solo así se modificara la permanencia en el Hotel. Al término de este proceso se deben archivar las reservaciones, confirmaciones y enviar la contestación al solicitante.

- ◆ Forma de reservaciones. Por lo regular se preparan cada mes, incluye el número de la habitación y la permanencia en ella, esto sirve para atender la demanda de solicitudes para reservación, en el hotel.

- ◆ Registros en exceso. Uno de los principales problemas a los cuales se enfrentan los propietarios de hoteles, y que son afectados de manera muy significativa en sus bolsillos, se encuentran las cancelaciones a última hora, o peor aún de los que no se presentan a avisar acerca de la cancelación de su reservación, y considerando que es un hotel el cual tiene una gran demanda de sus servicios, no es recomendable tanto por la imagen que proyecta a sus clientes, como por lo económico dejar una o más habitaciones vacías, a causa de esperar a que todas las reservaciones que se confirmaron se cumplan. Aunque cabe mencionar que puede darse el caso del cumplimiento total de las reservaciones. Ante estas adversidades e incertidumbres no pueden realizarse estimaciones confiables de lo que pueda pasar, y solo apoyándose conforme la experiencia en la vida del hotel, es como se llegan a hacer estimaciones en porcentajes acerca del incumplimiento y cancelaciones, mas sin embargo puede que suceda o no.

A consecuencia de esto, es como se lleva a cabo el registro en exceso, tomando como base los porcentajes de incumplimiento y cancelación, ejemplo si se tiene una base del 5% de incumplimiento, el hotel realiza reservaciones en exceso, a un margen menor del 5%. Este tipo de registro es muy riesgoso, por lo que se comentó anteriormente, el cual puede ocasionar efectos contraproducentes; pero tomando en cuenta la inversión de sus propietarios, y las grandes pérdidas que presentan ante estas situaciones, es recomendable aceptar su aplicación en la práctica, para poder ayudar a los propietarios a producir los ingresos que esperan obtener.

- ◆ Bloqueo. Al darse la confirmación de la reservación, antes de la llegada del huésped, por lo regular una semana, se deben relacionar en una tarjeta o bloques, un casillero especial dependiendo del tipo de habitaciones y el número disponible correspondiente a estas, con el fin de facilitar al recepcionista el desplazamiento para la asignación de habitaciones, considerando desde las habitaciones con las que más dispone el hotel, hasta suites y alojamientos

reservados para huéspedes importantes. Pero no se debe olvidar que la responsabilidad del recepcionista es el vender todas las habitaciones disponibles, y procurar que estas sean confirmadas y se cumplan. Una vez bloqueada la lista de habitaciones, concluye el procedimiento de reservación, a excepción de las cancelaciones las cuales seguirán la trayectoria de las solicitudes de reservaciones.

Con respecto al trabajo del recepcionista, su archivo de reservación debe ir al día, por lo que el recepcionista diurno al presentarse a su trabajo recibe un informe del encargado nocturno, éste debe examinar el libro de anotaciones de la recepción y recibe el conteo de reservaciones hechas por el empleado nocturno y realiza una inspección de la lista para contar el número de salidas para el día, agregando el total de habitaciones vacías, para después restar el número de reservaciones para el día, y poder conocer cuántas habitaciones se encuentran disponibles para su alquiler.

- ◆ Informe de mantenimiento. Este consiste en entregarse en las dos primeras horas del turno del día, y el recepcionista debe verificar los datos que se presentan, comparándolos con el casillero de habitaciones, señalando las diferencias y presentándolas al subgerente ejecutivo, para dar seguimiento a la investigación y aclaración de esas diferencias. La información que en éste se incluye es referente a las habitaciones, por mencionar un ejemplo, se puede presentar en el informe dos habitaciones vacías pero en la lista de habitaciones, figuran como ocupadas, y pueden referirse a habitaciones con reservaciones garantizadas, de las cuales el hotel esta recibiendo el pago de estas se utilicen o no. Pero existe la posibilidad de considerar habitaciones ocupadas, cuando en realidad se presenta el problema común de los hoteles, con respecto a personas que no reportan su salida, ni pagan lo que deben antes de abandonar el hotel.

- ◆ Registros, tarjetas de habitaciones. Al tener en orden y verificada la lista de habitaciones, el recepcionista podrá ocuparse de los huéspedes que llegan, así como de responder a sus quejas y preguntas.

Entre las actividades que se realizan está el llenar la tarjeta de registro por el huésped, así como la verificación por parte del recepcionista de la hoja de reservaciones y las notas de llegada, tomando del casillero el número bloqueado de la habitación destinada para el huésped, apunta el número de habitación y la fecha en la tarjeta de registro, y por último verificar que toda la información incluida este correctamente anotada, para después continuar con la ficha de habitación, la cual se llena por duplicado, e incluye el nombre del huésped, fecha de llegada y partida, habitación, tarifa, y nombre del recepcionista, dando seguimiento al llamado del "botones" principal, a quien le entrega la llave de la habitación y las fichas, sin olvidar desearle una buena estancia al huésped.

El realizarse por duplicado la ficha de habitación es por dos fines, uno se le entrega al huésped, para verificar si los datos son correctos, y la otra copia queda en poder del "botones", quien hace referencia por medio de notas, de sí hay o no equipajes y si las maletas son o no ligeras, regresando después la ficha a la recepción. Si no hay equipajes, se le pedirá al cliente que pague por adelantado, a menos que sea una persona conocida y calificada como cliente del hotel.

Al retirarse el cliente del mostrador de recepción, el recepcionista envía la tarjeta de registro al encargado de capturar la información con respecto a los huéspedes, para que proceda en realizar una ficha de información por triplicado y un folio de contabilidad por duplicado, incluyendo en ambas formas el nombre y la dirección del huésped, la tarifa y el número de la habitación y la fecha de salida. Las tarjetas de información van al casillero de habitaciones, a la lista de información y a la del departamento de teléfonos; el folio de contabilidad va a la caja de la recepción.

Con base a lo que se ha venido comentando se pueden identificar los puestos relacionados con la división de recepción, tales como recepcionista, encargado

de la correspondencia, encargado de información y encargado de llaves, y estos dependiendo del tamaño del hotel se pueden encontrar ocupados por una sola persona realizando todos ellos, o como en los grandes hoteles que eligen utilizar un grado de especialización para cada uno de ellos, por lo que se encontrarán recepcionistas, encargados de la correspondencia, encargados de información y encargados de llaves.

Es importante recalcar que cualquiera que sea el número de puestos, no debe descuidarse por ningún momento, el ofrecer al huésped todos estos servicios con rapidez y eficiencia.

- ◆ Departamento de teléfonos. Es dirigido por un operador en jefe, que puede o no ocupar un puesto en la centralilla, este grupo maneja todas las llamadas internas, locales y de larga distancia. El operador deberá registrar todas las llamadas y procurar que los movimientos se envíen a la caja de recepción, para incluirlos en las cuentas apropiadas de los huéspedes.

Otra de sus funciones es despertar al huésped en el momento exacto, cuando lo hayan solicitado.

- ◆ Cuenta de los huéspedes. Aquí se incluyen todos los gastos que ocasionó el huésped durante su permanencia en el hotel, por mencionar algunos ejemplos, podemos encontrar referentes a lavandería, llamadas telefónicas, comidas, entre otros. Estos gastos referentes a cada departamento donde se originaron se envían para concentrarse en el departamento de recepción, en este último se encargan de incluir todos estos gastos en el folio de contabilidad del huésped. La verificación de los registros del cajero es realizada por el auditor nocturno.

Al retirarse el huésped del hotel, quien le entrega su nota, donde incluye todos los gastos generados por este, es el cajero, este último debe notificar al recepcionista de la habitación que ha sido desocupada. El recepcionista doblará la ficha de habitación pero la dejará en su casilla. El doblar una tarjeta significa que el huésped se ha retirado, pero la habitación no está en condiciones de orden para ser ocupada y quién es el responsable de indicar

cuando una habitación ya está en orden es el encargado de limpieza, y sólo así se retirará de la casilla la ficha de información.

Otros de los que reciben la notificación de que esta desocupada la habitación es el empleado de información, el encargado de la limpieza y el operador en jefe.

- ◆ Encargado nocturno. Incluye normalmente una jornada de las 11 de la noche a las 7 de la mañana. Entre sus actividades principales esta el preparar un informe de ingresos, que incluye todas las habitaciones del hotel, anota la ocupación y los ingresos procedentes de cada habitación, tomando su información de la lista de habitaciones, en este informe se establece el monto de los ingresos de todas las habitaciones del hotel, cada día. Debe comparar éste informe con las cifras del auditor nocturno, debiendo éstas coincidir, cualquier diferencia debe verificarse para aclarar el error. Otra de sus funciones es efectuar un conteo de reservaciones antes de salir de su turno de trabajo, pasando ésta información al encargado de día.

3.2.2 DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

La responsabilidad de proteger contra todo daño a los huéspedes y al hotel está a cargo del oficial de seguridad o también llamado el detective del hotel. Este junto con su personal deben mantenerse alerta en todo momento las 24 horas del día.

Entre los principales problemas que les son presentados, esta el encontrar habitaciones abiertas con las llaves pegadas en la cerradura, por la parte exterior; el difícil manejo de los huéspedes ebrios; el encontrar en las habitaciones del hotel personas ilegalmente; y otro que representa uno de los peligros más temidos por los dueños de los hoteles, es el fuego, el cual en la mayoría de los casos es ocasionado por negligencia de los huéspedes, por lo que es importante que el personal de este departamento se mantenga siempre

alerta para descubrir y de esta manera prevenir cualquier siniestro que traiga consigo ocasionar daños a los huéspedes así como al mismo hotel.

Es importante señalar que el perfil de una persona que desee incorporarse a éste departamento deberá considerar que se requiere tener paciencia, ya que en muchos de los casos se debe tratar el problema como se comentó anteriormente, con el mismo huésped, y si éste no sabe ejercer su trabajo de manera adecuada puede ocasionar que se le presenten demandas contra el hotel, lo que representa grandes cantidades de dinero que el hotel tendrá que desembolsar a consecuencia del trato inadecuado que dio algún personal de este departamento al huésped.

Los accidentes en los cuales se encuentre como responsable el hotel, el oficial de seguridad debe escribir un informe detallado acerca de las investigaciones y comprobaciones que realice.

Otros de los requisitos que debe cumplir este personal esta en tener un temperamento uniforme, una mente despierta y un alto nivel de ética y valores personales, así como la capacidad de obtener la cooperación de las personas, tal es el caso de los mismos huéspedes y empleados del hotel, por lo que requerirá para poder ejercer eficientemente su trabajo del apoyo y respaldo de la administración.

Como se trata de una entidad que su principal actividad es el otorgar un servicio de calidad, el huésped debe saber que su principal preocupación del hotel es ante todo la seguridad y bienestar de sus huéspedes, por lo que estará dispuesto a realizar gastos extras, para brindar las mejores atenciones y servicios especiales a estos, viéndose reflejada una buena reputación en su servicio basado en el aspecto de seguridad.

A. SERVICIO UNIFORMADO

Este personal es quien está más tiempo en contacto con los huéspedes, y entre ellos se pueden mencionar al portero, los botones, inspectores de ascensores y los encargados de ascensores o ascensoristas, así como se pueden incluir en este departamento al portero principal, al superintendente de servicios y su ayudante quien en los grandes hoteles es quien dirige el servicio uniformado. Pero en los hoteles pequeños los jefes de botones son quienes supervisan éste departamento y se encuentran bajo la supervisión del subgerente o del subgerente ejecutivo.

Para hablar de manera general sobre las funciones que desempeñan cada una de las personas involucradas en éste departamento, iniciaremos por el portero quien es el que da la bienvenida al huésped, les descarga sus equipajes, pide taxis para estos, y supervisa el estacionamiento de sus automóviles, así como también es recomendable que esté informado sobre los lugares de interés turístico de la ciudad.

Otro personal de éste departamento lo forman los botones quienes son los encargados de conducir a los huéspedes a sus habitaciones. El "botones" principal se dirige a la recepción para recoger las llaves y las fichas de las habitaciones, verá si el huésped tiene mensajes o correspondencia, llevará el equipaje y acompañará al cliente al ascensor y hasta su habitación. Un buen "botones" verificará si la habitación está en orden, si las luces funcionan adecuadamente, explicará a los clientes todo lo relativo a los servicios, responderá a sus preguntas y dejará la llave colocada en la cerradura de la puerta, por la parte interna.

Los inspectores de elevadores supervisan a los encargados de éstos, regulan la velocidad y su uso, así como verifican las condiciones en que se encuentran tal es el caso de la limpieza.

3.2.3 DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO

Ejecutivo de mantenimiento. Es el encargado de la limpieza de la mayor parte del hotel, así como del orden de las habitaciones.

Entre las actividades involucradas en éste departamento podemos agruparlas en cinco divisiones las cuales corresponden:

1. Procedimiento de salida.
2. Objetos perdidos y guardería infantil.
3. Lavandería y ropa blanca.
4. Camareras y afanadoras.
5. Mantenimiento de redecoración.

El centro de operaciones de éste departamento se encuentra en la sala de ropa blanca, se acostumbra operar en tres turnos durante el transcurso de las 24 horas del día. Esta sala debe estar en constante comunicación con la recepción, ingeniería y con los talleres, así como también tiene contacto directo con los cientos de camareros de cada piso. Todas las órdenes y las peticiones relativas al mantenimiento pasan por la sala de ropa blanca, efectuándose la mayor parte de las comunicaciones con la recepción. Estas órdenes se registran en el cuaderno de notas de mantenimiento y, al completarse cualquiera de ellas, se tacha con una línea.

A. PROCEDIMIENTO DE SALIDA

Al retirarse y desocupar la habitación el huésped del hotel, el recepcionista debe comunicar al departamento de mantenimiento, por lo que el encargo de dicho departamento inscribe el número de la habitación en el cuaderno de notas registrando la hora de salida. El supervisor de la ropa blanca ordena la verificación e incluye el nombre de la camarera quien recibió dicha llamada. Cuando se le comunica que la habitación ya está en orden, así mismo incluye el nombre de la camarera que lo comunico.

Para cerciorarse del número de habitaciones en orden y disponibles para ser ocupadas el recepcionista debe pedir diariamente un reporte con verificación de la lista que se le entrega por el departamento de mantenimiento. Tanto para el supervisor de la mañana como para el de la noche, tienen las mismas responsabilidades.

B. OBJETOS PERDIDOS Y GUARDERIA INFANTIL

Los artículos encontrados en el hotel por los empleados o por cualquier otra persona se deben enviar directamente al departamento de mantenimiento, estos se registran y se conservan por espacio máximo de 90 días.

En el caso del servicio de guardería infantil no todos los hoteles lo cuentan, sin embargo para atraer a las familias para que se hospeden en su hotel, muchos de los dueños de estos lo ven como una estrategia para vender y tener más demanda de sus habitaciones.

C. LAVANDERIA Y ROPA BLANCA

Por la necesidad que existe ante la gran cantidad de sábanas, almohadas, toallas, servilletas, manteles, entre otros que debe manejar un hotel, implica en muchas ocasiones que éste mismo cuente con su propio servicio de lavandería, aunque en muchos de los casos prefieren contratar los servicios de establecimientos comerciales, basándose para tomar cualquier decisión sobre cual ocasione menos costos, y el volumen de la ropa.

La ropa blanca que se junte de la actividad que realiza el departamento de mantenimiento se envía a la habitación de conteo, donde se envían el total al supervisor de la ropa blanca de dicho departamento, quien debe conservar los registros en su oficina. Esta ropa se envía a la sala de ropa blanca, donde se cuenta, inspecciona y clasifica, con la finalidad de poder controlar las pérdidas o los gastos excesivos, localizar la ropa manchada que se devolverá, verificar rasgones, roturas, y otros daños, antes de poner nuevamente al servicio ésta ropa.

La clasificación que recibe ésta ropa es de primera, segunda y tercera categoría. Esta clasificación se basa en el tipo de habitación a la cual es asignada, por lo que la categoría de ropa de tercera es para las habitaciones más económicas, la categoría de segunda es para habitaciones de termino medio y las de primera, para las habitaciones mejores del hotel.

Con referencia a la ropa de comedor, esta también se cuenta, inspecciona y envía a las diversas salas conforme lo solicite el encargado de comedor.

Los uniformes se les entregan a los empleados en la oficina de ropa limpia.

Las camareras deben recorrer las habitaciones de cada piso, con ropa blanca, en las tardes, para que cuenten con un suministro preparado para la mañana siguiente. En varios casos, existen hoteles que cuentan en ésta sala además con el servicio de costureras, quienes se encargan de remendar la ropa blanca.

D. CAMARERAS Y AFANADORES

En la mayoría de los hoteles éste departamento es el más representativo en personal, de ambos sexos, en cuestión de los turnos dependerá del tamaño y tipo de hotel, pero casi por lo común todos cuentan con camareras de día. Los hoteles de categoría lujosos, emplean un personal completo y proporcionan un servicio que se turna en todas las habitaciones, o en algunos casos, sólo lo otorgan a ciertas habitaciones.

Funciones comunes que corresponden a una camarera:

Iniciaremos con el turno de día, al llegar al trabajo debe presentarse a la oficina de mantenimiento, donde firma para recibir las llaves y recoger las fichas de salida que muestran las habitaciones correspondientes a su piso que ya están desocupadas. Al llegar a su piso asignado realiza un inventario, y lo reporta en un informe que envía al encargado del departamento de mantenimiento, quien con estos datos prepara el informe de mantenimiento. Después de esto comienza a realizar su actividad de limpieza, manteniendo un registro general de su trabajo, por lo común se acostumbra ocupar una camarera para catorce a

dieciocho habitaciones por día. Al terminar su actividad de limpieza, y antes de salir de trabajar debe hacer un conteo de ropa blanca limpia.

