



29  
2ej°

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO**

**FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINSTRACION**

**ESTUDIO ADMINISTRATIVO DE LA  
INDUSTRIA HOTELERA**

**SEMINARIO DE INVESTIGACION  
ADMINISTRATIVA**

**QUE EN OPCION AL GRADO DE:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACION**

**P R E S E N T A**

**EVA ELIZABETH DEL VALLE CORDOVA**

**CON LA ASESORIA DEL PROFESOR:**

**L.A. MIGUEL YUNES TORVAY**

**MEXICO, D. F.**

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

**1991**



Universidad Nacional  
Autónoma de México



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

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

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

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

## ESTUDIOS ADMINISTRATIVOS DE LA INDUSTRIA HOTELERA.

### INDICE

	Págs.
Introducción	
CAPITULO I.- Generalidades	1
A.- DEFINICIONES	2
B.- ANTECEDENTES HISTORICOS	5
1.- En el Mundo	4
2.- En México	13
C.- CLASIFICACION DE LOS HOTELES	21
1.- Atendiendo a su localización	21
2.- Atendiendo a su categoría	21
3.- Atendiendo a su tamaño	22
D.- LA IMPORTANCIA DEL TURISMO CON RELACION A LA HOTELERIA EN MEXICO	23
E.- ALGUNAS DISPOSICIONES LEGALES APLICABLES A LA INDUSTRIA HOTELERA.	
CAPITULO II.- Organización Administrativa de la Industria Hotelera	33
A.- ORGANIGRAMA DE UN HOTEL	34
B.- FUNCIONES DE CADA DIVISION	35
1.- Gerente General	35
2.- División Cuartos	35
a.- Departamento de Reservaciones	35
b.- Departamento de Recepción	36
c.- Personal Uniformado	36
d.- Sección de Ama de Llaves	37
e.- Departamento de Seguridad	37
3.- División Alimentos y Bebidas	38
a.- Sección de Cocina	38
b.- Sección de Bebidas	39
c.- Sección de Servicios	39

	Págs.
4.- División Departamentos Menores	39
a.- Estacionamiento	40
b.- Lavandería y Tintorería	40
c.- Teléfonos	40
d.- Tabaquería, Salón de Belleza, Peluquería y otros.	40
5. División Contabilidad	41
a.- Departamento de Contabilidad	41
b.- Departamento de Personal	41
6.- División Mantenimiento e Ingeniería	42
a.- Sección de Reparaciones Eléctricas	42
b.- Sección de Plomería	42
c.- Sección de Calefacción	42
d.- Sección de Ventilación y Aire Acondicionado	42
e.- Sección de Refrigeración	42
f.- Mantenimiento y Reparación del Edificio en general	43
7. División de Promociones	44
C.- CONTROL INTERNO	45
CONCLUSIONES	83
BIBLIOGRAFIA	85

## INDICE DE FORMAS.

	Págs.
1.- Tarjeta de Reservasiones o de Recepción	53
2.- Registro de Reservasiones	54
3.- Gráfica de Reservasiones	55
4.- Tirilla	56
5.- Registro de Entradas	57
6.- Resumen del día	58
7.- Reporte de Cambios	59
8.- Registro de Salidas	60
9.- Recuento de la Recepción	61
10.- Tarjeta del Huésped	62
11.- Compra y Venta de Moneda	63
12.- Reporte de Caja de la Administración	64
13.- Memorándum	65
14.- Control de Blancos	66
15.- Comanda	67
16.- Notas de Restaurant	68
17.- Informe de Cajeros	69
18.- Tarjeta de Control	70
19.- Boletos de Estacionamiento	71
20.- Lista de Lavandería	72
21.- Lista de Tintorería	73
22.- Informe de Lavandería y Tintorería	74
23.- Llamada Teléfono Local	75
24.- Informe de Teléfonos llamadas Locales.	76

25.- Servicio de Larga Distancia	77
26.- Reporte de Largas Distancias Diario	78
27.- Cargo al Huésped	79
28.- Auditoría Hoja de Transcripción.	80
29.- Balance General	81
30.- Estado de Pérdidas y Ganancias	82

## I N T R O D U C C I O N

La Industria Hotelera o industria sin chimeneas, como se le ha dado en llamar, tiene gran importancia, ya que aunada al turismo ayuda a nivelar la Balanza de Pagos, puesto que una gran parte de sus ingresos son provenientes de divisas extranjeras, que tan necesarias son en cualquier país, produciendo grandes beneficios al progreso general, tanto en lo económico como en lo social, por lo que para su mayor eficiencia será necesario que esta Industria cuente con un buen sistema administrativo contable, indispensable para su control y funcionamiento necesarios, debido a las características propias de los muchos y variados servicios que presta durante las 24 horas del día a los huéspedes en cualquier momento en sus diferentes departamentos, que son los que básicamente determinan su división departamental, siendo su principal servicio prestado el del hospedaje, ofreciendo además, otros como restaurant y bebidas, estacionamiento, lavandería y tintorería, teléfonos tabaquería, salón de belleza y otros, operados ya sea directamente por el Hotel o por medio de concesión.

Los principales objetivos de su sistema contable y administrativo, son los de proporcionar un buen servicio al huésped, tener los importes del mismo por los diferentes servicios prestados en el momento que éstos lo soliciten, así como de proporcionar la información requerida por los propietarios o gerencia acerca de la situación financiera del Hotel.

## C A P I T U L O I

### Generalidades.

## A.- DEFINICIONES:

La palabra Hotel, proviene del francés "hotel" y éste del - latín "hospitalis", de "hospes", huésped. La Real Academia de la Lengua Española, lo define:

"Fonda de Lujo", "Casa aislada de las colindantes, del todo o en parte, y habitada por una sola familia". (1)

Esta última acepción, es impropia del idioma castellano, según los filólogos, que hacen ver la variedad de interpretaciones que ofrece tal acepción, desde el momento que una casa aislada y habitada por una sola familia no puede ser hotel.

Otra acepción la define:

"Edificio de más o menos lujo, donde se aloja a los viajeros". (2)

El Departamento de Turismo nos da una definición más apropiada, diciendo que hotel es un edificio de características especiales, cuyo principal producto a venderse, es el servicio.

Siendo predecesores de los Hoteles, los Mesones, Posadas, - Hosterías, es conveniente hacer mención de su definición, teniendo así que:

Mesón: "Casa pública donde por dinero se da albergue a viajeros, caballerías y carruajes" (3)

Posada: "Casa propia de cada uno, donde habita o mora". (4)

Hostería: "Casa donde se da por dinero, alojamiento y de comer a todos los que lo piden y en especial a pasajeros y forasteros".

Nuestra legislación, por medio del Código Civil para el Distrito y Territorios Federales (5), nos reglamenta en su Título - décimo, referente al Contrato de prestación de servicios, el contrato de hospedaje, Capítulo V, diciendo en sus artículos:

2666:- El contrato de Hospedaje tiene lugar cuando alguno presta a otro albergue, mediante la retribución convenida, comprendiéndose o no, según se estipule, los alimentos y demás gastos que origine el hospedaje.

2667:- Este contrato se celebrará tácitamente, si el que presta el hospedaje tiene casa pública destinada a ese objeto.

2668:- El hospedaje expreso, se rige por las Condiciones estipuladas y el tácito por el Reglamento que expedirá la autoridad competente y que el dueño del establecimiento deberá tener siempre por escrito en lugar visible.

2669:- Los equipajes de los pasajeros responden preferentemente del importe del hospedaje; a ese efecto, los dueños de -- los establecimientos donde se hospeden, podrán retenerlos en prenda hasta que obtengan el pago de lo adeudado.

## B.- ANTECEDENTES HISTORICOS

### 1.- En el Mundo

Los primeros alojamientos aparecieron con la invención de la moneda. Fueron creados para proporcionar un servicio al viajero y al negociante. Eran grandes casas cuyas habitaciones podían alojar a una o varias personas.

Durante la Revolución Industrial, ocurrida en Inglaterra de 1750 a 1820, los mesones ingleses adquirieron la reputación de ser los mejores del mundo. Se localizaban en las cercanías de los poblados y en la misma ciudad de Londres. El único problema existente eran los constantes asaltos a los viajeros, efectuados por los "Gentlemen of the Roads" (caballeros de los caminos) de acuerdo, la mayoría de las veces, con la servidumbre. El desarrollo de los mesones en Inglaterra, duró hasta el período "Peckwickian" estandarizándose aquí sin lograr mayor progreso.

La palabra hotel en Francia se utiliza para la casa de un hombre rico, distinguido, o para un edificio público.

En París se encuentra el Hotel "Dieu", uno de los más antiguos de Europa; establecido en el año 660; fue mudado de su antiguo lugar en el sur de la Isla de la Ciudad. Su actual lugar, cerca de Notre Dame. En las ciudades de Ager, en 1153, en Tonnerre, Youne en 1138 y en Beaume, Costa de Oro en 1443, se fundaron otros hoteles Dieu.

Luis XIV, en el año de 1670, fundó en París el Hotel "des - Invalides", teniendo por objeto el mantenimiento de las maravillas veteranas de la Armada Francesa. En 1811 pasó a ser propiedad Nacional. Tres Edificios comprende Des Invalides: El Hotel o Residencia, la Capilla de Saint Louis y el Dome des Invalides donde descansan los restos de Napoleón Bonaparte, que fueron -- trasladados en 1840. El Hotel propiamente dicho puede alejar -- alrededor de 6000 personas.

El Hotel de Ville es el Edificio central de los municipios-franceses, fue edificado en el siglo XVI; lo sobresaliente de - su construcción es la fachada con grupos alegóricos esculpidos- y estatuas representando las principales ciudades de Francia.

En la Nueva España se bautizaba al mesón, albergue o taberna, con el nombre de su fundador o del Santo Patrón del lugar a diferencia de los existentes en Europa en el siglo XV y XVI que llevaban nombres tales como: "La Luna", "El Paraíso", "La Campana", etc. en Roma; "La Cabeza del Rey", "El Cordero Pascual" etc. en Inglaterra.

En Europa en el siglo XIV el distintivo de los lugares de - albergue era una rama verde o un festón. En Inglaterra se llama ba "ale-stake".

En la actualidad el país más importante en la Industria Hotelera es Estados Unidos a pesar de aparecer los mesones cien - años más tarde que en la Nueva España.

Los mesones en las colonias estadounidenses estaban localizados en los puertos de entrada como ocurría en los de la Madre Patria.

El primer mesón fue fundado en 1631 en la Colonia Inglesa - de Jamestown, Virginia, aún cuando se menciona otro anterior a este en San Agustín de la Florida.

El desarrollo político y económico de las colonias americanas se debió principalmente a que los mesones estaban colocados en puestos avanzados de la civilización. A dichos mesones se -- les denominaba "Inns and Taverns".

En Boston, Nueva Inglaterra, se estableció en el año de 1634 el primer mesón, en 1686, "The Blue Anchor"; en 1690, "The Royal-Exchange".

La palabra "inn" cuyo significado era mesón o venta desapareció al substituírse por "Tavern" (taberna).

En 1682 en Filadelfia fue famoso "El Mesón del Ancla Azul" - ("Blue Anchor Inn") porque ahí se pasaba largo tiempo el colonizador y poblador William Penn.

En 1712 se fundó en Boston "The Bunch of Grapes" (El Racimo de Uvas) donde se estableció la Primera Gran Logia Americana - de Masones.

En ese mismo año se abre la taberna "The Green Dragón" ("El Dragón Verde") cuartel de los revolucionarios, como el "British Coffe House" ("El Café Británico") que fue cuartel de los soldados ingleses. En esa época los hoteles sufrieron un cambio radical pasando a ser el lugar de reunión de los patriotas, dejando de ser casas en donde los viajeros podían obtener alimentos y - hospedaje.

