

146  
2 Gen.

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO**

**FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION**

**"PERSPECTIVAS DEL LICENCIADO EN  
ADMINISTRACION EN LA INDUSTRIA  
HOTELERA"**

**SEMINARIO DE INVESTIGACION ADMINISTRATIVA**

**JURADO SALINAS GUSTAVO  
LORENZANA BASALDUA DIANA ALEJANDRA**

**TITULAR: LIC. CARLOS REZA TROSINO**

**México, D. F.,**

**1985**



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

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

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

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

# I N D I C E

TEMA:	PAG.
INTRODUCCION	1
OBJETIVOS	3
METODOLOGIA EMPLEADA	5
CAPITULO 1 : ANTECEDENTES Y GENERALIDADES DE LA INDUSTRIA HOTELERA.	16
A) Antecedentes de la Industria Hotelera	17
B) Desarrollo de la Hotelería en el Mundo	20
C) Desarrollo de la Hotelería en México	22
D) Algunos Organismos que regulan la Actividad Hotelera	28
E) Generalidades de la Industria Hotelera	43
CAPITULO II : CAMPOS DE ACCION DEL LICENCIADO EN ADMINISTRACION	51
A) Mercadotecnia	51
B) Producción	55
C) Personal	61
D) Finanzas	63
CAPITULO III: CAMPOS DE ACCION DEL LICENCIADO EN ADMINISTRACION EN LA INDUSTRIA HOTELERA	66
A) Mercadotecnia	67
B) Personal	70
C) Finanzas	73
D) Producción	78
E) Cuadros comparativos de los campos de acción del licenciado en Administración en las diferentes áreas en cuanto a funciones genéricas y funciones en hotelería.	84

	PAG.
CAPITULO IV: ANALISIS DE 10 CASOS DE LA INDUSTRIA HOTELERA	88
A) Análisis de Casos	90
B) Especialidad dentro de la Industria Hotele <u>ra</u>	105
CONCLUSIONES	106
BIBLIOGRAFIA	109

## INTRODUCCION

Debido al acelerado crecimiento de la Industria Hotelera, se debe tener especial cuidado en cuanto a su inversión, planeándola acertadamente y no en forma empírica o improvisada; canalizándola a lugares que aún no han sido explorados y cuentan con grandes atractivos naturales, diseminados por todo el territorio nacional.

Antiguamente ningún puesto de los que se desempeñaban en un hotel se consideraba como una profesión, ni requería de más preparación que la experiencia, por lo que era necesario comenzar en puestos inferiores y de esta forma adquirir la experiencia.

En la actualidad, la Hotelería se ha constituido como una importante industria, tanto nacional como internacional, por lo cual su cuidado y manejo no debe ser en forma improvisada, sino que requiere de una planeación, organización, dirección y control por parte de profesionistas capaces, que puedan satisfacer las necesidades y exigencias por parte del hombre, que por diversos motivos ( placer, negocios, salud, descanso, cultura, etc.) tiene que trasladarse de un lugar a otro.

El hecho de requerir cada día de personal más preparado dentro de la Industria Hotelera, ha traído como consecuencia el surgimiento de numerosas instituciones y universidades enfocadas a la administración hotelera; este tipo de escuelas son muy populares en diversos países tales como: Suiza, Estados Unidos, España, México, etc.

A pesar de que existen profesionistas con conocimientos específicos sobre la Hotelería, el Licenciado en Administración cuenta con

la preparación académica necesaria para desempeñar funciones en forma eficiente dentro de ella.

En este sentido, la presente investigación, la cual fué realizada en hoteles de cuatro y cinco estrellas, muestra un esquema general de lo que ha sido y es la Hotelería, así como algunas de sus características más sobresalientes; incluye también los campos de acción del Licenciado en Administración tanto en una forma genérica como en una forma específica dentro de la Hotelería, y por último un análisis de casos para determinar las perspectivas de desarrollo profesional del Licenciado en Administración en la Industria Hotelera.

## OBJETIVOS

### OBJETIVO GENERICO

Identificar las características de la Industria Hotelera, con el propósito de verificar si el Licenciado en Administración tiene buenas posibilidades de desarrollo en la misma.

### OBJETIVOS ESPECIFICOS

#### CAPITULO 1.- ANTECEDENTES Y GENERALIDADES DE LA INDUSTRIA HOTELE RA.

Exponer el desarrollo de la Industria Hotelera, así como algunas de sus características, con el propósito de ubicarse dentro de lo que es esta interesante actividad.

#### CAPITULO II.- CAMPOS DE ACCION DEL LICENCIADO EN ADMINISTRACION.

Determinar las actividades del Licenciado en Administración en cada una de las diferentes áreas funcionales que existen dentro de una empresa, definiendo y especificando cada una de ellas.

#### CAPITULO III.- CAMPOS DE ACCION DEL LICENCIADO EN ADMINISTRACION EN LA INDUSTRIA HOTELERA.

Identificar las funciones específicas de cada una de las áreas funcionales dentro de la hotelería, para conocer el ámbito de trabajo del Licenciado en Administración en este tipo de empresa.

**CAPITULO IV.- ANALISIS DE DIEZ CASOS DE LA INDUSTRIA HOTELERA.**

Determinar las posibilidades de desarrollo profesional del Licenciado en Administración dentro de la Industria Hotelera, mediante - un análisis de diez casos representativos.

## METODOLOGIA EMPLEADA

A continuación se describe la metodología que se empleó para llevar a cabo esta investigación.

### 1.- ELECCION DEL TEMA:

El proceso de la investigación se inicia con la selección de un problema que, en opinión del investigador, debe ser resuelto y puede serlo por medio de ésta.

Al elegir el tema es necesario analizar el área de conocimiento y el material informativo.

El tema que se eligió para esta investigación se basa en el gusto e interés que despierta en nosotros la Hotelería, ya que nuestro deseo es incursionar profesionalmente dentro de esta actividad.

Pretendemos con esta investigación adquirir los conocimientos elementales acerca de la Hotelería y conocer los campos de acción en los cuales podríamos llegar a desenvolvemos.

### 2.- PLANEACION DE LA INVESTIGACION.

Determinación de los objetivos de estudio.- La palabra objetivo implica la idea de algo hacia lo cual se lanzan o dirigen nuestras acciones. Suele conocerse también con el nombre de meta.

Los objetivos de esta investigación ya han sido señalados anteriormente.

Establecimiento de la hipótesis.- De acuerdo con el Diccionario de la Lengua Española, hipótesis es una suposición posible o imposible, para sacar de ella una consecuencia.

La hipótesis que planteamos para ésta investigación es la siguiente: Pensamos que el Licenciado en Administración tiene perspectivas de desarrollo dentro de la Industria Hotelera, porque cuenta con conocimientos generales acerca del manejo de cualquier tipo de empresa.

### 3.- INVESTIGACION DOCUMENTAL:

La investigación documental se caracteriza por el empleo de registros gráficos como fuente de información. Generalmente se le identifica con el manejo de mensajes registrados en la forma de manuscritos o impresos, por lo que se le asocia normalmente con la investigación archivística y bibliográfica.

Para la investigación documental se acudió a los siguientes lugares:

- Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Contaduría y Administración: Biblioteca y Departamento de Tesis.
- Secretaría de Turismo: Biblioteca.
- Universidad Iberoamericana: Biblioteca.
- Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles en la Ciudad de México, A.C.
- Nacional Hotelera, S.A.
- Colegio Nacional de Licenciados en Administración, A.C.

#### 4.- INVESTIGACION DE CAMPO:

La investigación de campo es la que completa, auxilia, corrobora y mejora la información documental. En algunas ocasiones la información directa recabada por este procedimiento basta para tener auténtica validez.

La investigación de campo es el trabajo metódicamente realizado para acopiar o recoger material directo de la información en el lugar mismo donde se presenta el fenómeno que quiere estudiarse o donde se realizan aquellos aspectos que van a sujetarse a estudio.

De aquí que esta investigación se llevó a cabo en los siguientes hoteles:

- Alameda
- Calinda Geneve
- Century Zona Rosa
- Continental
- Del Prado
- El Presidente Zona Rosa
- Galería Plaza
- Krystal Zona Rosa
- María Isabel Sheraton
- Royal Zona Rosa

Los criterios que se utilizaron para elegir estos hoteles, fueron con base en la categoría, ya que un hotel de cuatro y cinco estrellas cuenta con mayor cantidad de servicios, lo que significa una complejidad administrativa, mayor número de personas, mayor número de puestos, y a su vez utiliza tecnología más avanzada; también con base en su ubicación, puesto que al encontrarse relativamente cerca uno de otro, nos facilitó el trabajo de campo.

Para realizar la investigación de campo, nos apoyamos en la siguiente técnica:

#### ENTREVISTA:

La entrevista es un contacto interpersonal que tiene por objeto el acopio de testimonios orales.

La entrevista se considera práctica y fácil, ya que ni el entrevistador ni el entrevistado la encuentran molesta.

Existen dos tipos de entrevistas:

a) Libre.- La entrevista libre permite llevar en mente lo que se desea saber sin seguir necesariamente un orden riguroso. De una respuesta se derivará la siguientes pregunta y así sucesivamente. Este procedimiento permite que el entrevistado se exprese a gusto y comunique lo que verdaderamente desea comunicar.

Este tipo de entrevista se aplicó para obtener la información referente a las áreas funcionales que existen dentro de los hoteles, basándonos en una pregunta general, dejando que la persona entrevistada se ampliara en su respuesta.

b) Estructurada o dirigida.- La entrevista estructurada o dirigida se basa en un cuestionario guía en donde simplemente se exponen las preguntas sobre alguna cuestión específica y posteriormente se evalúan las respuestas.

El inconveniente de este tipo de entrevista, es que puede darse el caso de desperdiciar las aportaciones de una persona que no se siente estimulada para comunicarse con el entrevistador.

Esta entrevista se utilizó para recabar la información correspondiente al análisis de diez casos que se presentan en el Capítulo IV. Las preguntas del cuestionario guía para la realización de la entrevista estructurada o dirigida, fueron las siguientes:

- 1.- Considera usted de utilidad los servicios de un Licenciado en Administración, dentro de este tipo de negocio?

SI ( )                      NO ( )

Por que?

- 2.- A que nivel contrataría a un Licenciado en Administración?\*

- a) Como directivo            ( )  
 b) Como ejecutivo            ( )  
 c) Como asesor                ( )  
 d) Como empleado  
     medio                        ( )

- 3.- Cuál es el departamento que usted considera adecuado para el Licenciado en Administración en este tipo de negocio?

- 4.- Cuántos Licenciados en Administración se encuentran trabajando dentro de este hotel?

5.- En qué departamentos se encuentran trabajando?

6.- A qué nivel están trabajando? \*

- a) Como directivo ( )
- b) Como ejecutivo ( )
- c) Como asesor ( )
- d) Como empleado medio ( )

7.-Cuál cree usted que sea la profesión o profesiones que puedan competir con la del Licenciado en Administración dentro de este tipo de negocio?

Por qué?

8.- Qué hace o qué haría un Licenciado en Administración dentro de las siguientes áreas en este tipo de negocio?

Mercadotecnia o Ventas:

Finanzas o Administrativa:

Personal o Recursos Humanos:

Producción:

- Alimentos y Bebidas:

- División Cuartos:

- Mantenimiento:

\* Directivo.- Miembro que se encuentra en el nivel jerárquico más alto dentro de una empresa y cuenta con la facultad de dirigir a todo el personal de la misma.

Ejecutivo.- Miembro que forma parte de la gerencia de una empresa y se encuentra subordinado a la Dirección de ésta.

**Asesor .-** Persona ajena a la empresa, especialmente en una área determinada, que a petición de una empresa, acude a aconsejarla sobre algún problema en especial. Es a nivel staff.

**Empleado Medio.-** Miembro que se encuentra subordinado a la gerencia de una empresa y regularmente desempeña las funciones de jefe de departamento.

## 5.- ANALISIS DE LA INFORMACION:

En esta etapa de la investigación se considerará:

- Interpretación de la información.
- Conclusiones.
- Recomendaciones.

Se analizó toda la información recabada, con el objeto de seleccionar el material que nos fue útil para nuestra investigación, - eliminando el menos importante.

## 6.- PREPARACION Y PRESENTACION DE LA TESIS:

Durante esta etapa, la investigación:

- Se redactó.
- Se mecanografió.
- Se revisó.
- Se corrigió y se modificó,

procediendo posteriormente a su presentación final.

T I E M P O

ACTIVIDADES	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
ELECCION DEL TEMA						
PLANEACION DE LA INVESTIGACION						
INVESTIGACION DOCUMENTAL						
INVESTIGACION DE CAMPO						
ANALISIS DE LA INFORMACION						
PREPARACION Y PRESENTACION DE LA TESIS						

TIEMPO ESTIMADO

TIEMPO REAL

## DIFICULTADES PARA OBTENER INFORMACION:

Las dificultades que se presentaron para la obtención de la información durante el transcurso de la investigación, fueron las siguientes:

### INVESTIGACION DOCUMENTAL:

#### A) FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION.

Falta de material para obtener la información documental - en la Universidad Nacional Autónoma de México, dentro del Departamento de Tesis y Biblioteca de la Facultad de Contaduría y Administración.

\* Biblioteca.- Dentro de la biblioteca existe un mínimo de libros referentes al tema de esta investigación.

\* Departamento de Tesis.- Se encuentran registradas numerosas tesis respecto al tema de la investigación, pero no las hay debido a que se encuentran extraviadas, prestadas y apartadas para investigación del Centro de Investigación de la Facultad.

#### B) SECRETARIA DE TURISMO:

\* Biblioteca.- No se encontró material suficiente dentro de esta biblioteca para la realización de nuestra investigación; consideramos que por ser una Secretaría de gran magnitud e importancia debería de contar con una biblioteca muy completa en cuanto a material de consulta.

**C) COLEGIO DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACION:**

\*Biblioteca.- Existe una mala organización en cuanto al material de consulta.

**INVESTIGACION DE CAMPO:**

\* Poca disponibilidad e interés por parte de algunas de las personas que se entrevistaron.

\* Pérdida de tiempo, ya que cuando se quiso entrevistar a los gerentes, éstos se encontraban fuera de la ciudad, debido a una reunión de hoteleros.

\* Negativa total por parte de la mayoría de los gerentes generales de los hoteles, a las entrevistas que se realizaron.

**C A P I T U L O 1**

**ANTECEDENTES Y GENERALIDADES DE LA  
INDUSTRIA HOTELERA**

## ANTECEDENTES Y GENERALIDADES DE LA INDUSTRIA HOTELERA

La Industria Hotelera se ha ido transformando día con día, en un complejo proceso que, aparte de ofrecernos un lugar para dormir y descansar, nos brinda comodidades y servicios varios, tales como: un agradable cuarto con baño privado, restaurantes, bares, auditorios, agencias de viajes, guías de turistas, comercios, bares, discotecas, rentas de autos, albercas, correo, servicios aéreos, de autobuses o ferrocarril, canchas de tenis, campos de golf, boliche, en fin, todo el confort que cada persona requiera.

Es lógico determinar que si no existieran hoteles, no habría turismo, y éspor esto que a la hotelería se le considera como el pilar de éste.

La hotelería es una actividad muy importante en gran parte del mundo, sobre todo en los países turísticos por excelencia como: México, Estados Unidos, Puerto Rico, Brasil, Argentina, y varios países de Europa como son: Francia, Inglaterra, Italia, España, - etc.

El término desplazamiento ha estado siempre íntimamente vinculado al término alojamiento, por lo que, para remontarnos a los orígenes de la actual industria hotelera, es necesario hacer referencia a los pueblos antiguos, los cuales por razones de comercio, de conquista o religiosas, tuvieron la necesidad de desplazarse de su espacio vital a otros pueblos .

