

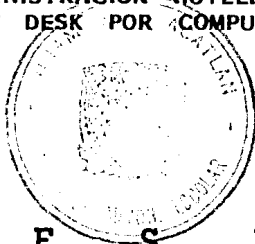
1
2 ej



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

**ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES
"ACATLAN"**

**"ADMINISTRACION HOTELERA DE
FRONT DESK POR COMPUTADORA"**

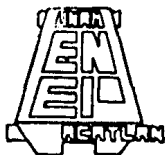


T E S I S

**QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADO EN MATEMATICAS
APLICADAS Y COMPUTACION**

P R E S E N T A :

FRANCISCO JAVIER ARCE ANGUIANO



México, D. F.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

1991



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.

FRONT DESK - INDICE GENERAL

I N D I C E

INTRODUCCION

0.1 Breve Historia de la Hoteleria	0.1
0.2 Sobre el trabajo	0.3

I. FRONT DESK

1.0 Introducci3n	1.0
1.1 Reservaciones	1.3
1.2 Recepci3n	1.10
1.3 Caja-Recepci3n	1.17
1.4 Auditoria Nocturna	1.29

II. DESCRIPCION DEL SISTEMA

2.0 Introducci3n	2.0
2.1 Análisis de la informaci3n	2.1
2.2 Diseño de la base de datos	2.2
2.4 Flujo de datos y procesos	2.3

III. MANUAL DEL USUARIO

3.0 Introducci3n	
3.0.1 Menus	3.0.1
3.0.2 Formato de las pantallas	3.0.3
3.0.3 Formato de reportes	3.0.5
3.0.4 Sobre el manual	3.0.6
3.1 Reservaciones	
3.1.1 Introducci3n	3.1.1
3.1.2 Procesos	3.1.3
3.1.2.1 Reservaciones individuales	3.1.3
3.1.2.2 Reservaciones de grupo	3.1.18
3.1.2.3 Disponibilidad	3.1.34
3.1.2.4 Consulta-Reservaciones	3.1.36
3.1.2.5 Verificaci3n	3.1.40
3.1.3 Reportes	3.1.41
3.1.3.1 Pron3stico de ocupaci3n	3.1.41
3.1.3.2 Movimientos del día	3.1.45
3.1.3.3 Pr3ximas llegadas	3.1.47
3.1.3.4 Reservaciones canceladas	3.1.49
3.1.3.5 Reservaciones no usadas	3.1.52
3.1.3.6 Estado de grupos	3.1.54
3.1.3.7 Anticipos	3.1.56
3.1.3.8 Producci3n de agencias	3.1.58
3.2 Recepci3n	
3.2.1 Introducci3n	3.2.1
3.2.2 Llegada de huéspedes	3.2.3
3.2.2.1 Hoja pre-registro	3.2.4
3.2.2.2 Registro individual	3.2.6
3.2.2.3 Registro de grupos	3.2.16
3.2.2.4 Llegadas del día	3.2.27

FRONT DESK - INDICE GENERAL

3.2.2.5 Consulta de huéspedes	3.2.25
3.2.3 Reportes estadísticos	3.2.26
3.2.3.1 Lista de huéspedes	3.2.27
3.2.3.2 Sabana de ocupación	3.2.29
3.2.3.3 Pronóstico de ocupación	3.2.42
3.2.3.4 Manejo de habitaciones	3.2.43
3.2.4 Salida de huéspedes	3.2.59
3.2.4.1 Fróntas salidas	3.2.60
3.2.4.2 Salidas reales	3.2.63
3.2.4.3 Desarrollo de habitación	3.2.64
3.3 Caja Recepción	
3.3.1 Introducción	3.3.1
3.3.2 Catalogo de conceptos	3.3.2
3.3.3 Captura de cargos	3.3.5
3.3.3.1 Captura de conceptos	3.3.6
3.3.3.2 Consulta de cuentas	3.3.9
3.3.3.3 Contracción de cargos	3.3.17
3.3.4 Reportes estadísticos	3.3.20
3.3.4.1 Listado de cajeros	3.3.21
3.3.4.2 Listado por concepto	3.3.23
3.3.4.3 Abre factura	3.3.25
3.3.4.4 Traspaso al margen	3.3.26
3.4 Auditoría	
3.4.1 Introducción	3.4.1
3.4.2 Impresión de lecturas	3.4.2
3.4.2.1 General por cajeros	3.4.4
3.4.2.2 General por conceptos	3.4.7
3.4.3 Auditoría nocturna	3.4.9
3.4.3.1 Respaldo previo	3.4.11
3.4.3.2 Impresión tener turno	3.4.12
3.4.3.3 Sabana de renta	3.4.13
3.4.3.4 Actualización de salidas	3.4.16
3.4.3.5 Fosteo de rentas	3.4.18
3.4.3.6 Actualización de acumulados	3.4.19
3.4.3.7 Listado de cargos autom.	3.4.20
3.4.3.8 Listado de acumulados	3.4.22
3.4.3.9 Saldo del día	3.4.25
3.4.3.10 Sabana de saldos	3.4.27
3.4.3.11 Cierre del día	3.4.30
3.4.4 Menú de cierres	3.4.32
3.4.4.1 Cambio de fecha	3.4.33
3.4.4.2 Cierre del día	3.4.34
3.4.4.3 Cierre de año	3.4.35
3.4.4.4 Acumulados	3.4.36
3.4.4.5 Mantenimiento a folios	3.4.37
3.4.4.6 Recálculo de saldos	3.4.39
3.5 Mantenimiento de datos	
3.5.1 Introducción	3.5.1
3.5.2 Mantenimiento	3.5.2
3.5.2.1 Datos de la compañía	3.5.4
3.5.2.2 Habitaciones	3.5.5
3.5.2.3 Agencias de viajes	3.5.8