George Washington se hospedó frecuentemente en "The City -- Tavern" (Filadelfia 1775); otro foco revolucionario fue la "Francis Tabern" de New York (1783) donde se reunían "Los Hijos de -

la Libertad".

Los primeros hoteles en este país fueron administrados bajo el llamado plan americano. Los cuartos eran confortables aunque amueblados rústicamente y rara vez alfombrados.

La comida servida a horas fijas se anunciaba por el tintinear de una campana o de un gong, teniendo que acudir los comensales lo más pronto posible.

En la Ciudad de New York, en 1794 fue construido el primer hotel para ese tipo de servicio llamado "City Hotel".

Para 1800 era evidente que los Estados Unidos de América estaban asumiendo la delantera en el desarrollo del "Hotel Moderno de primera clase", mientras los de Europa operaban sobre las bases de que únicamente la aristocracia tenía derecho al lujo y al confort. Los Hoteles Americanos servían a cualquier clase de persona que pudiera pagar los servicios de dicho establecimiento, siendo las tarifas la mitad del precio de los Hoteles Europeos.

"The National Hotel", en Washington 1827, fue por varios años la casa de los más eminentes funcionarios de la nación. En la ciudad de Boston, se construyó un Hotel de primera clase mercediendo ser llamado el Adán y Eva del Hotel Moderno ya que superasó a sus contemporáneos en América y Europa, este Hotel fue el "Tremont House", siendo el edificio más grande, elegante y costoso construido en ese país y el mundo. Su apertura estableció la supremacía americana en lo que respecta al manejo de los Hoteles ya que ofreció varias innovaciones no conocidas en esos días.

El Hotel Tremont proporcionaba cuartos privados, sencillos y dobles, - con cerradura en la puerta, un lavamanos en cada habitación y el obsequio de dos barras de jabón, introdujo los servicios de Bell-Boys (botones), commuta dor y teléfono privado en cada habitación.

La cima de este período de construcción se alcanzó entre los años 1830-1850 cuando se iniciaron los servicios de agua y electricidad.

Sin embargo, a fines del siglo XIX, se seguían construyendo hoteles que rivalizaban al Bostons Tremont House, tales como el Waldorff Astoria de New-York, el Brown Palace de Denver, el Barnum's Hotel de Baltimore, el Saint -- Charles Hotel de New Orleans con su majestuoso pórtico al estilo de los templos corintios, con capacidad para más de 700 personas.

El Charleston Hotel que tuvo la desgracia de ser el único hotel que se incen diara hasta sus cimientos el mismo día de su inauguración en 1839, fue recons truido y llegó a ser el punto de reunión de grandes hombres de los Estados - Sureños.

En 1841 fue abierto el Planter's House, en San Luis, llamado con justicia el "Hotel más espléndido al Oeste de las montañas"; tenía 215 habitaciones lujosamente amuebladas, un clásico salón de baile y por último, la loza- y cuchillería habían sido confeccionadas íntegramente en Inglaterra.

En Saint Nicholas y el Metropolitan, en New York, introdujeron en el - año de 1852 varias innovaciones, particularmente las "alcobas nupciales"

En 1854 el Prevoort y el Everett, en New York, y en 1855 el Parker Hou- se, en Boston, abrían bajo el plan europeo.

El Fifth Avenue Hotel en New York fue terminado en 1859 -- siendo el primer hotel que introdujera un elevador para personas. En 1873 el Brunswick en Boston, el Palmer House, el Grand Pacific Hotel y el Serman House en Chicago fueron abiertos en esa época, en tanto que el Palace Hotel en San Francisco, inició sus operaciones en 1875.

Las últimas dos décadas del siglo XIX, fueron célebres -- por el incremento de construcciones de nuevos y más espléndidos hoteles desde el Atlántico hasta el Pacífico y desde el -- Norte hasta el Golfo.

A principios del siglo XX la Industria Hotelera se enfrentó a la necesidad de servir a un nuevo tipo de huésped presentándosele los siguientes problemas: el tipo de habitación necesaria para el agente viajero, la necesidad de crear nuevos servicios para satisfacer al viajero de la clase media y un tipo de operación diferente para satisfacer dichas demandas. Afortunadamente para la Industria Hotelera, Ellsworth W. Statler, desarrolló los anteriores problemas, creando en enero de 1908, el Búfalo Statler Hotel, marcando así una nueva era en la Industria Hotelera Americana, siendo el nacimiento del Hotel Comercial Moderno. Muchos de los servicios y conveniencias que hoy pasan desapercibidas fueron introducidas en este hotel y entre ellas estaban las escaleras de servicio para proteger la entrada principal, cerradura de protección sobre la manija de la -- puerta, el apagador, localizado en la entrada de la habitación baño privado con agua fría y caliente, un periódico diario -- gratuito para cada huésped. Este hotel pronto fue reconocido -- en toda la nación por sus comodidades y su frase célebre: " a -- room and a bath for a dollar and a half", (un cuarto y un baño por un dolar y medio).

verdaderamente se había establecido un hotel moderno que proveía servicio, limpieza y confort para el viajero promedio y al alcance de su presupuesto. Esto también marco el éxito del "Statler Hotel", e inició el desarrollo de la "Statler Hotel Company".

En el período de 1910-1920 fueron construídos famosos hoteles conocidos hoy día, En New York, el Hotel Pennsylvania hoy conocido como Statler Hotel, el New Yorker Hotel, el Steaven Hotel, conocido hoy día por el Conrad Hilton Hotel. En Chicago, contando con 3000 habitaciones, y tres hoteles de lujo más: el Waldorff Astoria, el St. Regis y el Pierre.

Aún se hacían planes para construir mejores y más grandes hoteles, cuando en 1930 entró la gran depresión, causa por la cual el 85% de los hoteles fueron embargados o subastados públicamente. Durante esta época los expertos financieros opinaron que la Industria Hotelera nunca se repondría; sin embargo, se sostuvo a través de ésta que fue su peor etapa.

En las años cuarentas se registró la mayor ocupación, a pesar del inicio de la Segunda Guerra Mundial, llegando a la utilización de los lobbies como habitación, empleando a personal inexperto.

En la época de los cincuenta se inició la época de los Moteles y de los Motor Hotels que solucionaron el problema existente del estacionamiento.

Los Hoteles en Europa son antiguos, careciendo de equipo - moderno, siendo su servicio más individualizado que el Norteamericano, contando con un promedio de 2 empleados por huésped. Suiza se ha considerado el primer país en servicio, aunque Italia ha alcanzado esta categoría, superándola en alimentación.

Existen actualmente hoteles de lujo como: Ritz y Savoy en Londres, Altheni y Ritz en París, Danieli y Excelsior en Venecia Excelsior en Roma , Ritz en Madrid, Palace en Lausana.

Comerciales como: Dosvenor House en Londres, George V en - París, El príncipe Saboya en Milán y el Plaza Melea en Madrid.

Vacacionales como: Glenogleo at aushterarder en Escocia, -- Gran Duchi D'Aostrá en Italia, Hotel Du Palais en Milán y el Pa lace en San Moritz en Suiza.

En Centro y Sudamérica los hoteles antiguos tienen una marcada influencia europea, no así los modernos que tienen el sistema americano tanto en arquitectura, decoración y servicio.

En Oriente, a pesar de sus arraigadas tradiciones, se encuentran habitaciones de tipo occidental.

En Africa la categoría de los hoteles va desde el pequeño hotel rural hasta los de lujo, el Gobierno a través del Consejo Hotelero proporciona información sobre el desarrollo y mejoras en general de éstos.

Observamos que en el mundo se ha adoptado el sistema americano en el manejo de los hoteles, debido a que la mayoría del -

turismo mundial procede de Estados Unidos de Norteamérica, exigiendo comodidades y servicios de tipo americano, considerando inclusive que una de las mayores inversiones en la Industria - Hotelera proviene de Capital Americano.

## 2.- En México

En la antigua Tenochtitlán, en la que se fundó el poderoso Imperio Azteca, existió el pochteca que era el viajero, comerciante de oficio, explorador, embajador y espía. Dormía la mayoría de las veces a la intemperie, bajo los árboles, en cuevas y en contadas ocasiones, al llegar a algún poblado, los naturales le ofrecían hospedaje, no por hospitalidad como ocurría en Grecia, sino por sus preceptos religiosos, los que les inculcaban terror y superstición., encontrando a veces la muerte.

En forma primitiva fueron construídos los primeros caminos en realidad eran simples veredas ya que carecían de bestias de carga y de carros de transporte.

A la llegada de Hernán Cortés se abrieron amplias rutas. La calzada más grande partía de la Capital de la Nueva España - por Tabasco, Guatemala, para desembocar en Hibueras (Honduras), siendo su utilidad posterior, la de realizar la construcción de esta carretera para el comercio entre la Nueva España y la América del Centro.

No se sabe la fecha exacta en que se estableció el primer mesón. En el Acta de Cabildo celebrado el 10. de diciembre de 1525, cuatro años después de la toma de la Ciudad de México, se presentó Don Pedro Hernández Paniagua, solicitando licencia, -- que fue concedida, para establecer un mesón, siendo éste el primero de la Ciudad de México, establecido en lo que es actualmente la calle de Mesones. A decir verdad, éste no fue el primero-

de la Nueva España, ya que se tiene noticia de que existían -- otros en el país como el de "San Juan" de la Villa Rica de la Veracruz, cuyo registro consta en el Acta de Cabildo, con fecha octubre de 1525, junto con la solicitud hecha por Francisco de Aguilar para abrir un Mesón en el camino de Medellín a la - Villa Rica de la Veracruz , con la condición de mejorar el camino desde la población citada hasta Jalapa. Posteriormente se abrió otro mesón en el año de 1526, en Cholula misma fecha en que tuvo su apertura el de Juan de la Torre en Cuernavaca, Morelos.

Uno de los mesones dignos de mencionarse es el de "San José" de Perote, establecido en el año de 1527 por Don Pedro Ansuures, cuyo camino real era de la Villa Rica de la Veracruz a México. Constaba de un lugar amplio para albergar una gran cantidad de bestias, además de espaciosas habitaciones colocadas en los altos del mesón, destinadas para los viajeros, cerca de los corrales y patios existían las habitaciones destinadas a la servidumbre, arrieros y soldados. Se puede considerar como uno de los más completos ya que contaba con Iglesia, tienda y toda clase de comodidades para satisfacer las necesidades primarias de los viajeros.

Las primeras ordenanzas fueron dadas por Hernán Cortés; - quién fijó precios adecuados para cada mesón de acuerdo con la habitación, comida, pastura; prohibió la existencia de gallinas para evitar se comiesen en maíz que hubiese en los pesebres.

En el año de 1525, el Virrey Don Luis de Velasco creó un Tribunal especializado para la aprehensión de bandidos que aso

laban los caminos. Este Tribunal fue conocido con el nombre de la Santa Hermandad, cambiándolo en 1719 por el de Acordada, de sapareció al iniciarse la Guerra de Independencia, trayendo co mo consecuencia trastornos a los viajeros. Durante el Gobierno del General Don Porfirio Díaz se formaron los "Cuerpos Rurales" cuya misión era la de restaurar la tranquilidad en los caminos.

Un factor que sin duda propició el desarrollo de los meso nes fue la aparición del Servicio de Diligencias establecido - en 1849 por Don Manuel Escandón. La ruta se iniciaba en la Ca- sa de Diligencias, por el callejón de Dolores, que se comunica ba con los patios del Hotel Iturbide y terminaba en la Plaza - de Armas de Veracruz frente al mesón de las Diligencias que -- hoy en día es el Hotel Diligencias. Más tarde, Don Anselmo de- Zaratuza extendió el servicio a toda la República, establecien do mesones y hoteles de diligencias, siendo en ocasiones pro- piedad de la Compañía, para el Servicio de los viajeros. Estos mesones y Hoteles fueron el eslabón que unió los albergues co- loniales con los hoteles en forma, predecesores de los actua- les.