A diferencia de la camarera de día, la del turno nocturno se dedicará al servicio de cambios y a proporcionar toallas extras, así como a atender las necesidades que presenten los huéspedes con el servicio de limpieza.

Los afanadores trabajan en cooperación con las camareras, por lo común se utiliza un afanador por cada dos pisos, éste se encarga de limpiar las alfombras de los pasillos, así como de todas las habitaciones correspondientes a su piso, por lo menos una vez por semana así como de la limpieza de los rodapiés y las persianas.

La relación que existe entre éste personal, se encuentra cuanto la camarera realiza todos los días la limpieza de las alfombras de las habitaciones con una aspiradora ligera, y el afanador una vez por semana realiza la limpieza con una aspiradora pesada, y esto ayuda a mantener un grado de limpieza aceptable para la habitación. Otro aspecto de ésta relación es el desplazamiento de los muebles en las habitaciones, como el dar vuelta a los colchones, quienes son responsables de llevar a cabo los afanadores.

E. MANTENIMIENTO Y REDECORACION

Aunque un hotel tenga instaurado un programa de limpieza continuo es normal que se presenten problemas como el que las paredes, las alfombras, la tapicería y los muebles se ensucien, manchen y deterioren, por lo que necesitarán recibir un cuidado periódico de limpieza. Y de éste trabajo son responsables los encargados de lavadores de muros, pintores, ebanistas, tapiceros y empleados generales.

Quien se encarga de programar el trabajo de limpieza por día, basado en la hoja de actividades semanales y diarias que se requieran, es el jefe de mantenimiento. Y quien coordina el número de habitaciones que recibirán esos servicios así como de tener siempre disponibles las habitaciones para poder ser ocupadas, cuidando que el número de habitaciones que requieran de más

tiempo para rehabilitarlas sea mínimo corre a cargo del director de mantenimiento.

Lo referente a redecoración de habitaciones, se vuelve más complicada por tener que ponerla fuera de servicio durante varios días, ya que sufre un cambio por completo, se envían los muebles al taller, donde se reparan, retapizan, se levanta la alfombra, se inspeccionan y verifican los sistemas de calefacción, plomería y aire acondicionado, después de que se pinte y empapele por completo la habitación, se regresan los muebles y la alfombra. Es recomendable que de una a dos habitaciones durante el año reciban este tipo de servicios, cuidando escoger el periodo donde se tiene menos demanda de hospedaje en el hotel, para redecorar pisos completos, así como llevar a cabo la pintura de exteriores.

El encargado de mantenimiento lleva registros precisos de las labores relacionadas con la redecoración de habitaciones y paredes, llevándose este tipo de actividades por lo regular cada cinco años.

Además de las anteriores actividades de las cuales es responsable, su responsabilidad también incluye la limpieza de los vestíbulos, corredores, espacios públicos, oficinas, orden de los baños, preparar salones de reuniones, por lo que se apoyara de su personal como limpiadores de vestíbulos, de comedores, nocturnos, afanadores de tocadores y encargados de baños.

También es el encargado de realizar las compras del departamento y participar activamente en la decoración de interiores.

3.2.4 DEPARTAMENTO DE INGENIERIA

Se encuentra representado con personal como ingeniero en jefe, ingenieros titulados y especialistas en reparaciones generales.

Este departamento se divide en seis campos de trabajo:

- a) Electricidad.
- b) Plomería.

- c) Calefacción.
- d) Ventilación y aire acondicionado.
- e) Refrigeración y reparaciones.
- f) Mantenimiento del edificio.

Es conveniente hacer mención que cuando se trata de realizar grandes instalaciones así como de nuevas construcciones, los que llevan a cabo dichas actividades son contratistas externos al hotel.

A. REPARACIONES ELECTRICAS

Esta división es la encargada de mantener en perfectas condiciones de funcionamiento a los aparatos eléctricos, enchufes, interruptores entre otros, así como también se ocupará de cualquier iluminación especial, proyectores de luz, aparatos para las convenciones o reuniones de ventas por mencionar algunos, ya que un hotel utiliza una gran cantidad de equipos eléctricos los cuales deben estar en excelentes condiciones de funcionamiento.

El suministro de energía eléctrica para los hoteles es en su mayoría otorgado por compañías de servicio público, además de contar con un generador de planta para cualquier falla que se presente de la fuente regular de energía.

B. PLOMERIA

Un sistema de tubería general de un hotel comprende:

- a) Baños completos ubicados en las habitaciones.
- b) Equipo necesario en la cocina de un restaurante.
- c) Sistema de agua caliente circulante.
- d) Sistema completo y separado de agua fría.
- e) Agua helada circulante en las habitaciones.
- f) Otros.

Entre los principales problemas que presenta éste departamento se encuentran:

1. El desgaste de empaques de las llaves de agua.
2. Drenajes atascados y esto normalmente ocurre cuando el hotel cuenta con la totalidad de habitaciones ocupadas, así como también cuando es provocado por desechar objetos por descuido, en la tina de baño o el lavabo.
3. Excusados y sus válvulas, deben verificarse con frecuencia para mantenerse en buen orden de funcionamiento.

Las funciones que deben realizar son en su mayoría, por no decir que casi todas, muy desagradables y relacionadas con malos olores. Por mencionar algunas encontramos, el llevar a cabo la limpieza de las coladeras de grasa de la cocina, y las tuberías de grasa del sótano.

C. CALEFACCIÓN

Esta división comprende gran parte del año. Durante la época de invierno deben preocuparse por mantener una temperatura regular y apropiada.

En primavera y otoño, es conveniente eliminar el frío, sin calentar excesivamente el hotel.

Entre los sistemas utilizados de calefacción se encuentran los de agua caliente aunque no son muy comunes, ya que prevalecen los sistemas de vapor que son otorgados por compañías de servicio público y otros los manejan teniendo sus propias calderas. La elección de éstas depende en muchas ocasiones de los costos en nómina y la limpieza.

Las calderas de carbón son muy sucias; los quemadores de gas o petróleo son limpios, pero requieren empleados adicionales.

La cocina y el servicio de cámara necesitan vapor de alta presión, el cual se les suministra comúnmente, a partir de una caldera separada.

Como puede observarse este tipo de equipo para tenerlo en perfecto funcionamiento requieren de reparaciones y mantenimiento constantes.

Esta división comprende gran parte del año. Durante la época de invierno deben preocuparse por mantener una temperatura regular y apropiada.

En primavera y otoño, es conveniente eliminar el frío, sin calentar excesivamente el hotel.

Entre los sistemas utilizados de calefacción se encuentran los de agua caliente aunque no son muy comunes, ya que prevalecen los sistemas de vapor que son otorgados por compañías de servicio público y otros los manejan teniendo sus propias calderas. La elección de éstas depende en muchas ocasiones de los costos en nómina y la limpieza.

Las calderas de carbón son muy sucias; los quemadores de gas o petróleo son limpios, pero requieren empleados adicionales.

La cocina y el servicio de cámara necesitan vapor de alta presión, el cual se les suministra comúnmente, a partir de una caldera separada.

Como puede observarse este tipo de equipo para tenerlo en perfecto funcionamiento requieren de reparaciones y mantenimiento constantes.

D. VENTILACIÓN Y AIRE ACONDICIONADO

Se requiere tener maquinaria correspondiente para generar cambios regulares del aire. Ya que en las habitaciones los huéspedes exigen que se les otorgue el servicio de aire acondicionado, y más si se trata de las mejores habitaciones con que cuente el hotel, tales son las de primera clase, donde el pago de la habitación debe corresponder el otorgamiento de un servicio completo.

Para el personal que se localice en esta división, su trabajo puede complicarse si el hotel no cuenta con un sistema moderno el cual incluya un sistema central de mantenimiento y reparaciones, ya que si es así, deberá realizar el mantenimiento y las reparaciones a la manera de un sistema de unidades individual, en toda la variedad de habitaciones.

E. REFRIGERACION

Ante las necesidades que se le presentan a un hotel como el de la cocina y del departamento de camareros, éste debe contar con instalaciones de refrigeración que funcionen las veinticuatro horas del día sin interrupción, por lo que se debe contar con cámaras empotradas, refrigeradores y otros tipos individuales.

Por lo complicado de estos equipos se requiere que el departamento de ingeniería esté al pendiente de cualquier falla por muy simple que parezca ya que si se llega a detectar a tiempo, representara una compostura poco grave y el gasto no afectará demasiado financieramente hablando al hotel.

En el caso de las cámaras frigoríficas, si alguno de sus componentes llegará a fallar o se echará a perder, las pérdidas serán siempre enormes.

A lo anterior corresponde uno de las responsabilidades del departamento de ingeniería, que es el dar mantenimiento continuo a estos tipos para evitar las grandes pérdidas en dinero, así como el que se produzcan esas fallas.

E. MANTENIMIENTO Y REPARACIONES GENERALES

Cuando es necesario para poder realizar reparaciones eléctricas o de plomería romper las paredes, también tendrá que realizar el departamento de ingeniería la reparación posterior de la pared.

Entre otras de sus actividades se encuentran pequeños trabajos de soldadura, así como encargarse del mantenimiento de las cerraduras y las bisagras de las puertas. Con respecto a los elevadores, en su mayoría son contratados con mantenimiento, inspección periódica o reparación, por compañías externas al hotel.

El perfil que debe presentar una persona encargada de este departamento está en poseer amplios conocimientos técnicos y experiencia elevada.

Deberá dirigir su departamento con eficiencia, estando al tanto de los nuevos desarrollos, técnicas y equipos del mundo de la ingeniería, ya que en sus manos esta la tranquilidad de la administración.

3.2.5 DEPARTAMENTO DE ABASTECIMIENTOS

Este departamento es el encargado de suministrar alimentos, bebidas y servicios al hotel. Considerando a los alimentos y bebidas como algo tangible, para lograr proporcionar una satisfacción al cliente, requerirán de una especialización y supervisión, diferencia del último que comprende el aspecto de servicios, por ser algo intangible, requerirán más que conocimientos para producir un excelente servicio, ya que dependerá de las características propias del empleado quien lo otorgue, debiendo para esto ser en el trato cortés y amable con nuestros huéspedes, porque de nada servirá ofrecer alimentos y bebidas preparadas cuidadosamente para que sean al paladar de nuestro cliente deliciosas, sino se cuenta con un servicio de calidad.

Con lo anterior, hacemos recalcar la importancia que va a representar el contar con una supervisión adecuada en éste departamento, para precisamente cuidar que detalles, tales como el saber dar un buen servicio y una buena comida así como el fijar precios adecuados, provoquen un desagrado a quien lo recibe, nuestro huésped.

A. FUNCIONES

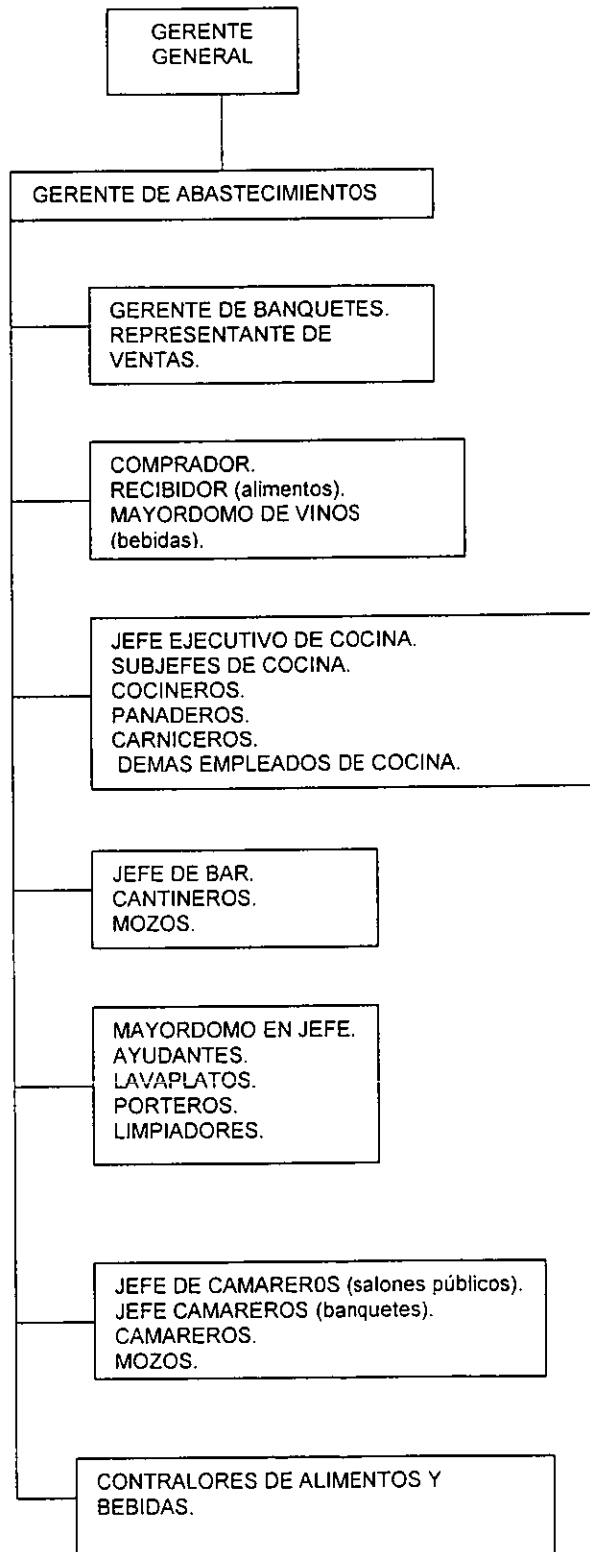
Para hacer mención al personal involucrado en éste departamento, es necesario indicar que existen personas directa o indirectamente relacionados con la preparación de los alimentos así como de las bebidas, y recordando lo comentado en un principio cuando hablamos de que no existen dos hoteles iguales y por lo mismo la estructura para cada uno de ellos dependerá de las necesidades y características propias de cada uno de ellos, nuestra aportación con respecto a la autoridad y deberes que tiene el personal, será enfocado a lo que comúnmente debe hacerse para que funcione bien dicho departamento.

Dos de las funciones en que se divide son:

1. Función de alimentos.
2. Función de bebidas.

Pero antes de adentrarnos a las actividades involucradas en cada una de estas funciones, es conveniente presentar un organigrama que proporcione la manera general en que se encuentran organizados el personal de éste departamento.

ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE ABASTECIMIENTOS



¹⁴ W. LATÍN GERALD. *ADMINISTRACIÓN MODERNA DE HOTELES Y MOTELES*. Ed Trillas. México. 1985.p 127

a. FUNCION DE ALIMENTOS

Esta a su vez se va a subdividir en:

- a) Compras y recepción.
- b) Almacenamiento y distribución.
- c) Preparación.
- d) Contrataciones y servicios.

Compras y recepcion

Compras. Aquí es donde se inician las operaciones de la división de alimentos en el departamento de abastecimientos. Se deben realizar antes de que inicie la preparación de los alimentos, y es recomendable que estos se adquieran cerca del momento en que se van a utilizar a fin de asegurar el máximo de calidad y frescura. Estas adquisiciones pueden presentar algunas variaciones debido a la ubicación y disponibilidad que se tenga de las mercancías.

El encargado de compras debe realizar un inventario de los productos lecheros y los que deben adquirirse todos los días. Después llevará a cabo la verificación de los menús de banquetes y los diarios, como también las predicciones del número de cubiertos a los huéspedes a los que será preciso servir en ese día, calculando las cantidades y los tipos de alimentos que deba adquirir. Todo esto lo registrará en la lista de cotización de mercados, en ésta lista es normal encontrar nombres de artículos impresos, los cuales son los más comunes que se utilizan, además de tener espacios en blanco y saben que se verificará su mercancía, y de esta manera asegurarse de que se cumplan las especificaciones. Los precios deben revisarse y tenerse al día, ya que en el mercado es normal que estos cambian constantemente.

¹⁴ W. LATÍN, Gerald, *Administración moderna de hoteles y moteles*, México, 1985, Ed. Trillas, p127.

Al haberse obtenido las cotizaciones de cada artículo, recomendable que sean mínimo tres, se compararán los precios, calidad, servicio de entrega, cantidades, y de esta manera se elegirá la más conveniente a efectuar.

Las especificaciones que se comentan en párrafos anteriores son referentes en base a experiencias, pruebas y experimentos, aunque debe considerarse que estas no son fijas, ya que pueden variar, de acuerdo a la finalidad que le quieran dar a cada producto, y a la constante presentación de nuevos productos que surgen en el mercado, así como las nuevas ideas que aportan quienes están involucrados en estos, y porque se trata de siempre estar perfeccionando el servicio. Si esto se realiza de manera adecuada se verá reflejado el resultado en los rendimientos y beneficios para el hotel.

Con respecto al inventario que se realiza es con el fin de identificar cuando un artículo esta a un nivel de volumen que necesita ser adquirido nuevamente. La carne es recomendable adquirirla diariamente, pero tres días con anticipación son perfectos para dar tiempo a los cocineros a prepararla, antes de cocinarla.

El cocinero es la persona adecuada para tomar la decisión de cuanta cantidad de carne se debe comprar, por lo que es quien indica al comprador las porciones y los diversos cortes que deba comprar.