FRONT DESK - INDICE GENERAL

3.5.2.4 Usuarios del sistema	3.5.10
3.5.2.5 Tipo de navegador	3.5.11
3.5.2.6 Planes de visitas	3.5.13
3.5.2.7 Conceptos de caja	3.5.14
3.5.3 Inicio	3.5.17
3.5.4 Analisis de los archivos	3.5.18
3.6 Generalidades de computadores	
3.6.1 Introducción	3.6.1
3.6.2 Partes de una computadora	3.6.1
3.6.3 Teclado	3.6.3
3.6.4 Redes de computadoras	3.6.5

CONCLUSIONES

BIBLIOGRAFIA

"En el breve lapso de tiempo de una vida, la técnica moderna, eliminando las distancias, ha fundido súbitamente en una unidad la totalidad del mundo habitado. Todos los pueblos y culturas, todas las comunidades de creencia del planeta se encuentran hoy, por primera vez en la historia, en estrecho y mutuo contacto físico. Y no obstante seguimos estando tan alejados mentalmente unos de otros como antes, ya que el corazón y la sensibilidad de los hombres no son capaces de seguir el ritmo que marcan los descubrimientos materiales. Lo cual significa que entramos en una de las épocas más peligrosas que jamás haya tenido que atravesar la especie humana. Tenemos que vivir en estrecho contacto unos con otros para poder llegar a conocernos mutuamente."

Arnold Toynbee, prefacio de la Historia de la humanidad de Kurt Bryezis, 1955.

1.1. Breve historia de la hotelería.

El concepto de hotelería como la "Industria sin chimeneas" es reciente. Nace con la "época del bienestar", después de la Segunda Guerra Mundial. Anterior a esto, solo viajaban las personas por necesidad, por cuestiones de trabajo. Para este tipo de personas existían las posadas, las cuales en un principio eran manejadas por monjes, los que valen como una obligación dar alojamiento al viajero, debido a los peligrosos caminos de esos tiempos. Posteriormente, en la Edad Media, se fue tornando en negocio el dar alojamiento a las numerosas caravanas y peregrinaciones hacia Oriente y Occidente. (1)

A medida que fueron mejorando los caminos y volviéndose más seguros, los aristócratas comenzaron a salir de sus ciudades, ya no por necesidad, sino por ocio o curiosidad. La mayoría de ellos llegaban a casa de su propiedad o se alojaban con otros aristócratas.

Para la conquista del Oeste americano, cuando surgió la necesidad de la diligencia, en cada ciudad que ésta hacía paraje, pronto surgieron posadas y Hoteles que dieron alojamiento al viajero que iba sólo de paso. En un inicio los fuertes del medio Oeste fueron creados por los colonos, que posteriormente pasaron a manos de los militares.

En el siglo 19 los viajes se intensificaron, ya no solamente los de los aristócratas que viajaban "por curiosidad y ocio", sino también, y sobre todo, por la extensión de las relaciones con objetivos económicos, nacional e internacional.

El principio de nuestro siglo se vio marcado por un sensible aumento del potencial de la hotelería en todos los países civilizados de occidente, sobre todo en sus capitales, metrópolis regionales y sus lugares de recreo.

Esta expansión se intensificó después de la Primera Guerra Mundial, al sufrir una crisis muy grave de supercapacidad en la época de las depresiones económicas y monetarias, en especial la americana y la inglesa de los años 30.

Después de la Segunda Guerra Mundial comienza el actual auge de la hotelería, debido a la estabilidad económica de los países industrializados y al rápido desarrollo de los medios de transporte, sobre todo el automóvil y el avión.

"Para el mercado de la hotelería en el tiempo actual: las consecuencias del fenómeno del 'turismo en masa' originan algunas observaciones sobre la influencia cuantitativa, las estaciones, la calidad especial de este fenómeno, sobre la evolución de las industrias hoteleras." (2)

Un hotel en sí pertenece a una categoría original de su especialidad, ya que a la vez es industria y sector de prestación de servicios. Esta característica, de por sí compleja, no demuestra falta de adaptación desde el punto de vista del crecimiento de los movimientos en masa de los consumidores aquí, más que en cualquiera otra parte, crea nuevos problemas en cuanto a las evoluciones de sus estructuras de negocios y de comercialización.

La industria hotelera en México tuvo una marcada influencia europea, debido a que los conquistadores españoles trajeron consigo su cultura y en consecuencia una serie de situaciones que propiciaron el desarrollo de esta importante industria en la actualidad.

En la época de la colonia, cuando en la Nueva España viajaba gente de nobleza, altos dignatarios civiles o eclesiásticos, solían alojarse en las casas de sus familiares y amigos, en los múltiples conventos, donde disfrutaban de las relativas comodidades de la época; no sucedía lo mismo con los mercaderes, muleros y carreteros que se alojaban en los mesones. No obstante lo anterior, en los caminos, tanto nobles como plebeyos tenían que alojarse forzadamente en las ventas, las cuales no poseían de suficientes habitaciones y tenían que dormir de tres a diez personas en un cuarto. (3)

Se ignora la fecha exacta en que se establece el primer mesón en la Nueva España, pero Luis González Obregón afirma que consta en el acta del cabildo de la capital de la Nueva España levantada el 10. de diciembre de 1520 que se presentó al vecino Don Pedro Hernández Paniagua, permiso para poder establecer un mesón, el cual fue concedido. La calle de este establecimiento lleva ahora el nombre de Mesones en la Ciudad de México.