Uno de los principales mesones de la Ciudad de México, en- 1826, fue el Mesón de San Agustín; poseía catres de fierro, un aguamanil, una mesa, encima de ella un candil plano con su ve- la de sebo de a Tlaco, una silla de Tule. En la pared se encon traba colgado un cajón con armellas de madera, utilizándolo co mo perchero para ropa, era el que prestaba mejor servicio y por lo tanto poseía una mayor y seleccionada clientela.

De la misma categoría se puede mencionar al Mesón "El Chi- no" que se encontraba en la segunda calle de mesones # 17, con taba con camas de mampostería, un petate de tule era el col---

chón y una fonda al estilo mexicano.

En general, el patio de los mesones servía de corral para las bestias.

Cuando éstos sólo alojaban personas se consideraban Posadas.

A la implantación de las vías ferroviarias y al servicio de las Diligencias Generales, continuó el languidecimiento de los mesones, que prestaban sus servicios ya únicamente a los arrieros, chalanos e indios con burros cargados de mercancías, convirtiéndose las casas señoriales en Hoteles.

En la Capital, durante la época de 1910, los propietarios de los hoteles comisionaban a determinado número de personas para ofrecer tarjetas de propaganda de sus hoteles, anunciando la calidad, comodidad, precio y dirección, aconsejando obtener el mayor número de tarjetas para poder decidir en cuál hospedarse según sus conveniencias y necesidades.

En el Distrito Federal, tomaron carácter formal diversos hoteles, de los cuales los principales eran:

El Hotel "Alameda", Hotel del "Bazar"; siendo en 1832 una de las dos mejores posadas existentes; posteriormente Don Alonso de Avalos Bracamonte, Conde de Miravalle, la compró y reconstruyó, se encontraba situada en la casa # 8 de la calle del Espíritu Santo, actualmente de Isabel La Católica. Hotel y Café "La Bella Unión"; cuya construcción fue la primera en realizarse con ladrillo tan sólo en 5 meses. Hotel "Carrillo"; de la calle de Paseo de la Reforma # 77. Hotel del Ferrocarril, ubicado en lo que fuera el Hospital de los Hermanos Terciarios de San -

Francisco; posteriormente lo compró Don Maximiliano, destinándolo para el establecimiento de la Corte Marcial y los Ministerios de Guerra y de Hacienda.

Con el triunfo de la República, se destinó este suntuoso edificio a la Escuela de Comercio y Administración. Hotel de la Gran Sociedad, existente desde 1832 como la otra de las dos mejores posadas en esa época; en 1850 en este Hotel fue asesinado el Diputado Don Juan de Dios Cañedo y Zamorano de la Vega, tal vez a causa de documentos comprometedores para Mariano Arista. Fue uno de los mejores hoteles existentes en esa época, actualmente en este lugar se encuentra la Casa Boker. Hotel Iturbide; de 1821 a 1832 fue la residencia del Emperador Agustín de Iturbide por haberla ocupado el Embajador Iturbide I, se le conoció con el nombre de "Casa de Iturbide" y "Casa del Emperador". En 1850 Don Anselmo Zaratuza, empresario de las Diligencias, la compró y adaptó para Hotel, actualmente este edificio se encuentra en reconstrucción. Hotel Pan-americano; anexo al Café Colon, siendo actualmente la Secretaría de Recursos Hidráulicos.

Hotel Regis; ocupó gran parte de la manzana de Avenida Juárez - (Calzada de El Calvario), de San Diego, Colón y Balderas, en 1927 derrumbaron algunas casas para construir un edificio en el que estaría el Diario "El Imparcial", posteriormente fue edificio de oficinas, casa de departamentos para familias y adaptándolo después para abrirlo al público como el Hotel Ritz, el que era pequeño, posteriormente recibió el nombre de Hotel Regis, adquiriendo las casas adyacentes para transformarlas en habitaciones con baño, siendo en la actualidad moderno y confortable. Hotel Vergara, cuyo propietario fue Don Eduardo Cañas, suegro del Lic. José Y. Limantour.

Contemporáneos de los Hoteles de la Ciudad, florecían - - otros en el interior de la República.

En Amecameca: Hotel Central.

En Cuautla: Hotel San Diego, Hotel Morelos, Hotel Providencia.

En Cuernavaca Morelos: Hotel Bella Vista, Hotel Cuernavaca Hotel de los Jardines de la Borda, fue la residencia favorita - de los Emperadores Maximiliano y Carlota. Hotel Moctezuma, Hotel Morelos, Hotel San Pedro.

En Guadalajara: Hotel Pénix y San Francisco.

En Jalapa, Ver.: Gran Hotel, Hotel Juárez, Hotel de México. En Monterrey: Hotel Ancira, inició su construcción en 1908 con una inversión inicial de 1,500,000.-

En Oaxaca: Hotel Chávez, Hotel Francia, Hotel Nacional.

En Pachuca: Hotel Central, Gran Hotel Grenfell.

En Popo Park: Existía un Hotel rodeado de frondoso bosque- ubicado en la línea del Ferrocarril Central Interoceánico preferido de las personas que ascendían al Popocatépetl.

En Puebla: Hotel Francia, Gran Hotel, Hotel Jardín, Hotel - Pasaje.

En Tampico: Hotel Imperial, en 1927 el Hotel Rivera.

En Tehuacán: Hotel Balneario del Riego, Hotel México.

En Toluca: Hotel Andueza, Gran Hotel Sociedad, Hotel León- de Oro.

En Veracruz: Hotel Diligencias, Gran Hotel de México, Nuevo Hotel Colón, Hotel Terminal, Hotel Americano, Gran Hotel Buenavista, Gran Hotel Oriente.

Existe actualmente en México un sinnúmero de Hoteles para todas las clases sociales, entre ellos los más importantes en el Distrito Federal, son los siguientes:

Hotel Alameda, con 320 cuartos; Hotel Alffer, con 158 cuartos; Hotel Ambassador, con 133 cuartos; Hotel Aristos, con 326 cuartos; Hotel Bamer, con 111 cuartos; Hotel Camino Real, con 720 cuartos; Hotel Casa Blanca, con 200; Hotel Continental Hilton, con 385; Hotel DF Carlo, con 110; Hotel de México, con 1912 cuartos; Hotel Del Paseo, con 107; Hotel del Prado, con 432; Hotel El Diplomático, con 120; Hotel El Presidente, con 120; Hotel Fiesta-Palace, con 700; Hotel Gêneve, con 378; Gran Hotel de la Ciudad de México, con 128; Holiday Inn Aeropuerto, con 203; Hotel Luna con 113; Hotel María Isabel Sheraton, con 477; Hotel Plaza Vista Hermosa, con 110; Hotel Prince, con 124; Hotel Purúa Cristóbal Colón, con 254; Hotel Reforma intercontinental, con 233; Hotel Regente, con 115; Hotel Regis, con 336; Hotel Ritz, con 140; Hotel Romano, con 153; Hotel San Francisco, con 142; Hotel Sevilla, con 106; Hotel Virreyes, con 152.

En la actualidad, México cuenta con grandes centros hoteleros siendo los más importantes los siguientes:

En Acapulco: Hotel Acapulco Hilton, con 467 cuartos; Hotel Acapulco Marriot Paraíso del Pacífico con 442.

En Veracruz; Hotel Emporio, con 150 cuartos; Gran Hotel Diligencias, con 136; Hotel Mocambo, con 100; Hotel Veracruz, con 220.

En Baja California Norte, Mexicali: Hotel San Juan Capistrano, con 79 cuartos.

En Baja California Sur (Territorio), La Paz: Hotel Perla - con 98 cuartos.

En Guadalajara: Hotel Camino Real, con 143 cuartos; Hotel Fénix, con 218; Hotel Gran Hotel, con 100; Hotel Guadalajara -- Hilton, con 229; Hotel Roma, con 170.

### C.- CLASIFICACION DE LOS HOTELES.

La Industria Hotelera se puede clasificar en tres grandes grupos:

#### 1.- Atendiendo a su localización:

- a).- Los de grandes centros urbanos:- Encontrándose en el núcleo de las principales ciudades para satisfacer las necesidades de los hombres de negocios y agentes viajeros.
- b).- De vacaciones o descanso:- Ubicados cerca de las playas montañas, lagos, etc., de fácil acceso por cualquier vía de comunicación, proporcionando otros servicios como al bercas, boliche, tenis, etc. Estos trabajan a base de temporadas, por lo que sus ingresos son variables.
- c).- Los de Carretera.- Situados en los caminos que conducen a cualquier Ciudad, llamados Moteles o Motor Hotels, con tando con los servicios proporcionados en el hotel, dan do descanso al huésped viajero y protección tanto al -- automóvil como al equipaje.

#### 2.- Atendiendo a su Categoría:

- a).- Hoteles de Lujo:- Se encuentran en las grandes ciudades del mundo, construidos majestuosamente, con una decoración exqui sita y delicado gusto en el mobiliario, contando con -- huéspedes distinguidos, proporcionándoles un confort - inigualable, con todos los servicios necesarios, tenien do un ambiente de atención y esmero, ofreciéndoles coc teles y reuniones sociales, con grata estancia.
- b).- Hoteles Comerciales:- Son los que prestan servicios a - los llamados tours o grupos turísticos, concediéndoles -

descuentos atractivos, ya que el costo por habitación es más --  
bajo. Actualmente esta clase de Hoteles brindan una es-  
merada atención a sus huéspedes, debido a la competencia  
y buena organización administrativa, beneficiando al tu-  
rista.

3.- Atendiendo a su tamaño:

- a).- Gran Hotel:- Consta de más de 300 habitaciones, encon-  
trándose entre ellos el Camino Real, María Isabel, etc.
- b).- Hoteles Grandes:- Ofreciendo de 200 a 300 habitaciones-  
como el Hilton, Aristos, etc.
- c).- Hoteles Medianos: Poseen de 100 a 200 habitaciones; en-  
tre ellos están el Alffer, Ambassador, etc.
- d).- Hoteles Pequeños:- Son los que cuentan con menos de 100  
habitaciones.

D.- LA IMPORTANCIA DEL TURISMO CON RELACION  
A LA HOTELERIA EN MEXICO.

La Industria Hotelera se basa en gran parte en el Turismo, - ya que este busca alojamiento alojamiento y confort en su estancia, por lo que en la actualidad se le protege debido a la posición benéfica que da en la Balanza de Pagos. Por tal motivo, la Hotelería y el turismo marchan juntos para el mejoramiento económico de un país, existiendo varias organizaciones internacionales y nacionales, tanto del turismo como de la Hotelería.

En México se ha impulsado tanto al Turismo como a la Industria Hotelera; al primero por parte del Gobierno, creando el Departamento de Turismo y el Consejo Nacional de Turismo, haciendo publicidad en el extranjero y en el país, para incrementarlo creándose agrupaciones con el fin de mejorar los servicios turísticos.

Obras como la construcción de aeropuertos, carreteras, para dadores, aprovechamiento de monumentos coloniales y precolombinos urbanización, etc.

La segunda por parte de la iniciativa privada, que también cuenta con asociaciones para el desenvolvimiento turístico, como Agencias de Viajes, Asociación Hotelera, Turismo Nacional -- Popular, etc., haciendo inversiones en hoteles lujosos, comerciales, moteles, y paradores, albergues juveniles, de descanso e información, campos de remolques, gasolinerías, escuelas de Turismo, fraccionamientos turísticos, transportación e instalaciones de deportes acuáticos, etc.