#### A) ANTECEDENTES DE LA INDUSTRIA HOTELERA:

En el S. IV a. J.C. Roma gobernaba a la Italia Central, hecho que trajo como consecuencia la necesidad de construir caminos, - para que los hombres transitaran, por lo que en ese siglo se construyó la Vía Apia, la cual fue el primer camino romano; posteriormente la red de caminos se extendió hasta el sur de Italia, obviamente estos desplazamientos humanos de su espacio vital a otras tierras implicaban la necesidad de alojarse en algún sitio, por lo que los romanos se alojaban principalmente en las casas particulares o en los templos paganos dentro de las ciudades, y en campamentos fuera de ellos.

El surgimiento del Cristianismo trajo consigo los nuevos preceptos de amor al prójimo, propiciando que los moradores de muchos lugares del mundo dieran un mejor trato al peregrino, convirtiéndolo en huésped distinguido al darle posada.

Posteriormente, en la Edad Media ( 1000-1450 ), cuando los cristianos recuperaron los Santos Lugares ( Jerusalén, Belén y Nazaret), se fundó en el año de 1137 d. J.C., la orden de San Juan de Jerusalén en esa misma ciudad, que estaba integrada por un grupo de caballeros hospitalarios cuya finalidad era brindar protección a los peregrinos y defender los Santos Lugares, hecho que propició la fundación de hospitales, que se multiplicaron posteriormente en los pueblos occidentales de Europa; estos hospitales servían de albergue a los ancianos y enfermos, y los gastos eran cubiertos por lo reyes y la gente pudiente.

Originalmente los monasterios y algunas órdenes religiosas estaban a cargo de los hospitales sin retribución alguna, pero posteriormente esas instituciones se convirtieron en posadas con fines de lucro.

El turismo religioso tuvo un gran auge a partir de esa época - por lo que el fin de la Edad Media trajo consigo la aparición de los establecimientos de hospedaje, los cuales, algunos años más tarde, se convirtieron en mesones y ventas.

Los mesones eran casas públicas con fines lucrativos, localizados en las poblaciones donde se ofrecían alimentos, bebidas y albergue a los viajeros, caballerías y carruajes.

Las ventas perseguían el mismo fin que los mesones, sólo que éstas se localizaban generalmente en los caminos o fuera de las poblaciones.

Los mesones y ventas resultan primitivos, comparados con los hoteles modernos, ya que el viajero tenía que compartir su cama con una persona por lo menos, y en ocasiones con más.

En el Medio Oriente, al igual que en Occidente, los términos - viaje y alojamiento estuvieron siempre estrechamente vinculados, ya que antiguamente existieron las caravanas, o instalaciones localizadas a lo largo de las rutas comerciales de Asia, donde -- las caravanas podían descansar, refrescarse y obviamente encontrar alimentos, bebidas y alojamiento, tanto para los hombres como para sus animales, antes de continuar el viaje que duraba meses, y en ocasiones años, más que días y semanas.

La industria hotelera nace propiamente en el S. XIX y se considera al hotel "Tremont House", construido en Boston, Mass, en 1819, como el "Adán y Eva de la Industria Hotelera Moderna".

Paralelamente al adelanto en las vías de comunicación y medios de transporte, tales como el ferrocarril y los barcos de vapor, los cuales facilitaron el transporte masivo de pasajeros, surgió la necesidad de disponer de un mayor número de alojamientos, razón por la cual se incrementó la construcción de múltiples hoteles cerca de las estaciones de ferrocarril, asimismo se construyeron hoteles semejantes en las costas, convirtiéndolas en importantes centros de recreo.

En la actualidad la industria turística ha cobrado una gran importancia en el mundo debido a su rápido crecimiento, factor que ha colocado a la hotelería en un sitio prominente.

Con la introducción de los jets en 1950, la capacidad de pasajeros aumentó hasta alcanzar las dimensiones actuales y por lo tanto las aerolíneas comerciales y los hoteles se relacionaron estrechamente.

Los jets han contribuido al rápido crecimiento de la industria hotelera, en particular los jets "jumbo", cuya capacidad es de más de 400 pasajeros, factor que obviamente surte efectos en el funcionamiento de los hoteles.

El incremento de la transportación masiva trajo como consecuencia la construcción de centros vacacionales con sus respectivos hoteles.

Un factor que influyó decisivamente en el desarrollo de la industria hotelera fue el hábito intenso de viajar de los estadounidenses, el cual ha ejercido una gran influencia, incluso en la actualidad, tanto en la Unión Americana como en el extranjero.

#### B) DESARROLLO DE LA HOTELERIA EN EL MUNDO:

El primer gran cambio se presentó con la Revolución Industrial (1758-1820), creándose en la ciudad de Londres ciertas innovaciones en los albergues, les valía el prestigio de ser considerados los mejores del mundo, pero tuvieron la particularidad de ser creados sólo para la aristocracia.

Mientras esto sucedía en Europa, en Estados Unidos los albergues tomaron la delantera, pues en un sentido más práctico y comercial, con tarifas razonables y con base en que el estadounidense tenía más arraigado que los habitantes de otros países el hábito de viajar, sus establecimientos de hospedaje evolucionaron hasta convertirse en los más modernos y avanzados.

En el año de 1794 nació en la ciudad de Nueva York "The City Hotel", que tenía 73 habitaciones y era el primero dedicado a la hotelería.

En 1819, en la ciudad de Boston se inauguró el "Tremont House", considerado en esa época el mejor, tanto de América como de Europa, por ser el primero donde se ofrecieron habitaciones privadas, servicio de "bell boys" y otras novedades.

En 1893 César Ritz contribuye en Europa al inicio de la hotelería moderna, al inaugurar en Roma el "Gran Hotel", fue el primer establecimiento donde se manejaron las que ahora se conocen como relaciones públicas, y se ofrecieron algunos servicios mejorados, además sentó las bases de la operación en cadena, ya que la empresa en forma simultánea administraba varios hoteles en el Viejo Continente.

Ante la creciente competencia, los hoteleros se vieron obligados a continuar superándose durante todo el S. XIX, pero sobre todo a principios de este siglo XX, época en que aparece en Estados Unidos una nueva actividad comercial, que cobra luego mucho auge: la de los agentes viajeros. La demanda creciente de alojamiento en esa república, motivó en gran parte que se realizaran importantes progresos, sobre todo en lo que se refiere a servicios eficientes y tarifas económicas.

El 18 de enero de 1908 Ellsworth M. Statler, atento al mercado de agentes viajeros, abrió en Buffalo, estado de Nueva York, el hotel "Buffalo Statler", que fue considerado el primer hotel comercial moderno. Sus instalaciones incluían interruptores de luz al lado de la puerta, baño privado con servicio de agua caliente, espejos de cuerpo entero, y se obsequiaba en cada habitación un periódico matinal. Este hotel fue tomado como modelo durante los siguientes cuarenta años.

Hubo un serio receso en la hotelería debido a la Primera Guerra Mundial, pero al término de la misma se reanudó la construcción de muchos de los hoteles que aún en la actualidad persisten y son famosos.

En 1927, se construye en Chicago el "Stevens Hotel" (posteriormente "Hilton" ) con tres mil habitaciones.

Al poco tiempo, con motivo de la depresión de 1929, la actividad hotelera vuelve a sufrir otro quebranto.

Al iniciarse la Segunda Guerra Mundial la hotelería se vió afectada debido a los ciudadanos que ingresaban a las fuerzas armadas. Como trabajaban en fábricas que se localizaban en poblaciones diferentes a las de su residencia habitual, o cumplían con misiones especiales de defensa, dieron lugar a la máxima ocupación hotelera alcanzada hasta entonces, esto renovó el interés por invertir en estos alojamientos y, acordes con el momento, buscar nuevas formas de servicio.

### C) DESARROLLO DE LA HOTELERIA EN MEXICO:

La industria hotelera en México, se vió influenciada por Europa, debido a que los conquistadores españoles trajeron consigo su cultura y en consecuencia una serie de situaciones que propiciaron el inicio del desarrollo de esta importante industria en la actualidad.

Durante la época colonial, cuando viajaba gente de la nobleza, se alojaba en casas de familiares o de amigos o en alguno de los conventos existentes, donde disfrutaban de las relativas comodidades propias de aquella época; en cambio los mercaderes, muleros y carreteros con sus bestias, se alojaban en los mesones, pero, en los caminos, tanto nobles como plebeyos forzosamente tenían que alojarse en las ventas, cuyos servicios eran superiores a los de

los mesones, sólo que carecían de suficientes habitaciones, por lo cual había de tres a diez personas en cada cuarto.

El 1º de diciembre de 1525, fue otorgado el primer permiso para establecer un mesón en la ciudad de México, dicho mesón se ubicaba en la que actualmente es la calle de Mesones.

No obstante lo anterior, se dice que ya existían otros mesones en el país, que son: el de "San Juan de la Villa Rica", en Veracruz y otro en el camino de Medellín a ese puerto.

En 1526 se abrió un mesón en Cholula y se obtuvo permiso para abrir una venta en Tajimaroa ( actualmente Ciudad Hidalgo, Mich.,) y un mesón en Cuernavaca.

En 1527 aparece el mesón de "San José de Perote" o "San Juan de Perote", en el camino de la Villa Rica a México, su propietario era Pedro Anzures. Este mesón disponía de amplias habitaciones para los viajeros y de suficiente espacio para sus bestias.

Los mesones y ventas de la Nueva España, estaban sujetos a aranceles con objeto de proteger a los viajeros.

Una vez que se otorgaron los primeros permisos a pobladores y conquistadores para que establecieran ventas y mesones, la Nueva España se llenó rápidamente de éstos.

La organización de las ventas y mesones era rudimentaria, eran construcciones adaptadas para tal fin, con corralones donde los arrieros podían atender a sus animales.

Aproximadamente durante 350 años, los mesones y ventas eran los únicos establecimientos de alojamiento de que disponían los viajeros en México.

En 1700 nació como mesón, el que en 1818 pasó a ser el primer hotel de la ciudad de México: "Hotel de la Gran Sociedad", ubicada en una casona en las calles de Refugio y Espíritu Santo ( avenida 16 de septiembre e Isabel la Católica ).

En 1855 se abrió el "Hotel Iturbide" en la ciudad de México, este nombre le fue dado en virtud de que pocos años antes, en esa casa, viviera Agustín de Iturbide, casa que también era conocida como "La Mansión del Marqués de Jaral de Berrio"; y como -- "Casa de Moncada", ubicada por las calles de Gante.

Más o menos en la misma época, en Toluca, encontramos el que fue tal vez el primer hotel de la ciudad: "La Bella Unión", el "Aduenza" que en 1890 se renovó y empezó a operar con el nombre de "Gran Hotel".

Por esos años, ya había varios hoteles establecidos en la capital mexicana, entre ellos estaban los de "Del Bazar", "Jardín", y "Guardiola".

Si en un principio fueron las diligencias las que se encargaron de transformar los mesones en casa de hospedaje, a principios de este siglo, fue el ferrocarril el encargado de otra renovación.

En 1903 fue inaugurado en la ciudad de México el "Hotel Palacio" ubicado en la calle de Isabel la Católica, que fue el primero en tener varios baños.

Cuando las fiestas del centenario de la Independencia, varias delegaciones de invitados se alojaron en los hoteles "Lascuraín" (después "Princess" ), "Sanz" y en el "Imperial".

En el año de 1921 se abrió en la ciudad de México el hotel de "Gante".

En 1925, al iniciarse la construcción oficial de carreteras, se abrieron nuevas posibilidades para el turismo y por lo tanto para la hotelería mexicana.

Para 1927, se encontraban establecidos en la capital los hoteles "Cosmos", "Cantabro", "Genova", "Ontario", "Mancera", y "Ritz".

Mientras, en otros lugares de la República estaban los de "Pánuco", en Veracruz; "Gran Hotel Ancira", en Monterrey; "Fénix", "San Felipe", en Guadalajara; el "Imperial" en Tampico; "Wood's Hotel", en Guanajuato.

En el curso de los siguientes veinte años, fueron "redescubiertas" nuevas rutas turísticas además de perfeccionarse las ya existentes.

La industria hotelera moderna, propiamente dicha, se inicia en México en 1936 con la inauguración del hotel "Reforma", que contaba con 380 habitaciones; este establecimiento causó sensación por haber sido el primero de su tipo, en ofrecer privacidad total, esto es, cuartos sencillos y dobles, baño privado y jabón en las habitaciones. También introdujo en su sistema al personal uniformado, es decir, botones, pajes y portero. Este sistema vino a revolucionar los hoteles anteriormente establecidos, propiciando asimismo, la

aparición de más y mejores hoteles en México, lo cual significa un reto de carácter administrativo y de servicio para todos -- aquellos que en forma directa o indirecta dependen de esta industria para subsistir.

De esta forma se inauguraron muchos hoteles, que unidos a los anteriores, conformaron el nuevo panorama de la actividad hotelera de hoy.

Así, en la capital abrieron sus puertas los hoteles "Montejo", "María Cristina", "Plaza" y "Majestic", entre otros.

En Veracruz, el "Mocambo" y el "Victoria"; en Fortín de las -- Flores, el "Ruiz Galindo"; en Cuernavaca el "Marik" y el "Chula Vista"; en Taxco el "Borda" y "Posada de la Misión"; en Acapulco el "Papagayo" y "Los Flamingos", y así, en otros lugares de la re pública.

Existen algunas variedades en la forma de operación de la actividad hotelera de México, pero en general, las cadenas mundiales determinan sus fórmulas en cuanto a la tecnología, reservaciones, administración y financiamiento.

Entre los ejemplos más representativos del auge de la hotelaría en nuestro país, podemos mencionar a César Balsa, quien en -- 1934, creó la Nacional Hotelera, donde se operaban algunos de los mejores hoteles como el "Del Prado", "Presidente", "María Isabel" y el "Alfer" hasta 1972, en que SOMEX, adquirió la mayoría de las acciones, actualmente éstas, están en poder de la iniciativa priv da.

La cadena "Hilton", empezó a operar en 1956, en el "Continental Hilton", en la ciudad de México, y después con las "Brisas" en Acapulco.

"Western International" es otra importante cadena que operaba el hotel "Alameda", los de "Cortés", "Camino Real" y el "Majestic". De igual forma podemos mencionar las cadenas "Marriott", "Princess" "Posada de México", "Sistema de Hoteles Azteca", y "Paradores Mexicanos".

## D) ALGUNOS ORGANISMOS QUE REGULAN LA ACTIVIDAD HOTELERA.

### SECRETARIA DE TURISMO ( SECTUR ).-

La Secretaría de Turismo, es "el organismo permanente mediante el cual se atienden y satisfacen las necesidades normales y naturales del desarrollo de la actividad turística en nuestro país".(\*)

La hotelería como organización específica del sector turismo, requiere de esta atención y satisfacción de necesidades debido a su acelerado crecimiento, sobre todo en lo referente a reglamentación de servicios, planeación general de actividades, vigilancia del cumplimiento de la legislación, así como ejecución de las directrices y disposiciones de la política turística dictadas por el ejecutivo.

### NACIONAL HOTELERA.

La hotelería también se encuentra apoyada por una empresa llamada Nacional Hotelera, S.A., es controladora, o tenedora de acciones de empresas subsidiarias y filiales, sus objetivos principales son:

a) Producir y comercializar servicios turísticos, y principalmente de hotelería y restaurantes con un grado de calidad tal, que - satisfaga las necesidades del público nacional y extranjero y que, consecuentemente, produzca un rendimiento adecuado a las inversiones.

b) Coadyuvar en el desarrollo económico y social del país, mediante la generación de empleos productivos, la contribución al -

(\*) Manuel Ramírez Blanco, Teoría General de Turismo, Editorial - Diana, México 1983. p.29

desarrollo regional equilibrado y el estímulo a otros sectores económicos.

c) Complementar e integrar la oferta turística en lugares de importancia estratégica sectorial y nacional.

d) Cuadyuvar con el Estado en la promoción del derecho al descanso de las mayorías del país, fortaleciendo el turismo interno y fomentando el social.

Las empresas subsidiarias y filiales de las que Nacional Hotelera retiene las acciones son de tres tipos en cuanto a su naturaleza:

- 1.- Empresas operadoras de hoteles y restaurantes.
- 2.- Empresas administradoras de hoteles.
- 3.- Empresas propietarias de inmuebles.