Los artículos avícolas se adquieren el mismo día o con un día de anticipación a su utilización, aunque también dependerá su pedido de las cantidades necesarias para los banquetes. Para tener pescado fresco se debe comprar el mismo día en que va a servir. Pero para tener los artículos disponibles en el momento en que son requeridos, y muchas veces de manera inesperada, actualmente se cuentan con métodos modernos de preservación los cuales proporcionan la oportunidad de comprar grandes cantidades de pescado congelado, y esto ayuda a realizar compras por lo regular de dos a tres veces por semana.

Recepcion. El encargado de compras de alimentos, en varias ocasiones se puede presentar también quien se encargue de la recepción de estos, y

utilizará la forma de especificaciones para verificar que los alimentos que se adquieren cumplen con estas especificaciones, por lo que cada artículo que sea recibido se debe pesar o contar, dependiendo de su unidad de compra, así como también verificará la calidad en estos, por lo que se requiere que la persona encargada de estas operaciones tenga experiencia en compras y recepción.

Si el resultado de la verificación es satisfactorio para el encargado de recepción, es decir que la calidad, cantidad y precio cotizado son correctos, procederá a firmar la factura y a realizar el registro de dicha recepción en una forma llamada informe diario del recibidor, que incluye cantidad, nombre del proveedor, artículos suministrados por él, precio unitario y volumen total, respecto a los artículos ya adquiridos y recibidos.

El registro anterior se acomoda dependiendo del fin que se tenga para estos, en compras o almacén.

Se acostumbra registrar en compras los artículos que se van a utilizar, dentro de las 24 horas siguientes a la recepción, ya que son enviados directamente a la cocina y es conveniente cargar a los costos de alimentos correspondientes a ese día.

Los que van a almacen, es con el fin de conservarlos e irlos consumiendo conforme se vayan necesitando y su salida dependerá de solicitudes que se realicen.

Existe otro espacio en el informe diario del recibidor, llamado "varios", y aquí incluye los artículos que no sean alimentos ni bebidas, pero sin embargo son utilizados en el departamento de alimentos, tales como vajilla, papel y suministros de limpieza.

La carne, pescado y productos avícolas, deben etiquetarse para tener un control en el inventario de estos, esta etiqueta se conforma por dos partes e incluye un número, fecha de recepción, tipo de carne, nombre del proveedor, precio unitario y precio total. Una parte de la etiqueta se sujeta al trozo de la carne y la otra debe enviarse al contralor de alimentos. Conforme se vaya utilizando esta carne el contralor recibe la otra parte de la etiqueta

que esta sujeta a la carne y carga el precio a los costos de alimentación, esto facilita al contralor de alimentos realizar un inventario de la carne que se encuentre disponible, mediante la comparación de las copias de las etiquetas con la carne que no han sido utilizada, además de ayudar a utilizar los artículos con fecha más antigua, para evitar conservar carne, pescado y productos avícolas en el refrigerador por periodos prolongados de tiempo.

Almacenamiento y Distribución

Como ya se comentó en el proceso de recepción, existen algunos artículos que se mandan al almacén, para esto el hotel debe contar con varios tipos de almacenamiento como:

- a) Almacenes en seco.
- b) Almacenes de verduras.
- c) Almacenes para productos lecheros.
- d) Almacenes para carne.
- e) Almacenes para productos congelados.

La supervisión de cada uno de éstos debe estar a cargo del almacenista en jefe, quien toma los alimentos del recibidor y los envía a su almacén apropiado, para después mandar los alimentos a las cocinas para su preparación.

Con respecto a las funciones que intervienen en dicho departamento iniciaremos como se lleva a cabo la distribución de los alimentos del almacén a la cocina, para esto se requiere de una requisición que debe llevar la firma del jefe de cocina o de alguno de sus ayudantes, sin ésta solicitud no se permite la salida de los alimentos, u otros artículos encontrados en el almacén.

Al cumplirse lo anterior el almacenista debe fijar un precio a esas requisiciones y las envía al contralor de alimentos. Se acostumbra que cada

día último de mes se realice un inventario físico y se verifique de acuerdo a las requisiciones para el mes que se realice.

El jefe de almacén es responsable de procurar que los artículos salgan por medio de solicitud, así como el que se utilicen primero los artículos más antiguos, su trabajo tiene una relación muy estrecha con el comprador, a fin de mantener un inventario pequeño en el almacén, para de esta manera evitar la acumulación de mercancías antiguas y que provoque la descomposición de estas o que pierdan sus características propias como sabor, textura, color, aroma entre otras, lo cual significaría un riesgo en la preparación de los alimentos. Además que el dinero invertido en grandes inventarios de artículos que se mantienen guardados y no se utilizan adecuadamente no producen ningún beneficio, y al contrario perjudican de manera importante al hotel. Esto hace mención de contar con un nivel adecuado de inventario para cubrir todas las demandas, sin llegar al desperdicio.

Preparación

Esta actividad tiene su punto de operaciones en la cocina, ya que va a ser el lugar donde se prepararán las comidas, ésta va a ser llamada como la cocina principal y va a constituirse por secciones pequeñas como:

- a) Carnicería.
- b) Entremeses y canapés.
- c) Sopas, salas y caldos.
- d) Asados y frituras.
- e) Cocción.
- f) Desayuno.
- g) Preparación de verduras.
- h) Otros.

La carnicería se puede encontrar dividida en:

- a) Sección de carne.
- b) Sección de pescado.
- c) Sección de pollo.

Entre las responsabilidades correspondientes a los carniceros se encuentran; el 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, cuando se sirve, rara vez es igual que al comprar la 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.

El carnicero debe eliminar adecuadamente la cantidad de grasa y huesos, para de esta manera otorgar un platillo que cause agrado al huésped, si éste hace bien su trabajo se reflejara en los costos de alimentos del hotel.

Las demás secciones comprenden una completa relación de personas que se encuentran involucradas en contribuir para la preparación de los platillos.

Dentro de este personal se encuentra el **jefe ejecutivo**. Este es el responsable de la preparación de todos los alimentos, por lo que debe contar con un conocimiento completo de la división de alimentos, esta responsabilidad inicia con la adquisición de los diversos alimentos, para lo que deberá dar las indicaciones al encargado de compras sobre artículos y cantidades que necesita, así como verificar los artículos que recibe.

Debe procurar que la carne se corte y prepare apropiadamente, a fin de lograr un buen rendimiento y obtener los mejores costos posibles de alimentos, manteniéndolos bajos.

Otra de sus actividades es el redactar los menús, considerando el costo de los alimentos, la variedad de platillos y la carga de trabajo que deberá ser distribuida entre las diversas secciones en que se divide la cocina, así como también los días especiales en que se requieren ciertos platillos, las

combinaciones de alimentos que contengan y representen un buen gusto, así como un atractivo visual.

Existe un plan llamado "plan de rotación de menús de 21 días" el cual lo menciona Gerald W. Lattin en su obra. Este consiste en ayudar al jefe ejecutivo en su tarea de hacer variar los platillos, a fin de eliminar gran parte del papeleo, reducir los costos de los alimentos y facilitar las compras, dando como resultado mejores alimentos, ya que se apoya en recetas estándar para la preparación de cada artículo y los cocineros deben estar capacitados para preparar de la misma manera estos platillos.

Por lo anterior, la persona que desempeñe éste puesto requerirá además de contar con un amplio conocimiento en la división de alimentos, ser experto en ellos, así como tener una disposición de tiempo, ya que su trabajo implica en muchas ocasiones horas largas en su jornada.

Después del jefe ejecutivo se encuentra el **mayordomo en jefe**. Sus deberes incluyen todas las fases del funcionamiento de la cocina, excepto la preparación real de las comidas, así como de programar su trabajo, para cuidar no tener trabajando a demasiadas personas. Es el encargado de comprar los equipos de porcelana, cristal y de otros tipos, debe encontrar mejores métodos para realizar el lavado de platos así como reducir la rotura de las vajillas y la pérdida de artículos de plata.

El **jefe de piso** su responsabilidad consiste en relación a la cocina principal el lavado de platos y la limpieza de la misma. El **mayordomo de banquetes** tiene el deber de organizar los 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.

Contrataciones y Servicios

El departamento de banquetes presenta dos divisiones:

1. Contrataciones.
2. Servicios.

Estas deben trabajar conjuntamente para lograr obtener buenos resultados en su funcionamiento.

Contrataciones. Es el gerente de banquetes quien debe encargarse de contratar banquetes, y dentro de la división de ventas, se encuentran varios representantes que efectúan dichas contrataciones, como bodas, bailes, fiestas de cocteles y otros eventos sociales.

Entre las actividades que realizan los representantes de ventas están el escribir cartas, hacer llamadas telefónicas, realizar visitas personales. Estos disponen para llevar a cabo su trabajo, de productos tangibles e intangibles.

Al lograr contactar un cliente al cual le interesen los servicios del hotel, éste deberá formular el contrato, en el cual especificará fecha, hora, así como también es aconsejable dar recomendaciones sobre el menú y las bebidas. Después de haber acordado lo anterior como lo es el tipo de menú, precio, disposición de mesas, número de personas esperadas, el contrato lo firmará por duplicado el cliente, quien recibirá una copia, enviándose el original a los archivos del hotel.

Se recomienda que verifique la lista con el cliente con días de anticipación a la fecha, para conocer si existe algún cambio, así como el número exacto de personas esperadas. El día de la fiesta, verificará que el salón esté preparado de acuerdo a los planes y en perfecto orden, así como las flores, instalaciones de recepción, baños, entre otros.

Este tipo de eventos representan para los hoteles una importante fuente de ingresos, por lo que se debe cuidar todo detalle al otorgarse, para garantizar que el cliente quede satisfecho y vuelva a regresar para llevar a cabo sus eventos sociales en el hotel. Los primeros son referentes a alimentos, bebidas, espacio de funcionamiento y los segundos incluyen los servicios y un trato apropiado.

Se requiere que éste personal tenga ciertos conocimientos en alimentos y bebidas, conocer el modo en que se preparan los salones para diferentes ocasiones, así como tener la capacidad de ofrecer nuevas ideas relativas a disposiciones y menús, como el lograr proyectar confianza al cliente.

Por mencionar algunos de sus instrumentos de trabajo, están las listas de precios de diversos artículos, planos de pisos con muestra de arreglos y menús establecidos.

Servicios

Ya registrado el evento social que se realizará en el salón del hotel, y tomadas las disposiciones sobre las reservaciones, debe enviarse un plano del piso al jefe de camareros, con el cual dará instrucciones a los camareros sobre cómo preparar el salón. Apoyado por el menú elegido le permitirá conocer el tipo de servicio, número de personas, cantidad de camareros adicionales que deberá contratar, así como también verificará el tipo de vino que se servirá con la comida, las flores, licores, y arreglos especiales que se requieran, cuando todos estos detalles se encuentren perfectamente bien definidos, distribuirá los programas de mesas a los camareros, por lo que requerirá numerar las mesas.

Además de lo anterior el jefe de camareros es responsable de supervisar la disposición del salón; asegurarse de que el mayordomo de banquetes tenga el tipo apropiado y las cantidades de equipos de cristal, porcelana y plata, disponibles para el evento; determinar si se ha reservado ropa blanca en la lavandería y que cada camarero desempeñe adecuadamente su trabajo; coordinar con el anfitrión, "quienes se encuentren representadas por tener a su cargo los diversos restaurantes del hotel", es decir de sus diversos comedores con que cuenta, todo cambio que se genere; verificar la llegada de las flores; tomar nota de los detalles al momento de llevarse a cabo el evento, por lo que deberá trabajar de acuerdo con el jefe de cocina, para saber la hora en que iniciará el servicio y el número real de personas que se deben atender. Iniciado el servicio de banquetes, el jefe de camareros, indicará a los camareros el momento preciso para recoger los platos usados, así como servir la orden siguiente, esto le implica quedarse hasta el termino del evento.

Como puede observarse el trabajo del jefe de cocina, de camareros, y mayordomo en jefe dependen uno de otro para que su trabajo salga bien.

b. FUNCION DE BEBIDAS

Al igual que la división de alimentos, la función de bebidas se subdivide en:

- a) Compras y recepción.
- b) Almacenamiento y distribución.
- c) Preparación.
- d) Ventas y servicio.

Compras y Recepcion

El departamento de abastecimiento referente a bebidas cuenta con un **mayordomo de vinos**, quien se encarga de la adquisición y recepción de las bebidas, para lo cual necesita verificar sus fichas de bodega para saber que es lo que en realidad se requiere, pasando los pedidos al **gerente de abastecimientos**, quien se encarga de la compras reales.

Después de hacer el pedido, se devuelve la solicitud al mayordomo de vinos, con los precios y las cantidades de las diversas marcas que se hayan solicitado.

Cuando reciban los licores, el mayordomo verificará la factura con el pedido, a fin de comprobar el precio y la cantidad; así mismo verificará el número de cajas y se asegurará de que no haya en ellas botellas rotas. En una forma de recepción es donde se registrán los datos y se envían las facturas, junto con aquélla, al contralor de alimentos y bebidas. El mayordomo de vinos sellará el número de bodega para cada marca dada en cada una de las botellas, que se colocan en su lugar correspondiente.

Las decisiones relativas al pedido de nuevos artículos y al cambio de marcas las toma por lo común el gerente de abastecimiento, el gerente general y el jefe de bar.

La industria de las bebidas por su regulación que presenta en el país, deben cumplir con los requisitos establecidos, tales como el que los licores se embotellen en recipientes de determinados tamaños y deben satisfacer las normas para cumplir con los reglamentos federales, de modo que el gobierno federal, por medio de sus leyes, va a simplificar de alguna manera va a ser mas sencilla la elección para a la adquisición de estos, ejemplo cuando se adquiere una botella de licor y se sirven de ella determinadas copas, resultará simple conocer la cantidad de copas que se obtendrán, cualquiera que sea su marca o proveedor, a diferencia de lo que ocurría en el departamento de alimentos, en el cual con un trozo de carne, no se podía conocer con precisión cuántas porciones podíamos adquirir.

Uno de los problemas en este departamneto es que tipo de licor se debe adquirir, y cuánto están dispuestos a pagar los huéspedes. Por lo que es recomendable adquirir lo que se va necesitar en un periodo determinado, a fin de evitar acumular un inventario demasiado grande, ya que la venta de estos no se realiza totalmente al contado, sino que va en base al consumo que se le vaya dando, y estas existencias en el inventario en lugar de generar ingresos, producen gastos. Aunque se debe tener un nivel adecuado de existencias de licores en las bodegas, y realizar comunmente compras por lo regular dos veces al mes, de acuerdo a las necesidades que se vayan presentando.

Se acostumbra investigar bebidas de marcas no conocidas pero de licores aceptables como las de precios muy caros de marcas famosas, que puedan utilizarse en cocteles y otras mezclas. Estan pasan por un proceso de prueba para conocer su sabor y así determinar la mejor marca al mejor precio.

Almacenamiento y Distribución

El movimiento correspondiente de la bodega al bar, consiste en que por medio de una solicitud, llamada requisicion, a la bodega de vinos, la cual debe

realizar y firmar el jefe de bar o gerente de abastecimientos al almacén, es la forma en que se puede sacar la mercancía. Debe mantenerse un nivel de existencia en los bares.

Diariamente al momento de cerrar el bar, se envían las botellas vacías de éste a la bodega, y al día siguiente se manda del almacén al bar un número correspondiente de botellas llenas, conservandose de esta manera la misma cantidad en existencia.

La solicitud debe mencionar el número asignado por la bodega a la botella, por lo que se omite la marca y el tamaño.

Preparación

El encargado de supervisar que la mezcla de las bebidas se realice adecuadamente, así como el que se mantenga el costo de bebidas en el porcentaje establecido por la administración, es el jefe de bar, quien trabaja en colaboración con el controlador de bebidas y requiere realizar continuamente pruebas y llevar cabo inventarios físicos, los cuales comunmente se realizan cada diez días.

Venta y Servicio

Los responsables de vender y dar el servicio de bebidas son los jefes de camareros, los camareros y los cantineros. Como son los únicos que contribuyen a la venta de bebidas, entre algunos de sus procedimientos, para ocasionar que el huésped consuma, es el recomendar vinos para cada comida; aperitivos, sugerir una botella de vino que vaya de acuerdo con los alimentos pedidos, ofrecer un coctel antes de la cena.

Estas sugerencias, son previamente otorgadas, mediante reuniones de capacitación que se les dan a los camareros, camareras, jefe de camareros, capitán. En las cuales se invita a un experto, para que explique la variedad de vinos que existen, y en referencia a su sabor con que platillos se pueden acompañar.

CONTROL DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

El contralor de alimentos y bebidas es el responsable de llevar un control de alimentos y bebidas con enfoque contable, su trabajo consiste en proporcionar información a los jefes de departamento, reunir información y hacer recomendaciones, aunque la toma de decisiones le es otorgada al gerente de abastecimientos, el decidir si se aceptan o no las recomendaciones.

A consecuencia de los cambios en precios que las comidas sufren continuamente, es necesario que se realicen ajustes a estos, así como recomendar la forma de reducir los costos para ayudar a mantener un nivel benéfico de ganancias, aunque es conveniente, volver a mencionar que el costo de un buen alimento dependerá además del contralor, de todo el departamento de alimentos, como los encargados de cortar, cocinar y servir.

También es parte de su trabajo el realizar predicciones que incluyen los diferentes gastos relacionados a cada uno de los departamentos, así como sus posibles ganancias, esto ayudará a tener una visión a futuro de probabilidad de huéspedes que visitarán el hotel, consumo de alimentos y bebidas, servicio de banquetes, y cada uno recibirá información del personal que necesitará para ciertos periodos, esto lo realiza en base a información de años anteriores y con la experiencia que tengan respecto al comportamiento del hotel, ayudando de alguna manera a determinar los gastos y ganancias que pueda obtener en un periodo dado. Al final de cada periodo realiza ajustes con base a las predicciones que se hicieron, y las cifras reales, por lo regular se acostumbra que abarquen lapsos de tiempo por un año.