Por lo anteriormente mencionado, se observa que el Turismo-

y la Industria Hotelera no se encuentran abandonados, ayudando a la economía del país, ya que México es el único en Latinoamérica que por su planificación en la Industria sin Chimeneas, --coopera activamente en la Balanza de Pagos.

E.- ALGUNAS DISPOSICIONES LEGALES APLICABLES  
A LA INDUSTRIA HOTELERA

El Código Civil para el Distrito y Territorios Federales, -  
reglamenta el Contrato de Hospedaje, mencionado anteriormente -  
en el inciso A, referente a Definiciones, en este Capítulo.

En el Reglamento de la Ley General de Población (6), en su -  
parte relativa al Turismo, encontramos algunos artículos que re-  
gulan el funcionamiento de los Hoteles, siendo los que a conti-  
nuación se transcriben:

"Art. 20.- Por conducto de las oficinas de Turismo de los -  
Estados, y de acuerdo con las autoridades estatales y municipa-  
les, el Departamento vigilará que los restaurantes, hoteles, cas-  
as de huéspedes y otros lugares de alojamiento, se sujeten a -  
tarifas previamente aprobadas y que deberán ser fijadas en lugar  
visible de los propios establecimientos, e impresas, cuando me-  
nos, en español e inglés. La vigilancia se extenderá igualmente  
al servicio que los citados establecimientos rindan a los turis-  
tas y, al efecto, el Departamento establecerá los sistemas de in-  
formación y estadística que el cumplimiento de este artículo de-  
mande. Las tarifas a que se refiere este artículo, deberán es-  
tar autorizadas y firmadas por el jefe del Departamento de Turis-  
mo. En el Distrito Federal, estas funciones de vigilancia que--  
dan a cargo directo del expresado Departamento"

"Art. 21.- Todos los restaurantes, hoteles, casas de huéspe-  
des y demás lugares de alojamiento para turistas locales y ex-  
tranjeros, deberán comunicar por escrito al Departamento de Tu-  
rismo, dentro de un período de treinta días los ubicados en la  
Ciudad de México, y de 90 los de los Estados de la República Me-  
xicana, después de la publicación de este Reglamento, las loca-  
lidades de que disponen y el precio de cada una de ellas por --

una y por más personas."

"Art. 22.- En ningún tiempo ni por ninguna causa podrán -- los hoteles, casas de huéspedes, restaurantes y demás lugares - de alojamiento modificar, aumentando o disminuyendo, los precios que se les hayan fijado por las autoridades locales correspondientes y que hubieren comunicado al Departamento de Turismo, - entendidos de que se harán acreedores a las sanciones correspondientes, Antes de que pongan en vigor una nueva tarifa de precios autorizados por la autoridad correspondiente, deberán enviarla al Departamento de Turismo para su aprobación."

"Art. 23.- Las reservaciones que hagan los hoteles, casas de huéspedes y demás lugares de alojamiento para turistas, solicitadas por cualquier turista o compañía privada de turistas, - deberán ser estrictamente cumplidas para el día en que se hubieren convenido, entendidos los infractores de las sanciones en - que incurrir por cualquier contravención a este ordenamiento".

En el Reglamento de la Comisión Nacional de Turismo (7), en el Capítulo V, referente a las agencias de turismo, en su artículo 38, hace mención a la cancelación de las reservaciones con los hoteles, siendo el siguiente:

"Art. 38.- Cuando por caso fortuito o de fuerza mayor las agencias de Turismo se vean obligadas a cancelar reservaciones - o a rescindir contratos celebrados con hoteles, empresas de transporte o cualquier otra persona física o moral cuyos servicios - en materia de turismo hubieren contratado, deberán dar oportuno aviso al afectado y, en caso de controversia sobre el particular, las partes podrán someterse al arbitraje del Comité Ejecutivo."

El Capítulo VIII referente a los establecimientos de hospedaje y restaurantes del anteriormente mencionado reglamento, -- trata varias disposiciones en los siguientes artículos:

"Art. 55.- El Comité Ejecutivo procederá a clasificar y registrar los establecimientos de hospedaje, restaurantes y empresas similares que presten servicios al turista, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 13 y 19 de este reglamento".

Capítulo II; del Consejo Nacional de Turismo.

"Art. 13.- Son funciones del Consejo Nacional de Turismo:

VI.- Aprobar las categorías generales en que deban ser clasificados para los efectos de fijar y autorizar las tarifas de servicios, y de acuerdo con su importancia, capital invertido, ubicación, servicios que proporcione al público, condiciones económicas generales de la región en que funcionen, etc. los hoteles, casas de huéspedes, establecimientos de hospedaje en general, - restaurantes y cualesquiera otras empresas o personas que se dediquen a prestar servicios al turista;"

Capítulo III; del Comité Ejecutivo:

"Art. 19.- Son funciones del Comité Ejecutivo:

XVI.- Llevar un registro pormenorizado y permanente de toda clase de establecimientos de hospedaje que presten servicios al turista;

XVII.- Vigilar que los hoteles, casas de huéspedes, establecimientos de hospedaje en general, restaurantes y cualesquiera --

otras empresas o personas que se dediquen a prestar servicios - al turista, cumplan con las leyes, reglamentos y disposiciones- que les sean aplicables;

XVIII.- Revisar y autorizar dentro de las categorías a que se - refiere el artículo 13, inciso VI, las tarifas de hoteles, ca-- sas de huéspedes, establecimientos de hospedaje en general, res- taurantes y de cualesquiera otras empresas o personas que se de- diquen a prestar servicios al turista;

XIX.- Vigilar que los hoteles, casas de huéspedes, establecimien- tos de hospedaje en general, restaurantes y cualesquiera otras- empresas o personas que se dediquen a prestar servicios al tu-- rista apliquen estrictamente las tarifas autorizadas;

XX.- Promover el establecimiento de hoteles y campos de turismo gestionando las facilidades necesarias;"

"Art. 56.- El Comité Ejecutivo, tomando como base las cate- gorías generales a que se refiere el inciso VI del artículo 13, fijará las tarifas de precios a que deberán sujetarse los esta- blecimientos de hospedaje, restaurantes y empresas similares -- que presten servicios al turista , escuchando la opinión de las autoridades municipales, si así lo estimare conveniente."

"Art. 57.- Las tarifas autorizadas por el Comité Ejecutivo serán colocadas en lugar visible en los establecimientos de hog- pedaje, restaurantes y empresas similares que presten servicios al turista."

"Art. 58.- Los hoteles, casas de huéspedes y establecimientos de hospedaje en general tienen obligación de fijar en el lugar más visible de cada habitación, la tarifa impresa, sin correcciones ni enmendaduras, que corresponda a esa localidad, -- con expresión del precio por una, dos o más personas. La tarifa deberá contener, además, la indicación de si el precio incluye o no los alimentos."

"Art. 59.- Si el Comité Ejecutivo así lo determinare, las tarifas podrán ser impresas juntamente con su traducción al --- idioma o idiomas de más frecuente uso entre los turistas extranjeros."

"Art. 60.- Los establecimientos de hospedaje, restaurantes o empresas similares que presten servicios al turista, no podrán por ningún motivo alterar, aumentando o disminuyendo, las tarifas de precios autorizados por el Comité Ejecutivo."

"Art. 61.- Los establecimientos de hospedaje deberán suministrar al Comité Ejecutivo, cuando éste lo solicite, los datos relativos al movimiento de pasajeros, al número y cupo de las - localidades de que disponen y cualesquier otros que tengan relación con el turismo."

"Art. 62.- Las reservaciones que acepten los establecimientos de hospedaje en general, solicitadas por cualquier turista o por una agencia de turismo, deberán ser estrictamente cumplidas."

"Art. 63.- Queda prohibido a las personas físicas o morales que exploten establecimientos de hospedaje de cualquiera naturaleza, otorgar comisiones directa o indirectamente a guías -

de turistas, choferes, empleados de las compañías de transportes, etc. Sólo podrán bonificarse comisiones a las agencias de turismo que funcionen legalmente, según los convenios o contratos que previamente formulen al respecto y en su oportunidad deberán ser presentados al Comité Ejecutivo para su autorización y registro."

El no cumplimiento de alguno de los artículos anteriormente mencionados, harán caer al infractor en diversas sanciones, - las cuales pueden ser:

1.- La imposición de multas que fluctuarán de \$ 500 000.- a 1'000,000.- según sea la calificación de la violación cometida.

2.- Arresto hasta por 15 días.

3.- Orden de clausura transitoria o definitiva del establecimiento.

Sanciones que serán acordadas por el Comité Ejecutivo y podrán ser recurridas ante el Consejo Nacional.

De los artículos anteriormente mencionados del Reglamento de la Ley General de Población en su parte relativa al turismo, y en el Reglamento de la Comisión Nacional de Turismo se puede apreciar que éstos tienden a la protección del turismo y de la industria sin chimeneas, propiciando un medio favorable para su progreso y desarrollo, pues reglamenta la autorización, supervisión y modificación de las tarifas, así como la cancelación de reservaciones por medio de la imposición de sanciones ya tratadas anteriormente.

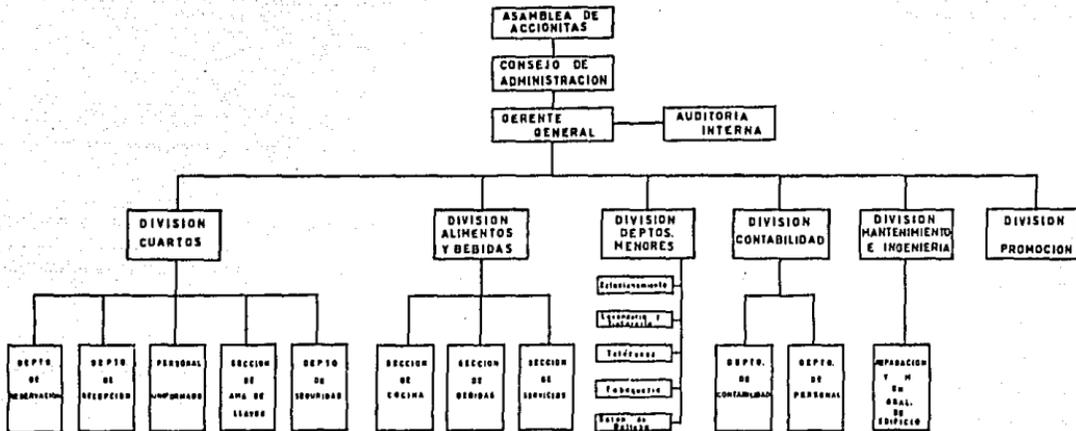
La Industria Hotelera además de regirse particularmente -- por las disposiciones legales anteriormente tratadas, estará regulada por otras leyes anteriormente tratadas, estará regulada por otras leyes generales, que son comunes a la empresa, tales como: la Ley del Impuesto sobre la Renta, Ley Federal de Trabajo, Ley del Instituto Mexicano del Seguro Social, Ley de Comercio y otras.

## N O T A S

- (1).- Diccionario Enciclopédico U.T.E.H.A., tomo VI, México, -- 1953, p. 85.
- (2).- Miguel de Toro y Gisbert, Pequeño Larousse Ilustrado, 2a. Ed., París, Editorial Larousse, 1966. p. 553.
- (3).- Diccionario Enciclopédico U.T.F.H.A., Tomo VII, México, - 1953, p. 467.
- (4).- Diccionario Enciclopédico U.T.F.H.A., Tomo VIII, México, - 1953 ,p. 708.
- (5).- Leyes y Códigos de México, Código Civil para el Distrito y Territorios Federales, 10a. Ed., México, Editorial Porrúa, S.A., 1963. pp. 458-59.
- (6).- Leyes Mexicanas, Ediciones Andrade, Extranjería, Turismo y Población, 1a. Edición, México, D.F., Ed. Ediciones Andrade, S.A., p. 465-66.
- (7).- Ibid pp. 476 bis 13a; 476 bis 14a; 476 bis 16a.; 476 bis 18a.;476 bis 19a.