No es hasta este siglo que surgen los primeros hoteles en México, por ejemplo el hotel Gante, que se estableció en el año de 1921. Sin embargo, la industria hotelera moderna, propiamente dicha, se inicia en este país en 1926, con la inauguración del Hotel Reforma, que contaba con 300 habitaciones; tal establecimiento causó sensación por haber sido el primero de su tipo en ofrecer baños privados y jabón en sus habitaciones. Como lo indica Francisco de la Torre:

"... el sistema en cuestión vino a revolucionar los hoteles anteriores... lo que significa un reto de carácter administrativo y de servicio para todos aquellos que en forma directa o indirecta dependen de la industria hotelera." (4)

1.2. Sobre el presente trabajo.

Este trabajo tiene como objetivo, el ejemplificar una aplicación práctica y real en una de las áreas de la actividad humana que mayor impacto ha sufrido con las computadoras: la administración. Me parece que la siguiente metáfora, de una celebridad como Steve Jobs, nos da una muy clara idea de la importancia de la computación para nuestros días.

"Hace ya algunos años, lei un estudio sobre la eficiencia automotriz de varias especies animales, incluido el hombre. El estudio determinaba qué especie era más eficiente para desplazarse de A a B con el mínimo de energía. dicha especie era el condor. El ser humano no ocupaba un lugar muy destacado, aparecía en el tercio de la cola.

Sin embargo los autores del estudio habían hecho una segunda evaluación de las especies con respecto al hombre, esta vez ayudado de una bicicleta. En este modo, el hombre resultó ser dos veces más eficiente que el condor. Este caso ilustra la capacidad del hombre para fabricar herramientas que multiplican su eficiencia. Al inventar la bicicleta, creé una herramienta que amplificaba una de sus capacidades inherentes. Por eso me gusta comparar a la computadora personal con una bicicleta. En cierto modo, la PC es la bicicleta del siglo 21, es cierta herramienta que amplifica nuestra inteligencia congénita..." (5)

Tomando a la computación como una herramienta diremos que el éxito, o el fracaso de un sistema de computo, no solo se basa en los conocimientos técnicos que se tengan sobre lenguajes y computadoras, sino en la comprensión y asimilación del problema que se desea resolver.

En la primera parte del trabajo describiremos las áreas en que se desenvuelve el sistema, esto es, reservaciones, recepción, caja recepción y auditoría, describiendo el proceso manual para poder comprender su automatización.

En el segundo capítulo analizaremos la solución interna para dicho problema, es decir, la documentación interna del sistema, como es el análisis de la información, el diseño de la base de datos y el flujo de datos y procesos.

Por último veremos el sistema por fuera, con el manual del usuario, explicando paso por paso el proceso del sistema.

N O T A S

- (1) De la Torre, Francisco. Administración Hotelera. Primer curso: división cuartos. p17.
- (2) Barragán del Río, Luis. Hotelería. p17.
- (3) De la Torre, Francisco. Administración Hotelera. Primer curso: división cuartos. p17.
- (4) De la Torre, Francisco. Administración Hotelera. Primer curso: división cuartos. p22.
- (5) Von Oech, Roger. El despertar de la creatividad. p37.

Capítulo I

Front Desk

1.0 INTRODUCCION.

Como se mencionó en la introducción de este trabajo, la creación de la hotelería como industria es reciente. Para su florecimiento, ha tenido que integrar, y muchas veces crear, técnicas administrativas probadas en otras áreas.

Una de las herramientas más importantes en la actualidad para la administración es, sin duda alguna, la computadora. Y esta se introduce de lleno en la gestión hotelera.

Este capítulo tiene como finalidad dar el esquema general de la administración dentro de ésta rama, detallando la rama del "Front Desk".

En la hotelería tenemos dos partes importantes: una que se encarga de toda la administración propiamente del hotel, que dá cara al público, comenzando por el departamento de reservaciones, la recepción y la ama de llaves, así como los diferentes centros de consumo, como son el bar, restaurante, canchas de tenis, etc. A este departamento se le conoce como "Front Desk", o el escritorio de frente, el que ve el público.

También existe la sección que se encarga de la administración del hotel como cualquier otro negocio, como es la contabilidad, las cuentas por cobrar o la nómina, y se le conoce como "Back Office" u "oficina de atrás", la parte necesaria pero que no tiene contacto con los huéspedes.

Como es de esperar, ninguna de estas dos partes de la administración hotelera es completamente autónoma, y su relación, desde el punto de vista administrativo y de sistemas, es muy interesante.

Estas dos grandes partes del quinquenio hotelero están a su vez divididas en secciones, y estas en departamentos. Las principales son:

* Contralori: Se encarga de contabilidad, auditoria interna, cajas departamentales, recepción de mercancía y almacenes.

* Ventas: Publicidad y promoción, tanto a nivel nacional como extranjero, así como las relaciones públicas, grupos y convenciones.

* División cuartos: Reservaciones, recepción, ama de llaves, tintorería y teléfonos.

* Mantenimiento: Edificio, instalaciones, mobiliario y equipo.

* Alimentos y bebidas: Cocina, meseros, bares, "room service" y banquetes.

En la figura 1.1. mostramos el organigrama administrativo de un hotel medio.

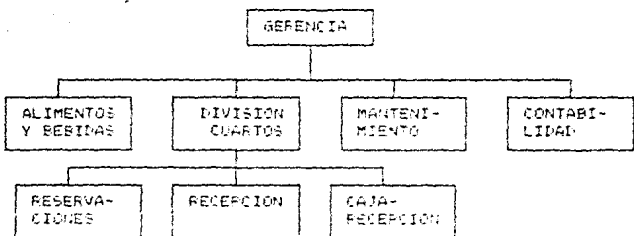


Figura 1.1.