Los servicios de operación los ofrece Nacional Hotelera, S.A., por contrato de prestación de servicios técnicos y gerenciales de operación y/o administración hotelera que se llevan a cabo en inmuebles que pueden ser propiedad de la tenedora, en inmuebles arrendados a terceros, o bien, en inmuebles propiedad de terceros, ya sea con participación de Nacional Hotelera en la propiedad del inmueble o sin ella.

El número total de establecimientos que maneja Nacional Hotelera, es de 42. De ellos, 34 son hoteleros que representan 5433 cuartos, tomando en cuenta los cuartos de Corporación Nacional Operadora de Hoteles y Restaurantes, S. de R.L., y 8 son restaurantes, en adición a los que se encuentran en las unidades hoteleras.

En este conjunto de empresas operadoras y administradoras, - así como de instalaciones hoteleras y de restaurantes, Nacional Hotelera maneja 5808 empleados..

Nacional Hotelera, S.A., es una empresa cuyos accionistas -- pertenecen a la iniciativa privada.

**ASOCIACION MEXICANA DE HOTELES Y MOTELES**  
**EN LA CIUDAD DE MEXICO, A.C.**

Los objetivos de la Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles en la Ciudad de México, A.C., son:

- a) Representación y defensa de los intereses comunes de los asociados.
- b) Proporcionar a los asociados los servicios que se organicen.
- c) Propugnar en general por el desarrollo y florecimiento de las negociaciones de hospedaje en general y del fomento del turismo en el país.
- d) Mejorar y elevar la calidad de los servicios de hospedaje.
- e) Exaltar los principios de ética comercial que debe observar un buen hotelero.
- f) Procurar estrechar las relaciones entre sus asociados.

La asociación puede efectuar todos los actos y contratos necesarios para la realización de su objeto social, pero es totalmente ajena a toda cuestión política o religiosa, sin poder dedicarse - tampoco a actividades que implican un lucro económico.

En la Asociación hay tres clases de socios, que son:

1.- Socio activo.- Para ser socio activo se deben llenar los siguientes requisitos:

- Ser propietario u operador de un establecimiento de hospedaje con las condiciones adecuadas de calidad y servicio, establecido en el área metropolitana de la Ciudad de México y que no constituya un centro de vicio o de actividades que estén al margen de la Ley, de la moral o de las buenas costumbres; en el que se cumpla ampliamente con la función de hospedaje que lleva implícita el giro.

- Presentar solicitud de ingreso, la cual será turnada para su aprobación al Consejo Directivo.

- Que la solicitud formulada sea aprobada por el Consejo Directivo. En caso de no ser aprobada la solicitud por el Consejo Directivo, la persona interesada en ingresar a la asociación podrá apelar a la Asamblea General, a fin de que ésta, si lo estima conveniente, apruebe su solicitud de socio.

Los socios activos deberán proporcionar a la asociación los informes que ésta solicite sobre asuntos de interés general, que puedan ser útiles para el desarrollo de los establecimientos de hospedaje.

2.- Socio afiliado.- Pueden ser socios afiliados todas aquellas personas físicas o morales que realizan actividades similares o conexas a los servicios de hospedaje, tanto dentro de los Estados Unidos Mexicanos, como en el extranjero. Los socios afiliados pueden participar con voz pero sin voto, en las actividades de la asociación recibiendo o brindando adhesión, colaboración o asesoría. Tienen además el derecho de usar tanto en su establecimiento como en su publicidad y correspondencia el emblema de la asociación, con la mención "Socio Afiliado".

Los socios afiliados deben proporcionar a la asociación los informes que les sean solicitados, sobre asuntos de interés general, siempre y cuando no interfieran con asuntos de carácter reservado o confidencial.

3.- Socio honorario.- Para tener el carácter de socio honorario, no se necesitará otro requisito que la admisión que del interesado haga con tal carácter la Asamblea General a propuesta de dos o más socios activos, en la que se expresen los méritos y cualidades, tales como los servicios prestados a la asociación, a la industria del turismo y al país. La Asamblea General de Socios pueden aprobar o rechazar la admisión de las personas o interesados que se le propongan como socios honorarios. Los socios honorarios no tienen obligación de pagar cuotas de ninguna índole.

El patrimonio de la Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles en la Ciudad de México, A.C., se constituye con:

- a) Las cuotas que pagan los socios .
- b) Los subsidios y donaciones que obtenga de sus propios miembros, de personas físicas o morales ajenas a la asociación y de organismos oficiales.
- c) Los bienes muebles, útiles y enseres que actualmente posee y que en el futuro adquiera.
- d) Con cualquier otra renta o ingreso proveniente de sus actividades.

## HOTELES ASOCIADOS.

CATEGORIA: 5 \*\*\*\*\*

NO. CUARTOS:

Alameda	345
Aristos	328
Camino Real	693
Century Zona Rosa	143
Continental	359
El Presidente Chapultepec	724
El Presidente Galerías	376
El Presidente Zona Rosa	136
Galería Plaza	434
Holiday Inn	325
Krystal	334
Ma. Isabel Sheraton	798
Royal Zona Rosa	162
Suites Amberes	28
Suites del Parque	20
Suites Imperiales Niza	51

CATEGORIA: 4 \*\*\*\*

HOTEL:	NO. CUARTOS
Alfer	144
Ambassador	151
Bamer	111
Benidorm	146
California	200
Casa Blanca	268
Corinto	155
De Carlo	100
De Cortes	27
Del Prado	507
El Diplomático	107
El Romano Diana	168
Emporio	178
Fontain Hidalgo	249
Geneve	378
Gran Hotel Ciudad de México	122
Internacional Havre	48
M. María Bárbara	97
Plaza Florencia	140
Plaza Madrid	144
Reforma	266
Riazor	120
Ritz	140
Suites Jr. Executive	24
Suites Orleans	45
Suites Parioli	30
Suites Riviera	62

CATEGORIA: 3 ***	NO. CUARTOS:
Avenida	75
Brasilia	133
Bristol	132
Canada	84
Can Cun	99
Castropol	86
Cibeles	---
Cien Metros	64
Ciudad Real	63
Costa Brava	89
Dawn Motor Motel	42
Del Angel	100
Del Bosque	120
Del Principado	50
Diligencias	71
Doral	165
El Cid	118
El Ejecutivo	118
El Mirador	48
El Romano	154
El Salvador	94
Encanto	108
Ensenada	90
Estoril	125
Finisterre	115
Galicia	77
Gran Hotel Amazonas	186
Guadalupe	119
Hidalgo	94

HOTEL:	NO. CUARTOS:
Jardín Amazonas	43
Jena	114
Lark	53
Lepanto	105
Lisboa	100
Lord	77
Ma. Angelo's	19
Ma Cristina	106
Majestic	85
Marbella	115
Mayaland	91
Mayorca	118
Metropol	165
Milan	76
Montejo	58
Monte Real	136
New York	45
Palace	220
Palacio Real	30
Plaza Vista Hermosa	104
Polanco	77
Premier	88
Prim	182
Prince	113
Principado	128
Real Hacienda	70
Regente	132
Regis	331
San Francisco	142
San Marco	28
San Martín	92

HOTEL:	NO. CUARTOS:
Saratoga	120
Segovia Regency	119
Sevilla	125
Stella Manis	108
Suites Amur	20
Suites Michelangelo	36
Suites Nápoles	10
Suites Silver	48
Suites Sylmar	16
Vasco de Quiroga	50
Viena	60
Virreyes	152

## CATEGORIA: 2 \*\*

HOTEL:	NO. CUARTOS:
Acuario	60
Antillas	70
Arizona	49
Atlanta	76
Avenida Central	108
Azores	67
Bonampak	44
Calvin	29
Carlton	41
Catedral	110
Centro Diana	45
Coliseo	117
Compostela	79
Concordia	55
Costa Azul	50
Cuba	36
Del Valle	40
Don Naciones	102
Edison	45
El Dorado	38
El Greco	52
Ferrol	60
Fleming	75
Frimont	72
Gilbert	32
Gillow	100
Gin	28
Guardiola	65
Habana	42

HOTEL:	NO. CUARTOS:
Insurgentes	42
Irys Astoria	100
Isabel	74
Lafayette	57
La Paz	72
Morlowe	104
Mariacala	79
Miguel Angel	60
Mina	63
Mónaco	75
Navío	59
Oslo	108
Oxford	50
Paris	156
Pisa	110
Roble	46
Roosevelt	42
San Diego	72
Suites Havre	56
Suites Kennedy	28
Texas	52
Uxmal	40
Vermont	33
Amueb. Alzate	40
Amueb. Col. Del Valle	52
Amueb. Holbein	25
Amueb. Illinois	21
Amueb. San Antonio	54
Amueb. Viga	17
Apart. Hollywood	24
Apart. Nuñez	9
La Riviera	124

HOTEL:	NO. CUARTOS:
Apart. Pal	127
Apart. San Antonio	60
Apart. San Antonio Abad	13
Apart. Tehuantepec	40
Deptos. Madrid Once	16

## CATEGORIA: 1 \*

HOTEL:	NO. CUARTOS:
Capitol	92
Congreso	80
Cosmos	60
Fortin	38
Ibero	63
Imperial	31
Las Américas	83
Marlyn	42
Mazoy	38
Moneda	40
Monte Carlo	60
Nuevo Acapulco	52
Palacio	50
Pánuco	60
Patria	52
Principal	94
Provincia	16
Toledo	35
York	44

## E) GENERALIDADES DE LA INDUSTRIA HOTELERA: (\*)

El turista moderno dispone de una gran variedad de tipos de alojamiento, los cuales varían desde una simple casa de huéspedes o un modesto hotel, hasta un hotel de super lujo con cientos de habitaciones y las más modernas instalaciones.

### PLANES DE ALOJAMIENTO:

Existen cuatro planes de alojamiento cuya diferencia consiste en los servicios de alimentación que se incluyen en cada uno, éstos planes son los siguientes:

- Plan Europeo: No incluye ningún alimento.
- Plan Continental: Incluye un desayuno ligero, el cual consta de café, pan, mantequilla y mermelada.
- Plan americano modificado: Incluye media pensión, que consiste en el desayuno y la comida o cena, que se eligen por el huésped.
- Plan Americano: Incluye pensión completa, que consiste en los tres alimentos: desayuno, comida y cena.

### CATEGORIAS DE HOTELES:

Existen varios sistemas para clasificar a los hoteles, que son los siguientes:

- a) Dimensión.- Atendiendo a su dimensión, los hoteles se clasifican en:

- \* Pequeños.- Menos de 100 habitaciones.
- \* Medianos.- Entre 100 y 200 habitaciones.
- \* Grandes.- Entre 200 y 300 habitaciones.
- \* Gran hotel.- Un mínimo de 300 habitaciones.

b) Tipo de clientela.- Con base en su tipo de clientela los hoteles se clasifican en:

- \* Comerciales: Para viajeros en tránsito, generalmente en viaje de negocios.
- \* Vacacionales: Localizados en áreas de recreo.
- \* Para convenciones: Los cuales reciben grandes grupos de comerciantes o profesionistas que asisten a convenciones anuales. Estos hoteles se localizan en centros urbanos, o en centros vacacionales.
- \* Para residentes: Es decir, para personas que no desean quedarse en casa, prefiriendo permanecer en el hotel temporal o permanentemente.

c) Calidad de servicios.- Atendiendo a la calidad de servicios que los hoteles ofrecen al público, la clasificación se hace mediante tres sistemas diferentes, esto es:

1.-Sistema de vocablos descriptivos. Considerando al hotel de lujo como el de óptima categoría, le siguen en orden descendente, superior de primera, ordinarios de primera, superior de turista, y ordinario de turista.

2.-Sistema de clave de letras, La categoría óptima es AA, siguiéndole en orden descendente, A.B.C y D.

3.-Sistema de estrellas. La categoría óptima es de cinco estrellas descendiendo hasta una estrella.

Con el fin de visualizar los sistemas antes mencionados, a continuación se presenta una tabla con las equivalencias aproximadas de las categorías de hoteles:

Núm.	S. de vocablos descriptivos	S. de clave de letras	S. de estrellas
1	De lujo	AA	*****
2	Superior de primera	A	****
3	Ordinario de primera	B	***
4	Superior de turista	C	**
5	Ordinario de turista	D	*

En seguida se hará una explicación de la tabla anterior, para saber en qué consisten las diferentes categorías en que se clasifican los hoteles, con base en los servicios que prestan:

1.- Estos hoteles tienen habitaciones con teléfono, baño privado con agua caliente día y noche, aire acondicionado, estacionamiento, peluquería, restaurantes, bares, centros nocturnos, lavanderías, tintorerías, albercas, canchas de fronton, boliche y canchas de tenis. Su ubicación es por lo general en las calles más importantes y céntricas de la ciudad, o bien retirados de la ciudad pero contando con buenas comunicaciones.

2.- Esta categoría cuenta con los mismos servicios de los hoteles AA, excepto canchas de juego. Su ubicación no es necesariamente en las calles más importantes de la ciudad.

3.- Esta categoría es semejante a la anterior, sólo que carece de peluquería, bar, centros nocturnos, albercas, tintorerías, etc., en ocasiones carecen los cuartos de teléfono privado.

4.- Esta categoría proporciona servicio de hospedaje exclusivamente en cuartos cómodos, con baño privado.

5.- Son hoteles modestos, algunos cuartos tienen baño y en algunos casos tienen uno general para cada planta.

d) Ubicación o relación con otros servicios.- Con base en la ubicación o relación con otros servicios, los hoteles se clasifican en:

\* Hotel metropolitano: Edificio ubicado dentro de las ciudades, en zonas urbanas y cercanos a lugares de diversión como teatros, cines, museos, sitios históricos, etc.

\* Hotel casino: En estos hoteles el ingreso por concepto de alojamiento es prácticamente secundario, puesto que no obstante que ofrecen al público alojamiento y servicios de alimentos y bebidas, los ingresos considerables provienen de los juegos de azar dentro de los casinos, tal es el caso de los casinos en Las Vegas, Nevada, Estados Unidos, o el de Montecarlo en el Principado de Mónaco.

\* Hoteles de centros vacacionales: Se encuentran ubicados fuera de las áreas metropolitanas, e incluye a todo un complejo de instalaciones recreativas, las cuales constituyen propiamente el atractivo de esa área vacacional y obviamente la razón de la existencia del hotel.

e) Operación.- Atendiendo a su operación, los hoteles se clasifican en:

- \* Permanentes. Los que permanecen abiertos durante todo el año.
- \* De estación. los cuales operan exclusivamente durante determinadas épocas del año.

f) Organización.- Con base en su organización, los hoteles se clasifican en:

- \* Funcionamiento independiente.
- \* Funcionamiento en cadena.- Las cadenas de hoteles consisten en varias unidades que pertenecen o están afiliadas a una sola compañía que opera o dirige a un gran número de establecimientos, hecho que permite múltiples ventajas, como son las siguientes:

- Mayores recursos para hacer propaganda a los hoteles.
- Estandarización de equipo y procedimientos de operación.
- Óptimas condiciones para reducir los costos de alojamiento masivo a las agencias de viaje mayoristas.
- Control de las reservaciones entre los hoteles afiliados.
- Abaratamiento considerable de los artículos comprados por mayoreo.
- Disposición de personal entrenado para nuevos hoteles afiliados en otra localidad.
- No inversión de inmuebles en el caso de los hoteles afiliados o inversión mínima en determinados casos.

g) Proximidad a terminales de compañías transportadoras.- Atendiendo a esto, los hoteles pueden estar ubicados próximos a:

- \* Terminales terrestres.
- \* En carreteras.
- \* Terminales aéreas.
- \* Terminales marítimas, fluviales o lacustres.

Existen otros tipos de alojamiento además de los clásicos hoteles:

- Motel: Estas estructuras se construyen horizontalmente, permitiendo a los huéspedes estacionar sus automóviles cerca de sus habitaciones, se encuentran generalmente ubicados en las carreteras, y pueden o no tener servicio de restaurante.