**CAPITULO II****Organización Administrativa de la****Industria Hotelera.**

# ORGANIGRAMA DE UN HOTEL



## B.- FUNCIONES DE CADA DIVISION

El organigrama muestra en forma generalizada la estructura y organización interna administrativa de una empresa hotelera, teniendo variantes de acuerdo a las necesidades de cada hotel, debido a su localización, tamaño y categoría.

- 1.- Gerente General;- Es la persona encargada de la coordinación y vigilancia de las operaciones del hotel, teniendo las facultades de representación de la empresa que se le confieran de conformidad con la voluntad de la asamblea de accionistas
- 2.- División Cuartos;- Esta división es la más importante dentro de un hotel, ya que es el principal servicio prestado. Se puede dividir según la categoría y tamaño del hotel en los siguientes:
  - a.- Departamento de Reservación.
  - b.- DEpartamento de Recepción
  - c.- Personal Uniformado
  - d.- Sección de Ama de Llaves
  - e.- Departamento de Seguridad

### a.- DEpartamento de Reservaciones:-

Como su nombre lo indica, se dedica a controlar las reservaciones por habitación, que soliciten las agencias de viajes compañías y personas físicas. Dichas reservaciones pueden ser efectuadas a través de varios medios de comunicación -- como son cartas, telegramas, telex, papeletas de agencias, - llamados telefónicos, visitas personales, etc.

Este Departamento está integrado por:

- 1).- Jefe
- 2).- Auxiliares

Los cuales estarán supervisados por el Auditor Nocturno como por el Auditor de Ingresos.

b.- Departamento de Recepción:-

Este Departamento es el que tiene mayor contacto con los huéspedes, siendo su principal función el registro de éstos la asignación de tarifas en cada habitación, dar información requerida, registrar los cambios de recepción, como son: de cuarto, número de personas, tarifas, plan de hospedaje, registros que provocan modificaciones en los ingresos.

Este departamento está compuesto por:

- 1).- Recepcionistas
- 2).- Cajero de recepción
- 3).- Empleados de información

llevándose el registro y control de los huéspedes por medio de tarjetas y tirillas sueltas por su rapidez y comodidad.- Dentro de este Departamento se encuentra la caja de recepción, en donde se registran y controlan las cuentas de los huéspedes, anotando todas las operaciones que éstos realicen en todos los demás departamentos, así como de su cobro.

Otra función de la caja de recepción es el servicio de cambio de moneda, tanto extranjera como nacional; es un servicio que se presta al huésped con el fin de que éste no tenga ningún problema de buscar un Banco o de encontrarlo cerrado, así como de facilitarle sus necesidades de gastos y compras.

c.- Personal Uniformado:-

Es el que tiene mayor contacto con el huésped, ya que son los primeros y últimos en prestarles atenciones.

El servicio uniformado está compuesto por:

- 1).- Capitán de Botones
- 2).- Portereros
- 3).- Botones
- 4).- Elevadoristas

d.- Sección de Ama de Llaves:-

Esta sección desempeña una importante función en la presentación y limpieza del hotel, integrada por:

- 1).- Ama de Llaves
- 2).- Inspectoras de pisos
- 3).- Inspectoras de bancos
- 4).- Camaristas
- 5).- Mozos.

e.- Departamento de Seguridad:-

Este departamento está formado por un grupo selecto de detectives y vigilantes, los cuales hacen un reporte de las investigaciones realizadas, para dar información a la policía oficial, si ésta la solicita; cuentan con el apoyo de la gerencia, obteniendo una mayor eficiencia en el desarrollo de sus actividades, siendo las más importantes:

- 1).- La protección del huésped y
- 2).- La del hotel,

llevándose a cabo por medio de la investigación de desfalcos, robos, créditos, solicitudes de empleo, etc. También se encargan de evitar incendios, el uso de drogas y bebidas en exceso, que las habitaciones no sean ocupadas por personas ajenas, etc.

3.- División Alimentos y Bebidas:- Actualmente en los hoteles - las cafeterías cuentan con un menú estandarizado, y los restaurantes de tipo especializado son variados. Es interesante notar que en la mayoría de los casos los restaurantes y - cafeterías de los hoteles tienen entradas que dan a la calle el cliente pocas veces sabe que dicho restaurante está operado por el hotel, el hecho es que no es necesario atrave--sar el lobby del mismo para adquirir un servicio de alimentos y bebidas.

Esta división desempeña un papel preponderante en lo que se refiere a las fuentes de ingreso; es, en ocasiones, más importante que la renta de habitaciones; de sus atractivos, -- forma de operar, presentación y calidad del servicio prestado, - dependerá no solamente el éxito, sino el prestigio general del hotel. Esta división provee tres cosas:

- 1).- Comida
- 2).- Licores
- 3).- Servicio

Las dos primeras son tangibles y con conocimiento y variabilidad pueden proporcionarse a satisfacción del cliente, el tercero es intangible, requiriendo habilidad, siendo ésta - esencial para producir buen servicio, lo más importante es - que el empleado que presta el servicio sea agradable y cortés, como experto en la materia.

La división de alimentos y Bebidas se divide en tres secciones :

- a).- Sección de Cocina
- b).- Sección de Bebidas
- c).- Sección de Servicios.

a).- Sección de Cocina:- Cuenta con el siguiente personal: Cheff, cocineros, panaderos, mozos, etc. Las funciones del - jefe de cocina consisten en dirigir la elaboración de menús

como la preparación de los alimentos y control de las porciones que se sirven, supervisa a su personal que hace y maneja los alimentos, tanto en su trabajo como en el cumplimiento de las normas de sanidad y seguridad.

b).- Sección de Bebidas:- Cuenta con un jefe de bar, cantineros etc. El Jefe de Bar es el responsable de las operaciones efectuadas en todos los bares del hotel, teniendo funciones similares a las del jefe de cocina, mencionadas anteriormente.

c).- Sección de Servicios: Está integrada por el Maitre asistido en ocasiones por el Capitán de Meseros, meseros, garroteros, etc. Entre las funciones del Maitre se encuentran las siguientes:

Colabora en la elaboración de menús, dirige los preparativos de las áreas del comedor, de fiestas, banquetes, etc.,-- dando presupuestos y organización de este tipo de festejos supervisa el servicio dado a los comensales, así como a su personal.

El Capitán de meseros, se encarga de recibir a los huéspedes o clientes, sentarlos a la mesa, tomar sus órdenes y turnarlas a los meseros, quienes son ayudados por los garroteros, siendo estos últimos los encargados de poner los manteles, cubiertos, etc. y posteriormente recogerlos.

4.- División Departamentos Menores.- La extensión de esta división depende la mayoría de las veces del tamaño, localización y categoría del hotel. Se puede dividir en :

a.- Estacionamiento

b.- Lavandería y Tintorería

c.- Teléfonos

d.- Tabaquería, Salón de Belleza, Peluquería y otros.

Dichas secciones proporcionan ingresos al hotel, aunque - en ocasiones no dependan en forma directa de éste, ya que son - concesiones, persiguiendo a cambio un ingreso por concepto de - renta.

a.- Estacionamiento:.- Es un servicio indispensable que en la - actualidad prestan algunos hoteles, ya sea por concesión o - bajo su dependencia. A pesar de existir similitud entre -- los Moteles y Motor Hotels, con los hoteles que prestan -- servicios de estacionamiento, hay diferencias entre los - primeros y el segundo, señaladas anteriormente (en el Capí - tulo 1-B.- 1.-), como es el de no cobrar ningún importe - adicional por este servicio en los Moteles y Motor Hotels.

b.- Lavandería y Tintorería:.- Es un servicio esencial para la - limpieza de gran cantidad de prendas, como cotinas, sába-- nas, colchas, uniformes del personal, etc., que necesita el - hotel para prestar mejor servicio, siendo controlado por - el Ama de Llaves,; constituyendo un gasto para el hotel , - proporcionando así mismo este servicio a los huéspedes, pa - ra la limpieza de sus prendas, con lo cual el hotel obtie - ne ingresos. En ocasiones el Hotel cuenta con su propia, - plánta de lavado, tintorería, y planchado; cuando no exis - ta esta circunstancia se mandará a hacer este servicio --- fuera.

c.- Teléfonos:.- Actualmente ningún hotel puede prescindir de - prestar servicio telefónico a huéspedes, ofreciendo comuni - cación local y de larga distancia, tanto nacional como in - ternacional, controlado ya sea por medio de conmutador o - el sistema automático.

d.- Tabaquería, Salón de Belleza, Peluquería y otros:- Dadas -- las exigencias de los hoteles a prestar día a día más como - didad a sus huéspedes, algunos hoteles prestan servicios,-

de Tabaquería, Salón de Belleza, Peluquería y otros, por los cuales obtienen ingresos ya sea que los manejen directamente o los tengan dados en concesión, obteniendo un ingreso fijo por concepto de rentas.

5.- División Contabilidad.- Tendrá a su cargo el control de las operaciones que realice el hotel, así como el de su personal, llevándose por medio de los siguientes departamentos:

- a.- Departamento de Contabilidad
- b.- DEpartamento de Personal

a.- Departamento de Contabilidad:- Este departamento se hará cargo exclusivamente de las diferentes operaciones que se realicen.

Dicho Departamento se encuentra integrado de la siguiente manera:

- 1).- Auditor de Noche
- 2).- Auditor de Ingresos
- 3).- Cajero General
- 4).- Auxiliares.

b.- Departamento de Personal:- Por contar el hotel con gran número de empleados, este departamento tendrá bajo su cuidado los aspectos relativos a la administración del personal como selección, entrenamiento, contratación, etc., además de llevar controles por medio de registros sobre asistencias, retardos, faltas, etc., existiendo la posibilidad de que este departamento sea el responsable directo del personal, o trabaje mediante la colaboración de los diferentes jefes de departamentos o secciones, enviándole reportes de su personal a dicho departamento.

6.- División Mantenimiento e Ingeniería:- Se encuentra bajo el control de un Ingeniero, encargándose del funcionamiento - adecuado del equipo en general y del edificio.

El trabajo de esta división está integrada por seis secciones:

- a.- Reparaciones eléctricas
- b.- Plomería
- c.- Calefacción
- d.- Ventilación y Aire Acondicionado
- e.- Refrigeración
- f.- Mantenimiento y Reparación del Edificio en general. -

a.- Sección de reparaciones eléctricas:- Cumple con las siguientes finalidades:

- 1).- Permanece alerta de cualquier descompostura para ser arreglada al instante.
- 2).- Hace inspecciones periódicas de la planta eléctrica ( en caso de tenerla).
- 3).- Realiza en ocasiones trabajos como el de proyectar películas, diapositivas u otros, etc.