Venta y costo de alimentos.

Es otro de los deberes del contralor de alimentos, su obtención de información viene de una forma llamada "resumen de ventas y costos de alimentos". El tipo de información que obtiene es referente al número real de huéspedes servidos, y éste se compara con el número previsto, y estos resultados después se utilizan para hacer otras predicciones, también se obtienen "ventas reales, costos calculados, costo bruto y comidas de empleados, costo neto real y costo neto potencial".

3.2.6 DEPARTAMENTO DE PERSONAL

Entre algunas de las responsabilidades que presenta, se encuentran:

- a) Reclutamiento, selección y colocación.
- b) Productividad del empleado.
- c) Sueldos y salarios.
- d) Ascensos y descensos.
- e) Comunicaciones.

Anteriormente se presentaba a este departamento como uno de los menos importantes, por el poco conocimiento que se tenía de éste, por lo que lo consideraban como un gasto en lugar de un punto de apoyo.

Es aquí donde inicia nuestro bueno o malo funcionamiento, por el simple hecho de responder a la pregunta ¿Cuál es el elemento más representativo para cualquier negocio?, sin duda alguna el elemento humano. Y éste va a formar un factor importante principalmente por tratarse de una organización enfocada a servir, y este servicio se va a dar mediante el trato directo de personas, los objetos tangibles pasaran a un segundo lugar, por lo que se comentó en capítulos anteriores cuando hablamos del significado que le da el huésped a un platillo que se ha preparado con el mejor de los cuidados, higiene, sabor, presentación, a fin de ser de su agrado, y recibe un trato poco cortés al momento de haberle servido, esto inmediatamente afectará a toda la organización, he aquí uno de los puntos por los cuales es necesario considerar que tipo de personal se requiere para que el servicio que se brinda cumpla con las expectativas y las necesidades del huésped.

La contribución al desarrollo de la administración de personal en la industria hotelera, se debe en gran parte a la organización en cadena, quien ha absorbido a muchos de los hoteles independientes como ya se comentó en el primer capítulo de la presente, y ésta operación permite emplear especialistas en personal, ya que los costos se pueden distribuir entre numerosos hoteles, además de que han observado que los principales problemas que se presentan se centran en los empleados y en las funciones del personal.

El director de personal es quien va a figurar en este departamento y entre sus responsabilidades, se encuentra el reclutar, seleccionar y colocar empleados en todos los niveles y departamentos que existan en el hotel.

Esta tarea se presenta en varias ocasiones complicada para el director, por la dificultad de atraer a personas en números suficientes, además de que no cuentan con el conocimiento, o poseen mala información sobre la naturaleza del trabajo en los hoteles, o desconocen sobre la diversidad de aptitudes ocupacionales que se necesitan. Ante esta situación necesitará conocer su mercado laboral local y deberá establecer un programa que atraiga a grandes números de empleados competentes a su hotel.

Si presenta éxito en la reclutación, contará con varios candidatos para cada puesto y se enfrentará al problema de selección, el cual consistirá en identificar cual de los candidatos es más competente, el mejor trabajador, y cuáles serán empleados estables y de servicio prolongado., además de que dependerá la selección final del director del departamento, quien presenta la vacante.

Entre los requisitos que debe reunir un encargado de personal es el tener conocimientos detallados sobre entrevistas, requisitos de empleo, pruebas y mediciones de las habilidades humanas.

El siguiente proceso consiste en la colocación, la cual se refiere a situar a las personas seleccionadas en los puestos apropiados, y para que se de el puesto apropiado dependerá de contar con los mejores dispositivos de selección, y adecuadas descripciones y especificaciones de puesto.

También es responsabilidad del encargado de personal el supervisar la redacción de la descripciones de puestos y el desarrollo de especificaciones de labores, reducir la rotación de personal y desarrollar programas de introducción u orientación, a fin de evitar el gran problema que presentan los hoteles, la rotación de personal.

Siendo uno de los objetivos que persiguen los dueños de estas organizaciones, y es de considerarse que de cualquier organización, el obtener ganancias, incrementar los ingresos y disminuir los costos, para lo

cual en apoyo a la realización de estos, es necesario contar con métodos que ayuden a crecer el potencial del empleado, y de esta manera hacerlo más productivo. Esta productividad debe verse reflejada no solo en el dinero extra que puedan llegar a obtener, sino el de permanecer como negocios, y para esto, es otra de las actividades que debe desarrollar el personal de este departamento, el encontrar la manera de motivar a los empleados para que se responsabilicen en sus acciones y se comprometan con la organización, así como el fomentar las buenas relaciones humanas entre todos los miembros de la organización.

El director de personal deberá realizar estudios de evaluación de empleos e investigaciones de salarios, a fin de asegurarse que sean competitivos en el mercado laboral.

Para desarrollar un personal competente de acuerdo a lo que necesita la organización se requiere adiestrarlo, además de ser necesario para llevar a cabo los ascensos se requiere que las personas que pueden ascender se identifiquen y preparen, ante el nuevo puesto, por lo que será conveniente implantar un sistema de calificaciones de méritos. La adiestración aunque quien es responsable es el director de personal de desarrollar las técnicas, deberá ser apoyado por supervisores, ejecutivos y los jefes de departamentos, a fin de que se efectue en todos los niveles de la organización del hotel.

Por ser quien está en constante comunicación con el distinto personal del hotel, requiere mantener un sistema adecuado de comunicaciones, por lo que deberá buscar constantemente modos de mantener abiertos los canales de comunicación, a fin de evitar malos entendidos, rumores erróneos, por lo que se apoyará de un sistema de quejas que funcione eficientemente. Su objetivo consistirá en proporcionar el mejor servicio para lograr que todos los elementos humanos que integran el hotel aporten lo mejor de sí a fin de obtener un funcionamiento efectivo en el mismo.

3.2.7 DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

En este departamento la mayoría de sus funciones son de naturaleza técnica por lo que se requiere que el personal que lo conforma cuente con los conocimientos, antecedentes y preparación para llevarla a cabo. Debe comprenderse que la contabilidad es un medio para alcanzar un fin, y no un fin en sí mismo.

El trabajo que incluye este departamento, es supervisado por el auditor, y es dividido en cuatro categorías:

1. Ingresos.
2. Egresos.
3. Nóminas.
4. Informes estadísticos.

A. INGRESOS

Cuando se habló del departamento de recepción, al iniciar el presente capítulo, se hizo mención de que recepción era el punto central a donde llegaban todos los gastos que ocasionaba el huésped durante su permanencia al hotel, y que estos debían inscribirse en el registro de los huéspedes, para lo cual se abría un folio, además de esta existe otro registro llamado clientes de la localidad, el cual contiene las cuentas de negocios locales y las cuentas de tarjetas de crédito de personas que no se hospedan en el hotel.

Al cierre del día, se realiza un resumen completo del tipo y la cantidad de negocios realizados por cada departamento, y quien se encarga de su realización es el auditor nocturno, siendo sus fuentes de información los informes de los cajeros de cada departamento que produzca ingresos.

Este trabajo lo inicia con el resumen de los alimentos y bebidas, verificando que los registros y el total de ventas de alimentos y bebidas que se indique, vaya de acuerdo con los totales obtenidos. Ante cualquier diferencia, deberá encontrar el error e iniciar una acción para corregirlo, por lo será preciso

localizarlo y explicarlo, así es como obtendrá un resumen completo de los ingresos del día en el departamento de alimentos y bebidas.

Lo siguiente consistirá en completar los ingresos por habitaciones, pasando todos los gastos de las habitaciones a las cuentas de los huéspedes, por lo que requerirá trabajar conjuntamente con el encargado nocturno, que estará preparando su informe. Estos dos informes deben ir de acuerdo a lo que se refiere a los gastos individuales por habitación y los ingresos totales de habitaciones.

El auditor nocturno pasará todos los gastos fijos finales que puedan llegar después de la salida del trabajo del cajero de la recepción, quien por lo regular se retira a las 11 horas de la noche, de esta manera podrá realizar su balance, debiendo comparar con los totales que haya recibido en los informes de departamentos individuales.

Cada gerente tiene sus propias ideas sobre la información que necesita, y determina los datos que deberá proporcionarle el auditor en un "informe de diario", por lo que sólo comentaremos los datos comunes que debe contener.

Su distribución incluye aspectos de los diferentes servicios que ofrece el hotel, estadísticas de habitaciones, venta de alimentos y bebidas, saldos bancarios y cuentas por cobrar.

- ◆ La primera parte comprende información de habitaciones, alimentos y bebidas, gastos de cubiertos, teléfono, lavandería, florista, impuestos federales, impuestos mercantiles, cuentas cobradas.
- ◆ La segunda parte incluye llevar estadísticas de habitaciones, las cuales comprenden:
 - a) Ganancias de habitaciones.
 - b) Porcentaje de ocupación.
 - c) Número de habitaciones ocupadas.
 - d) Número de huéspedes.
 - e) Índice promedio por habitación ocupadas.

f) Índice promedio por huésped.

◆ La tercera parte hace referencia a la venta de alimentos y bebidas, estas se analizan por separado y se incluyen los diversos restaurantes que maneja el hotel, así como el servicio de banquetes y de habitaciones.

Con esta información se obtiene el total de ventas de alimentos y bebidas.

También incluye el análisis de saldos bancarios, para llevar un control de depósitos y expediciones de cheque, indicando los movimientos de las cuentas especiales y generales por separado, así mismo su saldo.

Otro aspecto que comprende son las cuentas por cobrar indicando el saldo anterior, pagos en efectivo, así como su saldo.

Toda ésta información comprendida en este informe regularmente se maneja por periodos mensuales, y se compara mes a mes y en ocasiones es recomendable comparar ese mismo mes con el del año anterior.

Una vez llevado a cabo este informe, otro de los deberes del departamento de contabilidad consiste en realizar los registros de las cifras en el libro de ingresos. Las cifras de ingresos netos para cada departamento, tomadas del informe de diario de ingresos, se incluyen en el registro de ventas. Al final de mes, los totales departamentales del registro de ventas se anotan en el libro mayor, y finalmente se transfieren estas cifras del libro mayor a los estados financieros mensuales.

Los cheques, tarjetas de registro y formas deben contener un número de serie, a fin de tener un control así como protección. Cada una de estas formas se verifica en la oficina de contabilidad, para asegurarse de que se hayan justificado todas ellas, en caso de faltar una o más de estas, se iniciará una investigación inmediata.

B. EROGACIONES

Las adquisiciones que realiza el hotel deberán ser registradas, certificadas y pagadas, estas operaciones pasan por varias etapas para llevarse a cabo.

En los grandes hoteles tienen un agente de compras el cual se encarga de hacer todas las adquisiciones en su departamento, pero por lo regular se va a encontrar que en la mayoría de los hoteles se cuenta con el personal llamado jefes individuales de departamentos, y estos con la aprobación del gerente, es como realizan las compras.

Existe un sistema de órdenes de compra que proporciona un control estricto de los gastos, aunque implica mucho papeleo es necesario para mantener un control de estas operaciones, claro que dependerá de las normas administrativas, para implantarlo.

El proceso de compras comprende iniciar por el jefe de departamento quien hace un pedido, y llega a la oficina de contabilidad una factura, a dicha factura le pone el sello de recibido y se le envía al jefe de departamento implicado. Este pondrá sus iniciales en la factura, para indicar que los artículos se han recibido, que están en orden y que el gasto es correcto, por consiguiente se pasará la factura al empleado de cuentas por pagar quien incluirá dicha factura en el recibo, este verificará las sumas y los plazos y la enviará al auditor, quien se encargará de cargarla con el concepto de compras a la cuenta apropiada de erogaciones. Después se envía la factura al gerente para ser aprobada, volviéndose al empleado de cuentas por pagar, quien verificará la categoría apropiada e incluirá el número de cuenta y la cantidad de la compra.

Al final de cada mes, se obtiene un total de estas cantidades, en el cual calculará todos los descuentos permitidos y se envirá la factura al auditor, para continuar con la realización de un cheque por la cantidad correcta y se le enviará al proveedor. Esta factura debe ser incluida en el registro de facturas y el cheque en el registro de cheques. También al término de mes se totalizan los libros y se preparan los estados financieros.

Para los alimentos y bebidas cambia este procedimiento, ya que la nota llega con los alimentos y bebidas, por lo que el mayordomo y el empleado de recepción verifican estos, a fin de determinar la cantidad, calidad y el precio, antes de aceptarlas. El mayordomo sellará la nota y la certificará, y la enviará a la oficina de contabilidad.

C. SUELDOS Y SALARIOS

Esta fase incluye la preparación y el pago de los sueldos y salarios correspondiente al personal del hotel. Se acostumbra en la industria hotelera pagar dos veces al mes, por lo que el periodo de nómina incluye ir del día primero al quince, y del dieciseis al treinta según corresponda, pagandoles a los empleados los días cinco y veinte de cada mes.

Quien establece el registro individual de salarios y llena una ficha de tiempo para cada empleado, es el encargado de nóminas. Considerando los impuestos federales incluidos en las deducciones como también seguros, bonos entre otros. Durante el periodo de la nómina, el encargado preparará la hoja de resumen de nómina la cual incluirá la lista de todos los empleados por departamento, el día quince de mes se sacan las tarjetas de tiempo y se comparan con los libros de tiempo que mantienen los jefes de departamento, para después calcular el pago bruto para cada empleado, se inscribirán estas cifras en el libro de tiempo, así como deberán calcularse y registrarse todas las deducciones, como también la cifra neta de pago para cada empleado.

Esta información aparecerá en los talonarios de cheques, en el registro de salarios individuales y en la hoja de resumen de nóminas, por último es recomendable que el encargado de nóminas verifique la hoja de resumen de nóminas, para después realizar en el día indicado por la administración, el pago a los empleados.

Los totales de nóminas, por departamentos, se deben incluir en el libro de mayor.

Otro aspecto que requiere por su complejidad, dedicación y cuidado son los impuestos federales y estatales, por mencionar algunos se encuentra el del impuesto sobre la renta, seguridad social, los cuales requieren informes sobre el dinero retenido a los empleados, pagándose las cantidades cada mes. Además el encargado de nóminas será responsable de llenar la declaración de retenciones del impuesto de cada empleado individual, para entregárselo, esta información se transcribe a los registros de salarios individuales.

Al comenzar un nuevo mes el departamento de contabilidad como se cierran los libros al final del mes anterior, es preciso preparar los estados financieros.

D. INFORMES ESTADISTICOS

Terminada la preparación de los estados financieros, se realizará una compilación de los informes estadísticos necesarios para un buen funcionamiento del hotel. El número y tipo de estos informes va a variar independientemente del hotel, aunque los más comunes son referentes a las comparaciones de periodos de habitaciones, alimentos y bebidas, considerados en pesos y en porcentajes. Esta comparación se acostumbra realizarla del mes corriente con el mismo mes del año anterior.

En la práctica se acostumbra realizar una auditoría de sus libros, quien la efectúa una empresa externa al hotel, por lo regular cada seis meses, o por lo menos una vez al año. Estas consisten en llevar a cabo estudios especiales para los hoteles sobre los costos de los alimentos, programación, control de nóminas, por mencionar a los más comunes.

3.2.8 DEPARTAMENTO DE VENTAS

Aunque en todos los hoteles se lleva a cabo la función de ventas, esto no representa que en estos se incluya un departamento especial a ventas o un gerente de ventas, ya que dependerá de la administración y del tipo de hotel.

RAZONES PARA CONSIDERAR SU IMPORTANCIA DEL DESARROLLO DE LA ADMINISTRACION DE VENTAS EN LA INDUSTRIA HOTELERA.

Para considerar su importancia y desarrollo dentro de una organización de la industria hotelera, es conveniente mencionar que su crecimiento ha sido como resultado de una gran variedad de influencias y cambios, tanto en la misma industria hotelera como en la economía nacional. Claro ejemplo es el problema que han sufrido por los periodos de baja en el negocio, por mostrar índices muy bajos de ocupación, ya que no es raro tener la mitad de las habitaciones vacías las noches de sábado y domingo, ocasionando un aumento en los costos y una disminución de las ganancias obtenidas, por lo que los administradores de estas organizaciones, deben concentrarse en la promoción de sus negocios durante estos periodos.

Si agregamos a lo anterior que la mayoría de los hoteles tienen una época del año durante la cual los negocios sufren una baja relativa, y la competencia existente entre moteles y hoteles, así como también hoteles y hoteles, han ocasionado la pérdida de los clientes en cada uno de estos. Es de comprenderse que una de las responsabilidades que se les presentan a los encargados en ventas es el recuperar los clientes perdidos o reemplazarlos con otros nuevos.

A. FUNCIONES

El recuperar o buscar nuevos clientes, va a formar parte de una de sus responsabilidades del gerente de ventas y su personal, además de considerar a la publicidad necesaria para mantener el nombre del hotel ante los ojos de la gente, para lograr un funcionamiento de éxito.

Por encontrarse este personal como principal contacto con los clientes, deben desempeñar su labor como anfitriones y llevar a cabo buenas relaciones públicas.

Para poder definir una organización de este departamento, será necesario considerar factores como el tamaño y la ubicación del hotel, sus capacidades

y responsabilidades así como las normas establecidas para este personal, pero entre las funciones comunes que debe realizar el gerente de ventas se encuentran:

- Supervisar los trabajos de ventas.
- Asignar los trabajos reales que deben efectuar otras personas de la organización.
- Crear una planeación y programa de ventas, para garantizar un esfuerzo de ventas coordinado y cohesivo.
- Establecer un programa coordinado, para crear un enlace entre el gerente de banquetes y el de convenciones o entre la publicidad en la prensa y la correspondencia directa.