- Motor-hotel: Estas estructuras están construidas verticalmente, lo cual permite una mayor capacidad en un terreno más reducido. Este tipo de establecimiento ha tenido mucho éxito, no tan sólo fuera de las ciudades, sino en las propias ciudades, razón por la cual se ha constituido como un importante avance en la evolución del concepto de alojamiento, motivado por el constante uso del automóvil para viajar.

- Condominios: Los condominios son edificios o grupos de edificios en los que los condóminos compran unidades por separado, convirtiéndose así en copropietarios de las instalaciones públicas de la estructura y de sus áreas de recreo.

En los condominios se comparte propiedad, espacio, tiempo y servicios, éstos operan en dos formas:

La primera permite utilizar la unidad habitacional en determinado lugar y por cierto tiempo.

La segunda, proporciona la posibilidad de utilizar unidades en lo calidades diversas, por lapsos determinados.

Las características físicas del condominio son las de un edifi cio de estructura vertical donde se ubican las habitaciones y la mayor parte de los servicios de hotelería comunmente solicitados: cafetería o restaurante, bar, tiendas, etc., y cuenta además ~~con~~ con instalaciones deportivas que varían en cada caso en particular.

- Pensiones o casas de huéspedes: Constan por lo general de - diez habitaciones aproximadamente. Algunas ofrecen pensión comple ta, aunque la mayoría proporciona exclusivamente alojamiento con desayuno continental.

- Albergues: Son refugios ubicados particularmente en zonas mon tañosas, en los cuales suelen pernoctar los alpinistas.

- Departamentos: Son unidades amuebladas con cocineta integrada a un edificio, las cuales prestan servicio de alojamiento. Se ren tan generalmente por semanas, quincena o mes.

- Bungalows: Son unidades semejantes a los departamentos, ya que se rentan amueblados y con cocineta, sólo que tienen indepen dencia entre sí. Se localizan en carreteras o playas.

- Cabañas: Estas unidades suelen localizarse cerca de lagos, playas o bosques y son unidades semejantes a los departamentos, por ren tarse amueblados y con cocinetas.

- Coche-habitación: Pequeño hogar móvil, también se le conoce como carricoche o acampador. Estas unidades están provistas de es pacios para dormir, así como de estufa y refrigerador. Existen --

prestadores de servicios para estas unidades en los campamentos para coches-habitación, los cuales disponen de instalaciones que incluyen, además del espacio, agua, electricidad y teléfono.

- **Marinas:** Son instalaciones ubicadas en el mar, las cuales proveen de servicios semejantes a los que obtienen los propietarios de coches-habitación, para los propietarios de yates y embarcaciones en general que hacen uso de ellos como alojamiento durante las travesías marítimas.

- **Club Crucero:** También conocido como sistema de tiempo compartido. Esto es un sistema de camarotes en condominio, en el que los miembros del club pueden disponer de sus respectivos camarotes en el barco durante 20 años en épocas preestablecidas.

(\*) Generalidades de la Industria Hotelera.- Francisco de la Torre, Administración Hotelera 1er. curso, Editorial Trillas, México 1982. P. 28- 34

C A P I T U L O II

CAMPOS DE ACCION DEL LICENCIADO EN  
ADMINISTRACION

## CAMPOS DE ACCION DEL LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Una vez que se ha hecho un breve análisis sobre los antecedentes y generalidades de la Industria Hotelera, en este capítulo -- analizaremos cuáles son los campos de acción del Licenciado en Administración en forma genérica, dentro de cualquier empresa, puesto que será él, el profesional competente encargado de aplicar las técnicas de la administración.

El Licenciado en Administración en su campo profesional se desarrolla en cuatro áreas básicas dentro de la empresa, estas son: - Mercadotecnia, Producción, Personal y Finanzas.

### A) MERCADOTECNIA:

La Mercadotecnia estudia todas las técnicas y actividades que permiten conocer qué satisfactor se debe producir y que sea costeable, y la forma de hacer llegar ese satisfactor en forma eficiente al consumidor (\*)

El Licenciado en Administración en el área de mercadotecnia, debe abarcar todas las fases de dirección del proceso de llevar a cabo la venta de un producto. Tiene que buscar conductos para las ventas, prácticas de crédito, costos y sistemas de fabricación de precios que sean los más ventajosos para las ventas. En la formulación de ideas para organización y dirección de mercadotecnia, esta área no puede separarse del planeamiento del área de producción, ni tan siquiera en la fase inicial, cuando se toma el acuerdo de qué se habrá de producir y con qué se habrá de comerciar.

(\*) Alfonso Aguilar Alvarez, Elementos de la Mercadotecnia, Editorial CECSA, México 1982. P. 13

Puesto que la venta es el objetivo final de la producción para el mercado, hasta la fabricación técnica de los productos dependerá del precio esperado, del nivel del consumidor y del costo de la venta. No es posible esperar un triunfo de las ventas si no se ha cubierto el costo substancial de la distribución. Esto resulta verídico, tanto si se efectúa la venta al consumidor final, como si se hace por conducto de distribuidores independientes, al por mayor o al detalle. La política de organización de ventas del área de mercadotecnia apunta a determinar anticipadamente las exigencias de la organización y los elementos de costo específicos para la distribución de su producto.

La política de mercadotecnia a seguir debe ser el resultado de la apreciación que se haga de los puntos fuertes y débiles de los recursos con que cuenta para hacerle frente a la competencia.

Antes de que el Licenciado en Administración en esta área se ciña a una política de organización de ventas que no pueda cambiar se fácilmente, deberá buscar la respuesta a preguntas tales como: ¿Los productos pueden competir en calidad y en diseño?, ¿Cuáles son las ventajas o desventajas de la empresa respecto a las de competencia?, entre otras.

El Licenciado en Administración en mercadotecnia, debe tener presente que las necesidades del mercado no son estáticas y que, en cualquier tendencia económica de estos cambios, él ayudará a establecer programas más elásticos de organización de ventas que se adapten a las variantes. Debe de estar en constante posibilidad de saber: qué ha cambiado, qué será lo que cambie pronto y qué puede hacer a este respecto.

Resulta indudable que la fijación de precios figura entre los problemas más serios en el área de mercadotecnia. Probablemente el precio constituya el arma usada con mayor frecuencia en la lucha por una mayor aceptación en el mercado. La estrategia usada en la fijación de precios y los productos o servicios se debe llevar a cabo teniendo como base las actitudes del consumidor, el estado y tendencia de las cosas, el lugar donde se halla situado el negocio y la naturaleza del producto.

El Licenciado en Administración tiene que formular su política de precios teniendo muy presente la imagen del cliente. Tiene que decidir a quién va dirigida la venta y ajustar su precio sin olvidarse de los hábitos de compra ni de las ofertas de la competencia. Al fijar el precio, apuesta contra el consumidor con quién habrá de negociar y también contra los abastecedores con los que compete. La respuesta a todas y cada una de estas situaciones pondrá al Licenciado en Administración encargado de esta área en posibilidad de adoptar las políticas necesarias con la dirección y el control adecuado.

En esta área es importante la investigación de mercados, ya que es una subfunción básica de la mercadotecnia; la American -- Marketing Association la define como la "recolección, tabulación y análisis sistemático de información referente a la actividad de mercadotecnia, que se hace con el propósito de ayudar al ejecutivo a tomar decisiones que resuelvan sus problemas de negocios"

El Licenciado en Administración realiza investigaciones de -- mercado, con el fin de conocer:

- Cuál es el producto que se debe producir.

- Características que ese producto debe reunir.
- Características del consumidor del producto.
- Cuál es el uso que el consumidor hace del producto.
- Volúmen de ventas que se puede realizar.
- Etiqueta del producto.
- Características de la competencia a la que se va a enfrentar.
- Preferencias del consumidor.
- Calidad del producto de la competencia.
- El mejor servicio que se puede ofrecer.
- Canales de distribución mas adecuados.

La importancia de la investigación de mercados radica fundamentalmente en ser una valiosa fuente de información acerca del mercado. Permitiendo tomar decisiones y crear ideas sobre bases reales, controlando, dirigiendo y disciplinando acciones que habrán de seguirse y evaluarse más adelante. Además, auxilia en la selección de alternativas más convenientes de acuerdo al mercado, y el control de resultados en la evaluación y verificación de los objetivos establecidos.

No debemos pasar por alto a la publicidad, ya que en ella el Licenciado en Administración también encuentra un campo de acción amplio para desarrollarse profesionalmente, ya sea independientemente teniendo su propia agencia de publicidad o formando parte de una empresa dentro de un departamento de publicidad.

La publicidad comprende todas las actividades mediante las -- cuales se dirigen al público, mensajes visuales u orales con el propósito de informarle e influir sobre él para que compre mercancías o servicios, o se incline favorablemente hacia ciertas ideas instituciones. o personas.

Para nadie es desconocida la influencia tan grande que la publi ci dad ha ejercido en los hábitos de compra en las personas, pero lo que si es desconocido, es la técnica que se ha utilizado para que esa publicidad sea efectiva.

## B) PRODUCCION:

La producción es todo proceso de transformación dirigido por los hombres en el que se combinan unos elementos llamados factores de producción, estos factores en el proceso pierden su identi dad dando nacimiento a otros elementos llamados productos.

El área de producción tiene la responsabilidad de transformar los materiales en productos que puedan comercializarse, para lo cual tiene que organizar y efectuar las operaciones de producción en una forma eficiente y económica.

En el área de producción el Licenciado en Administración tiene posibilidades de desarrollarse en actividades, tales como:

- Localización de la planta: El Licenciado en Administración de termina mediante una investigación deta llada el sitio que econó mi camente resulte más vi able para la instalación de la planta de fa bricación, considerando reglamentación oficial, fuentes de abaste cimiento y ventas, medios de transporte, clima, adecuación de ser vicios públicos y privados, energía, combustibles, agua, urbaniza ción, mano de obra, etc.

El impacto económico que la localización de la planta puede te ner sobre un proyecto es definitivo y de un alto significado; es definitivo, porque una vez seleccionado el lugar más adecuado y - ejecutado el proyecto, aquél no tiene flexibilidad en cuanto a co

rección, simplemente el Licenciado en Administración hizo una elección adecuada o inadecuada; en cualquier situación, la selección que haya hecho subsistirá durante la vida del proyecto o empresa, cualesquiera que sean las actividades de ésta.

Con el fin de enfatizar este punto, es posible decir que hay aspectos de un proyecto que pueden corregirse o cuya trascendencia no es de tanto significado para la vida de la empresa. Por ejemplo, un equipo mal diseñado, un problema de calidad, el hecho de que el diseño de capacidad no se alcance satisfactoriamente, y aún el proceso mismo, en algunos casos, es posible cambiarlo o adaptarlo, usando substancialmente el equipo instalado, todo ello a un costo menor que tratar de corregir una mala localización. Esta, desde un punto de vista práctico no puede modificarse o corregirse una vez que el proyecto ha sido llevado a cabo.

- Selección y construcción de edificios: Debe construirse con el fin de los trabajos de la empresa, el Licenciado en Administración debentomar en cuenta las necesidades de espacio y definir la ubicación más adecuada para el proceso de fabricación, contando con seguridad, higiene, iluminación, así como los requerimientos para oficinas, servicios y otros.

Una construcción antifuncional es un lastre diario para el trabajo.

- Selección de maquinaria y equipo: Este término incluye todas las máquinas y aparatos utilizados en las industrias.

Para administrar actualmente en forma eficaz la producción, se necesita de la planeación aplicada a la maquinaria, para lo cual

resulta indispensable que el Licenciado en Administración conozca los principales factores que afecta la mecanización, estos factores son:

- 1.- Menor costo por unidad como consecuencia de la reducción en el uso de mano de obra y de la disminución de los gastos generales.
- 2.- Incremento de la producción total.
- 3.- Mejor servicio a los clientes.
- 4.- Diversificación en los usos de la maquinaria.
- 5.- Mayor precisión.
- 6.- Disminución o aumento- según el caso- de los peligros de accidentes de trabajo.

-Disposición de la planta: El Licenciado en Administración debe planificar adecuadamente el aspecto físico del local o planta y su disposición ya que es esencial para que pueda funcionar y operar eficientemente la empresa. Podemos anticipar que aunque cada caso es diferente, en cuanto a las necesidades a satisfacer, existen principios generales que son comunes a la amplia mayoría de las situaciones, y esos principios son los siguientes:

- a) Decidir si construir un nuevo edificio o adaptar el existente.
- b) Establecer una adecuada iluminación y una apropiada selección de colores en las paredes.
- c) Obtener los equipos, muebles y enseres que la empresa necesite para llevar a cabo su misión.
- d) Organizar la mercancía, equipos, muebles, etc., en forma que se pueda operar lo más eficientemente posible.

- Planeación y control de la producción: La planeación de la producción es el conjunto de planes sistemáticos y acciones encamina-

das a dirigir la producción; el Licenciado en Administración en esta área debe considerar los factores cuánto, cuándo, dónde y a qué costo:

- \* Cuánto? Qué cantidad de cada artículo es necesario producir.
- \* Cuándo ? En que fecha se iniciará y terminará el trabajo de cada una de las fases.
- \* Dónde? Que máquina, grupo de máquinas y operarios se encargarán de realizar el trabajo.
- \* A qué costo? Estimar cuánto costará a la empresa producir el artículo o lote deseado.

La planeación de la producción es la labor que establece límites o niveles para las operaciones de fabricación en el futuro.

El método del camino crítico es una herramienta que al Licenciado en Administración le facilita la función de planeación.

El diagrama de carga, la gráfica de Gantt y la programación secuencial, son otros tres tipos de herramientas que le ayudan al Licenciado en Administración a planear.

El control de la producción se define como la toma de decisiones y acciones que son necesarias para corregir el desarrollo de un proceso de modo que se apegue al plan trazado.

Para lograr este objetivo, el Licenciado en Administración debe estar al tanto de los trabajos a realizar en cuanto a tiempo y cantidad producida. Al mismo tiempo y cuando sea necesario, esta área modificará los planes establecidos respondiendo a situaciones cambiantes no previstas.

El control significa la aplicación de varias formas y medios - para asegurar la ejecución del programa de producción deseado. De aquí que estén implicadas varias funciones de ejecución y valoración, las cuales el Licenciado en Administración realiza.

Toda planeación determina el grado de control o sea, que una - producción bien planeada puede llevarse a cabo con un mínimo de - control.

- Control de calidad: Es la función que el Licenciado en Administración realiza, cuyo objetivo es mantener la calidad de los - productos que elabora una empresa, de acuerdo a una línea de normas y estándares establecidos.

El control de calidad con base en muestras, surge como derivación de la acción competitiva que rige a todos los mercados, especialmente a los de carácter internacional, que exigiendo calidades cada día mejores, crea la necesidad controlarlas e inspeccionarlas.

El control de calidad por muestras se fundamenta en las teorías estadísticas y en el cálculo de probabilidades. Muchos de los esfuerzos por lograr calidades satisfactorias se han basado en el muestreo, el cual consiste en inspeccionar ciertas piezas, escogidas al azar del total de la producción; este procedimiento implica riesgos al suponer que las muestras obtenidas tengan las mismas características de todo el demás lote. Debido a este peligro, muchos están - de acuerdo en preferir el control de calidad con base en la inspección, con el cual se logra disminuir el riesgo, y tiene además la ventaja de poderse señalar numéricamente.

La necesidad de establecer un control de calidad en la fabricación se debe en principio a que la calidad tiende siempre a alejarse del estándar deseado, por otra parte se atraviesa una época en que la competencia y los requisitos tecnológicos exigen cada día más conocimientos y un control más riguroso a fin de obtener productos de la mejor calidad, por eso el Licenciado en Administración debe de estar lo suficientemente preparado para poder manejarlo.

Si no hay control de calidad en la producción, no es factible sostener un programa de exportación ni hablar de productividad.

- **Mantenimiento y seguridad industrial: Mantenimiento.**- Es una actividad empresarial dirigida hacia el cuidado y reparación del equipo y los medios de producción sin olvidar que un buen mantenimiento es la clave para una elevada producción.