A continuación pasaremos a un rápido análisis de las cuatro áreas en que se involucra el sistema, sin por eso olvidarnos de las restantes. A nuestro entender, el "Front Desk" es la punta de lanza, con la que se puede llegar a una administración automatizada y confiable.

Por último quisiera remarcar que la finalidad de la presente tesis no es el entendimiento de la gestión hotelera, sino, como la computadora, una efectiva herramienta, debe ayudar a simplificar las operaciones, adaptándose a los usuarios, y no estos al sistema.

1.1. RESERVACIONES.

En este capítulo describiremos las principales funciones del departamento de reservaciones, así como su estructura y los principales resortes y relaciones con otros departamentos. Lo anterior con la finalidad de que el lector comprenda el proceso manual, y así pueda juzgar un sistema automatizado.

El departamento de reservaciones tiene las siguientes responsabilidades hacia los clientes:

- Reservaciones de las habitaciones.
- Cancelaciones y cambios de fechas de llegada o salida.
- Recepción de depósitos y elaboración de acuses de recibo.
- Tramitar el reembolso de depósitos.
- La reservación de grupos.
- Arreglos especiales para grupos y convenciones.
- Información general de servicios y tarifas del hotel.

A través del departamento de reservaciones, el hotel obtiene lo siguiente:

- Controlar la ocupación futura.
- Evitar sobreventa.
- Mantener informados al hotel sobre el pronóstico de ocupación y ocupación pasada.
- Control sobre los depósitos del cliente y las comisiones.
- Controlar descuentos, cortesías e intercambios.
- Controlar los "Allotments".
- Conocer los lugares de procedencia de los huéspedes.
- Mayor organización en grupos y convenciones.

A continuación mostramos el organigrama del departamento:

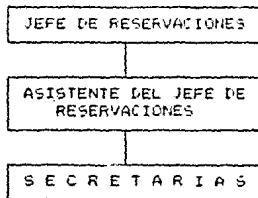


Figura 1.2.

Cada una de estos incisos están contemplados en la descripción del sistema, por lo que no entraremos en detalles.

A continuación, analizaremos los principales procedimientos que los empleados de este departamento deberán seguir, al menos en el proceso manual.

• Recibir una reservación:

- Se verifica la disponibilidad en las fechas solicitadas.
- Se llena la forma de confirmación de reservación.
- Se anota la reservación en la hoja de control.
- Se anota en la libreta de entradas y salidas.
- Se hace la tirilla de la reservación.
- Se coloca la tirilla en el rack correspondiente.
- Se archiva la forma en el archivador correspondiente de reservaciones, en la fecha que el huésped llegará.

• Cancelar una reservación:

- Se llena la forma de reservaciones canceladas.
- Se quite la reservación de la hoja de control de ocupación.
- Se tome de la libreta de entradas y salidas.
- Se quite la tirilla del rack y se archiva con la forma impresa.

Cabe hacer notar que para los huéspedes que tienen depositada la cancelación, que se haga 72h antes a la fecha de arribo del huésped, se devuelve el importe completo.

Si la cancelan dentro de las 72h, tendrá un cargo por la primera noche y se reembolsa el resto.

• Reporte nocturno de recepción a reservaciones:

Diariamente, el recepcionista nocturno envía este reporte al Departamento de Reservaciones. Este incluye los siguientes aspectos:

- Entradas sin reservación.
- Habitaciones con salida pendiente.
- Salidas anticipadas.
- Reservaciones que no llegaron.
- Salidas del día.
- Extensiones autorizadas.
- Llegadas anticipadas.
- Cancelaciones y cambios en grupos.

Todos estos aspectos le sirven al Departamento de Reservaciones ya que se tiene que modificar la hoja de control de reservaciones, ya que podemos tener reservada una habitación a un huésped 10 días y tuvo que salir con anticipación o un huésped que reservó una semana y jamás llegó.

Sin este reporte tendremos muchos errores en el control de las reservaciones.

• Depósitos:

Los depósitos son dinero que el huésped o la agencia de viajes que hizo la reservación envía para garantizarla.

Estos depósitos se reciben y registran en un libro que se encuentra en la gerencia general, la cual a su vez pasa los cheques a la oficina de reservaciones, recabando la firma de recibido del empleado correspondiente.

El empleado de reservaciones procede a llenar la forma de recibo de depósito. Una copia se archiva con la demás correspondencia cronológica de reservaciones en el día de su llegada.

Al finalizar el turno, se trabaja en la "relación diaria de depósitos recibidos", la cual se envía al departamento de contabilidad y el departamento de Reservaciones se queda con una copia.

• Allotments:

Es un grupo que se contrata a través de alguna agencia de viajes o compañía y que ésta lo envía al hotel en lotes o grupos periódicos semanales, quincenales o mensuales.

Es importante que el contrato especifique con claridad los siguientes aspectos: tipo de habitación, cargos por cancelación, tarifas, planes, forma de pago, etc.

El empleado de reservaciones anota estos allotments, en el sistema manual, en la hoja de control de reservaciones con un color especial, en la libreta de entradas y salidas, y elabora las tirillas de cada día de llegada.

• Paquetes:

Existen algunos hoteles que con el afán de atraer mas clientes forman paquetes. En el sistema manual, el empleado de reservaciones llenará la forma de "notificación de paquetes" y anotará en la tirilla de reservación el tipo de paquete vendido al cliente.

También se puede notificar a las personas que les corresponde dar algún servicio incluido en el paquete.