Se encuentra integrado por especialistas en electricidad, supervisados por el Ingeniero de la División de - Mantenimiento e Ingeniería.

b.- Sección de plomería:- el mantenimiento del sistema de plomería de un Hotel no es trabajo fácil, pues éste cuenta con grandes ramales y conexiones de tubería para abastecimiento de agua tanto fría como caliente y su desaque de cada habitación y de los servicios generales como la cocina, el restaurante, el garage, etc., que con el mal uso de estos servicios por los huéspedes, los cuales con frecuencia los descuidan dejando las llaves abiertas, tirando objetos en las instalaciones, etc., así como por desgaste normal, aumentan aún más su cuidado, vigilancia y supervisión en este

oficio y controlado directamente por el ingeniero de la --  
división de Mantenimiento e Ingeniería.

c.- Sección de Calefacción:- Existen dos sistemas de calefac--  
ción principalmente el de agua caliente y el de vapor, ob--  
teniéndose por medio de calderas que se alimentan de diver--  
sos combustibles como gas, petróleo, gasolina, etc. necesi--  
tando un constante servicio de limpieza y reparación en --  
los quemadores, termostatos, radiadores, válvulas, etc.  
encontrándose así en buen estado de uso, siendo un técnico  
en calefacción el encargado de estos servicios, supervisa--  
do por el ingeniero de la División de Mantenimiento e Inge--  
nería, pudiendo así brindar este servicio a los huéspedes  
del Hotel, cuando sea necesario, haciendo comfortable su --  
estancia con una temperatura agradable.

d.- Sección de Ventilación y Aire Acondicionado:- La ventila--  
ción y aire acondicionado prestados en la actualidad por --  
los hoteles de cierto tamaño, empleando equipo y maquina--  
ria especializada a la cual se deberá de dar servicio de --  
mantenimiento técnico por un especialista, siendo éste con--  
trolado por el ingeniero de la División de Mantenimiento e  
Ingeniería.

e.- Sección de Refrigeración:- Todo Hotel requiere para la con--  
servación de los alimentos de la cocina y otros servicios,  
de una o varias unidades de refrigeración, las que funcio--  
narán durante las 24 horas del día sin interrupción, la descom--  
postura de estos aparatos causarán pérdidas y malos servi--  
cios, por lo que se proveerán las posibilidades de descom--  
postura con una supervisión continua que estará a cargo --  
del ingeniero de la División de Mantenimiento e Ingeniería.

f.-Mantenimiento y Reparaciones del Edificio en General:--

Como consecuencia de otro tipo de reparaciones de plomería , electricidad, etc., se deberán hacer ciertos trabajos de albañilería como la ruptura de paredes, sus resanes y pintura posterior, que serán tomadas bajo cuidado de la División de Mantenimiento e Ingeniería, así como - otros trabajos pequeños, reparación de cerraduras, bisagras, llaves, etc., y trabajos de otro tipo. La supervisión de esta línea tan variada de trabajos de esta sección requiere de una gran capacidad técnica y experiencia, atendiendo además a los adelantos técnicos y equipos en el mundo de la ingeniería

- 7.-División de Promociones.- La persona que tenga bajo su cuidado esta división, tendrá que desarrollar una función importante para el crecimiento de los ingresos del hotel, teniendo como finalidad el incremento de las ventas, llevándolas a cabo por medios de propaganda, publicidad y promoción que sean necesarios, como: anuncios en los periódicos, revistas radio, televisión, relaciones con agencias de viaje y turismo tanto nacionales como internacionales, ofrecimiento de recepciones, banquetes, etc., obsequios pequeños con los datos y características del hotel, etc.

### c.- Control Interno.

Se entiende por Control Interno a los métodos, procedimientos y planes y sistemas implantados por la dirección, para que en forma organizada se realicen cada una de las diferentes operaciones del Hotel.

El control interno es el proceso para asegurar que los objetivos organizacionales y administrativos se están alcanzando, algunos de los sistemas de control están diseñados no sólo para detectar el problema, sino también para corregirlo, en consecuencia, la administración debe usar el sistema de control que sea más apropiado para la situación dada.

El sistema de control deberá controlar las actividades adecuadas, ser oportuno, ser efectivo en costo, ser preciso y ser aceptable para todos los relacionados con él, cuanto más se cumpla con estos criterios, tanto más probable es que resulte en control efectivo.

El control interno dentro de un hotel se llevará mediante los diferentes informes tomados de los registros que realiza cada uno de los diversos departamentos.

Para controlar las reservasiones efectuadas al Hotel, este Departamento - deberá de elaborar una tarjeta de reservasiones (forma I ) para efectuar el - registro de las mismas; estas formas se archivan por fecha de llegada del -- huésped, en orden alfabético, Cuando la reservación solicitada va acompañada - del depósito respectivo, el empleado encargado de las reservasiones laborará - una forma de acuse de recibo de depósito en original y tres copias, enviando - el original al cliente, una vez que el cajero haya recibido el cheque, la primera copia la conserva el cajero de la recepción para que sea verificada y con trolada en la noche por el Auditor de noche según la fecha de llegada del huésped; a la segunda copia se le abre un expediente en el departamento de reserva ciones , bajo el nombre de "Depósito para Reservasiones" en donde se archivará bajo orden cronológico de recepción; a la tercera copia, también se le abrirá un expediente del huésped, que se archivará por fecha de llegada junto con la correspondencia respectiva que se acompaña al cheque.

Quando no existen cambios en la fecha de reservación, el importe del Depósito se acreditará en la cuenta del huésped.

Si la fecha de su llegada es cambiada con anticipación, se efectúa el can bio en todos los expedientes abiertos, archibándolos nuevamente de acuerdo a - la última fecha solicitada.

Si la reservación es cancelada oportunamente, se lleva a cabo la misma forma - de distribución que la de acuse de recibo de depósito, teniendo así la forma - para poder cancelar los movimientos hechos, originando una cancelación en el - Pasivo al expedir un cheque a favor del huésped, por la cantidad de su depósito Si el huésped ha hecho una reservación garantizándola con un depósito y este - no llega en la fecha indicada, el importe del depósito es aplicable al pago de la habitación solicitada, traspasando el importe del depósito (generalmente de un día) a la cuenta de "Depósito para reservasiones" a cuenta de "huéspedes". Se elaborará un registro de REservaciones (forma 2) teniendo como finalidad la de concentrar todas las reservasiones tomadas de las tarjetas de reservasiones (forma 1) llevándose también una gráfica de reservasiones (forma 3) con el obje to de conocer los días y cuartos con reservación, así como de saber los cuar-- tos que se encuentran disponibles para ser ocupados.

La principal función de este departamento es el Registro del huésped, haciéndolo por medio de la tarjeta de registro (forma 1), siendo la misma - que la tarjeta de reservación, archivándose posteriormente en orden alfabético en el archivo de operación, procediendo inmediatamente a elaborar y distribuir una tirilla (forma 4) la primera para la administración, la segunda para información, la tercera para el ama de llaves, la cuarta para teléfonos, la quinta para botones. Con la tarjeta de registro (forma - 1) se elaborará el registro de entradas (forma 5), sirviendo para la formulación del resumen del día (forma 6), que se tratará posteriormente.

En el caso de cambio de habitación, ya sea por solicitud del huésped o - por parte del Hotel, se procederá a la elaboración tanto de un nuevo registro como de una nueva tirilla, distribuyéndose como las anteriores, - procediendo a elaborar el reporte de cambios (forma 7) para conocer las - modificaciones realizadas. También se debe de llevar un registro de salidas (forma 8) que servirá así mismo para la elaboración del resumen del - día (forma 6), la cual nos mostrará diariamente el saldo diario de personas, habitaciones e importes, el recuento de la recepción (forma 9) deberá coincidir con los datos del resumen del día (forma 6).

Dentro de este departamento se encuentra la caja de recepción, siendo una de sus funciones el registro y control de las cuentas de los huéspedes, - llevándose a cabo por medio de la Tarjeta del huésped (forma 10), así como el servicio de cambio de moneda, obteniendo el Hotel ingresos por este servicio, ya que el tipo de cambio será inferior al del cotizado como con secuencia de la oferta y la demanda, amparándose así de las variaciones - en cambios que puedan sufrir las monedas y obtener una utilidad razonable. Este servicio se controlará por medio de la compra y venta de moneda -- (forma 11), en original y una copia; con el original de todas estas formas el cajero hará un reporte que amparará la moneda extranjera comprada o vendida; el auditor de ingresos verificará dichos reportes efectuando - frecuentemente arcos sorpresivos, con el objeto de que el cajero no --

llegue a cambiar en los Bancos la moneda extranjera por la que pagó una cantidad menor a su cotización normal. La copia de las formas antes mencionadas, quedará en poder del huésped para facilitarle futuras reclamaciones.

La caja de recepción, por estar en constante contacto con los huéspedes - da servicio las 24 horas del día, por lo que cuenta con tres turnos de cajeros, cada uno de los cuales deberá hacer un reporte de su turno, llamado reporte de caja de la administración (forma 12), el cajero del primer turno deberá verificar el efectivo recibido al iniciar el turno, debiendo entregar su efectivo y reporte al segundo cajero, este procederá de -- igual forma que el anterior, el tercero hará su reporte en igual forma -- que los dos anteriores, siendo revisado por el Auditor de ingresos y procesado posteriormente al departamento de Contabilidad.

### 3).-Sección de Ama de Llaves:

Su principal función es la presentación y limpieza del Hotel, las funciones del Ama de Llaves están en relación con el tamaño y categoría del Hotel.

El Ama de Llaves tendrá las siguientes actividades:

a) Revisar que las camaristas provean cuanto sea necesario de blancos a las habitaciones, así como de alistarlos cuando el departamento de recepción avise la ocupación o desocupación de alguno de ellos.

b).- Revisar que se hayan efectuado las entregas de mantelería tanto para el desayuno, como para la comida y cena.

c).- Realizará una inspección diariamente en todo el hotel como lobby, - restaurant, bar, baños, elevadores, habitaciones, corredores, etc, con el objeto de revisar que se encuentre en orden y buen estado de limpieza.

d).- Avisar a la División Mantenimiento e Ingeniería, por medio de un memorandum (forma 13), las reparaciones necesarias, cuando estas son urgentes las comunicará de inmediato por teléfono, pasando posteriormente dicho memorándum.

- e).- Supervisa el trabajo de los mozos y demás trabajadores a su servicio.
  - f).- Supervisa a la Inspectora de blancos en el cuidado y control de blancos (forma 14).
  - g).- Lleva un registro de artículos encontrados, así como los perdidos.
  - h).- Supervisa al inspector de piso en el desempeño de sus funciones.
- 4).- División Alimentos y Bebidas:

Como se trató en el capítulo anterior, esta división está compuesta por las secciones de:

- a).- Cocina
- b).- Bebidas
- c).- Servicios

Existen varios servicios para el control de las secciones de cocina y bar que en cada Hotel se ajustarán a las necesidades del mismo, así encontramos que en los restaurantes y bares, las órdenes se tomarán por medio de una papeleta en original y tres copias, llamada comanda, forma 15) que será llevada con la orden pedida por el cliente o huésped ya sea por el Capitán de meseros o por los meseros, los que las distribuirán de la siguiente manera: el original se enviará a la Caja la primera copia pasará a la sección de cocina, la segunda copia se enviará al chequero, que es la persona encargada de supervisar que los alimentos sean dados correctamente, la tercera copia se pasará a la sección de bebidas.

La primera y tercera copia tendrán el objeto de saber qué alimentos y bebidas se servirán, así como de saber el número de mesa a la que están destinados y el número de mesero que atiende a dicha mesa, comprobándose de esta manera las salidas de alimentos y bebidas.

El original de la Comanda enviada a la Caja, servirá de base para la elaboración de las notas (forma 16) para el control de este servicio. Esta nota se hará con original y dos copias, el original le será entregado al cliente, cuando este pague, ya sea directamente a la Caja o por conducto del mesero que les atendió, siguiéndose el mismo procedimiento cuando el huésped solicite dichos servicios a su habitación o se mandará a la Caja de recepción para aplicarse a la cuenta del huésped que haya hecho el consumo, la primera copia quedará en poder del cajero de alimentos y bebidas que le servirán de base para la elaboración de su informe de cajeros (forma 17), dicho informe lo enviará al cajero de cada turno, ya sea el auditor de ingresos o al Auditor nocturno, adjuntando las notas. Tanto la sección de cocina como de bebidas cuentan con su bodega propia, en la cual deberán llevar control de existencias por medio de una tarjeta de control (forma 18), acomodados adecuadamente y en buenas condiciones de conservación, existiendo una persona autorizada en cada una de estas secciones para realizar las compras requeridas bajo las condiciones de mercado más convenientes, pasando sus reportes de compras a Contabilidad. Los gastos hechos para dichas secciones deberán ser autorizadas por el funcionario responsable para la autorización del cheque.