**Seguridad industrial.**- Función de dirección y su responsabilidad empieza en el Director General continuando por los gerentes departamentales, maestros y encargados en materia de seguridad.

Se obtienen resultados positivos cuando se logra que en un alto porcentaje se respeten las medidas en este sentido a fin de evitar al mínimo los accidentes y una producción deficiente.

- **Control de desperdicios:** El Licenciado en Administración debe cuidar el control de desperdicios, tomándolo muy en cuenta ya que es una actividad importante en la producción puesto que permite corregir los sistemas de ésta y porque repercute manterialmente en el costo de la misma.

El desperdicio son fragmentos o recortes que tienen algún valor económico ya que pueden venderse; en cambio las mermas carecen de

valor y se tratan como pérdidas ya que no tienen ningún aprovechamiento físico ni económico.

### C) PERSONAL

"La administración de personal es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la organización, en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general". (\*)

Mantener al elemento humano trabajando con entusiasmo o interés en la empresa, requiere ciertos conocimientos acerca de su naturaleza y motivaciones. Controlar administrativamente al personal es una actividad muy valiosa.

Las actividades que caen dentro del campo de personal, son:

- **Previsión de personal:** Al planear una empresa es necesario prever la cantidad y calidad de la mano de obra para cubrir cada uno de los puestos.

- **Reclutamiento:** Es la búsqueda o recolección de candidatos para cubrir determinados puestos de la empresa.

Las fuentes de reclutamiento se clasifican en internas ( sindicatos, recomendados del personal, etc.) y externas (bolsas de trabajo, escuelas, universidades, etc.); sus medios son: periódico, revistas, radio, televisión.

(\*) Fernando Ariza Galicia, Administración de Recursos Humanos, - Editorial Trillos, 1982. p. 27

- Selección: Procedimiento por medio del cual los solicitantes son clasificados en categorías a fin de someterlos a diferentes pruebas que satisfagan los requisitos del puesto a ocupar, pruebas técnicas y psicotécnicas.

Una forma de selección y que es definitiva, es la de "Período o Prueba" antes de efectuar la definitiva contratación.

- Contratación: Individual.- Acto legal-administrativo en virtud del cual una persona pasa a formar parte de la empresa mediante la prestación de sus servicios.

La contratación debe efectuarse en el Departamento de Personal.

Colectiva o con sindicato.- Esta forma de contratación es más frecuente en empresas de gran magnitud, y se encuentra sujeta al cumplimiento de determinadas leyes, como la Ley Federal del Trabajo y Previsión Social, Ley del Instituto Mexicano del Seguro Social, Registro Federal de Causantes entre otras.

- Introducción: Se considera una de las partes más delicadas del proceso de formación de personal, ya que una introducción hecha a la ligera puede crear problemas de comunicación, producción y desarrollo del mismo empleado.

- Administración de sueldos y salarios.- Función atribuida al área de personal, comprende aspectos tales como: definición de puestos y valor de los mismos, así como el control de sus variaciones.

Las técnicas para llevar a cabo esta función, son: el Análisis de Puestos, Valuación de Puestos y la Calificación de Méritos.

Los conocimientos generales que de todas las funciones de la empresa posee el Licenciado en Administración le permiten participar en la integración de los planes de organización, valoración de políticas, programas y procedimientos de personal, determinación de fuentes de abastecimiento y reclutamiento de personal, adiestramiento de personal, desarrollo de ejecutivos, establecimiento y supervisión de la política de sueldos y salarios, implantación de sistemas de remuneración e incentivos, seguridad industrial, contratación colectiva, sistemas de quejas y sugerencias.

La participación del Licenciado en Administración en esta área debe verse en dos formas; una en la cual, él, por sí mismo, desarrolla la aplicación de las técnicas específicas que por su preparación domina; y la otra, en la que, por sus conocimientos de administración, es la persona indicada para colaborar con los especialistas.

Reconociendo que la satisfacción de las necesidades y la resolución de los problemas humanos de la empresa requieren tanto de técnicas específicas como de conocimientos generales en administración el Licenciado en Administración se encuentra en posición de satisfacer tales necesidades y ayudar a resolver tales problemas.

#### D) FINANZAS

El objetivo del área de finanzas es obtener y usar eficientemente los fondos necesarios para la operación de la empresa.

El Licenciado en Administración puede intervenir en la determinación de las siguientes políticas financieras:

- \* Otorgamiento de crédito.
- \* Cobranzas.
- \* Inversiones normales y de recursos excedentes.
- \* Obtención de recursos ajenos y distribución de recursos generados internamente, incluyendo dividendos y el asesoramiento sobre riesgos.

El Licenciado en Administración está preparado para la planeación integral de las empresas privadas y públicas, tanto a corto como a largo plazo.

El Licenciado en Administración es la persona más indicada para conciliar la multitud de demandas, a veces antagónicas, que emanan de los distintos departamentos y secciones que conforman a toda organización, puesto que busca el óptimo desarrollo y rendimiento de la empresa, dentro de la solidez de una posición financiera.

Paralelamente a su ingerencia en la planeación de la inversión el Licenciado en Administración se ocupa del establecimiento de los sistemas que constituyen el Control Presupuestal, para que, mediante su interpretación, puedan revisarse oportunamente los planes y ejecutar las medidas de corrección necesarias, con el objeto de lograr una mayor eficiencia.

Concretamente podemos señalar que el Licenciado en Administración dedicado a esta área puede realizar la función de coordinación y toma de decisiones, basado en los informes que le brindan los estados financieros.

El Licenciado en Administración tiene los conocimientos básicos para desenvolverse dentro del área financiera, estos conocimientos son:

- Contabilidad General.
- Análisis e Interpretación de Estados Financieros.
- Fuentes de financiamiento.
- Reglamentación Fiscal.

Los empresarios están de acuerdo en especializar al Licenciado en Administración dentro del área de finanzas.

**C A P I T U L O III**

**CAMPOS DE ACCION DEL LICENCIADO EN  
ADMINISTRACION EN LA INDUSTRIA HOTELERA**

**CAMPOS DE ACCION DEL LICENCIADO EN ADMINISTRACION**  
**EN LA INDUSTRIA HOTELERA**

En este capítulo se analizarán los campos de acción del Licenciado en Administración dentro de la Industria Hotelera.

Las áreas que se encuentran dentro de un hotel para que el Licenciado en Administración pueda desarrollarse profesionalmente, son:

- Area de Mercadotecnia o Ventas.
- Area de Personal o Recursos Humanos.
- Area de Finanzas o Administrativa.
- Area de Producción.- dentro de la hotelería se encuentra integrada por las áreas de:
  - \* División Cuartos.
  - \* Alimentos y Bebidas.
  - \* Mantenimiento.

## **A) MERCADOTECNIA**

El Licenciado en Administración dentro del área de mercadotecnia o ventas, tiene la obligación de generar todos los ingresos - del hotel a través de habitaciones, de centros de consumo como: - restaurantes, bares, y por concepto de banquetes, su obligación es generar la entrada de dinero a través de esas áreas.

El Licenciado en Administración trabaja con un plan de mercadeo donde determina cuáles son las metas en cuanto a ocupación promedio, cuartos ocupados, los ingresos totales, esto lo trabaja con base en un año, normalmente, lo fundamental para el Licenciado en Administración en el plan de mercadeo, es determinar las estrategias de ventas a seguir, estas estrategias debemos entenderlas para saber cómo, cuándo y qué se va a hacer para lograr estos beneficios.

El Licenciado en Administración en esta área, deberá contar con estadísticas, para saber cuáles son los meses de alta ocupación y cuáles los de baja ocupación; cuando son meses de baja ocupación, tendrá que reforzar el esfuerzo de promociones especiales, promociones en grupo para atraer a varias personas.

El Licenciado en Administración tendrá que hacer viajes al interior de la República, promocionando los servicios del hotel, visitando empresas, agencias de viajes, líneas aéreas y asociaciones, también tiene la obligación de visitar a sus clientes potenciales.

Dentro de esta área el Licenciado en Administración puede realizar las siguientes funciones específicas:

#### EJECUTIVO DE VENTAS:

La labor principal del ejecutivo de ventas es visitar empresas, agencias de viajes, dependencias de gobierno, embajadas y asociaciones, promoviendo los servicios que el hotel da; capta grupos para realizar eventos, banquetes; gente en forma individual, como podría ser el hombre de negocios. Como trabaja con base en un programa, tiene la obligación de realizar un reporte diario de actividades, ya que éste servirá para evaluar si se está cumpliendo o no satisfactoriamente el programa.

#### RELACIONES PUBLICAS:

Su labor está encaminada a lo interno del hotel, ya que atiende a los huéspedes en el sentido de entrevistarlos, para tener conocimiento de cómo ha estado el servicio, qué les pareció la comida, su habitación, etc., para saber de ellos qué es lo que piensan del hotel, respaldándose mediante cuestionarios; con el fin de evaluar la eficiencia del servicio y detectar las áreas donde se encuentren deficiencias para así tomar las medidas correctivas.

Tiene la obligación de asistir a los eventos sociales, representando y respaldando la imagen del hotel, también de realizar actividades de tiposocial dentro del hotel, atender a los huéspedes, en fin todo lo relacionado al servicio interno; todas esas actividades las enviará al gerente general mediante reportes para mantenerlo informado.

**GRUPOS Y CONVENCIONES:**

Se trabaja estrechamente con ventas, ya que ventas es quien trae a los grupos y hace los contactos, una vez que ya están prácticamente asegurados, corresponde a éste profesionista encargarse de todo el servicio interno, toda la operación interna del grupo, desde antes de que llegue, hasta que se va, porque una vez que el grupo ha aceptado las políticas y precios, insiste sobre el depósito, la lista de pasajeros y todo los detalles del grupo.

Una vez que el grupo se encuentre instalado en el hotel, el Li licenciado en Administración tiene la obligación de mandar un instructivo informando a todos los departamento involucrados, las actividades del grupo y durante la permanencia del grupo, estar che cando que todo vaya en orden, hasta que éste se va del hotel.

**PUBLICIDAD:**

Dentro de las diferentes actividades del Licenciado en Administración dentro de Mercadotecnia o Ventas, contempla también el as pecto publicitario a través de los medios de difusión; prensa, radio, revistas especializadas, anuncios espectaculares a la intem perie, entre otros.

La publicidad es para apoyar muchas veces los meses de baja ocu pación, con promociones especiales: VTI, VTP, etc. (\*)

El Licenciado en Administración realiza una publicidad institucional, o sea, una publicidad de imagen para que la gente se iden tifique y vaya asimilando el nombre del hotel; esta publicidad ins

(\*) VTI.- Viajes todo incluido: Aeroméxico.

(\*) VTP.- Viajes todo pagado: Mexicana.

titucional muchas veces no indica promociones ni eventos especiales, sino simplemente mantiene la imagen del hotel, diciendo los servicios que el hotel ofrece; la publicidad normalmente se mantiene en revistas especializadas.

Para promover un sector en especial del hotel, como bares, restaurantes, banquetes y también las habitaciones, el Licenciado en Administración recurre a una publicidad específica y usa los diferentes medios de difusión; la mayoría de las veces es asesorado por el director corporativo, esto debido a que la mayoría de los hoteles pertenecen a una determinada cadena hotelera.

#### B) PERSONAL:

Dentro de la gerencia de personal se maneja:

- Relaciones Laborales.
- Higiene y Seguridad.
- Capacitación y Adiestramiento.
- Estructura Organizacional.
- Reclutamiento y Selección.
- Administración de Personal.

#### RELACIONES LABORALES.

Aquí dentro de las relaciones laborales, el Licenciado en Administración, atiende todos los problemas individuales y colectivos que se presentan, el análisis y negociación del pliego petitorio de los diferentes sindicatos, la administración del contrato colectivo de trabajo y la coordinación con el abogado laboral cuando se requiere llevar los casos ante las Juntas de Conciliación y Arbitraje.

Los diferentes sindicatos que existen en un hotel, son los siguientes:

- Confederación de Trabajadores Mexicanos (CTM).
- Unión de Cocineros, que es la mayoría del personal que se tiene trabajando en un hotel.
- Asociación Nacional de Actores (ANDA), para los artistas.
- Sindicato Unico de Trabajadores de la Musica (SUTM), para los músicos.

### HIGIENE Y SEGURIDAD.

Sobre higiene y seguridad, dentro de la hotelería, el Licenciado en Administración se encarga de la coordinación de las Comisiones Mixtas de Higiene y Seguridad que marca la Ley, también coordina las brigadas de primeros auxilios e incendios, sobre todo la de incendios, que es la más importante dentro de un hotel.

### CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO.

Dentro de la capacitación y el adiestramiento, el Licenciado en Administración realiza las siguientes funciones:

- Coordina las Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento.
- Detecta las necesidades de capacitación y adiestramiento que requiere el personal.
- Implementa los planes, cursos y programas.
- Lleva a cabo el seguimiento y tramitación ante las autoridades del trabajo de los planes y programas.

En la hotelería, existen dos tipos de capacitación, una que se da dentro del hotel, y otra a nivel corporativo, es decir, que se maneja en forma similar en todos los hoteles que pertenecen a una determinada cadena, con su variación de necesidades en cada uno de ellos, pero básicamente tomando los mismos cursos y en contacto con la gerencia de personal de cada hotel.

### ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

Una de las funciones que el Licenciado en Administración realiza dentro del área de personal, es la estructura organizacional, que consiste en:

- Elaborar políticas y procedimientos de personal.
- Elaborar y actualizar descripciones de puestos, los cuales van de la mano con la función de capacitación y adiestramiento.
- Vigilar que la plantilla de personal se mantenga conforme al presupuesto.
- Revisar y actualizar el organigrama.
- Tabular sueldos y prestaciones.
- Elaborar presupuestos de personal, los cuales son en base al presupuesto de venta o de ocupación del hotel.

### RECLUTAMIENTO Y SELECCION

El Licenciado en Administración en esta función, coordina el reclutamiento, selección y contratación del personal.

Al momento de la selección de personal, se da un programa de inducción que consiste en presentarlo al jefe inmediato, se le explican todas las políticas, dónde va a checar, dónde va a trabajar, cuál va a ser su horario, cuáles son sus prestaciones, de qué forma va a trabajar en la empresa, se le explica cuáles van a ser sus

funciones específicas, dónde va a estar ubicado.

Al personal de nuevo ingreso en el mes, se le da un programa de inducción con una duración de 2 a 3 hrs., en el cual se les explica la historia del hotel, cómo se inició, quiénes son sus representantes, quiénes son los dueños del hotel, todas sus prestaciones, a lo que tienen derecho y a lo que tienen obligación, posteriormente se les enseña todo el hotel, se les dá un recorrido por él para que lo conozcan, una muestra de habitaciones, de las cocinas, de mantenimiento, para que vayan conociendo en donde están trabajando.

#### ADMINISTRACION DE PERSONAL.

En la administración de personal, el Licenciado en Administración supervisa altas, bajas y modificaciones de salario al Seguro Social, también supervisa los vencimientos de contratos, vacaciones y control de experiencias individuales.

#### C) FINANZAS O ADMINISTRATIVA:

En todas las empresas, debe existir una área de operación y otra de control, el área de Finanzas o Administrativa es precisamente - ese control, en algunos hoteles también se le conoce con el nombre de Contraloría, en esta área, podrá desarrollarse con los debidos - conocimientos el Licenciado en Administración, ya que el sistema - administrativo de la empresa descansa primordialmente aquí.

Las funciones que realiza el Licenciado en Administración dentro de esta área, son:

**NOMINAS:**

Llevar un control para verificar que todas las modificaciones de sueldo vayan autorizadas y que todos los avisos se den oportunamente; verifica que no vaya a haber un aumento de sueldo sin que nadie se entere, sino que haya una secuencia a seguir.

**SUPERVISION DE INGRESOS:**

Recibe de todas las cajas de los diferentes departamentos los reportes de las ventas que se efectuaron durante el día, chea primero que estén bien llenados los reportes y bien distribuidos, y posteriormente verifica que lo presentado en el listado de esos--reportes sea la cantidad depositada.