• Manejo de grupos:

En algunos hoteles las reservaciones de grupos las toma también el Departamento de Reservaciones después de haber revisado la disponibilidad de los cuartos.

A los organizadores de los cuartos les debemos pedir los siguientes:

- a. Depósito.
- b. Lista de huéspedes.
- c. Programa de grupo.

La cantidad que se le pide como depósito es muy variable según sea cada hotel. Pero se recomienda como mínimo el pago de la primera noche de todos los cuartos del grupo.

La lista de huéspedes nos permitirá hacer el preregistro antes de la llegada del grupo y conocer cuales personas estarán en cuartos sencillos, dobles y triples.

En esta lista conviene que se nos señale a los huéspedes más importantes del grupo para asignarles las mejores habitaciones y enviarles algunos regalos, como flores, fruta, etc.

El programa del grupo debe de contener: fechas y horas de entradas y salidas, horarios de eventos, lugares donde estarán durante su estancia.

El departamento de Reservas envía a todos los departamentos del hotel el "memorandum de operación del grupo" para que todos se encuentren preparados con el personal necesaria y los insumos, para que no haga falta nada durante la estancia del grupo.

* Los reportes:

Una de las obligaciones del Departamento de Reservas es mantener informados al gerente, a los representantes, a los jefes departamentales, etc., de la ocupación pasada en el hotel y los pronósticos de la ocupación futura.

En esta sección haremos un informe detallado de cada uno de los reportes que envía el Departamento de Reservas.

REPORTES	FRECUENCIA
a. Reporte de llegadas del día siguiente	Diario
b. Reporte de reservaciones recibidas por los representantes	Mensual
c. Pronóstico semanal de ocupación	Semanal
d. Reporte geográfico	Mensual
e. Reporte de agencias de viajes	Mensual
f. Reporte de fechas cerradas	Mensual

a. Reporte de llegadas del día siguiente:

Este reporte se elabora un día antes de la fecha de llegada de los huéspedes, copiando los nombres de las personas de la tirilla del rack cronológico de reservaciones.

Tiene como finalidad principal notificar a los departamentos del hotel la llegada de los próximos huéspedes.

b. Reporte de reservaciones recibidas por los representantes:

Algunos hoteles tienen contratadas a determinadas personas para que los representen en determinadas ciudades del país o del extranjero.

Este reporte tiene como principal objetivo evaluar el trabajo de los representantes en el transcurso del mes que acaba de terminar.

Se envía el original del reporte al gerente general, una copia al gerente de ventas y otra para el archivo del departamento de Reservaciones.

c. Pronóstico semanal de ocupación:

A través de éste, el jefe del departamento de Reservaciones pronosticará la ocupación del hotel para la próxima semana, se entrega a todos los jefes de departamento ya que gracias a este reporte ellos podrán hacer los turnos de trabajo del personal a su cargo según sea la ocupación pronosticada (conceder permisos, vacaciones, etc., o contratar personal eventual según sea el caso).

Para hacer este pronóstico, se toma como base el libro de control de entradas y salidas, también la hoja de control de reservaciones, debiendo agregar los huéspedes que se estiman que entrarán sin reservación.

d. Reporte Geográfico:

Este reporte se basa como su nombre lo dice, en los lugares de procedencia de las personas que fueron huéspedes del hotel.

Se envía al gerente de ventas y al gerente general, y sirve para evaluar algunas campañas publicitarias en determinadas regiones o establecer programas de promoción en algunas áreas.

Pueden existir reportes geográficos de tres tipos:

- a. Estados o regiones del país.
- b. Estados de los Estados Unidos.
- c. Países del mundo.

e. Reporte de agencias de viajes:

Este reporte se elabora cada mes y le sirve al gerente de ventas y gerente general para conocer cuáles agencias de viajes producen más clientes al hotel. Esto es muy importante se visite agencias de viajes y les propongamos trabajar para nuestro hotel, se debe hacer en dos partes:

Agencias nacionales y extranjeras. Al final de cada reporte se debe totalizar el número de reservaciones, cuartos y noches.

f. Reporte de fechas cerradas:

Este es uno de los reportes más importantes elaborados en la oficina de reservaciones.

Se envía mensualmente a las personas que fuera del hotel reciben también reservaciones, por ejemplos: representantes, oficinas de reservaciones, hoteles de la cadena, etc.

Gracias a este reporte podrán aceptar reservaciones sin necesidad de llamar al hotel.

Las claves que generalmente se utilizan son:

BLANCO: Vender y reportar.

X : Cerrado (no recibir reservaciones)

R : A petición (llamar al hotel antes de aceptar)

En caso de cerrar una fecha, es conveniente que se notifique de inmediato a las personas que tiene este reporte, ya que corremos el riesgo de sobreventa en alguna fecha del año.

También lo debemos enviar al gerente general, gerente de ventas, gerente de división cuartos y dejar una copia en el archivo del departamento de reservaciones.

*** Los Archivos:**

Explicaremos la forma en que el departamento de Reservaciones maneja su archivo. Pues es una de las bases principales de su buen funcionamiento.

Los archivos que se deben tener, en forma manual, son los siguientes:

a. Archivo cronológico de las reservaciones pasadas y futuras de los huéspedes.

b. Archivo de toda la correspondencia recibida de los departamentos del hotel.

- c. Archivo de todas las copias de la papelería enviada a los departamentos del hotel.
- d. Archivo cronológico de los "tele." enviados y recibidos.
- e. Archivo de recibos de depósitos por reservaciones.
- f. Archivo de todas las copias de los reportes enviados.
- g. Archivo de las tarjetas de registro de los huéspedes que ha estado registrados en el hotel.