A lo anterior mencionado se comprende que es necesario que departamentos como recepción, banquetes, convenciones, alimentos y bebidas, así como los encargados del historial de clientes, oficina de publicidad, exista una estrecha relación en su trabajo para apoyar a las tareas de ventas.

En su libro de Gerald W. LATTIN mencina a un experto de ventas hoteleras C. DeWitt Coffman, quien señala las siguientes responsabilidades específicas del departamento de ventas:

- ◆ Planeación de ventas.
- ◆ Normas de ventas.
- ◆ Presupuestos de ventas.
- ◆ Cooperación interdepartamental.
- ◆ Investigaciones.
- ◆ Adiestramiento.
- ◆ Estímulo de ventas.
- ◆ Administración del departamento de ventas.
- ◆ Personal de ventas.

- ◆ Publicidad en muestras.
- ◆ Publicidad.
- ◆ Ventas internas.
- ◆ Correspondencia directa.
- ◆ Anuncios generales.

Y para desempeñar estas responsabilidades es necesario que el departamento de ventas opere en tres divisiones:

1. Relaciones con los clientes.
2. Relaciones comerciales.
3. Relaciones del personal.

Ante las dificultades a que se enfrenta el departamento de ventas de un hotel para vender sus productos, entre ellos habitaciones, alimentos y bebidas, vamos a mencionar algunas de las estrategias que diseñan para enfrentar los problemas en la disminución de su consumo y principalmente con referencia a la ocupación de las habitaciones.

- ◆ Convenciones
- ◆ Relaciones con los clientes.
- ◆ Publicidad
- ◆ Contactos con gente relacionada con los viajeros.

**ESTA TESIS NO SALE
DE LA BIBLIOTECA.**

CONVENCIONES

Comprende estar pendiente de todas las convenciones que se vayan a llevar a cabo en la ciudad donde se localice el hotel, por lo que es necesario que exista una cooperación entre los hoteles de una ciudad y la cámara de comercio local. Al comentar que una ciudad depende de sus hoteles para garantizar alimentos y habitaciones adecuadas, así mismo los hoteles dependen de la ciudad, como el que cuente con grandes auditorios, para realizar convenciones, ante esta dependencia es conveniente trabajar conjuntamente a fin de desarrollar un programa que sea suficientemente atractivo para venderse a los organizadores de cualquier convención en su ciudad. Entre los más comunes podemos mencionar las reuniones anuales de las asociaciones nacionales, los grupos sindicales, las fraternidades, las asociaciones educativas, los grupos profesionales, grupos religiosos, órdenes fraternales, publicistas nacionales y empresas u organizaciones de todo tipo.

La disposición que presenten los hoteles, con respecto a sus instalaciones, será un factor muy importante para el mercado de las convenciones.

Los principales motivos por los cuales se apoya el llevar a cabo convenciones, es la relativamente corta temporada de operaciones, en vacaciones ocasionada por el mal clima, la tendencia a viajar fuera por la disminución de la tarifas de vuelo, y esto hace enfrentar al negocio en muchos de los casos en bancarrota.

Aunque es necesario también hacer mención de que existen ciertas desventajas que se deben tomar en cuenta para llevar a cabo las convenciones, como en el caso de los hoteles que en la época de vacaciones, los organizadores de éstas elijan como fecha para realizarla, por lo que el gerente de ventas debe procurar vender las fechas que sean más convenientes para su establecimiento, y ante esta situación se verá forzado a escoger entre perder una convención o aceptar en un periodo en el cual el hotel esté relativamente ocupado con los negocios regulares. Por lo que debe considerar que una convención representa una fuente importante de ingresos, pero su aceptación implicará rechazar a clientes regulares, y esto se verá

reflejado en una pérdida hacia un futuro. Y si llega a aceptar los dos, debe tomar en cuenta que a los huéspedes que no vengán con la convención les será molesto la posibilidad de escuchar demasiados ruidos, o el no poder descansar satisfactoriamente.

El tomar una decisión a lo anterior representa una fuerte responsabilidad por lo que es recomendable que se le otorgue al gerente de ventas.

RELACIONES CON LOS CLIENTES

Aunque gran parte de las convenciones representa el mayor volumen de ingresos de habitaciones, también lo forman los clientes individuales. Por lo que se requerirá que el departamento de ventas se esfuerce por hacer que todos los visitantes de la ciudad tengan presente a su hotel así como a sus buenos servicios que proporcionan.

El hecho de que los huéspedes regresen a quedarse nuevamente en el hotel, eso significa para la administración que sus servicios en el pasado fueron satisfactorios, por lo que es recomendable mantener un hábil manejo de la quejas, para hacer una estancia muy grata al huésped.

PUBLICIDAD

El llamar o visitar personalmente a todos los que han sido huéspedes del hotel, resultaría una tarea bastante complicada para los de este departamento, por lo que para apoyar su trabajo es recomendable realizar un archivo historial de clientes, el cual sirve como concentración de información para poder realizar cualquier publicidad directa por correspondencia que desee efectuar el hotel, esto permite mantener un cierto contacto entre el hotel y sus clientes, por lo que éste debe tenerse siempre actualizado, con esto puede fomentarse la repetición de los servicios.

Para encontrar nuevos clientes, es necesario apoyarse de instrumentos, procedimientos y técnicas, por lo que se requiere que el gerente de ventas realice investigaciones de mercados, para señalar la zona de mercado y

entrar en acción todo el departamento. Podrán apoyarse de anuncios en periódicos y revistas, lo cual es conveniente contratar expertos en publicidad.

Otro de los instrumentos que utilizan son las pancartas en las carreteras, estratégicamente situadas en las carreteras principales que llegan a una ciudad, así como los anuncios por televisión o radio, aunque los referentes a la televisión representan un alto costo si se desea manejar por cadena nacional, pero debe considerarse que es el más efectivo por la cantidad de auditorio que lo observa.

Ante el objetivo del departamento de ventas de buscar que el hotel figure en las redes nacionales de televisión, se ha encontrado el modo en el cual aprovechan los programas de concurso para conceder una estancia a los ganadores en su hotel y de esta manera mencionan ampliamente tanto el nombre del hotel como su dirección, a un costo razonable y este tipo de publicidad es a la vez eficiente. También deben valerse de las situaciones que son noticia y que puedan beneficiar al hotel, mediante su publicación.

CONTACTOS CON GENTE RELACIONADA CON VIAJEROS

- ◆ Compañías de autotransporte.
- ◆ Propietarios de gasolineras y estaciones de servicio a los automóviles.
- ◆ Agencia de viajes.
- ◆ Compañías organizadoras de excursiones.
- ◆ Reservas garantizadas.
- ◆ Espacios públicos.
- ◆ Promoción de ventas internas.

El personal del departamento de ventas debe realizar contactos con las compañías de transporte que sirvan a la ciudad, ya que son un medio de información para promover el hospedaje en el hotel, para obtener negocio con estas compañías a veces es necesario realizar paquetes que incluyan transporte, alojamiento y a menudo atracciones recreativas.

En las ciudades pequeñas se busca la ayuda de los propietarios de gasolineras y estaciones de servicio a los automóviles, ya que son regularmente quienes recomiendan a las personas y estas las aceptan y siguen.

Otra fuente, son las agencias de viajes, aunque aquí se le cobra una comisión por cada persona o grupo que llega al hotel, estas se ocupan de un gran número de viajeros.

Las compañías que organizan excursiones, aunque esperan obtener tarifas bajas, benefician al hotel, ya que garantizan un cierto volumen de negocios.

Los representantes de ventas del hotel se ponen en contacto con grandes compañías que acostumbran enviar periódicamente a su personal como vendedores, contadores, administradores entre otros a una ciudad, en viajes de negocios, para ofrecerle "reservaciones garantizadas", las cuales representan un contrato que les garantiza habitaciones en el hotel, esto produce negocios constantes durante los periodos de bajos negocios en el hotel.

Especialistas en estadísticas hoteleras han diseñado fórmulas que indican los ingresos que deben obtenerse por cada metro cuadrado del hotel, por lo que es otra de las obligaciones que se les presentan al departamento de ventas, el cubrir estas cantidades.

El espacio público comprende entre otros, los comedores privados, salones de banquetes y salones de reuniones, existen algunos hoteles que no los incluyen y otros que si los poseen, estos últimos, en este departamento se debe buscar atraer a los hombres de negocios para las reuniones de ventas y empresariales, ofrecer servicios de banquetes los ejecutivos de todo tipo de reuniones, por lo que representa poder convencer a las personas de llevar a cabo sus reuniones en el hotel.

Los bailes, recepciones de boda, convenciones, cenas de compañías, fiestas de oficina, celebraciones de días festivos son algunos de los eventos que debe considerar atraer este departamento.

Si se logra atraer este tipo de eventos, puede apoyar también en el incremento del negocio de las habitaciones. Por lo que el contar con este tipo de espacios implica para el hotel un impulso importante en su negocio.

Otro de los deberes de este departamento es el promover todos los servicios con que cuenta el hotel lo cual incluye la recreación, servicios de tintorería y habitaciones, restaurantes, sala de cócteles, salones de especialidades y tiendas del hotel.

Con el fin de conservar o recuperar este tipo de negocios, ante los variados establecimientos ubicados alrededor del hotel, este debe ofrecer servicios en una gran variedad de ambientes y a todos los niveles de precios, la principal ventaja de estas ventas internas consiste en generar ingresos adicionales para el hotel, con poco o ningún costo adicional de promoción.

CAPITULO IV

ESTRUCTURA CONTABLE

OBJETIVO Identificar las cuentas a emplear para el registro, control y análisis de operaciones, así como sus movimientos y la interrelación que existe entre ellas para la presentación de la información contable en sus respectivos estados financieros.

4.1 CONTABILIDAD FINANCIERA

Es una técnica que se utiliza para producir sistemática y estructuralmente información cuantitativa expresada en unidades monetarias de las transacciones que realiza una entidad económica y de ciertos eventos económicos identificables y cuantificables que la afectan, con objeto de facilitar a los diversos interesados el tomar decisiones en relación con dicha entidad económica¹⁵.

4.2 CONCEPTOS QUE COMPONEN LA ESTRUCTURA BASICA DE LA CONTABILIDAD

Los conceptos que componen la estructura básica de la contabilidad son los principios, reglas particulares y criterio prudencial de aplicación de las reglas particulares¹⁶.

Los **principios de contabilidad** son conceptos básicos que establecen la delimitación e identificación del ente económico, las bases de cuantificación de las operaciones y la presentación de la información financiera cuantitativa por medio de los estados financieros.

Los principios de contabilidad que identifican y delimitan al ente económico y a sus aspectos financieros, son: la entidad, la realización y el periodo contable.

Los principios de contabilidad que establecen la base para cuantificar las operaciones del ente económico y su presentación, son: el valor histórico original, el negocio en marcha y la dualidad económica.

El principio que se refiere a la información es el de: revelación suficiente.

Los principios que abarcan las clasificaciones anteriores como requisitos generales del sistema son: importancia relativa y comparabilidad.

Las **reglas particulares** son la especificación individual y concreta de los conceptos que integran los estados financieros. Se divide en: reglas de

¹⁵ INSTITUTO MEXICANO DE CONTADORES PUBLICOS A. C. **PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD GENERALMENTE ACEPTADOS**. ED 10ª. Ed. Equus Impresiones. México. 1995. Boletín A-1. p3

¹⁶ Ibidem. Pp 6-11

valuación y reglas de presentación. Las primeras se refieren a la aplicación de los principios y a la cuantificación de los conceptos específicos de los estados financieros. Las segundas se refieren al modo particular de incluir adecuadamente cada concepto en los estados financieros.

El criterio prudencial de aplicación de las reglas particulares es la medición o cuantificación contable no obedece a un modelo rígido, sino que requiere de la utilización de un criterio general para elegir entre alternativas que se presentan como equivalentes, tomando en consideración los elementos de juicio disponibles. Este criterio se aplica al nivel de las reglas particulares.

4.3 CLASIFICACION DE LAS CUENTAS COMPONENTES DE LA CONTABILIDAD DE UNA INDUSTRIA HOTELERA.

Para agrupar a cada una de las operaciones que realiza esta industria será necesario agruparlas en¹⁷:

- a) Cuentas de Activo.
- b) Cuentas de Pasivo.
- c) Cuentas de Capital.
- d) Cuentas de Resultados Acreedoras (ingresos, productos y utilidades).
- e) Cuentas de Resultados Deudoras (egresos o gastos por pérdidas).
- f) Cuentas de Orden.

17 CAPORAL VILLASEÑOR MA. DEL CARMEN BÁRBARA. *ORGANIZACIÓN CONTABLE Y ADMINISTRATIVA DE LOS DIVERSOS ASPECTOS DEL SISTEMA DE OPERACIÓN DE LA INDUSTRIA HOTELERA (TESIS)*. ESCACE. Celaya, Gto. 1997. p83

4.4 LISTA DE CUENTAS DE MAYOR

CAJA¹⁸

Una cuenta separada para cada banco.

Fondos "de casa".

Cambios.

CUENTAS POR COBRAR

De huéspedes en tránsito.

De ciudad: pueden dividirse en

- ◆ Ciudad
- ◆ Banquetes
- ◆ Retenciones
- ◆ Tiendas y concesionarios
- ◆ Cuentas de cobro dudoso
- ◆ Reserva para cuentas de cobro dudoso

DOCUMENTOS POR COBRAR

De huéspedes.

Otros.

Intereses acumulados.

¹⁸ B. HORWATH ERNEST. TOTH LOUIS. *CONTABILIDAD PARA HOTELES*. Ed. Diana. México. 1981.p94

INVENTARIOS

Productos alimenticios.

Bebidas.

Materiales de operación.

- ◆ Para huéspedes.
- ◆ Papel
- ◆ De limpieza
- ◆ Para casino, garaje, lavandería, tenis, etc.
- ◆ Campo de golf, operaciones en él
- ◆ Campo de golf, mantenimiento
- ◆ Tienda para profesionales
- ◆ Alberca, cabañas, baños
- ◆ Imprenta

Mercancías para vender

Garaje.

Tienda para profesionales.

Cuidado de las propiedades y mantenimiento (cuentas separadas).

GASTOS PAGADOS POR ADELANTADO

Seguros, pasivo correspondiente al patrón.

Seguros, de grupo.

Seguros, fianzas.

Seguros, contra incendio.

Seguros, diversos.

Impuestos sobre bienes raíces.

Impuestos sobre franquicias.

Licencias.

Intereses sobre documentos por pagar.

Alquiler de equipo telefónico.

Cuotas y suscripciones.

INVERSIONES Y FONDOS

Inversiones (clasificadas según se requiera).

Fondos en poder de fiduciarios (cuenta separada para fondo).

Otros fondos (reparaciones especiales y fondos para mejoras).

Valor de rescate en efectivo de pólizas de seguro sobre la vida.

TERRENO Y EDIFICIO

Terreno.

Edificio.

Depreciación acumulada del equipo en el edificio.

Equipo en el edificio.

Depreciación acumulada del equipo en el edificio.

Mejoras al edificio:

Una cuenta separada para cada mejora temporal y depreciación acumulada para cada una.

ARRENDAMIENTOS

Derecho de arrendamiento.

Amortización acumulada del arrendamiento.

Mejoras al edificio (de propiedad arrendada).

Cuentas separadas para mejoras permanentes y transitorias y depreciación acumulada para cada una.

MOBILIARIO Y EQUIPO

Si se divide en unos cuantos grupos, deberá abrirse una cuenta separada para cada grupo; si se divide en un gran número de grupos, las cuentas separadas deberán llevarse en un mayor auxiliar. Los utensilios de cocina y los uniformes deben llevarse en cuentas separadas. Debe haber una cuenta de depreciación acumulada para cada cuenta de activo.

LOZA, CRISTAL, PLATERIA, ROPA BLANCA Y UNIFORMES

Loza y cristal para habitaciones.

Ropa blanca para habitaciones.

Loza y cristal para alimentos.

Platería para alimentos.

Ropa blanca para alimentos.

Cristal para bebidas.

Uniformes.

Si se controlan las existencias en bodega en las cuentas, debe haber cuenta separada para loza, cristal, platería y ropa blanca en bodega, con subcuentas.

REPOSICIÓN DE LOZA, ETC.

La misma clasificación que la precedente.

CARGOS DIFERIDOS

Gastos de organización.

Gastos financieros.

Gastos anteriores a la inauguración.

Descuentos sobre obligaciones.

Comisiones sobre arrendamientos.

Publicidad.

CONTRATOS DE PUBLICIDAD MERCANTIL

CUENTAS POR PAGAR

Comerciales.

A concesionarios.

Por salarios no reclamados.

Impuestos.

Dividendos.

Diversos.

IMPUESTOS COBRADOS

Impuesto sobre la renta retenido.

Impuesto para retiro de empleados.

Impuesto de cesantía para empleados.

DOCUMENTOS POR PAGAR

A bancos.

Acreedores comerciales.

Otros.

GASTOS ACUMULADOS

De nóminas.

Impuestos.

Rentas.

Intereses sobre documentos.

Agua.

Electricidad.

Gas.

Teléfono.

Música.

Otros.

DEPOSITOS RECIBIDOS A CUENTA DE RENTAS Y BANQUETES

PASIVO A LARGO PLAZO

Hipoteca u obligaciones hipotecarias (cuenta separada para cada hipoteca).

Pagarés a largo plazo.