#### 5.- Estacionamiento:

Este servicio es prestado en algunos hoteles ya sea por concesión o bajo su dependencia, en ambas situaciones se controlará por medio de boletos (forma 19), tanto los cobradores como los no pagados, se registrarán en un reporte de ingresos de estacionamiento, pasándolo posteriormente a la caja de recepción, para ser aplicados en la cuenta del huésped.

Este servicio es utilizado tanto para los huéspedes como por otras personas, en el caso de los primeros; siendo bajo concesión, deberá pagar el importe que les corresponda, por concepto de pensión, directamente en el estacionamiento, o por medio del hotel, al través del reporte mencionado anteriormente. Cuando esta sección dependa del Hotel, según sus políticas se cobrará por separado dicho servicio, o estará incluido en el precio de la habitación.

#### 6.- Lavandería y Tintorería:

El Hotel prestará este servicio ya sea por medio de su propia planta de lavandería y por tintorería, o mandando a hacer este servicio fuera del Hotel, ya sea de una u otra forma, se controlará por medio del departamento de Contabilidad, el cual registrará los importes de lavandería y tintorería con base a la lista de lavandería (forma 20) y la lista de tintorería (forma 21), con las cuales se elaborará el informe de lavandería y tintorería (forma 22).

Se deberá de tener cuidado cuando el huésped no liquide de inmediato su importe por este servicio, enviando su nota a la Caja de recepción para hacer la aplicación en la cuenta del huésped. Las aplicaciones anteriores estarán supervisadas por el Auditor Nocturno.

#### 7.- Teléfonos:

El control de este servicio será llevado por medio de un volante de llamada telefónica local (forma 23) para cada una de las llamadas hechas - sirviendo de base para la elaboración del informe de teléfonos llamadas locales (forma 24), sirviendo de base para su registro contable y su cobro por medio de la caja de recepción, conociendo así las llamadas y -- sus importes por concepto de llamadas locales.

En el caso de las llamadas de larga distancia, se elaborará una papeleta de servicio de larga distancia (forma 25), con la cual se elaborará posteriormente el reporte de largas distancias diario (forma 26), enviándose a la caja de recepción para hacer las aplicaciones a los huéspedes que hayan hecho uso de este servicio.

Dicho servicio origina ingresos al Hotel, ya que además del costo de la llamada cobrada por la Compañía de Teléfonos, el Hotel percibirá un porcentaje de comisión.

INDICE DE FORMAS.

- 1.- Tarjeta de Reservaciones o de Recepción
- 2.- Registro de Reservaciones
- 3.- Gráfica de Reservaciones
- 4.- Tirilla
- 5.- Registro de Entradas
- 6.- Resumen del día
- 7.- Reporte de Cambios
- 8.- Registro de Salidas
- 9.- Recuento de la Recepción
- 10.- Tarjeta del Huésped
- 11.- Compra y Venta de Moneda
- 12.- Reporte de Caja de la Administración
- 13.- Memorándum
- 14.- Control de Blancos
- 15.- Comanda
- 16.- Notas de Restaurant
- 17.- Informe de Cajeros
- 18.- Tarjeta de Control
- 19.- Boletos de Estacionamiento
- 20.- Lista de Lavandería
- 21.- Lista de Tintorería
- 22.- Informe de Lavandería y Tintorería
- 23.- Llamada Teléfono Local
- 24.- Informe de Teléfonos llamadas Locales.

- 25.- Servicio de Larga Distancia
- 26.- Reporte de Largas Distancias Diario
- 27.- Cargo al Huésped
- 28.- Auditoría Hoja de Transcripción.
- 29.- Balance General
- 30.- Estado de Pérdidas y Ganancias

La mayoría de las veces el cliente o el huésped, al hacer uso de dichos servicios paga en efectivo, en ocasiones solicita se le cargue a su -- cuenta, procediéndose a la formulación de una nota de cargo al huésped, (forma 27) que se pasará a la Caja de recepción, haciéndose las anotaciones correspondientes.

9).- Departamento de Contabilidad:

Este departamento es el encargado de llevar el control de todas las operaciones de los diferentes departamentos del Hotel,contabilizando las - diferentes formas de control de cada departamento.

Contará con una Caja General que se encargará de concentrar todos los - ingresos de las diferentes cajas que le son pasados por medio de informes de cajeros de los diversos departamentos de que se trate, dichos in gresos posteriormente se depositarán en los Bancos por medio de la Caja General, la cual también tendrá dentro de sus funciones, el efectuar to dos los pagos que sean necesarios.





FORMA-3

GRAFICA DE RESERVACIONES

Forma 18CA-1

Fecha \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Compu No.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	

## FORMA - 4

NOMBRE		
CUARTO	ADMINISTRACION	NO. DE PERSONAS

NOMBRE		
CUARTO	INFORMACION	NO. DE PERSONAS

NOMBRE		
CUARTO	AMA DE LLAVES	NO. DE PERSONAS

NOMBRE		
CUARTO	TELEFONOS	NO. DE PERSONAS

NOMBRE		
CUARTO	BOTONES	NO. DE PERSONAS



RECEPCION  
Resumen del Día

FORMA-6

Recepcionista

Fecha de de 19

FORMARCA 208

	Auxiliar	Personas	Habitaciones	Importes
Saldo Anterior				
Entradas				
Cambios				
Total de Aumento				
Sub-Total				
Salidas				
Cambios				
Total de Disminuciones				
Saldo de Hoy				

FORMA 7  
**Reporte de "Cambios"**

CUENTA No.	NOMBRES	PERSONAS		CUARTO		TARIFAS		DIFERENCIA DE		AUTORIZADO POR	ENTERADOS:		
		ANTERIOR	ACTUAL	ANTERIOR	ACTUAL	ANTERIOR	ACTUAL	MA\$	MEJOS		C & J A	AMA DE LLAVES	TELEFONOS



RECUEENTO DE LA RECEPCION

FORMA 331 RECEPCIONISTA

FECHA DE

DE 19

CUARTO	PERSONAS	Tarifa																
101			201			301			401			501			601			701
102			202			302			402			502			602			702
103			203			303			403			503			603			703
104			204			304			404			504			604			
105			205			305			405			505			605			
106			206			306			406			506			606			
107			207			307			407			507			607			
108			208			308			408			508			608			
109			209			309			409			509			609			
110			210			310			410			510			610			
111			211			311			411			511			611			
111A			211A			311A			411A			511A			611A			
112			212			312			412			512			612			
114			214			314			414			514			614			
115			215			315			415			515			615			
116			216			316			416			516			616			

FORMA-10

CUARTO	PERSONAL	CUOTA	APELLIDO	NOMBRE	PLAN	REGISTRO

TARJETA DEL HUÉSPEL

OBSERVACIONES	FECHA	CONCEPTO	CARGOS	ABONO	SALDO	EMPLEADO
	1					
	2					
	3					
	4					
	5					
	6					
	7					
	8					
	9					
	10					
	11					
	12					
	13					
	14					

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----





# MEMORANDUM

Ciudad Universitaria, D. F.      de      de 19



UNIVERSIDAD NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
MÉXICO

FORMA - IV

## CONTROL DE BLANCOS

DIA \_\_\_\_\_ FECHA \_\_\_\_\_ HORA \_\_\_\_\_

DESCRIPCION	CANTIDAD (SALIDA)	CANTIDAD (ENTRADA)
SABANA INDIVIDUAL SABANA MATRIMONIAL COLCHA SOTILE INDIV. COLCHA LUJO INDIV. FUNDAS COBERTOR INDIVIDUAL COBERTOR MATRIMONIAL CUBRE COLCHON INDIV. CUBRE COLCHON MATRIM. ALMOHADAS		
FIRMA:		











## LISTA DE LAVANDERIA

NOMBRE \_\_\_\_\_ CUARTO \_\_\_\_\_  
 Nombre \_\_\_\_\_ Room \_\_\_\_\_  
 FECHA \_\_\_\_\_ IMPORTE \_\_\_\_\_  
 Date \_\_\_\_\_ Amount \_\_\_\_\_

## ATENCIÓN

- 1.- ANOTE AQUI SU ROPA MANDELA ANTES DE LAS NUEVE HORAS Y SE LE ENTREGARA EL MISMO DIA PARA LAS VEINTE HORAS (8 P.M.)
- 2.- LAS PRENDAS ROTAS, DESABARRADAS O MANCHADAS, Y LA ROPA DE COLORES SUAVES QUE PUEDE SER LAVADA EXCLUSIVAMENTE A RIESGO DEL DUEÑO
- 3.- NO NOS HACEMOS RESPONSABLES POR OBJETOS DE VALOR Y EFECTOS PERSONALES OLVIDADOS EN LAS PRENDAS.
- 4.- SI NO NOS ENTREGA SU LISTA CON EL BULTO DE ROPA SUJIA NUESTRA CUENTA DEBERA ACEPTARSE COMO CORRECTA.

## ATTENTION

- 1.- LIST YOUR LAUNDRY HERE, SEND IT TO US BEFORE 9 P.M. AND WE SHALL HAVE IT, READY FOR YOU ON THE SAME DAY AT 8 P.M.
- 2.- WORK ON BADLY WORN ORN OR STAINED GARMENTS DONE AT OWNER'S EXCLUSIVE RISK. LIKEWISE WE DO NOT ASSUME ANY RESPONSIBILITY FOR DISCOLORING AND SHINING GARMENTS
- 3.- WE ARE NOT RESPONSIBLE FOR VALUABLES LEFT IN CLOTHING
- 4.- UNLESS YOU LIST ACCOMPANIES YOUR LAUNDRY, OUR LIST MUST BE ACCEPTED AS CORRECT.

LAS RECLAMACIONES POR FALTANTES DEBERAN HACERSE DURANTE LAS 24 HORAS DE HABERSE RECIBIDO EL PAQUETE PRESENTANDO ESTE VOLANTE AL HACERLO.  
 MISSING ARTICLES MUST BE CLAIMED DURING 24 HOURS AFTER RECEIPT OF LAUNDRY PRESENTING THIS NOTE WHEN YOU MAKE YOUR CLAIM.

SE CABALLEROS Gentleman	DAMAS Ladies
CALCETINES Socks	BLOOMERS Bloomers
CAMISAS Shirts, Plain	BRASSIERES Brassieres
CAMISAS ETIQUETA Shirts, Dress	BLUSAS Blouses
CAMISAS DE SEDA Silk Shirts	BLUSAS DE SEDA Silk Blouses
CAMISOLAS Sport Shirt	CAMISAS DE DORMIR Night Shirt
CAMISETAS Undershirt	SWEATER Sweater
CAMISETAS DE SEDA Undershirt Silk	VESTIDOS ALGODON Dresses
CALZONCILLOS Shorts	
GUAYABERAS	
MEDIAS DE GOLF Golf Hosiery	
PIYAMA Pajamas	
PAÑUELOS Handkerchiefs	
PANTALONES KARI Pants	
TRAJES LINO 3 PIEZAS Linen Suit 3 pieces	
UNIONES Union Suits	

SERVARE INDICAR SI DESEA SU ROPA CON ALMIDON, A FALTA DE INSTRUCCIONES SE ENTENDERA SIN ALMIDON, LAS PRENDAS QUE ESTEN ROTAS O DESABARRADAS SE LAVARAN A RIESGO DEL DUEÑO.