*** Relaciones con otros departamentos:**

Por último, y para que se tenga una visión general del Departamento de Reservaciones, mostraremos las relaciones que presenta con otros departamentos:

- 1. RECEPCION
 - a) Entradas con reservaciones.
 - b) Entradas sin reservaciones.
 - c) Salidas anticipadas.
 - d) Salidas pendientes.
 - e) Modificación en grupos.
 - f) Extensiones de estancia.
 - g) Llegadas anticipadas.
 - h) Reservaciones fuera de horario de oficina.
 - i) Reportes nocturnos de recepción.
- 2. CAJA RECEPCION
 - a) Aplicación de depósitos.
 - b) Clientes con depósitos que no llegaron.
- 3. CONTABILIDAD
 - a) Depósitos.
 - b) Retiros.
 - c) Créditos.
- 4. VENTAS
 - a) Memorandum de grupos.
 - b) Listas de grupos.
 - c) Allotments.
 - d) Fechas cerradas.
- 5. GERENCIA
 - a) Descuentos.
 - b) Cortesías.
- 6. COMPRAS
 - a) Selección de proveedores.
 - b) Compra de artículos.
 - c) Requisiciones de compra.
- 7. PERSONAL
 - a) Selección.
 - b) Permisos.
 - c) Vacaciones.
 - d) Incapacidades.

1.2. RECEPCION.

En esta sección analizaremos brevemente al departamento de Recepción, que como podrá darse cuenta el lector, es uno de los más importantes del hotel y el que tiene el contacto más directo con el huésped.

Comenzaremos por describir su organización. Las principales tareas que desempeña y los procedimientos para realizarlas.

* Organización:

Como podrá observar en la figura 1.1., el departamento de Recepción está subordinado a división cuartos. En la figura siguiente se describen los puestos del departamento.

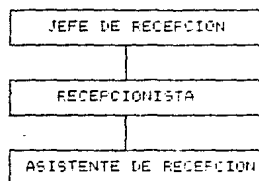


Figura 1.3.

En algunos hoteles, los cajeros de recepción y los botones están bajo la supervisión del jefe de recepción, pero es conveniente que reciban órdenes directas del contralor general y del capitán de botones respectivamente.

* Importancia del Departamento:

- a. Realiza el registro del huésped dentro del hotel.
- b. Efectúa los cambios de cuartos.
- c. Soluciona problemas y quejas del cliente.
- d. Resguarda bienes y entrega correspondencia.
- e. Da información del hotel y de la ciudad.
- f. Resguarda y entrega las llaves de los cuartos.
- g. Entrega los recados.
- h. Extensiones de estancias.

A través de la recepción el hotel logra:

- a. El control de registro de huéspedes.
- b. Un control de folios.
- c. Vender otros servicios del hotel.
- d. Controlar entradas con poco equipaje.
- e. Controlar paquetes y planes de estancia.
- f. El control absoluto de las habitaciones.

- g. El control de grupos y convenciones.
- h. El control de las llaves de cuartos.
- i. Solucionar emergencias.
- j. Controlar cajas de seguridad.
- k. Muchos reportes indispensables.

• **Relaciones con otros departamentos.**

A continuación mostramos las principales relaciones existentes entre el departamento de reservaciones y otros departamentos del hotel.

- **Reservaciones:**
 - a. Depósitos.
 - b. Reservaciones, cambios y cancelaciones.
 - c. Extensiones de estancia.
 - d. Reportes nocturnos.
- **Ama de llaves:**
 - a. Reporte de ama de llaves.
 - b. Niños.
 - c. Cama extras y cunitas.
 - d. Uniformes.
 - e. Avisos a huéspedes importantes.
 - f. Huéspedes sin equipaje.
- **Bell Boys:**
 - a. Entradas, salidas y cambios de cuartos.
 - b. Envío de recados y correspondencia.
 - c. Huéspedes sin equipaje.
 - d. Solicitan llaves de cuartos a la salida.
 - e. Pago de cuentas.
- **Contabilidad:**
 - a. Aplicación de tarifas.
 - b. Sellos de folios.
 - c. Control de folios.
- **Mantenimiento:**
 - a. Reparación de cuartos.
 - b. Bloqueo de cuartos por secciones.
 - c. Elaboración de llaves de cuartos.
 - d. Reparaciones del área de recepción.
- **Compras:**
 - a. Selección de proveedores.
 - b. Catálogo de artículos.
 - c. Diseño de formas.
 - d. Requisiciones de compras.
- **Personal:**
 - a. Selección.
 - b. Permisos.
 - c. Vacaciones.
 - d. Incapacidades.

*** Archivo manual del departamento:**

Cuando el proceso administrativo se efectúa de forma manual, tanto cuando el de forma automatizada, es recomendable que exista un archivo donde se almacenen los reportes emitidos.

A continuación mencionamos los reportes mas frecuentes:

- a. Hojas de control de folios.
- b. Copia de listas de cortesías.
- c. Copias de requisiciones al almacén.
- d. Copias de requisiciones a compras.
- e. Copias de requisiciones de llaves a mantenimiento.
- f. Copias de órdenes de reparaciones a mantenimiento.
- g. Reportes de asistencia de personal.
- h. Reportes de ama de llaves.
- i. Libretas de pendientes.
- j. Libretas para anotar telegramas.
- k. Notificaciones de entradas de grupos.
- l. Notificaciones de eventos del hotel.
- m. Autorización de tarifas.
- n. Copias de reportes nocturnos de recepción.

Todo hotel debe de tener bien definida la duración que debe durar archivada la papelería.