UTILIDADES NO DEVENGADAS (cuenta separada para cada clase)

IMPUESTOS

INTERESES MINORITARIOS

ADEUDOS CON COMPAÑIAS AFILIADAS

CAPITAL EN ACCIONES

Preferentes

Comunes

}
Cuenta de capital contable
del propietario o cuenta del
capital contable de socios.

CAPITAL CONTABLE

Superávit pagado.

Utilidades retenidas.

Pérdidas y ganancias.

Ajustes a pérdidas y ganancias.

HABITACIONES (cuartos)

Ingresos (pueden clasificarse en cuentas separadas: de huéspedes en tránsito, permanentes, salas al público).

Bonificaciones (pueden clasificarse de la misma manera que las ventas).

Gastos para cada clase.

VENTA DE ALIMENTOS Y COSTO

Ingresos (una cuenta separada para cada comedor, una para servicio en los cuartos u otra para banquetes).

Bonificaciones.

Costo de alimentos vendidos.

Cargos por servicio en los cuartos (ingreso).

Precio de "cubierto" (ingreso).

Banquetes diversos (ingreso).

VENTA DE BEBIDAS Y COSTO

Ingreso (pueden clasificarse de la misma manera que la venta de alimentos).

Bonificaciones.

Costo de las ventas de bebidas.

Derecho de corcho (ingreso).

Gastos en alimentos y bebidas.

CASINO

Ingresos (clasificados de acuerdo con los juegos ofrecidos).

Gastos.

TELÉFONO

Ingresos-cuentas separadas para:

Llamadas locales.

Llamadas a larga distancia.

Cargos por servicios.

Comisiones

Llamadas locales.

Llamadas a larga distancia.

Bonificaciones

Costo de las llamadas.

Alquiler de equipo.

Gastos.

GARAJE Y ESTACIONAMIENTO

Ingresos (clasificados por servicios).

Bonificaciones.

Gastos.

CAMPOS DE GOLF

Ingresos (ordenados por clase: cuota de uso del campo, alquiler de carritos, etc.).

Bonificaciones.

Gastos.

TIENDA DE GOLF PARA PROFESIONALES

Ingresos

Venta de mercancía.

Limpieza y reparación de palos de golf.

Bonificaciones.

Costo de las mercancías vendidas

Gastos

LAVANDERÍA PARA HUÉSPEDES

Ingresos.

Bonificaciones.

Gastos.

Costo de las ventas.

ALBERCA, CABAÑAS Y BAÑOS

Alquileres.

Bonificaciones.

Gastos.

TENIS

Ingresos

 Cuota por las canchas.

 Alquileres.

Bonificaciones

Gastos

OTROS INGRESOS

Alquileres

 Tiendas (almacenes).

Oficinas.

Clubes.

Otros.

Concesiones (una cuenta separada para cada departamento manejado por concesionarios)

Comisiones

Alquiler de automóviles.

Florista.

Telégrafo.

Diversos.

Maquinas "tragamonedas" (automáticas)

Descuentos devengados

Bienes rescatados

Diversos

GASTOS DE ADMINISTRACION Y GENERALES

Sueldos y salarios.

Prestaciones a empleados.

Sobrantes y faltantes en las cajas.

Comisiones sobre cargos de tarjetas de crédito; neto.

Cargos por créditos y cobranzas.

Gastos en procesamiento de datos.

Donativos.

Gastos de la oficina de ejecutivos.

Seguros generales.

Gastos de auditoria interna.

Sistemas interiores de comunicación.
Pérdidas y daños.
Cuotas a la gerencia.
Diversos.
Correo y telégrafo.
Impresiones y artículos de oficina.
Cuotas profesionales.
Reserva para cuentas dudosas.
Cuotas para asociaciones mercantiles.
Publicaciones mercantiles.
Gastos de viaje.
Cuotas de fideicomiso y registros civiles.
Uniformes.

MERCADOTECNIA

Ventas
Sueldos y salarios.
Prestaciones a empleados.
Materiales de trabajo.
Otros gastos de operación.
Correo y telégrafo.
Exhibiciones mercantiles.
Viajes y agasajos.
Publicidad
Sueldos y salarios.

Prestaciones a empleados.

Cambios (cuentas por pagar).

Otros gastos de operación.

Externos (fuera de casa).

Impresos

Revistas; grupos y viajes.

Revistas, diversos.

Periódicos.

Producción

Radio y televisión

Compra y venta de mercancía

Sueldos y salarios.

Prestaciones a empleados.

Otras ayudas a ventas.

Gráficas internas.

Materiales para puntos de venta.

Relaciones públicas y publicidad

Sueldos y salarios, prestaciones a empleados.

Proyectos cívicos y para la colectividad.

Cuotas para servicios externos.

Otros gastos de operación.

Fotografía.

Investigación

Sueldos y salarios.

Prestaciones a empleados.

Antecedentes de huéspedes.
Otros gastos de operación.
Servicios externos.
Cuotas y comisiones
Agencia de publicidad.
Cuotas de franquicias.
Representantes del hotel.
Cuotas de mercadotecnia.
Otros gastos de operación.
Otros gastos de ventas y promociones
Cuotas de asociaciones.
Hospedaje "de cortesía".
Costos de tarjetas de crédito, internos.
Correo directo.

DIVERSIONES PARA LOS HUÉSPEDES

Sueldos y salarios.
Prestaciones a empleados.
Contratos de entretenimiento.
Contratos de músicos.
De cortesía
Habitaciones.
Comidas.
Bebidas.
Películas.

Licencias.

Otros gastos de operación.

Alquiler de pianos y sintonizaciones.

Adornos de escenarios, y utilería.

“Créditos”

Cargos “por cubierto”.

Mínimos.

CUIDADO DE LAS PROPIEDADES, COSTOS DE MANTENIMIENTO Y ENERGÍA

Sueldos y salarios.

Prestaciones a empleados.

Edificio.

Cortinas y tapicería.

Equipo eléctrico y mecánico.

Elevadores.

Materiales de ingeniería mecánica.

Recubrimiento de pisos.

Muebles.

Terrenos y arquitectura de paisaje.

Materiales de trabajo.

Pinturas y decoración.

Materiales de refrigeración.

Retiro de desperdicios.

Uniformes.

Diversos.

Costos de energía

Fluido eléctrico.

Combustibles.

Vapor.

Agua.

Cantidades abonadas

Ventas.

Cargos a otros departamentos.

RENTAS, IMPUESTOS SOBRE PROPIEDADES Y OTROS CARGOS MUNICIPALES Y SEGUROS

Renta

Bienes raíces (terreno y edificios del hotel).

Enseres, instalaciones y equipos del hotel.

Equipo electrónico de procesamiento de datos.

Otras rentas.

Impuestos sobre propiedades y otros cargos municipales

Impuesto sobre bienes raíces.

Impuesto sobre propiedades personales.

Impuesto por servicios públicos.

Impuestos comerciales y sobre tenencias.

Otros.

Seguros del edificio y su contenido.

INTERESES (gastos)

Cuentas por pagar.

Primera hipoteca.

Otros pasivos a largo plazo.

Otros intereses.

Amortización de costos de financiamiento diferidos.

DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN

Depreciación

De edificios y mejoras.

De enseres, instalaciones y equipo.

Otras.

Amortización

Alquileres y mejoras.

De gastos de inauguración.

Otras.

IMPUESTOS FEDERALES Y ESTATALES SOBRE LA RENTA

Federales

Diferidos.

En curso.

Estatales

Diferidos.

En curso.

NÓMINAS, IMPUESTOS Y PRESTACIONES A EMPLEADOS

Impuestos sobre nóminas

Federal de retiro.

Federal de desempleo.

Estatad de desempleo.

Seguro social

Seguro no-sindical.

Pensiones a no sindicalizados.

Seguro estatal sobre la salud.

Seguro sindical.

Pensiones a sindicalizados.

Seguro de compensación a trabajadores.

Departamento de Personal

Sueldos y salarios.

Prestaciones a empleados.

Gastos totales sobre nóminas; y conexos.

Relaciones laborales.

Gastos médicos.

Diversos.

LAVANDERÍA DEL HOTEL

Sueldos y salarios.

Prestaciones a empleados.

Otros gastos

Materiales de limpieza.

Materiales para la lavandería.

Diversos.

Impresos y papelería.

Uniformes.

Abonos

Costo de lavandería para huéspedes y lavandería externa.

Costo de lavandería de concesionarios.

TALLER DE IMPRENTA

Sueldos y salarios.

Prestaciones a empleados.

Materiales de trabajo

Trabajos externos.

4.5 MOVIMIENTO DE LAS CUENTAS ESPECIALES EN LA HOTELERIA¹⁹

HUESPEDES

Se carga:

1. Del importe por la renta de las habitaciones y por los demás consumos efectuados en las distintas áreas del hotel, tales como restaurante, bar, servibar, teléfono, etc., por parte de los huéspedes.

Se abona:

1. Por el importe pagado al contado.
2. Por la liquidación con tarjeta de crédito.
3. Aplicación de los depósitos recibidos por reservación.
4. Liquidación por diversos conceptos.

Su saldo es de naturaleza deudora, representa el saldo de las cuentas por cobrar de clientes hospedados (huéspedes) en el hotel por los servicios proporcionados durante su estancia).

CLIENTES

Se carga:

1. Por el importe de las cuentas firmadas por personas físicas o morales ya sea locales o foráneas debidamente autorizadas por la gerencia del hotel.

¹⁹ BACA MARTINEZ MARIA COVADONGA. **MANUAL ORGANIZACIONAL Y CONTABLE DE UNA EMPRESA HOTELERA (TESIS)**. ESCACE. Celaya, Gto. 1996. pp 65-77

Se abona:

1. Por pagos en efectivo o tarjetas de crédito para la liquidación de su adeudo.
2. Cancelaciones, correcciones o aplicaciones a otras cuentas.

Su saldo es de naturaleza deudora, representa el importe de adeudos de personas físicas o morales ya sea locales o foráneas debidamente autorizadas por la gerencia del hotel.

AGENCIAS

Se carga:

1. Por el importe de cupones a cargo de agencias de viaje recibidos del huésped, de acuerdo con los convenios o contratos de crédito establecidos entre la agencia y el hotel. Se establece una subcuenta para cada agencia y se envía la cuenta al cobro por cada cliente con los soportes respectivos.

Se abona:

1. Por los pagos en efectivo o con tarjeta de crédito recibidos de la agencia.

Su saldo es de naturaleza deudora, representa el importe de adeudos de agencias de viaje a favor del hotel.

ANTICIPO A PROVEEDORES

Se carga:

1. Por el importe pagado a cuenta de un pedido de mercancías.
2. Por el importe pagado a cuenta de la contratación de un servicio.

Se abona:

1. Por la cantidad del anticipo al recibir el pedido.
2. Por el importe del anticipo al recibir el servicio contratado.

Su saldo es de naturaleza deudora, representa el efectivo entregado a cuenta de pedidos y contratos pendientes de cumplir por parte del proveedor.

GASTOS POR COMPROBAR

Se carga:

1. Por el importe entregado a cualquier funcionario del hotel para gastos por concepto de viajes, compras, etc. que posteriormente serán comprobados.

Se abona:

1. Por la devolución de efectivo no utilizado.
2. Comprobantes de los gastos efectuados debidamente autorizados por la gerencia general.

Su saldo es de naturaleza deudora, representa el importe entregado a personas ligadas con la operación del hotel para gastos los cuales estarán pendientes de comprobar.

FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS

Se carga:

1. Por errores y omisiones cometidos en sus áreas por parte de los empleados o funcionarios del hotel.
2. Por los consumos a crédito que realicen los funcionarios y empleados.

3. Por préstamos a empleados y funcionarios.

Se abona:

1. Por el pago parcial del adeudo.
2. Por la liquidación total del adeudo.

Su saldo es de naturaleza deudora, representa el importe de adeudos a cargo de los funcionarios y empleados a favor del hotel.

TARJETA DE CREDITO

Se carga:

1. Por los consumos realizados por los huéspedes o clientes liquidando dichos consumos con tarjetas de crédito recibidas tales como American Express, Diners Club o Banamex.

Se abona:

1. Por pagos en efectivo recibidos por parte del banco.
2. Por algún cobro indebido.

Su saldo es de naturaleza deudora, representa el valor de los vouchers a favor del hotel pendiente de cobro.

DEPOSITOS POR RESERVACION

Se carga:

1. Por el importe del anticipo al liquidar el huésped la cuenta.

2. Por la cancelación de las reservaciones que se realicen en un plazo no mayor de 24 hrs a la fecha de prestación del servicio.

Se abona:

1. Por el importe de los depósitos hechos para garantizar una reservación de una habitación que se ocupará a futuro, dichos depósitos pueden ser efectivo, tarjeta de crédito o giro telegráfico.

Su saldo es de naturaleza acreedora y representa el anticipo recibido a cuenta de hospedaje para asegurar la reservación en el hotel. Debe existir muy buen control interno para vigilar esta cuenta, ya que frecuentemente se observan malos manejos de estos depósitos.

PROPINAS POR PAGAR

Se carga:

1. De la liquidación de propinas pendientes de pagos.

Se abona:

1. Del importe de propinas a favor del personal del hotel.

Su saldo es de naturaleza acreedora, representa el importe de las propinas a cargo del hotel y a favor del personal de servicios.

ACREEDORES POR INTERCAMBIO

Se carga:

1. Por los consumos efectuados por un huésped o cualquier persona perteneciente a una compañía con la que se tienen celebrado un contrato de

intercambio de publicidad. (Entendiéndose por contrato de intercambio de publicidad el acuerdo celebrado entre el Hotel y la Cía de Publicidad, tales, como una editorial, radiodifusora o cualquier otra empresa que sirva como medio de publicidad en la cual se comprometen a proporcionarse servicios mutuos; mediante la contraprestación de un servicio).

Se abona:

1. Cada vez que la compañía proporciona un servicio de publicidad al hotel.

Su saldo es de naturaleza acreedora representa el importe de servicios proporcionados por la compañía de publicidad al hotel con la cual el hotel celebros un contrato por intercambio de publicidad.

INGRESOS

Se carga:

1. Correcciones por cargos indebidos o por duplicidad de movimientos efectuados por los responsables de las áreas de consumo.

Se abona:

1. La renta de cuartos por parte de los huéspedes.

Su saldo es de naturaleza acreedora, representa los ingresos por renta de cuartos, que se pueden subdividir en individuales, grupos o paquetes, de acuerdo a como el huésped haya contratado el servicio.

INGRESOS POR ALIMENTOS O DE RESTAURANTE

Se carga:

1. Por correcciones por cargos indebidos o por duplicidad de movimientos efectuados por los responsables de las áreas de consumo.

Se abona:

1. Por los consumos de alimentos de los huéspedes, clientes y funcionarios y empleados efectuados en este departamento.

Su saldo es de naturaleza acreedora, representa los ingresos por venta de alimentos en el restaurante tanto a huéspedes como a clientes ocasionales.

INGRESOS POR BAR

Se carga:

1. Por correcciones por cargos indebidos o por duplicidad de movimientos efectuados por el responsable del área de consumo.

Se abona:

1. Por los consumos de bebidas de los huéspedes, clientes y funcionarios y empleados efectuados en este departamento.

Su saldo es de naturaleza acreedora, representa el ingreso por la venta de bebidas en el bar a huéspedes y a clientes ocasionales.

INGRESOS POR SALONES

Se carga:

1. Por correcciones por cargos indebidos o por duplicidad de movimientos efectuados por el responsable del área de consumo.

Se abona:

1. Por la renta de salones para eventos sociales otorgados a los mismos huéspedes o a clientes ocasionales.

Su saldo es de naturaleza acreedora, representa el ingreso por la renta de salones para la realización de eventos especiales.

INGRESOS POR TELÉFONO

Se carga:

1. Por correcciones por cargos indebidos o por duplicidad de movimientos efectuados por el responsable del área de consumo.

Se abona:

1. Por el consumo de llamadas de larga distancia, locales y de cargos por servicios de operadora, efectuadas por los huéspedes o clientes ocasionales.

Su saldo es de naturaleza acreedora, representa los ingresos por servicio de teléfono a los huéspedes por llamadas locales, de larga distancia y de cargos por servicios de operadora.

INGRESOS POR ESTACIONAMIENTO

Se carga:

1. Por correcciones por cargos indebidos o por duplicidad de movimientos efectuados por el responsable del área de consumo.

Se abona:

1. Por el consumo de estacionamiento por parte de clientes ocasionales y presionados.

Su saldo es de naturaleza acreedora, representa los ingresos por servicio de pensiones y por el uso del estacionamiento por clientes ocasionales.

INGRESOS POR TINTORERIA

Se carga:

1. Por correcciones por cargos indebidos o por duplicidad de movimientos efectuados por el responsable del área de consumo.

Se abona:

1. Por los consumos de lavado y planchado de prendas de huéspedes durante su estancia en el hotel.

Su saldo es de naturaleza acreedora, representa los ingresos por lavado y planchado de prendas de huéspedes.

INGRESOS POR ALBERCA

Se carga:

1. Por correcciones por cargos indebidos o por duplicidad de movimientos efectuados por el responsable del área de consumo.

Se abona:

1. Por los consumos obtenidos por admisión, renta de cabañas o colchones, etc., efectuados por clientes ocasionales.

Su saldo es de naturaleza acreedora, representa los ingresos que se obtienen en las áreas de albercas como pueden ser por admisión, renta de cabañas o colchones, etc.

RENTA A CONCESIONARIOS

Se carga:

1. Por correcciones por cargos indebidos o por duplicidad de movimientos efectuados por el responsable del área de consumo.