**JEFATURA DE CAJAS:**

Se encarga de coordinar a todos los cajeros: que estén en su lugar, que lleguen a su hora de entrada; si falta algún cajero, él ve cómo se le va a suplir, en un momento dado el jefe de cajeros puede sustituirlo, si es que no cuenta con otra persona.

Vigila el trato hacia los clientes.

**CUENTAS POR PAGAR:**

El Licenciado en Administración controla lo que es la función compras, la cual adquiere todo lo que se requiere, pero a través de Cuentas por Pagar, se cuida que sea correcta la documentación que se está entregando, para verificar si efectivamente lo que se va a pagar entró al almacén.

Vigila que no se hagan facturas ficticias y que la mercancía se encuentre en el almacén.

Lleva control a través de mecanismos como la firma, sellos y folios, que son las notas de entrada al almacén, los cuales constatan la recepción de mercancía.

En Cuentas por Pagar, aparte de verificar que vengan los datos arriba mencionados, por parte del almacén, verifica también las condiciones de crédito.

Revisa que toda la documentación traiga los requisitos fiscales; y en general, aparte de las compras y de todos los gastos que se tengan que hacer e implican un pago: luz, teléfono predial, etc., verifica que cuando tengan que venir autorizados los documentos por otros departamentos, traigan la firma correspondiente. También revisa el reporte diario de los almacenes y realiza un reporte de todo lo que entró en un día. Vigila que se haga la correcta separación del I.V.A.

#### COSTOS:

Aquí se lleva el control de todo lo que es alimentos y bebidas: del almacén les envían a este departamento, las requisiciones de toda la mercancía que solicitan los restaurantes.

En costos, lleva el control de cada uno de los artículos de alimentos y bebidas que entran, su precio y verifica cuánta mercancía sale.

Recibe el reporte del almacén, llevan un cardex, y van controlando cada uno de los artículos, a través del reporte le dan entrada y a través de las requisiciones que hacen los centros de consumo, le van dando salida a ésta mercancía, esto se maneja a través de precios promedios.

Cada fin de mes se hace un inventario de la existencia de alimentos y bebidas tanto del almacén como de los centros de consumo, este inventario se valoriza de acuerdo a precios promedio.

#### AUDITORIA NOCTURNA:

El auditor nocturno es el encargado de verificar y comprobar el movimiento diario de las cajas de recepción, labor que desarrolla diariamente en la noche, toda vez que sería imposible e impráctico realizar dicha labor en el día por el gran movimiento que existe.

Su función puede calificarse como auditoría parcial de ingresos. Las labores que tiene a su cargo, entre otras, son las siguientes:

- a) Verificar la información que se tiene sobre las habitaciones ocupadas.
- b) Verificar los informes departamentales que, en cada turno de trabajo, han sido enviados por cada uno de los departamentos productivos y que éstos hayan sido expedidos y registrados en orden progresivo.
- c) Verificar los datos y los importes formulados por todos los departamentos que tienen relación directa con las cuentas de los huéspedes.

- d) Verificar los ingresos por departamento.
- e) Registrar la aplicación de las reservaciones a las cuentas de los huéspedes.
- f) Registrar y comprobar los ingresos correspondientes al alquiler de habitaciones y verificar selectivamente las cuotas del informe de ocupación contra las autorizadas.
- g) Comprobar los saldos individuales de los huéspedes.
- h) Formular la lista de huéspedes cuyos saldos sean importantes o tengan más de una semana en el hotel.
- i) Informar a los departamentos de servicios, los ingresos obtenidos mediante un informe especial, que sirve al área de Finanzas para registrar sus movimientos.

**D) PRODUCCION.****DIVISION CUARTOS:**

El Licenciado en Administración en el área de división cuartos, - esta área constituye la base fundamental de los ingresos del hotel- se encargará del buen funcionamiento y comodidad de los servicios de hospedaje que recibe el cliente, supervisa y coordina además las funciones de los departamentos de:

- Reservaciones.
- Recepción.
- Ama de Llaves.
  - \* Supervisora de pisos.
  - \* Lavandería.
  - \* Ropería.
- Botones.

**RESERVACIONES:**

El buen funcionamiento y control de este departamento es de suma importancia, ya que uno de los principales ingresos provienen del servicio de habitaciones, por lo tanto, su eficiencia se reflejará directamente en los resultados de la empresa.

El movimiento de reservación de habitaciones se puede realizar:

- a) Directamente por el cliente.
- b) Por medio de una agencia de viajes.
- c) Por un representante del hotel, ya sea nacional o extranjero.

Las principales funciones de este departamento, son:

- 1.- Recepción y control de las reservaciones, sea directa o in-

directamente. Un aspecto principal es el recibo y control de las reservaciones, ya sea por carta, teléfono o personalmente; por medio de la agencia, la cual envía una lista de reservaciones con todos los datos necesarios y condiciones bajo las cuales se va a hospedar el cliente; o por medio de un representante legal del hotel. El control de los depósitos para garantizar la reservación y las reservaciones con cargo a la agencia es otro aspecto importante de esta función.

2.- Información y control de ocupabilidad del hotel. El control de las habitaciones tanto disponibles como ocupadas es de gran importancia en esta función, con el objeto de estar en condiciones de poder aceptar reservaciones, saber a qué habitación puede enviar al huésped ( cuando llega ) y de proporcionar información tanto a los departamentos mismos del hotel, como a visitantes y autoridades, así como confirmarlas reservaciones.

### RECEPCION:

El departamento de recepción es el centro principal, el punto de contacto entre los huéspedes y el hotel y es el primero que entra en contacto con los huéspedes que llegan, es el centro de información durante la permanencia de éstos en el hotel y el último contacto de salida.

Las funciones básicas de la recepción son:

- a) Procesar las reservaciones y todas las comunicaciones con las personas que buscan alojamiento en el hotel.
- b) Registrar a los huéspedes y asignarles habitaciones.
- c) Manejar todos los mensajes, la correspondencia y los telegramas de los huéspedes.

- d) Proporcionar arreglos financieros y de crédito.
- e) Brindar información sobre el hotel, la comunidad y cualquier atracción o evento interesante.

#### AMA DE LLAVES:

Este departamento se encarga de supervisar y vigilar que las habitaciones se encuentren en condiciones óptimas de higiene y presentación, pisos y terrazas, corredores, etc., así como de reportar a mantenimiento las reparaciones que juzgue necesarias, y de enviar al departamento de recepción un reporte de todas las habitaciones ocupadas al iniciarse el día; se encarga además de llevar un control de los objetos olvidados por los huéspedes.

##### \* Supervisoría de Pisos:

Se encarga de verificar, por piso, que las recamareras hayan -- realizado el aseo de las habitaciones.

##### \* Lavandería:

Se encarga de el lavado y planchado tanto de la ropa de los huéspedes, como de la ropa propiedad del hotel, como pueden ser: sábanas, toallas, cobertores, etc.

##### \* Ropería:

Esta sección es la encargada del arreglo de la ropa del hotel, pequeñas costuras, reparaciones, etc., algunas veces este servicio se le proporciona al cliente.

#### BOTONES:

Son las personas que conducen a los huéspedes a sus habitaciones, se dirigen a la recepción para recoger las llaves y las fichas de las habitaciones, ven si el huésped tiene mensajes o correspondencia, llevan el equipaje y acompañan al cliente por ascensor hasta su habitación.

### ALIMENTOS Y BEBIDAS:

El área de alimentos y bebidas primordialmente está comprendida por los diferentes restaurantes, cafeterías, centros nocturnos, así como el servicio a los cuartos y banquetes.

El Licenciado en Administración en esta área, debe proporcionar comestibles y bebidas procurando el mejor rendimiento en su venta. De él dependen las personas que preparan y sirven esos productos, coordina y supervisa los departamentos de:

#### COCINA:

Su función es la de preparar los platillos que se sirven en los comedores del hotel, el jefe se llama "cheff", quien es el principal encargado de elaborar los platillos y del rendimiento de los comestibles empleados; debe también supervisar y autorizar las requisiciones de alimentos al almacén e informar al departamento de compras de los comestibles que requiere; conjuntamente con el gerente de alimentos y bebidas determina el costo de cada platillo y con ello el precio de venta.

Se apoya para llevar a cabo estas operaciones en: cocineros, tablajeros, reposteros y lavaplatos.

#### BAR:

El encargado de este departamento es el jefe de bares, su función es la de solicitar bebidas al almacén, prepararlas y servir las, debe controlar el buen empleo y el rendimiento de las mismas, dependen de él, cantineros, meseros y mozos.

### RESTAURANTE:

Gran parte de los ingresos recabados por el hotel, provienen de la venta de bebidas y alimentos, para la preparación de éstos últimos se requiere de un cuidado muy especial, aunado a un buen servicio lo cual constituirá la principal función del restaurante. Esta dirigido por el "maitre" quien se auxilia de los capitales, meseros y garroteros. También se encuentran bajo sus órdenes los meseros que sirven en las habitaciones.

### MANTENIMIENTO:

Esta área es la encargada de mantener y conservar en buen estado y en perfecto funcionamiento todas las instalaciones del hotel.

Por lo regular el responsable de esta área es un ingeniero que tiene a su cargo técnicos especializados en cada departamento, como son:

- Plomería: El encargado de esta sección, vela por el buen funcionamiento de las instalaciones hidráulicas existentes en el hotel.

- Electro-mecánico: Este departamento se encarga del equipo de aire acondicionado, calderas, bombas, depósito de agua y diesel, refrigeración y todos los problemas relacionados con la electricidad.

- Jardinería y Alberca: Este departamento se encarga de mantener en condiciones óptimas la alberca y las plantas que se encuentran en el hotel.

- **Mantenimiento del Edificio:** Es recomendable que la supervisión de este departamento este bajo una persona que posea amplios conocimientos técnicos, de experiencia elevada, ya que el trabajo de esta sección es muy variado. Están a su cargo: carpinteros, pintores cerrajeros, ebanistas y artesanos, que se ocupan de mantener en buen estado las instalaciones.

**DIFERENCIAS COMPARATIVAS DE LOS CAMPOS DE ACCION DEL LICENCIADO EN ADMINISTRACION EN LAS DIFERENTES AREAS**

**" VENTAS O MERCADOTECNIA "**

**FUNCIONES GENERICAS**

- Tiene la obligación de generar todos los ingresos de la empresa, a través de la venta de:
  - Productos y/o servicios.
  - Promociones especiales de venta.
- La investigación de Mercados es una herramienta que se utiliza para ayudar a la toma de decisiones a través del análisis de la información que se obtiene del consumidor, con respecto a:
  - Marca.
  - Envase.
  - Etiqueta.
  - Empaque.
  - Precio.
  - Publicidad, etc.
- 3.- Publicidad: Mediante esta técnica el L.A. dirige mensaje al público para influir sobre él, para que compre productos y/o servicios - sirve para:
  - Ayudar a la venta de un producto y/o servicio.
  - Ayudar a la promoción de ventas.
  - Ayudar al lanzamiento de un nuevo producto y/o servicio.

**FUNCIONES EN HOTELERIA**

- 1.- Tiene la obligación de generar todos los ingresos del hotel a través de:
  - Habitaciones.
  - Consumos de consumo; restaurantes, bar, discotecas.
  - Banquetes.
  - Promociones en grupo.
  - Promociones especiales.
  - Promociones en: empresas, agencias de viajes, líneas aéreas, asociaciones, etc.
- 2.- La investigación de Mercados es una herramienta que se utiliza para ayudar a la toma de decisiones a través del análisis de la información que se obtiene del cliente, para conocer:
  - Lugares de preferencia (playa, ciudad, etc).
  - Motivo de estadía.
  - Si la ubicación es la adecuada.
  - Tipos de servicios que se prefieren dentro del hotel (bar, restaurante, alberca, mensajería, etc).
  - Cuáles son los meses de alta ocupación.
  - Cuáles son los meses de baja ocupación.
- 3.- Publicidad: Mediante esta técnica el L.A. dirige mensajes al público para incluir sobre él, para que compre los servicios que el hotel ofrece, sirve para:
  - Mantener viva la imagen del hotel, por medio de una publicidad institucional.
  - Promocionar los diferentes servicios que el hotel ofrece: bar, restaurantes, habitaciones, etc.
  - Apoyar los meses de baja ocupación, ofreciendo promociones especiales: (VTI, VTP, etc.) \*
  - Normalmente se mantiene en revistas especializadas.

\* VTI.- Viaje todo incluido.

\* VTP.- Viaje todo pagado

## FUNCIONES GENERICAS

En esta área el Licenciado en Administración trata de lograr la máxima eficiencia de cada trabajador mediante políticas adecuadas.

Se debe de contar con personal altamente capacitado dentro de la empresa, para beneficio de la misma. Las actividades dentro de ésta área son:

- Previsión de Personal.
- Reclutamiento.
- Selección.
- Contratación .
- Introducción o Inducción .
- Capacitación y Adiestramiento .
- Higiene y Seguridad.
- Administración de Sueldos y Salarios.
- Nóminas.

## FUNCIONES EN HOTELERIA

En ésta área el Licenciado en Administración trata de lograr la máxima eficiencia de cada trabajador mediante políticas adecuadas.

Dentro de la hotelería, el personal debe de estar capacitado, para poder brindarle al cliente un servicio satisfactorio. Las actividades son:

- Previsión de Personal.
- Reclutamiento.
- Selección.
- Contratación.
- Introducción o Inducción.
- Capacitación y Adiestramiento.
- Higiene y Seguridad.
- Administración de Sueldos y Salarios.
- Nóminas.

" FINANZAS O ADMINISTRATIVA "

**FUNCIONES GENERICAS**

**FUNCIONES EN  
HOTELERIA**

**Actividades del Licenciado en Administracion:**

- 1.- Busca el óptimo desarrollo y rendimiento de la empresa, dentro de la solidez de una posición financiera .
- 2.- Realiza la función de coordinación y toma de decisiones basado en los informes que le brindan los Estados Financieros.
- 3.- Interviene en políticas financieras, como son:
  - Otorgamiento de crédito .
  - Cobranzas .
  - Inversiones .
  - Obtención de recursos ajenos .
- 4.- Vigila el aspecto fiscal (pago de impuestos) .
- 5.- Realiza auditorías .

**Actividades del Licenciado en Administración:**

- 1.- A esta área se le conoce también con el nombre de Contraloría, ya que se ejerce un control sobre el manejo de fondos monetarios de toda la empresa, para poder lograr el máximo rendimiento de la misma.
- 2.- Basándose en los Estados Financieros determina el presupuesto que a cada área se le asignará.
- 3.- Interviene en políticas financieras, como son:
  - Otorgamiento de crédito.
  - Cobranzas.
  - Inversiones.
  - Obtención de recursos ajenos.
- 4.- Supervisa que se haga el pago correcto de impuestos.
- 5.- Diariamente realiza una Auditoría Nocturna.

## " P R O D U C C I O N "

### FUNCIONES GENERICAS

En esta área el Licenciado en Administración debe contar con los conocimientos adecuados para que la empresa funcione eficientemente, sus actividades son:

- Localización de la planta.
- Selección y construcción de edificios.
- Selección de la maquinaria y equipo.
- Disposición de la planta.
- Planeación y control de la producción.
- Control de calidad.
- Mantenimiento y seguridad industrial.
- Control de desperdicios.

### FUNCIONES EN HOTELERIA

Al ser la hotelería una empresa de servicios, no transforma materias primas para elaborar productos, sino que los productos los ofrece a través de las áreas de:

- Alimentos y Bebidas.
- División cuartos.
- Mantenimiento.

**C A P I T U L O I V**

**ANALISIS DE 10 CASOS DE LA INDUSTRIA  
HOTELERA**

ANALISIS DE 10 CASOS DE LA INDUSTRIA HOTELERA

Una vez que se ha manejado un marco teórico sobre los campos de acción del Licenciado en Administración, tanto en una forma general dentro de cualquier tipo de empresa, como en una forma específica - dentro de la Industria Hotelera; en este capítulo se hará un análisis de casos para detectar si efectivamente la Industria Hotelera ofrece buenas perspectivas de desarrollo para el Licenciado en Administración.