*** Procedimientos:**

A continuación presentamos los principales procedimientos existentes en el departamento de reservaciones:

a. Reservaciones del día.

Todos los días al terminar el turno de trabajo en el departamento de Reservaciones, el encargado de éste entregará al Departamento de Recepción las reservaciones de huéspedes que llegarán al siguiente día.

Estas reservaciones pueden ser entregadas en dos formas: Mediante una lista y mediante las tirillas de reservaciones; todo depende del sistema de éstas que tenga el hotel.

La información debe ser la siguiente:

- a. Nombre del cliente.
- b. Número de personas.
- c. Número de cuartos reservados.
- d. Tipo de cuarto.
- e. Fecha de llegada.
- f. Hora aproximada de llegada.
- g. Fecha de salida.
- h. Cantidad depositada.
- i. Número de acuse de recibo del depósito.
- j. Persona que reservó.

- j. Persona que paga la cuenta.
- k. Fecha en que se recibió la reservación.
- l. Notas sobre la reservación.
- m. Iniciales del empleado que realizó la reservación.

El recepcionista clasificara estas reservaciones en tres grupos: depósitos, límites y especiales.

Depósitos: Son aquellos en los cuales el huésped garantiza su llegada con un depósito que generalmente es el precio de la habitación que él desea, pero si por alguna circunstancia el huésped no llega se le abre cuenta aplicándole el depósito (a lo anterior se le llame "No Show").

También las habitaciones que serán pagadas por una agencia de viajes (o un cupon de agencia) entran en el grupo de depósito. Igualmente aquellas reservaciones que están garantizadas por medio de una carta de cierta empresa haciéndose responsables por la cuenta del huésped, están catalogadas como depósitos y llegue o no el huésped es dinero asegurado para el hotel.

Límites: Son aquellos que no están garantizados de ninguna manera. En estas reservaciones el hotel no tiene la obligación de guardarlas después de las 6 PM. Si no llegar el cliente serán vendidas las habitaciones a otras personas.

Se entienda que de tener baja ocupación no se cancelaran, sólo cuando se tenga baja ocupación. Es importante que el empleado que recibe estas reservaciones notifique al cliente esta regla para evitar problemas posteriores.

Especiales: Son aquellos donde el cliente es una persona importante, cortesía, ejecutivos de la compañía hotelera, etc. Estas reservaciones solo se deberán cancelar con la autorización del gerente.

b. Asignación de habitaciones:

Una buena asignación de habitaciones nos ahorrará tiempo y trabajo ya que evitarán cambios de habitaciones y el cliente estará más satisfecho. Algunas de las normas recomendadas al asignar cuartos a huéspedes son las siguientes:

- Preguntar al huésped el tipo de cuarto que desea.
- Tratar de asignar cuarto cerca del restaurante para que el huésped vaya a consumir más frecuentemente.
- Procurar ir llenando pisos o edificios ya que si asignamos sólo un huésped a un piso el gasto de energéticos puede ser alto.
- En hoteles donde se brinda transportación interna a los huéspedes en vehículos o camionetas, procurar darle la habitación cerca de la cafetería para que tengamos que trasportarlos con frecuencia.

- Tener cuidado en una buena asignación a personas con impedimentos físicos.

- Tratar de asignar a grupos en una misma área del hotel.

c. Precios:

Los precios de las habitaciones están en función del tipo de alojamiento y el número de personas que ocupan la habitación. Las tarifas son autorizadas por la Secretaría de Turismo según la clasificación del hotel. En algunos hoteles varían según la temporada alta o baja.

Es importante que el recepcionista aplique la tarifa adecuada según sea la reservación.

Tarifas comisionables: Son aquellas en donde el hotel enviara un porcentaje a la agencia de viajes que hizo la reservación.

Tarifas netas: Son un poco más bajas que las normales y otorgadas a agencias de viajes, pero no se les da comisión por el huésped.

Tarifas para planes especiales: Son aquellas que el recepcionista aplicara según el plan seleccionado por el huésped.

Tarifas para paquetes: El recepcionista es notificado de la tarifa diaria que se debe de escribir en la tarjeta de registro, así como el precio de la noche extra.

Tarifas para ocupación triple o cuádruple: El recepcionista aplicara la tarifa según la autorización de la Secretaría de Turismo para el cargo de personas extra en la misma habitación.

d. Entrada del huésped:

Son cinco los aspectos principales: bienvenida, registro, venta, asignación y despedida.

Como paso siguiente se hará, en el proceso manual, cinco tirillas las cuales se distribuirán de la siguiente manera:

- Original al rack numérico.
- Copia para el rack alfabético.
- Copia para el "room service".
- Copia para teléfonos.
- Copia para la caja de recepción.

Se notificará de manera telefónica a los siguientes departamentos: Lavandería y Ana de llaves.

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

Si algún huésped no tiene equipaje que garantice el pago en el hotel, se le pedirá un depósito en efectivo o un pagaré de su tarjeta firmado. (Algunos hoteles tienen como política, pedir a la entrada del huésped su tarjeta de crédito independientemente si tienen o no equipaje).

e. Cambio de habitaciones:

Cuando por alguna razón hay un cambio de habitación, se hace el siguiente movimiento:

Se llena la forma de cambio de habitación, distribuyéndose así:

- Al bell boy junto con la llave, para que este realice el cambio.
- Al telefonista para que haga el cambio en el rack.
- A la caja de recepción, la que se adjuntará al registro del huésped.

Por lo visto anteriormente se recomienda una buena asignación de cuartos para evitar molestias al cliente y gastos y trabajos al hotel.

f. Salidas de huéspedes:

Quando un huésped sale del hotel y paga su cuenta, el cajero pasará la "SALIDA DE CAJA" al capitán de bell boys el cual anotará en su reporte la salida, misma que entregará junto con la llave al recepcionista en turno.