Se abona:

1. Por los consumos por renta de locales que van a proporcionar servicios adicionales a los huéspedes.

Su saldo es de naturaleza acreedora, representa los ingresos por la renta de locales en las áreas del hotel o alrededor que van a proporcionar servicios adicionales o accesorios a los huéspedes.

OTROS INGRESOS

Se carga:

1. Por correcciones por cargos indebidos o por duplicidad de movimientos efectuados por el responsable del área de consumo.

Se abona:

1. Por la obtención de los ingresos los cuales no correspondan a la actividades propias del giro del hotel.

Su saldo es de naturaleza acreedora, representa los ingresos que no correspondan a las actividades propias del hotel.

DIFERENCIA EN CAMBIOS

Representa la utilidad o pérdida obtenida en el cambio de la moneda extranjera recibida tanto en cajas de recepción, bar y restaurante; al ser vendida ésta o depositada en los bancos, refleja la utilidad o pérdida en la revaluación de la moneda extranjera.

COSTOS

COSTOS DE ALIMENTOS O RESTAURANTE

El costo de alimentos se obtiene al sumar las requisiciones de salida del almacén de alimentos más el inventario inicial menos el inventario final de la existencia de alimentos en la cocina. Al costo se le resta el costo de alimentos a empleados y el costo de cortesías a invitados. *Su saldo* es de naturaleza deudora, representa el costo de los alimentos vendidos a los clientes.

COSTO DE BAR

El costo de bar se obtiene al sumar las requisiciones de salidas del almacén de vinos más el inventario inicial menos el inventario final de la existencia de vinos.

Su saldo es de naturaleza deudora, representa el costo de las bebidas y demás productos para su elaboración.

COSTO DE TELÉFONOS

El costo de la llamada se obtiene al sumar los cargos que la compañía de teléfonos hace por concepto de llamadas locales y de larga distancia más la renta del conmutador. *Su saldo* es de naturaleza deudora y representa el costo de las llamadas hechas por el huésped o por personal.

COSTO DE SALONES

Su saldo es de naturaleza deudora, representa el costo por la prestación de servicios por banquetes y convenciones.

GASTOS DE OPERACIÓN

Los gastos de operación igualmente se manejan por centros de consumo para determinar la utilidad obtenida en cada centro.

♦ DIVISION DE CUARTOS

BLANCOS

Se carga:

1. Por las salidas del almacén de activos de operación o por la compra directa de sábanas, colchas, fundas, toallas, etc.

CRISTALERIA

Se carga:

1. Por las salidas del almacén de activos de operación o por la compra directa de vasos, copas, etc.

SUMINISTROS A HUÉSPEDES

Se carga:

1. Por las salidas del almacén de papelería y suministros de Kleenex, servilletas, jabón de baño, papel higiénico, cerillos, etc.

ALIMENTOS Y BEBIDAS

◆ BLANCOS

Se carga:

1. Por las requisiciones de salida del almacén de activos de operación o por algunas compras directas de manteles, servilletas, etc.

◆ LOZA

Se carga:

1. Por las requisiciones de salida del almacén de activos de operación o por algunas compras directas de los cubiertos necesarios para el servicio en restaurante.

◆ **CRISTALERIA**

Se carga:

1. Por las requisiciones de salida del almacén de activos de operación o por algunas compras directas de los cubiertos necesarios para la preparación de alimentos.

◆ **UTENSILIOS PARA COCINA**

Se carga:

1. Por las requisiciones de salida del almacén de activos por algunas compras directas de los cubiertos necesarios para la preparación de alimentos.

◆ **MUSICA Y VARIEDAD**

Se carga:

1. Por el costo de la música en las áreas de bar o de restaurante, la promoción de shows, etc.

◆ **COMISIONES AGENCIAS**

Se carga:

1. Por las comisiones pagadas a agencias de viajes nacionales por huéspedes enviados al hotel, los porcentajes de comisión son de acuerdo al contrato establecido y que pueden ser de un 10%, 15% o un 20%.

GASTOS GENERALES

◆ CORTESIAS

Se carga:

1. Cada vez que se ofrece una cortesía a un cliente distinguido y dicha cortesía sea autorizada por personal competente.

Se abona:

1. Por correcciones realizadas por cargos indebidos a la cuenta por parte de los recepcionistas.

4.6 PROCESO CONTABLE

4.6.1 Concepto

Es el conjunto de fases a través de las cuales la Contaduría Pública obtiene y comprueba información financiera²⁰.

4.6.2 FASES DEL PROCESO CONTABLE

1. **SISTEMATIZACIÓN.** Es la fase inicial del proceso contable que establece el sistema de información financiera en una entidad económica.
2. **VALUACIÓN.** Cuantifica en unidades monetarias los recursos y obligaciones que adquiere una entidad económica en la celebración de transacciones financieras.

²⁰ LÓPEZ ELIZONDO ARTURO. *PROCESO CONTABLE 1*. ed 4ª. Ed Ecafsa. México. 1997. p 64

3. PROCESAMIENTO. Elabora los estados financieros resultantes de las transacciones celebradas por una entidad económica.
4. EVALUACIÓN. Califica el efecto de las transacciones celebradas por la entidad económica sobre su situación financiera.
5. INFORMACION. Comunica la información financiera obtenida por la Contabilidad.

Identificado el documento fuente, esto es facturas, comprobantes, fichas de depósitos, es decir lo que soporta dicha información, éste será anexado a un documento contabilizador el cual se denomina póliza de registro.

4.7 POLIZA DE REGISTRO

4.7.1 CLASES DE POLIZAS DE REGISTRO

1. Póliza de diario. Es el documento por medio del cual se dará efecto a movimientos contables complementarios a los ingresos o egresos²¹.
2. Póliza de ingreso. Es el documento que concentrará todas las entradas de efectivo y las pendientes de cobro.
3. Póliza de egreso. Es el documento que soportará una salida de dinero representado generalmente por la emisión de un cheque de las cuentas bancarias de la entidad.
4. Póliza de almacén. Es el documento que soporta las entradas de mercancía al almacén general.

21 BACA MARTINEZ MARIA COVADONGA. *MANUAL ORGANIZACIONAL Y CONTABLE DE UNA EMPRESA HOTELERA(TESIS)*. Escace. Celaya, Gto. 1996. pp 78-80

4.7.2 CONTENIDO

1. Nombre del establecimiento.
2. Indicación del nombre de la póliza de que se trate.
3. Numeración progresiva de las pólizas.
4. Fecha de la operación.
5. Cuenta y subcuenta según el catalogo.
6. Cantidad de cargo y abono parcial y total.
7. Descripción breve de la operación efectuada.
8. Firma de las personas que formularon, revisaron y autorizarán las pólizas.

4.7.3 REGISTRO DE LA PÓLIZA

Para que el registro de las pólizas de ingresos, egresos, diario y almacén, sea más rápido y se tenga mayor control de las operaciones es conveniente hacer por separado su concentración en diferentes libros auxiliares de rayado tabular, en el cual se debe anotar, por orden progresivo de fechas, cada una de las pólizas que han sido revisadas y autorizadas.

4.7.4 EL LIBRO AUXILIAR DEBE CONTENER

1. Nombre de la empresa.
2. Indicación del tipo de póliza que se está registrando.
3. Fecha de operación.
4. Número de póliza, el cual se le pone hasta que se registran.
5. Columnas de cargo y abono para todas las cuentas.

6. Presentación de las cuentas en orden ascendente.

Una vez pasadas al libro auxiliar correspondiente se deben de hacer las sumas totales de cargos y abonos de cada una de las cuentas de las columnas, para hacer así un asiento de concentración en el libro diario general, en el cual se registran en orden progresivo de fecha cada una de las operaciones que se van realizando, el cual debe contener:

1. Fecha de operación.
2. Número de orden de la operación.
3. Nombre de las personas que intervienen en la operación.
4. Nombre y número de los documentos que amparan la operación.
5. Vencimiento de los documentos.

Después de lo anterior se realiza el traspaso del libro diario a libro mayor, que es aquel en el cual se abre una cuenta especial para cada cuenta, para que posteriormente se formulen los Estados Financieros.

4.8 CATÁLOGO DE CUENTAS

Existe la necesidad de clasificar la información, lo cual se logra a través de cuentas, y estas se incluyen en el *catálogo de cuentas*.²²

Cuenta. Es el título o nombre de los conceptos bajo los que se clasificarán genéricamente todas las operaciones de la empresa tanto en aumentos como en disminuciones de esa partida.

²² SECRETARÍA DE TURISMO. *MANUAL DE CONTABILIDAD HOTELERA*. Ed. Limusa. México. 1990. p30

Subcuenta. Es el título o nombre de los conceptos bajo los que se clarificarán detalladamente algunas operaciones de la empresa.

Catálogo de cuentas. Es una lista de cuentas y subcuentas arregladas sistemáticamente, que contienen un número asignado a cada una para facilitar su localización y uso.

El catálogo de cuentas debe contener:

- ◆ Nombre del Hotel.
- ◆ Expresión de ser "catálogo de cuentas".
- ◆ Número de cuenta.
- ◆ Número de subcuenta.
- ◆ Nombre y título de cuentas y subcuentas.

EJEMPLO DEL FORMATO DE UN CATÁLOGO DE CUENTAS DE UN HOTEL²³

NOMBRE DE LA EMPRESA

NOMBRE DEL EJECUTIVO

FECHA DE APROBACIÓN

ÚLTIMA REVISIÓN: FECHA

²³ Ibidem. Pp 30-43

FIRMA

CUENTA	SUBCUENTA	NOMBRE
1		Activo
10		CIRCULANTE
100		Fondos fijos de caja
101		Bancos
102		Cuentas por cobrar a huéspedes
103		Clientes
104		Agencias de turismo
105		Tarjetas de crédito
01		Banamex
02		Bancomer
03		Otras
106		Funcionarios y empleados
107		Deudores por arrendamiento o Concesiones
108		Deudores diversos
109		Documentos por cobrar
110		Almacén de comestibles
111		Almacén de bebidas
112		Almacén de abastecimientos generales
113		Almacén de mantenimiento

114	Equipo de servicio
01	Blancos
02	Loza y cristalería
03	Plata y cuchillería
04	Teléfonos
05	Otros
115	Inversiones en acciones y valores
116	Depósitos en garantía
117	IVA acreditable
13	FIJO
130	Terrenos
131	Edificios
132	Reserva para depreciación de edificios
133	Mobiliario y equipo
134	Reserva para depreciación de mobiliario
135	Equipo de transporte
136	Reserva para depreciación de equipo de transporte

15	DIFERIDO
150	Gastos de instalación
151	Reserva para amortización de gastos de instalación
152	Gastos de organización
153	Reserva para amortización de gastos de organización
154	Primas de seguros pagadas por adelantado
155	Gastos anticipados
156	Anticipo impuesto sobre la renta
2	Pasivo
20	CIRCULANTE
202	Proveedores
203	Acreedores diversos
204	Impuestos por pagar
205	Documentos por pagar a corto plazo
206	Documentos descontados
207	Cuentas por pagar
208	IVA trasladado

22	FIJO
220	Préstamo hipotecario
221	Préstamo refaccionario
222	Documentos por pagar a largo plazo
24	DIFERIDO
240	Cobros anticipados
241	Depósitos para reservaciones
242	Anticipos para banquetes
25	RESERVAS
250	Reserva para reposición de equipo
251	Reserva para jubilaciones del personal
252	Reserva para indemnizaciones al personal
3	CAPITAL
300	Capital social
301	Reserva legal
302	Reserva de reinversión
303	Utilidad de ejercicios anteriores
304	Pérdidas de ejercicios anteriores
305	Utilidad del ejercicio
306	Pérdida del ejercicio

4

CUENTAS DE RESULTADOS ACREEDORAS

400	Ingresos
01	Habitaciones
02	Alimentos
03	Bebidas
04	Teléfonos
05	Lavandería y tintorería
06	Arrendamientos y concesiones
07	Departamentos menores
401	Utilidad en cambios
402	Productos financieros
403	Otros ingresos

5

CUENTAS DE RESULTADOS DEUDORAS

500	Descuentos
01	Habitaciones
02	Alimentos
03	Bebidas
04	Teléfonos
05	Lavandería y tintorería

06	Arrendamientos y concesiones
07	Departamentos menores
501	Costo de ventas
01	Alimentos
02	Bebidas
03	Teléfonos
04	Lavandería y tintorería
502	Gastos de habitaciones
503	Gastos de alimentos
504	Gastos de bebidas
505	Gastos de teléfonos
506	Gastos de lavandería y tintorería
507	Gastos de arrendamiento y concesiones
508	Gastos de departamentos menores
509	Gastos de mantenimiento
510	Gastos generales y de administración
511	Gastos de ventas y publicidad
512	Gastos financieros
513	Pérdida en cambios

Generan información financiera las siguientes áreas básicas hoteleras:

- ◆ Habitaciones.
- ◆ Alimentos y bebidas.
- ◆ Teléfonos.
- ◆ Lavandería y tintorería.
- ◆ Almacenes.
- ◆ Ventas.
- ◆ Personal y seguridad.
- ◆ Mantenimiento.
- ◆ Contabilidad y finanzas.

4.9 DIARIOS ESPECIALES

Esta información financiera se condensa en diarios especiales, lo que simplifica los libros generales del hotel, entre los diarios especiales se encuentran:

- a) Diario de resumen de ventas.
- b) Diario de bonificaciones.
- c) Diario de resumen de entradas de caja.
- d) Diario de compras.
- e) Diario de salidas de bodegas.
- f) Diario de caja chica.
- g) Diario de salidas de caja.

4.10 ESTADOS FINANCIEROS

La contabilidad produce información financiera, la cual como lo comenta en su obra Arturo Elizondo López "es la comunicación de sucesos relacionados con la obtención y aplicación de recursos materiales expresados en unidades monetarias".²⁴

Esta información financiera debe comunicarse por escrito a través de los estados financieros, el cual es definido por el mismo autor anterior citado, como el documento suscrito por una entidad económica y en el cual se consignan datos valuados en unidades monetarias, referentes a la obtención y aplicación de recursos materiales.¹⁸

Con base a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, del Instituto Mexicano de Contadores Públicos, los estados financieros básicos son.¹⁹

El **balance general**, que muestra los activos, pasivos y el capital contable a una fecha determinada.

El **estado de resultados**, que muestra los ingresos, costos y gastos y la utilidad o pérdida resultante en el periodo.

El **estado de variaciones** en el capital contable, que muestra los cambios en la inversión de los propietarios durante el periodo.

El **estado de cambios** en la situación financiera, que indica como se modificaron los recursos y obligaciones de la empresa en el periodo.

²⁴ ELIZONDO LÓPEZ ARTURO. *PROCESO CONTABLE 1*. ed 4ª. Ed. Ecafsa. México. 1997. p 93

Las *notas a los estados financieros*, son parte integrante de los mismos, y su objeto es complementar los estados básicos con información relevante.

Además de estos estados financieros básicos, en una empresa hotelera se requiere de informes estadísticos necesarios para su buen funcionamiento. El número y tipo de informes pueden variar de un hotel a otro pero los más usuales son los informes de ingresos/costos comparativos de periodos: habitaciones, alimentos y bebidas. La comparación más frecuente es la del mes en curso con el mismo mes del año anterior y el acumulado del ejercicio con el acumulado equivalente del ejercicio anterior. Este mismo informe se prepara también con la misma presentación pero utilizando porcentajes. Un segundo tipo de informe se refiere a las estadísticas de habitaciones, alimentos, bebidas y personal empleado²⁵.

25 CAPORAL VILLASEÑOR MA. DEL CARMEN BÁRBARA. **ORGANIZACIÓN CONTABLE Y ADMINISTRATIVA DE LOS DIVERSOS ASPECTOS DEL SISTEMA DE OPERACIÓN DE LA INDUSTRIA HOTELERA (TESIS)**. ESCACE. Celaya, Gto. 1997. p 91

ESTADOS FINANCIEROS ILUSTRATIVOS²⁶

NOMBRE DE LA EMPRESA

BALANCE GENERAL al ____ de ____ de 19__

ACTIVO		PASIVO	
CIRCULANTE			
Caja	\$	Proveedores	\$
Bancos		Documentos por pagar	
Cuentas por cobrar		Acreeedores diversos	
Huéspedes		Provisión para ISR	
Clientes		Provisión para PTU	
Tarjetas de crédito			
Inventarios		FIJO	
Alimentos		Préstamo Refaccionario	\$
Bebidas			
Suministros		DIFERIDO	
Deudores Diversos		Servicios cobrados por	
Documentos por Cobrar		anticipado	\$
Funcionarios y empleados	_____		
	\$	TOTAL PASIVO	\$__

²⁶ Ibidem. Pp 92-93

FIJO

Terrenos \$
(-)Superavit por revaluación
Edificios
(-)Depreciación Acumulada
Mobiliario y Equipo
(-)Depreciación Acumulada
Equipo de servicio
(-)Depreciación Acumulada
Equipo de computo
(-)Depreciación Acumulada _____
\$

CAPITAL CONTABLE

Capital social fijo
Capital social variable
Resultado de ejercicio anterior
Resultado del ejercicio
Reserva legal

TOTAL \$__

DIFERIDO

Gastos de instalación \$
Gastos de Organización
(-)Amortización Acumulada
Pagos Anticipados _____
\$

TOTAL PASIVO MÁS

TOTAL ACTIVOS \$_____

CAPITAL CONTABLE \$_____

NOMBRE DE LA EMPRESA

ESTADO DE RESULTADOS

Por el periodo del ____ de ____ al ____ de 19 ____

	Ingresos	Costo	Gastos	Utilidad
	Netos (%)	Directo(%)	Normales (%)	por Dpto. (%)
Habitaciones				
Alimentos				
Lavandería				
Tintorería				
Teléfonos	_____	_____	_____	_____

OTROS INGRESOS

UTILIDAD TOTAL DE FUNCIONAMIENTO

Agua, luz y fuerza

Mantenimiento

Publicidad

Rentas _____

UTILIDAD DE OPERACIÓN

Gastos de administración

Financiamiento

Depreciaciones

UTILIDAD ANTES DE ISR/PTU

Impuesto sobre la renta

Participación a los trabajadores en las utilidades

UTILIDAD NETA DEL PERIODO

\$ _____

CAPITULO V

AVANCES DE LA TECNOLOGIA PARA EL DESARROLLO DE OPERACIONES CONTABLES

OBJETIVO Dar a conocer el impacto que tiene en la actualidad el uso de las computadoras en el desarrollo y oportunidad de tomar decisiones en las funciones que afectan el buen funcionamiento y trascendencia que puede ocasionar a la organización.