La investigación de análisis de casos se llevó a cabo en los siguientes hoteles:

<u>Nombre del hotel:</u>	<u>Categoría</u>	<u>Cadena a la que pertenece:</u>
1.- Alameda	***** (5)	Westin Hotels
2.- Calinda Geneve	**** (4)	Quality Inn
3.- Century Zona Rosa	***** (5)	Independiente
4.- Continental	***** (5)	Excelaris Hyatt
5.- Del Prado	**** (4)	El Presidente
6.- El Presidente Zona R.	***** (5)	El Presidente
7.- Galería Plaza	***** (5)	Westin Hotels
8.- Krystal Zona Rosa	***** (5)	Krystal
9.- Ma. Isabel Sheraton	***** (5)	Sheraton Corporation
10.- Royal Zona Rosa	***** (5)	Independiente

Puestos y Profesiones de las personas entrevistadas en los diferentes hoteles:

<u>Nombre del Hotel:</u>	<u>Puesto:</u>	<u>Profesión:</u>
1.- Alameda	Gerente de Recursos H.	Lic. en Pedagogía.
2.- Calinda Geneve	Sub-Gte. Residente.	Lic. Admón. Hotelera.
3.- Century Zona Rosa	Gerente General.	Contador Público.
4.- Continental	Gerente de Capacitación	Lic. en Pedagogía.
5.- Del Prado	Jefe de Int. de R.H.	Lic. en Relaciones Indus.
6.- El Presidente Zona Rosa	Jefe de Int. de Desarro llo.	Lic. en Psicología.
7.- Galería Plaza	Gte. de Recursos H.	Lic. en Administración.
8.- Krystal Zona Rosa	Gte. de Recursos H.	Lic. en Administración.
9.- Ma. Isabel She- raton	Gte. de Relaciones Públicas.	Lic. en Administración.

### A) ANALISIS DE CASOS

A continuación se presenta el análisis de las preguntas en las cuales se fundamentó la presente investigación, la cuál - fué realizada por medio de entrevistas:

1.- Considera usted de utilidad los servicios de un Licenciado en Administración, dentro de éste tipo de negocio?

si ( )

no ( )

El 100% de las personas entrevistadas coincidieron en que - los servicios de un Licenciado en Administración dentro de la Industria Hotelera son de utilidad, ya que éste maneja un panorama general de cada una de las diferentes áreas de la empresa, en las cuales es necesario planear organizar, dirigir y controlar todas las actividades que se realicen, para que la empresa logre sus objetivos trazados, entre los cuales los principales son:

- Proporcionar un servicio eficiente.
- Lograr la máxima utilidad.

Tanto en la hotelería, como en cualquier otro tipo de empresa, el éxito depende necesariamente en gran parte, de su eficacia, la que, a su vez, es resultado de la efectiva coordinación que el Licenciado en Administración logra de los elementos que integran la empresa.

2.- A qué nivel contrataría a un Licenciado en Administración ?

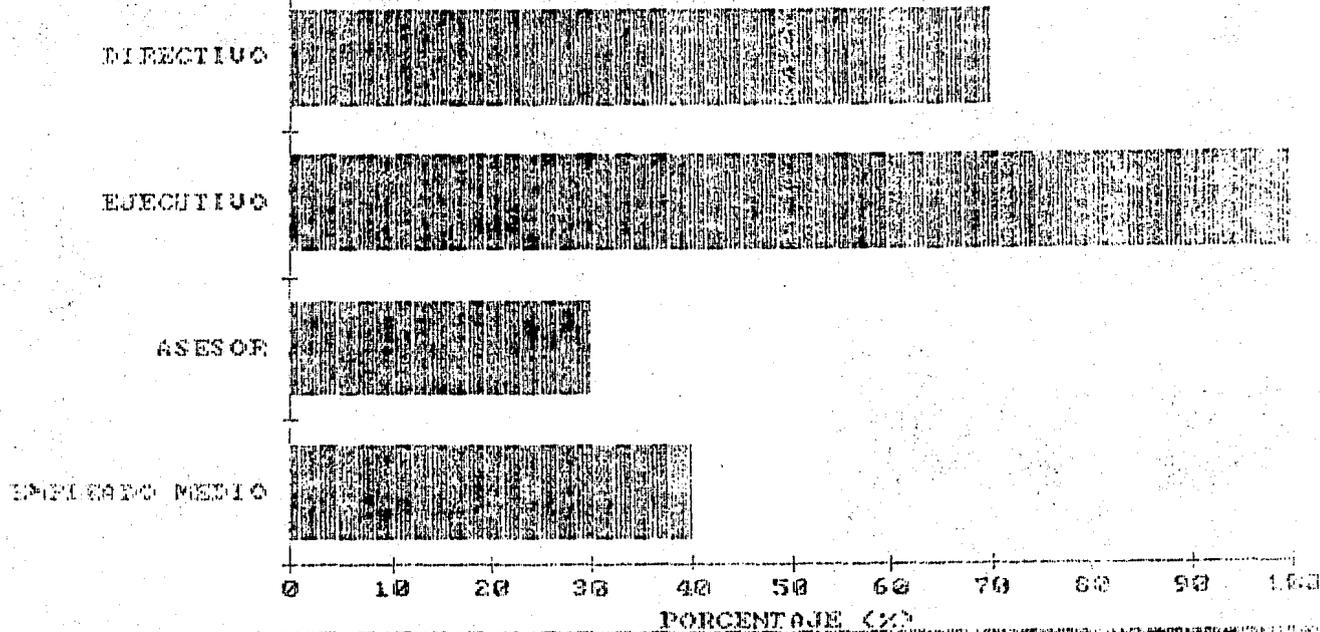
- a) Como directivo.
- b) Como ejecutivo.
- c) Como asesor.
- d) Como empleado medio.

Como se aprecia en la gráfica el orden de preferencia para contratar a un Licenciado en Administración dentro de un hotel, es el siguiente:

- a) Como Ejecutivo.
- b) Como Directivo.
- c) Como Empleado Medio.
- d) Como Asesor.

Esto, siempre y cuando el candidato reúna la experiencia y capacidad para poder desarrollarse dentro del puesto en que se requiere; ya que no simplemente el hecho de poseer un título, significa que el Licenciado en Administración cuente con la experiencia y práctica necesaria para ocupar un puesto de alto nivel, sino que la mayoría de las veces, tiene que empezar por un nivel inferior - para adquirir ahí esa experiencia y práctica que le serán de utilidad, para así poder aspirar a un mejor nivel dentro de un hotel.

NIVEL



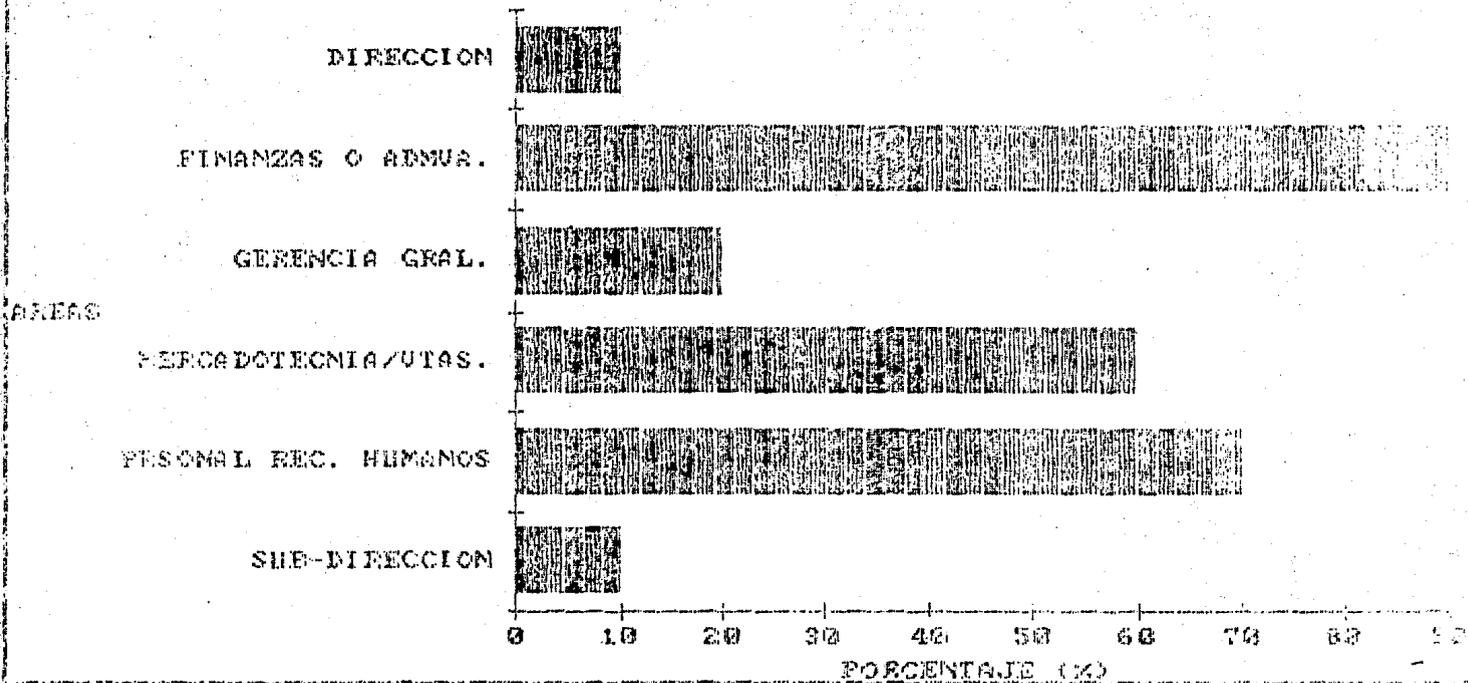
3.- Cuál es el departamento (s) que usted considera adecuado para el Licenciado en Administración dentro de este tipo de negocio?

La gráfica nos muestra en qué áreas el Licenciado en Administración encuentra mayores posibilidades de desarrollo dentro de la Industria Hotelera, estas áreas son:

- a) Finanzas o Administrativa.
- b) Personal o Recursos Humanos.
- c) Mercadotecnia o Ventas.
- d) Gerencia General.
- e) Sub-dirección.
- f) Dirección.

El campo de acción, del Licenciado en Administración en la Industria Hotelera, es bastante amplio, abarca la mayoría de las -- áreas, puesto que él cuenta con los conocimientos básicos y necesarios para poder desempeñar un buen papel en cualquiera de ellas.

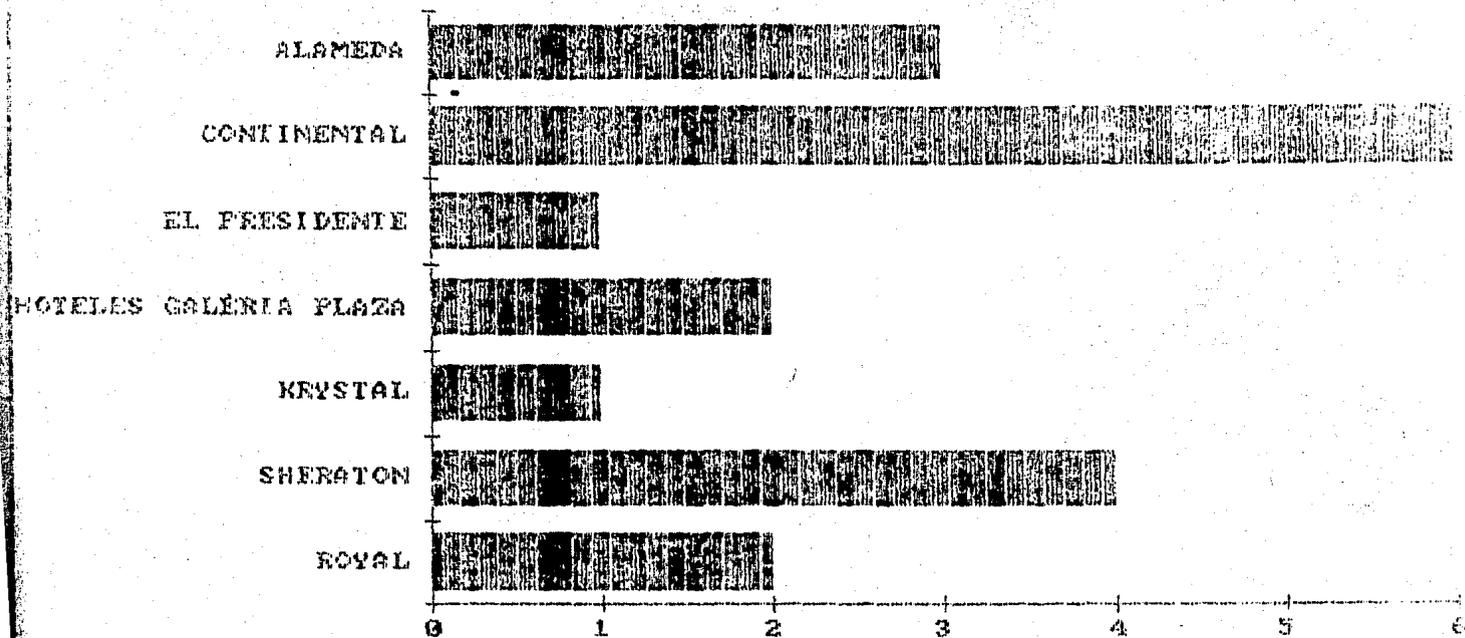
El área de Producción, que dentro de la Industria Hotelera se -- encuentra conformada por: División Cuartos, Alimentos y Bebidas y Mantenimiento, generalmente requiere de personal técnico especiali zado, lo cual no significa que el Licenciado en Administración no pueda desempeñarse dentro de ella.



4.- Cuántos Licenciados en Administración se encuentran trabajando dentro de este hotel?

Los hoteles, Calinda, Century y Del Prado, no aparecen en la gráfica, ya que dentro de su organización no se encuentran trabajando Licenciados en Administración, en su lugar existen personas con otras profesiones:

- Licenciados en Administración de Empresas Turísticas.
- Licenciados en Administración Hotelera.
- Licenciados en Relaciones Industriales.
- Contadores Públicos.
- Licenciados en Psicología, etc.



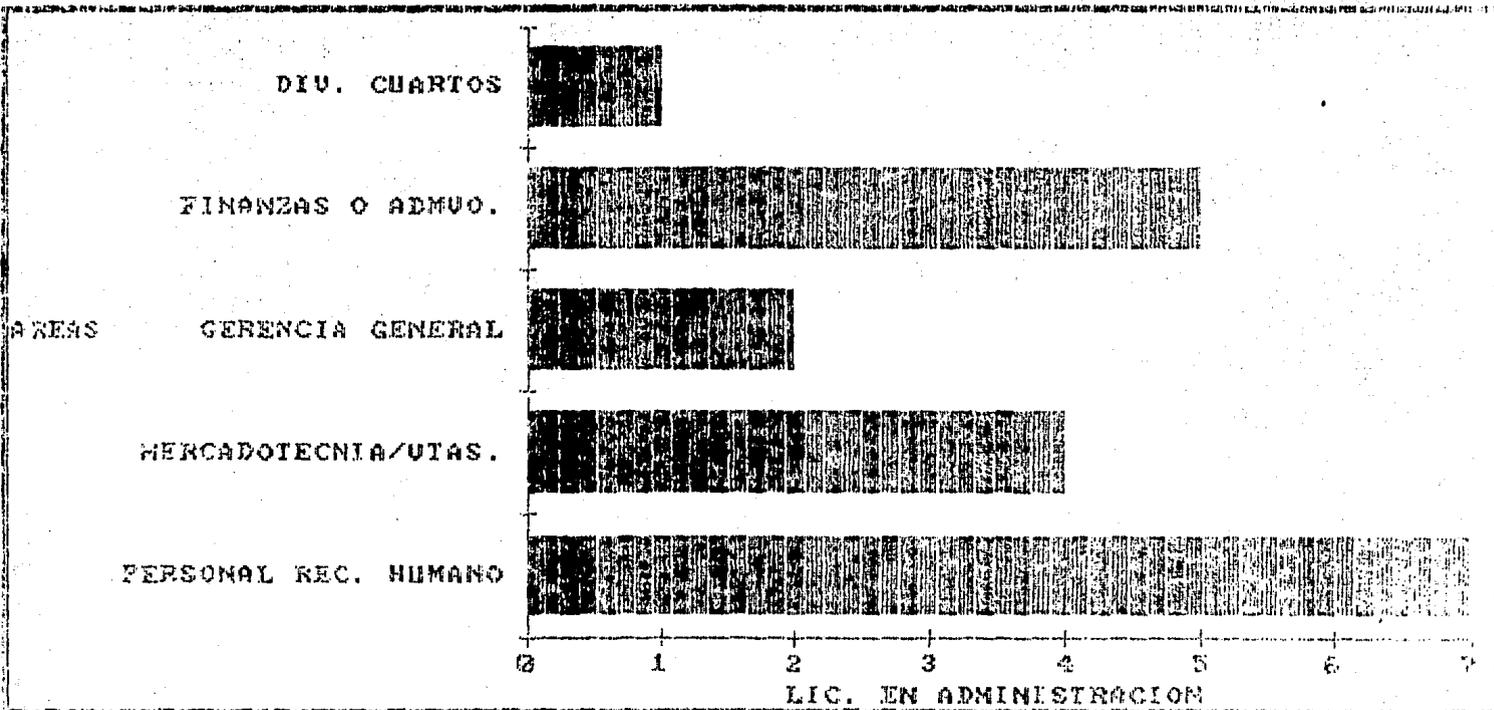
LIC. EN ADMINISTRACION

5.- En que departamentos se encuentran trabajando?