## FORMA - 21

FORMARCA 708

## LISTA DE TINTORERIA

Nombre \_\_\_\_\_ Cuarto \_\_\_\_\_  
 Name: \_\_\_\_\_ Room: \_\_\_\_\_  
 Fecha \_\_\_\_\_ Importe \_\_\_\_\_  
 Date: \_\_\_\_\_ Amount: \_\_\_\_\_

Servicio de Tintorería Valet de Servicio

PLANCHADO CABALLEROS LAVADO PLANCHADO

Planchado wash- and- press Pressing only	PRECIO Price	FAVOR DE MARCAR EL SERVICIO QUE SE DESEE, USANDO UNA FORMA PARA CADA PRENDA PLEASE MARK KIND OF SERVICE REQUIRED USING ONE FORM PER GARMENT	PRECIO Price	Lavado en Secco Dry Cleaning
	5.00	TRAJE DE 3 PIEZAS Suit 3 pieces		20.00
	3.00	PANTALON Pants		9.00
	3.00	SACO Coat		10.00
	8.00	ABRIGO Overcoat		18.00
	3.75	SWEATER Sweater		8.00
	2.60	CAMISA Shirt		4.00
	2.00	CAMISA SPORT Sport Shirt		3.00
	3.00	CHAMARRA Jacket		10.00
	1.00	CONGATA Neck		6.00
		DAMAS		
	4.80	VESTIDO Ladies Dress		10.00
	6.00	VESTIDO SASTRE Tailored Suit		20.00
	3.00	FALDA SENCILLA Plain Skirt		8.00
	2.60	BLUSA Blouse		6.00
	3.75	SWEATER Sweater		8.00
	8.00	ABRIGO Overcoat		18.00
		TOTAL \$		

EL HOTEL NO SE HACE RESPONSABLE POR  
PRENDAS NO ESPECIFICADAS NI POR OBJETOS  
QUE VAYAN DENTRO DE LAS MOFAS.

EL SERVICIO DE PLANCHADO ÚNICAMENTE  
SE EJECUTARA DENTRO DE LAS 4 HORAS SIEMPRE  
QUE SE ORDENE ANTES DE LAS 4 P. M.

PARA LAVADO EN SECO SE REQUIERE UN MÍNIMO  
DE SEIS HORAS SIEMPRE QUE SE ORDENE  
ANTES DE LAS 4 P. M.

¡¡¡¡¡ PRENDAS ESPECIALES. PRECIO SEGUN  
EL TRABAJO. IGUALMENTE LA ROPA DE NIÑO.

THE HOTEL WILL NOT BE RESPONSIBLE FOR  
VALUABLES LEFT IN CLOTHING.

PRESSING ONLY WITHIN FOUR HOURS WHEN  
ORDERED BEFORE 4 P. M.

DRY CLEANING WILL BE DELIVERED WITHIN  
SIX HOURS WHEN ORDERED BEFORE 4 P. M.

SPECIAL GOODS PRICED ACCORDINGLY, SA-  
NE APPLIES TO CHILDREN CLOTHES.

FORMA - 22  
Informe de Lavandería y Tintorería

FORMARCA 793

FECHA \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_ DE 19\_\_\_\_

Nota No.	NOMBRE	Cuarto No.	Lavandería	Tintorería	Servicio	Cargo al Huésped

FORMA - 23

LLAMADA TELEFONICA LOCAL

---

Valor \$ .....

Cargar al Cuarto No, .....

Número Solicitado .....

Hora ..... Fecha .....

Operadora .....

~~Operadora~~

## INFORME DE TELEFONOS

## LLAMADAS LOCALES

OPERADORAS

FECHA DE

DE 11  
FORMA 248

CUAR- TOS NO.	LLAMADAS														
101		201		301		401		501		601		701		801	
102		202		302		402		502		602		702		801A	
103		203		303		403		503		603		703		801B	
104		204		304		404		504		604		704		802	
105		205		305		405		505		605		705		802A	
106		206		306		406		506		606		706		802B	
107		207		307		407		507		607		707		803	
108		208		308		408		508		608		708		803A	
109		209		309		409		509		609				803B	
110		210		310		410		510		610				804	
111		211		311		411		511		611				804A	
111A		211A		311A		411A		511A		611A				804B	
112		212		312		412		512		612					
114		214		314		414		514		614				901	
115		215		315		415		515		615				903	
116		216		316		416		516		616					

# FORMA - 25

NO.

## SERVICIO DE LARGA DISTANCIA

Nota \_\_\_\_\_

FORMARCA 103

<b>HUESPED</b>		<b>CUARTO NO.</b>	
Al Tel. _____	De _____	<b>POBLACION</b>	
<b>ESTADO</b>	<b>PAIS</b>	<b>IMPORTE</b>	
Con el \$.		<b>CARGO</b>	
Servicio	T A T ( ) P A P ( )	<b>SERVICIO</b>	
SOLICITADA A LAS _____		<b>TOTAL</b>	
PASO A LAS _____			
FECHA _____ DE _____		DE 19 _____	
<b>G. P. L. D.</b>		<b>RECIBIÓ PRECIO</b>	
<b>G. P. HOTEL</b>			

FORMA-26

Reporte de Largas Distancias del día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 19\_\_\_\_

Nota No.	NOMBRE	Población	Cuarto No.	CARGO de Teléfonos	Telegra- mas	Sobrecargo por Servicio	CARGO al Cliente

FORMA - 24

FORMARCA 1302 HOTEL \_\_\_\_\_

NOTA DE CARGO AL HUESPED

FECHA \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_ DE 19 \_\_\_\_\_

NOMBRE \_\_\_\_\_ CUARTO \_\_\_\_\_

C O N C E P T O	I M P O R T E	
TOTAL		

\_\_\_\_\_

AUTORIZO

HUESPED

AUXILIARES

ESTA TESIS NO DEBE  
SALIR DE LA BIBLIOTECA  
79





AGENCIA NACIONAL DE ESTADÍSTICA S. A.

ESTADO DE PROGRESO Y SERVICIOS POR EL PERIODO DEL ... 30 ... 31 ... 30 ... 31 ...

TOTAL SERVICIOS	AGENCIAS Y SERVICIOS	SERVICIO SERVICIOS	PERCENTAJE DE SERVICIOS	%	OTROS	%	OTROS DE SERVICIOS	%	OTROS DE SERVICIOS	%	MILLONES (MILLONES)	%
--------------------	-------------------------	-----------------------	----------------------------	---	-------	---	-----------------------	---	-----------------------	---	------------------------	---

**A.R.S.A.F.S.A.**

**Administración y Servicios**

Administración

Administración

Administración

Administración

Administración y Servicios

Administración

Administración

Administración

**Administración y Servicios**

Administración y Servicios

Administración

Administración y Servicios

**Administración**

Administración

Administración

Administración y Servicios

Administración y Servicios

- 1.- La hotelería ha alcanzado altos niveles de especialización durante el transcurso del tiempo, tanto en su aspecto de prestación de servicios como en el de su administración, situación prevaleciente en todos los países, entre ellos México, operados la mayoría de las veces mediante el sistema americano, debido a que los Estados Unidos cuenta con grandes inversiones de capital en esta industria, como de su turismo extendido en todo el mundo. Estos niveles de especialización se han obtenido por su finalidad primordial que es la de proporcionar buen servicio tanto al viajero como al hombre de negocios.
- 2.- La hotelería es importante en cualquier país, porque ayuda a nivelar la Balanza de Pagos, puesto que una parte de los ingresos de esta industria, se realizan con divisas provenientes del turismo; así también la hotelería beneficia a un gran sector de la población, proporcionando empleos, contribuyendo así al progreso general de la nación, tanto en lo económico como en lo social. La hotelería ayuda también en la estrechez de las relaciones sociales e incremento de la cultura entre los países.
- 3.- La hotelería se encuentra reglamentada, entre otras leyes comunes a cualquier empresa, por leyes especiales que protegen tanto a la hotelería como al turismo para propiciar su desarrollo.
- 4.- La organización administrativa de la hotelería se determinará conforme a la prestación de servicios y necesidades propias de localización, tamaño y categoría.
- 5.- El sistema contable debe registrar detallada e inmediatamente las operaciones del hotel, contabilizando primero en los registros auxiliares y posteriormente en los principales, debiéndose llevar la cuenta del huésped al minuto, enviándose todos los comprobantes por servicios prestados a la caja de recepción, ya que en cualquier momento y sin previo aviso, éste podrá presentarse a liquidar su cuenta.

6.- Se entiende por Control Interno a los métodos, procedimientos, planes y sistemas implantados por la dirección, para que en forma organizada se realicen cada una de las diferentes operaciones del Hotel.

El control interno es el proceso para asegurar que los objetivos organizacionales y administrativos se están alcanzando, algunos de los sistemas de control estan diseñados no sólo para detectar el problema, sino también para corregirlo, en consecuencia, la administración debe usar el sistema de control que sea más apropiado para la situación dada.

7.- El sistema de control deberá controlar las actividades adecuadas, ser oportuno, ser efectivo en costo, ser preciso y ser aceptable para todos los relacionados con él , cuanto más se cumpla con estos criterios, tanto más probable es que resulte en control efectivo.

El control interno dentro de un hotel se llevará mediante los diferentes informes tomados de los registros que realiza cada uno de los diversos departamentos.

- Cossio, José L. Lic., Guía Retrospectiva de la Ciudad de México, México, 1941. 376 p.
- Coudurier, J., Plano y Diccionario de las calles de la Ciudad de México. Con todos los datos de aprobación oficial del H. ayuntamiento. Registrado conforme a la Ley. México, 1910 . 234 p.
- Diccionario Enciclopédico U.T.E.H.A., Tomo VI; México, 1953
- Diccionario Enciclopédico U.T.E.H.A., Tomo VII, México, 1953
- Diccionario Enciclopédico U.T.E.H.A., Tomo VIII, México, 1953
- Guía de Hoteles de México, 1970. Segunda edición de la Guía Oficial de Hoteles de México, llevada a cabo por el Departamento de Turismo del Gobierno de los Estados Unidos Mexicanos, siendo presidente de la República del Sr. Lic. Gustavo Díaz Ordaz y Jefe del Departamento de Turismo, Sr. Lic. Agustín Salvat, la coordinación de obra estuvo a cargo del Sr. Dr. Raúl Legaspi, Oficial Mayor del Depto, se terminó del 24 de Febrero de 1970, México, D.F., Departamento de Turismo del Gobierno de los Estados Unidos Mexicanos, 1970, 632 p.
- Lattin, Gerald W. Modern Hotel Management School of Hotel Administration, Cornell University. W. H. Freeman and Company, San Francisco and London, Ithaca, New York, 1958, 170 p.
- Leyes y Códigos de México, Código Civil para el Distrito y Territorios Federales, 10 a. Edición, Editorial Porrúa, S.A., México, 1983, 615 p.
- Leyes Mexicanas, Ediciones Andrade, Extrajera, Turismo y Población, Primera Edición, México, D.F., Ediciones Andrade, S.A. 1962
- Olavarría Roberto, México en el Tiempo. Fisonomía de una Ciudad; Talleres de "Excelsior" S.C.L. México 1946. 302 p.
- Palacio, Lucas de, Mesones y Ventas de la Nueva España, México, Edición Privada, 1927. 52 p.
- The Encyclopedia Americana, N.Y. American Corporation, 1944, Vol. 14
- Toro y Gisbert, Miguel de, Pequeño Larousse Ilustrado, 2a. Edición, París. Editorial Larousse, 1966. 1663 p.
- Uniform System of Accounts for Hotels, 6th. Rev. Ed. New York, Hotel Association of New York City, Inc., 1963 78 p.
- León C. Megginson, Donadl C. Mosley, Paul H. Pietri Jr. Administración
- Conceptos y aplicaciones, 1er. Edición, México, Compañía Editoria Continental, S.A. de C.V. 1988, 680 p.