5.1 PROCESAMIENTO DE DATOS

Se le llama procesamiento de datos a la creación de comprobantes, notas de consumo, libros de anotación original y otros registros contables, así como a todas las formas impresas para registrar operaciones. Cuando una parte o todos los registros se anotan en instrumentos que contienen los datos en forma que puedan mecanizarse, se usa el término "procesamiento automático de datos". Este término abarca a una amplia gama de procesamientos automáticos, la mayoría de los cuales se refieren al procesamiento para duplicar o volver a registrar información en varios expedientes, de manera que sea accesible por medios manuales o mecánicos para uso y consulta futuros. El procesamiento automático de datos es una de las formas de trabajo automático y ese término se ha aplicado a procedimientos contables²⁷.

El procedimiento electrónico de datos se refiere al procesamiento automático en computadoras u otros medios electrónicos.

Las funciones contables de los hoteles pueden dividirse en dos zonas distintas:

1. La contabilización en el mayor de los huéspedes, que contienen la acumulación de cargos y abonos, tanto a cuentas de huéspedes en tránsito como a los no residentes que usen las instalaciones del hotel.
2. La contabilización en el mayor general, que contiene el registro de todas las operaciones relativas a la compra de productos y servicios que el hotel vende a los huéspedes, así como el mantenimiento y el funcionamiento de la planta y el equipo.

Al primer sector se le llama frecuentemente contabilidad de la "oficina de la administración"; al segundo, contabilidad de la "oficina general".

5.2 ELEMENTOS COMPONENTES DE SISTEMAS DE COMPUTADORAS

Estos reciben el nombre de "equipos y accesorios" (hardware), o de "sistemas y métodos para la computadora" (software). En el equipo y

²⁷ B. HORWATH ERNEST. TOTH LOUIS. *CONTABILIDAD PARA HOTELES*. Ed. Diana. México. 1981. p295

5.2 ELEMENTOS COMPONENTES DE SISTEMAS DE COMPUTADORAS

Estos reciben el nombre de "equipos y accesorios" (hardware), o de "sistemas y métodos para la computadora" (software). En el equipo y accesorios se halla la unidad central de procesamiento, los dispositivos de entrada y salida de datos y los dispositivos en que éstos se "almacenan" en la memoria (de la computadora). Los sistemas y métodos para la computadora se refieren a diversos programas o instructivos que contienen las operaciones rutinarias para que las ejecute la computadora.

El conjunto sumamente detallado de instrucciones que determina el trabajo rutinario por desempeñar en la computadora se llama "programa".

Los programas describen exactamente cómo deben manipularse los datos almacenados en la computadora para obtener la salida de información deseada. La contabilidad de la oficina general puede abarcar el uso de varios programas; las nóminas, las cuentas por cobrar y por pagar pueden cada una requerir conjuntos separados de programas. Debido a la simultaneidad de las operaciones de la contabilidad de las operaciones de la contabilidad de la oficina de la administración, se requiere un programa sumamente complejo compuesto de varios subprogramas.

La contabilización de la oficina general consiste en operaciones contables rutinarias, tales como el procesamiento de la nómina, de las cuentas por pagar y de los pases de asientos al mayor general, las exigencias de tiempo no constituyen un problema grave. En cambio, la contabilización en la oficina de la administración es de índole más urgente; es necesario registrar las reservaciones de cuartos cuando se solicitan, registrar a los huéspedes a su llegada, y la situación en que se encuentran las habitaciones tiene que actualizarse constantemente. Los trabajos de la oficina general se reúnen en grupos análogos y se codifican antes de que entren en la computadora para su procesamiento; a este modo de actuar se le llama procesamiento "en lotes" que no requiere una respuesta inmediata. Los trabajos rutinarios de la oficina de la administración se clasifican "en línea, en tiempo real", lo que significa que las estaciones terminales se conectan directamente con la

unidad central de procesamiento y se tiene una respuesta casi inmediata entre la solicitud de información y su entrega. Los sistemas "en línea" contienen varias estaciones terminales de entrada y salida de datos, que se usan en la oficina de la administración, en las reservaciones, en el teléfono, en el restaurante en otros sectores productores de ingresos. Los sistemas para la oficina general requieren solamente una estación terminal para procesar los datos y solamente una impresora para los datos procesados.

Las necesidades del procesamiento de datos de cada hotel son en relación con la magnitud del trabajo de ese negocio y deben valorarse cuidadosamente, junto con las ventajas del sistema de procesamiento de datos que se tenga en uso.

Un buen sistema computarizado de información a la gerencia, que se aproveche debidamente, puede proporcionar muchas ventajas debido a la información más amplia de las operaciones, a mejor servicio a los huéspedes y a una mayor productividad.

Esta información proporciona mejorar todos los sectores operantes del hotel. Las reservaciones pueden vigilarse continuamente para que las ventas "de paso" no se pierdan. La venta de habitaciones se intensifica cuando se conoce el número de llegadas y de salidas para cualquier día en particular, así como los antecedentes de las reservaciones excesivas. Pueden usarse los análisis de ventas por tipos de habitaciones, para determinar una estructuración más lucrativa de precios por cuarto, así como para influir en las normas de venta en la oficina de la administración. Se proporciona mayor información a la gerencia debido a los "informes de excepción" que contienen una lista de las cuentas de huéspedes que exceden del límite de crédito establecido, una lista de bonificaciones y una lista de las variaciones en los precios de las habitaciones.

Las reservaciones son más exactas, por disponer de una información completa de los huéspedes, al salir un cliente, se le presenta una cuenta legible y detallada de su permanencia, complementada con cada partida

asentada, con indicación de los números de los comprobantes y del lugar de origen de todos los cargos.

5.3 PRODUCTIVIDAD ACRECENTADA

Estos sistemas acrecientan la productividad porque eliminan casi toda la duplicidad de registros que exigen los sistemas manuales. La información sobre un huésped, que entra al sistema en el momento en que se hace la reservación o cuando se registra, se halla a disposición de todos los departamentos del hotel.

Entre las funciones de la oficina general, especialmente nominas y cuentas por cobrar, obtienen una mayor productividad. La información acerca de los empleados que figuran en la nómina se retiene en la computadora, de manera que solamente las horas que han trabajado necesitan registrarse para cada periodo de pago. La computadora calcula automáticamente las deducciones e imprime los cheques de pago, inclusive retiene la información y acumula los totales.

Las cuentas por cobrar pueden actualizarse y conocerse su antigüedad diariamente, y los estados de cuenta se imprimen en forma automática.

5.4 SISTEMA DE CONTABILIDAD PARA OFICINA GENERAL

Esta presenta cinco trabajos principales, o sea nómina, mayor de la ciudad, inventario, cuentas por pagar y mayor general.

Un sistema contable computarizado totalmente para la oficina general está integrado de tal manera que se actualiza el mayor general automáticamente cuando la información se procesa de acuerdo con el sistema. Así se tienen disponibles estados exactos diarios, mensuales y anuales que permiten a la gerencia vigilar estrechamente la posición financiera.

Un sistema totalmente computarizado aporta un informe diario pormenorizado a la gerencia, que muestra todas las ventas y los costos conexos por departamentos. Los datos presupuestales y las variaciones resultantes pueden también identificarse. Se indica la posición relativa de las ventas al mostrar en el informe a la gerencia las cantidades de meses hasta la fecha, tanto del año en curso como de los años anteriores.

5.5 SISTEMA CONTABLE RELATIVO A LOS HUESPEDES

Un sistema "en línea", gira en torno de una minicomputadora conectada con varias estaciones de tubos de rayos catódicos (TRC) situadas en puntos estratégicos en los que los ingresos y otras informaciones se acumulan en el hotel (oficina de la administración, cajero, restaurante, contaduría, oficina de correspondencia y teléfono). Una o más de las terminales puede convertirse en impresora para producir copias permanentes de los folios de los huéspedes, informes y otros datos.

5.5.1 FORMA DE ASENTAR LOS CARGOS

Los cargos pueden asentarse en las cuentas de los huéspedes en todas las estaciones terminales situadas en los puntos donde se originan los ingresos al hotel. Cada terminal tiene un número significativo en clave, que aparece en cada asiento, de manera que pueden identificarse todos los cargos. El trabajo de asentarlos se simplifica exigiendo al operador que dé entrada a un número o a una tarjeta especial de identificación antes de que la partida del asiento pueda tomarse en la terminal. Como salvaguarda adicional para precaverse de asentar una cuenta equivocada, la computadora tiene que "empalmar" el número del cuarto con el apellido del huésped, antes de aceptar un cargo a esa cuenta.

5.5.2 SALIDA DE LOS HUÉSPEDES

Cuando el huésped desea salir del hotel, su cuenta se exhibe en la pantalla de la terminal para que la revise el cajero. Si se han registrado todos los cargos y todo lo demás está correcto, la impresora anexa prepara una cuenta para el huésped, con todas las partidas. Se imprimen duplicados, uno para el huésped y otro para que lo retenga el cajero al recibir el pago.

5.5.3 AMA DE LLAVES

Este sistema también puede ayudar a programar el trabajo de las recamareras, ya que proporcionan información oportuna de las salidas, a través de una estación terminal. Hecha la limpieza de un cuarto y éste está listo para ocuparse, el ama de llaves se comunica directamente con la computadora por teléfono o por medio de dispositivos eléctricos especiales situados en cada cuarto, gracias a lo cual vuelve a estar en el conjunto de los que están disponibles.

5.5.4 VENTAS DE RESTAURANTE

Una terminal con tubos de rayos catódicos (TRC) y una caja para el dinero, se sitúa en cada lugar en que esté un cajero del restaurante.

Para registrar las ventas el cajero asienta en la terminal el número del camarero, el número de "cubiertos", los totales de alimentos y bebidas, el impuesto y las propinas de cada nota de consumo del huésped, con lo cual se proporcionan los datos básicos para hacer un análisis detallado de las ventas. Así como también se registra la forma de pago.

Cada operación puede identificarse por el número de clave de la estación terminal, por el cajero y por el número de la operación, y la estación terminal puede hasta estar capacitada para rectificar la nota de consumo del huésped con la cantidad y el número de la operación.

5.5.5 AUDITORÍA DE NOCHE

Se simplifican las tareas del auditor de noche. La computadora aporta inmediatamente la conciliación cuando las operaciones diarias se ejecutan, de manera que se evitan muchos errores aritméticos.

5.5.6 INFORMACIÓN A LA GERENCIA

Se le presenta un informe diario detallado en el que se resume la totalidad de las operaciones diarias del hotel, para informar acerca de las variaciones, cambios de porcentajes y otros medios útiles para hacer análisis.

Los resúmenes de las ventas y las bonificaciones correspondientes se hallan disponibles para cada departamento; contienen detalles especiales de las ventas de alimentos y de bebidas en los que se informa sobre el número de cubiertos, el promedio de las notas de consumo y las ventas totales por cada periodo de comidas y por cada lugar.

La información acerca de los datos del mayor de huéspedes la proporciona un resumen del mayor, concentrando las operaciones realizadas en cada cuenta de huéspedes en las últimas 24 horas, y arroja los saldos finales de las cuentas.

5.5.7 PLANEACIÓN Y PRONÓSTICOS

El gran número de datos recopilados por un sistema de información computarizado aporta una cuantiosa información histórica sumamente útil para pronosticar el número de cuartos ocupados, que permita hacer planes para gestionar ventas, reclutar personal necesario y hacer las compras correspondientes.

5.5.8 IMPLEMENTACIÓN

Se requiere que se expliquen oficialmente a los empleados los principios, las capacidades y las ventajas del sistema. A la introducción oficial deben seguir sesiones provechosas de adiestramiento.

Un sistema bien programado, con un grado alto de tecnicismo humano, se implanta apropiadamente, si se explica bien y se da el debido adiestramiento; puede provocar, entre los empleados, una sensación de orgullo participar en él y en sus posibilidades, factor que sirve para mantener su debido funcionamiento.

CONCLUSIONES

En este estudio se logro comprobar la certeza de ser una fuente de ingresos importante para el país, una de las actividades que conforma el sector turismo, la actividad hotelera, ya que por sus multiples tareas, involucra la generación de empleos para la población. La existencia de turistas nacionales y extranjeros durante todo el año son quienes le dan vida a este sector.

Pero estos espacios turísticos de negocios o de recreación necesitan lograr una estancia favorable para sus huéspedes por lo que es fundamental que se dirijan con calidad, y esto inicia desde la formación de una estructura, la cual comprenda una clara división de tareas; autoridades y responsabilidades. El aplicar calidad al servicio que se ofrece no solo es un requisito como empresa, sino un requisito para subsistir como tal dentro de este mercado, ya que se ven afectadas por una competencia formada por organizaciones que laboran en cadena y que poseen un capital óptimo para ofrecer un excelente servicio de calidad.

La clasificación que se les da a los hoteles, influye mucho para dar a conocer el servicio que otorgan y no solo el que recibe directamente el huésped, sino el que de manera indirecta participa como lo son el aspecto contable y administrativo.

La realización de investigaciones de campo para recopilar información sobre la estructura que conforma a cada uno de estos hoteles, reflejo que son pocos los que poseen por no decir que ninguno esta estructura. En hoteles menores de 4 estrellas la mayoría aplica una administración tradicional, en la que el dueño es quien toma decisiones, planea, organiza y aparenta controlar, esto es claro de observar, porque no existe una división de actividades así como de responsabilidades. Y en muchas ocasiones su inversión realizada en vez de otorgarle ganancias obtiene pérdidas a consecuencia de la falta de un buen control y funcionamiento de su organización.

BIBLIOGRAFÍA

- BARRAGÁN DEL RÍO LUIS. *HOTELERIA*. Ed. Instituto Politécnico Nacional, Dirección de Publicaciones. México. 1985. 174 pp
- B. HORWATH ERNEST. TOHT LOUIS. *CONTABILIDAD PARA HOTELES*. Ed. Diana. México. 1981. 443 pp
- COMBLENCE LAMBERTINE LEONIE. *TECNICA HOTELERA*. Ed. CECSA. México. 1984. 175 pp
- DE LA TORRE FRANCISCO. *ADMINISTRACION HOTELERA*. Ed. Trillas. México. 1990. 149 pp
- ELIZONDO LÓPEZ ARTURO. *PROCESO CONTABLE 1*. Ed. 4ª reimpresión. Ed. Ecafsa. México. 1997. 368 pp
- GOMEX AQUINO JAVIER. *ORGANIZACIÓN CONTABLE EN LA HOTELERÍA*. Ed. Ecasa. México. 1987. 150 pp
- LUCKIE GARCÍA MIGUEL. *CONTABILIDAD HOTELERIA*. Ed. Trillas. México. 1985. 130 pp
- MARTINEZ EDUARDO. *TECNOLOGÍA DEL HOSPEDAJE*. Ed Diana. México. 1985. 200pp
- S. GRAY WILLIAM. C. LIGUORI SALVATORE. *HOTELES Y MOTELES*. Ed. Trillas. México. 1985. 339 pp.
- W. LATTIN GERALD. *ADMINISTRACIÓN MODERNA DE HOTELES Y MOTELES*. Ed. Trillas. México. 1985. 274 pp
- ZUBILLAGA COLIN ENRIQUE. *CONTABILIDAD HOTELERA*. ed 2ª. Ed. Banca y Comercio. México. 1987. 150 pp

OTRAS FUENTES

CAPORAL VILLASEÑOR MA. DEL CARMEN. VAZQUEZ FLORES MONICA. TREJO SORIA RUBEN. *ORGANIZACIÓN CONTABLE Y ADMINISTRATIVA DE LOS DIVERSOS ASPECTOS DEL SISTEMA DE OPERACIÓN EN LA INDUSTRIA HO (TESIS)*. ESCACE. Celaya, Gto. 1997. 109 pp

COVADONGA BACA MARTINEZ MARIA. VARGAS ORNELAS GRACIELA. *MANUAL ORGANIZACIONAL Y CONTABLE DE UNA EMPRESA HOTELERA (TESIS)*. ESCACE. Celaya, Gto. 1996. 150 pp

JIMENEZ RIOS MARIO. *IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA INDUSTRIA HOTELERA ASI COMO LA DECISIÓN DE SER ADMINISTRADA POR UNA OPERADORA INDEPENDIENTE (TESIS)*. ESCACE. Celaya, Gto. 2000. 175 pp

NEGRETE JIMENEZ CLAUDIA. BARRIENTOS GARCIA RICARDO. *ASPECTOS CONTABLES DE LA ACTIVIDAD HOTELERA (TESIS)*. ESCACE. Celaya, Gto. 1994. 102 pp

SECRETARÍA DE TURISMO. *MANUAL DE CONTABILIDAD HOTELERA*. Ed. Diana. México. 1981. 194 pp

www.stars-diamonds.com

www.calmecac.com.mx