La gráfica nos indica el número de Licenciados en Administración que se encuentra laborando dentro de los 10 hoteles analizados en las siguientes áreas:

- a) Personal o Recursos Humanos.
- b) Finanzas o Administrativa .
- c) Mercadotecnia o Ventas.
- d) Gerencia General.
- e) Producción: División Cuartos.

Como se podrá observar el área que cuenta con mayor número de Licenciados en Administración, es la de Personal o Recursos Humanos, y la que cuenta con un menor número de ellos, es la de División Cuartos (Producción); lo cual no significa que sean estas las áreas que ofrezcan posibilidades mayores o menores de desarrollo profesional.



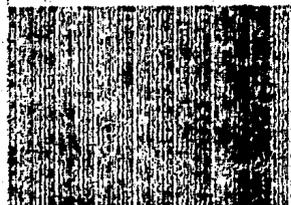
6.- A qué nivel están trabajando?

- a) Como directivo.
- b) Como ejecutivo.
- c) Como asesor.
- d) Como empleado medio.

De un total de 19 Licenciados en administración, que encontramos dentro de los hoteles en los cuales se llevó a cabo la presente investigación, un 21% de ellos trabaja a nivel directivo, mientras - que el 79% restante lo hace a nivel ejecutivo.

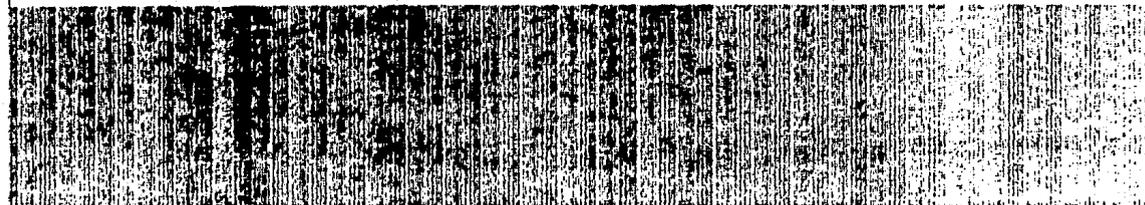
Por lo tanto, dentro de un hotel, el nivel de trabajo que encuentra el Licenciado en Administración para su desarrollo profesional es bueno.

DIRECTIVO



NIVEL

EJECUTIVOS

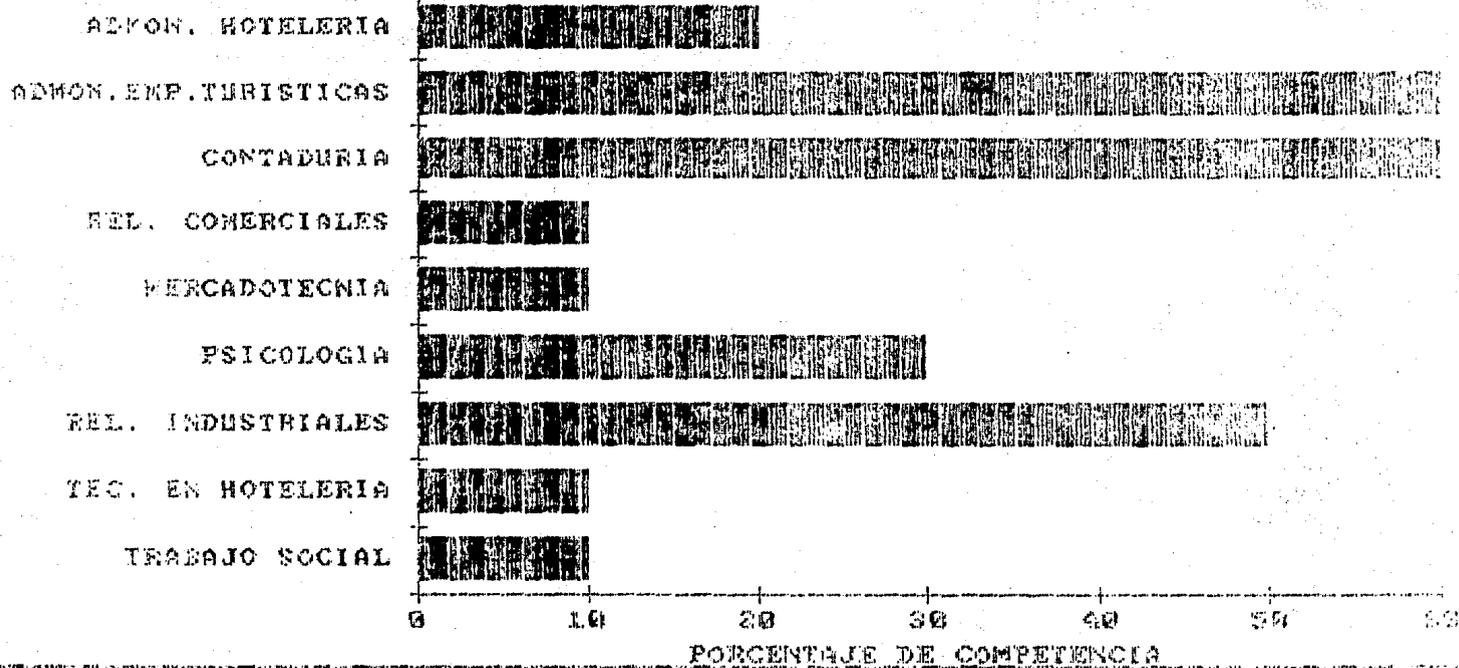


0 10 20 30 40 50 60 70 80

PORCENTAJE (%)

7.- Cuál cree usted que sea la profesión o profesiones que puedan competir con la del Licenciado en Administración dentro de este tipo de negocios?

El Licenciado en Administración cuenta con conocimientos globales acerca de la organización y desarrollo de una empresa, -- por lo cual no es tanta la competencia de las profesiones ya señaladas anteriormente, ya que cada una de ellas se concreta a determinada área; por ejemplo: a un Licenciado en Administración de Empresas Turísticas, se le emplea en las áreas de División Cuartos o Alimentos y Bebidas; a un Licenciado en Relaciones Industriales en el área de Personal o Recursos Humanos; mientras que el Licenciado en Administración puede desempeñarse y ser de utilidad en cualquier área.



8.- Qué hace o qué haría un Licenciado en Administración dentro de las siguientes áreas en este tipo de negocios?

Mercadotecnia o ventas: Desarrollar estrategias para enfocar la fuerza de venta o medios específicos para cada uno de los segmentos concurrentes a los ingresos, previo estudio del mercado y de las características propias de la empresa. Campañas publicitarias.

Finanzas o Administración: Elaborar presupuestos y analizar la información histórica, para identificar desviaciones y poder sugerir oportunamente las medidas para corregirlas, así como coordinación de todas las operaciones administrativas de la empresa.

Personal o Recursos Humanos: Participar directamente en funciones encaminadas a previsión de personal desarrollando y programando planes acordes a los intereses de personal, así como supervisar las operaciones administrativas de rutina, propias del departamento.

Producción:

Alimentos y Bebidas: Aplicar sus conocimientos de administración para todas las áreas de servicio (Restaurantes, Bares, Banquetes, - etc.), para que funcionen sistemáticamente mediante una adecuada planeación, organización, ejecución y supervisión de cada uno de los elementos que contribuyen a la preparación de los productos, - evitando preparaciones de emergencia y otros defectos de la operación que conducen a no obtener los resultados esperados.

División Cuartos: Por la naturaleza de la carrera estaría en posibilidades de hacer funcionar los diferentes departamentos de División Cuartos en forma coordinada y eficiente.

Mantenimiento: No se recomienda la participación de un Licenciado en Administración en esta área por manejarse programas muy específicos, por lo que su intervención se reduciría a efectuar análisis de la historia de esta área, para elaborar una planeación de mantenimiento preventivo a los diferentes equipos en operación y comparación de resultados respecto a lo planeado.

**B) "ESPECIALIDAD DENTRO DE ADMINISTRACION HOTELERA".**

Para que el Licenciado en Administración obtenga una mayor aceptación dentro de la Industria Hotelera, la Universidad Nacional Autónoma de México en la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Contaduría y Administración, ofrece una especialidad en "Administración de Empresas Hoteleras y Gastronómicas", la cual consta de doce materias que se cursan en tres semestres:

Las materias por semestre son:

**PRIMER SEMESTRE**

- 1) Marco Teórico y Operacional del Turismo.
- 2) Legislación y Políticas Turísticas.
- 3) Sistemas de Administración Hotelera.
- 4) Sistemas de Administración de Restaurantes.

**SEGUNDO SEMESTRE**

- 5) Mercadotecnia Turística.
- 6) Administración Financiera de Hoteles y Restaurantes.
- 7) Administración Industrial en Hoteles y Restaurantes.
- 8) Administración de Personal en Hoteles y Restaurantes.

**TERCER SEMESTRE**

- 9) Tecnología y Operación Hotelera.
- 10) Tecnología y Operación de Alimentos y Bebidas.
- 11) Planeación y Mantenimiento de Instalaciones.
- 12) Administración Integral de Hoteles y Restaurantes.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1.- Desde el nacimiento del hotel "Tremont House" ( el iniciador de la industria hotelera moderna, en el S. XIX.), hasta nuestros días, la hotelería se ha ido transformando a través del tiempo, para llegar a ser una importante industria, la cual ofrece una gran variedad de servicios para todos los gustos y posibilidades; por lo tanto las personas dedicadas a esta actividad deberán de prepararse cada vez mejor para, de esta manera, seguir contribuyendo al desarrollo de la hotelería.

2.- Determinadas y analizadas las funciones que el Licenciado en Administración lleva a cabo dentro de la organización, pública o privada, nos dimos cuenta que son muy diversas y complejas, pero en todas ellas existen técnicas e instrumentos que permiten lograr, mediante su uso adecuado, la máxima eficacia, que es el fin que busca el administrador.

3.- Dentro de la hotelería, las funciones que el Licenciado en Administración desarrolla son similares a las que existen dentro de cualquier empresa, a excepción del área de Producción, la cual se encuentra subdividida en tres áreas: División Cuartos, Alimentos y Bebidas y Mantenimiento, que son las más importantes dentro de éste negocio y requieren de una especialidad para poder desarrollarse en ellas.

4.- El Licenciado en Administración es de utilidad dentro de la Industria Hotelera, debido a que cuenta con conocimientos generales sobre el manejo de una empresa.

5.- A pesar de que en las entrevistas nos dimos cuenta que en el área de Personal se encuentran trabajando mayor número de Licenciados en Administración y de que Finanzas se considera la más adecuada para él, consideramos que puede desenvolverse eficientemente dentro de cualquier área funcional de una empresa hotelera, a excepción de Mantenimiento, que por lo general se encuentra a cargo de un ingeniero.

6.- El nivel de trabajo que encuentra el Licenciado en Administración dentro de la hotelería, es bueno, siempre y cuando tenga experiencia en el área en la cual se le requiera.

7.- En general son pocos los Licenciados en Administración que se encuentran trabajando dentro de los hoteles analizados a pesar de que este profesionista es uno de los más indicados para que una empresa de este tipo, salga adelante.

8.- El Licenciado en Administración con una especialidad en hotelería cuenta con mayores posibilidades de desarrollo profesional dentro de la Industria Hotelera, que otros profesionistas como: Licenciado en Administración Hotelera, Licenciado en Relaciones Industriales, Licenciado en Contaduría y Licenciado en Empresas Turísticas, entre otros; ya que el Licenciado en Administración cuenta con una visión más amplia respecto a cualquier tipo de empresa, y con la especialidad en hotelería puede entender mejor el funcionamiento de empresas hoteleras.

Eliminando de esta forma la competencia que pudiera existir entre el Licenciado en Administración y los profesionistas antes mencionados.

9.- El elemento humano es un factor primordial dentro de cualquier empresa, por lo tanto consideramos que el área de Personal debe de contar con una mejor ubicación dentro de un hotel, ya que como se pudo observar en la mayoría de éstos, se encuentra demasiado apartada de las demás áreas.

10.- El Licenciado en Administración dedicado a la hotelería, tendrá la responsabilidad, en beneficio propio y del país, de que ésta siga en ascenso, ya que la mejor publicidad para un hotel, es que el huésped quede satisfecho con los servicios que se le --dieron.

11.- En la Universidad Nacional Autónoma de México, dentro del plan de estudios de la Licenciatura en Administración, consideramos que debe incluirse, en las materias optativas que se imparten en los últimos dos semestres, una materia sobre Administración --Hotelera, ya que cada día es mayor el número de egresados que se inclinan hacia la actividad hotelera.

## B I B L I O G R A F I A

LIBROS:

- 1.- Aguilar Alvarez, Alfonso  
Elementos de la Mercadotécnia  
Editorial C.E.C.S.A.  
México, 1982.
- 2.- Arias Galicia, Fernando  
Administración de Recursos Humanos  
Editorial Trillas  
México, 1982.
- 3.- Farga, Armando  
Historia de la Comida en México  
Costa Mic. Editor México  
México, 1968.
- 4.- Garza Mercado, Ario  
Manual de Técnica de Investigación  
Editorial El Colegio de México  
México, 1981.
- 5.- Ortuño Martínez, Manuel  
Introducción al estudio del Turismo  
Editorial Porrúa  
México, 1982.

- 6.- Ramírez Blanco, Manuel  
Teoría General de Turismo  
Editorial Diana  
México, 1983.
- 7.- Reyes Ponce, Agustín  
El Administrador de Empresas, ¿ Qué hace ?  
Editorial Alhambra Mexicana  
México, 1984.
- 8.- Torre, Francisco de la  
Administración Hotelera, 1er. Curso  
Editorial Trillas  
México, 1982.
- 9.- Velázquez Mastretta, Gustavo  
Administración de los Sistemas de Producción  
Editorial Limusa  
México, 1980.

TESIS:

- 1.- Camargo Aguirre, Francisco Javier  
El Licenciado en administración y su labor en un departa  
mento de Finanzas.  
U.N.A.M., 1975.
- 2.- Jiménez Jiménez, Mario Alberto  
Areas de actuación profesional del Licenciado en Adminis  
tración.  
U.N.A.M. 1975.

3.- Malo Camacho, Diana Mireya

Ubicación profesional del Licenciado en Administración de Empresas, dentro de la empresa moderna

U.N.A.M., 1971

4.- Ramírez Chávez, Luis

Organización y control interno en una empresa hotelera

U.N.A.M. , 1974.