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

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

g. Control de folios:

Al finalizar cada turno de recepción, se deberá anotar en la forma de control de folios, los números de éstos usados durante el turno, con el nombre del huésped.

En el turno siguiente se deberá continuar la misma hoja y durante el turno nocturno se deberá pasar al Departamento de Contabilidad. En caso de que el folio sea una cuenta maestra, se deberá anotar el nombre del grupo y el número de habitación.

h. Manejo de grupos:

Como parte del buen funcionamiento de un hotel, está el manejar grupos o convenciones.

A continuación señalaremos algunos de los puntos importantes en la organización administrativa de los grupos por el hotel.

- Memorándum de operación de grupo: Las actividades que realizará el grupo dentro del hotel deberán ser anotadas aquí, tales como: Desayunos, comidas, cenas, tours, reuniones etc.

- Lista del grupo: Estas listas son muy importantes para el preregistro.

- Preregistro: Con las listas de los huéspedes del grupo, recepción procederá al llenado de las tarjetas de registro y folios de los futuros huéspedes.

- Cuenta maestras: Generalmente todas las rentas de un grupo se almacenan en una sola cuenta, la cual será pagada por la agencia de viajes o por el guía del grupo. Si algún miembro del grupo realiza un consumo, se registrará en una cuenta aparte, llamada cuenta de extras.

i. Sobreventas:

Este término se refiere al hecho de tener una mayor cantidad de reservaciones garantizadas que habitaciones disponibles en el hotel en una fecha determinada.

A continuación mencionamos algunas técnicas para tener una cantidad mayor de cuartos disponibles.

1. Revisar el reporte de ama de llaves minuciosamente.
2. Verificar en la caja cuentas ya pagadas.
3. Revisar posibilidades que algunos clientes con reservación ya estén hospedados.
4. Buscar la existencia de vuelos cancelados.
5. Revisar los cuartos que estuvieron bloqueados y se pueden reutilizar.
6. Desocupar cuartos de ejecutivos que vivan en el hotel.
7. Colocar camas en salones de convenciones.

Este tipo de situaciones no deben pasar nunca ya que provocan a el hotel un desprestigio enorme, pérdida de dinero y esfuerzo, pero la más grave pérdida de clientela para el futuro.

1.3. CAJA-RECEPCION:

El cajero de recepción es el responsable de controlar y cobrar todos los estados de cuentas de los huéspedes, desde su arribo al hotel hasta su salida, registrando todos los consumos efectuados durante su estancia; proporcionar otros servicios inherentes, tales como el cambio de tipo de moneda, de cheques y custodia de sus valores, entre otros; elaborar y verificar los reportes e información que debe proporcionar a sus compañeros de trabajo de otros turnos y departamentos y a su inmediato superior. También es responsable de mantener en perfecto orden el área en la que realiza sus funciones y actividades.

El puesto de cajero de recepción se ubica, dependiendo del hotel, en diferentes áreas funcionales y por lo tanto su dependencia jerárquica varía. A continuación se ilustra los organigramas más comunes.

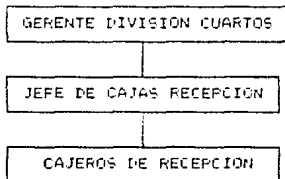


Figura 1.4.

Las Principales actividades del cajero de recepción son :

- a. Recepción del turno.
- b. Control de cuentas.
- c. Atención a huéspedes.
- d. Cobro de cuentas.
- e. Arqueo de caja.
- f. Elaboración y verificación de reportes.

A continuación explicamos brevemente cada una de ellas.

* Recepción del turno:

Al disponerse a realizar sus labores de rutina, el cajero de recepción deberá conocer y cerciorarse del estado en que se encuentre la ocupación del hotel y las condiciones de sus huéspedes, para así llevar una continuidad en el servicio que proporcione a través de la caja recepción.

- a. Verificar con el Departamento de Recepción los pronóstico de ocupación que existen para ese día.

b. Solicitar el fondo fijo y el sobrante de concentración y firma de conformidad en la bitácora.

c. Confirmar en la bitácora los problemas, incidentes y aclaraciones del turno anterior.

d. Verificar el instructivo de grupos y la lista de integrantes para mantenerse pendiente de la llegada y salida de éstos.

e. Verificar en los estados de cuenta los créditos otorgados a huéspedes que efectivamente procedan, con base en las políticas del hotel.

• Control de cuentas:

Una de las responsabilidades más importantes de un cajero de recepción es el control de las cuentas, mismas que tiene a su cargo durante su turno de trabajo.

El control de cuentas implica, entre otras actividades: verificar, recibir y cargar los consumos en los estados de cuentas de cada huésped del hotel.

A continuación explicamos el procedimiento manual para el control de cuentas.

a. Colocar en los pits correspondientes los estados de cuenta mecanografiados, las tarjetas de registro y las formas de pago que recibe el departamento de Recepción.

b. Revisar las formas de pago de cada una de las cuentas. Si son pagarés de tarjeta de crédito consultar los boletines de cancelación correspondientes.

c. Colocar las notas de cargo o cuenta por servicios y consumos efectuados por los huéspedes, que envían los diferentes centros de consumo, en el palmar de cargos.

d. Procesar las notas de cargo en los estados de cuenta correspondientes con la máquina registradora.

e. Colocar las notas de cargo y los estados de cuenta ya procesados en los pits correspondientes, de acuerdo con el número de habitación.

f. Actualizar los estados de cuenta de cada habitación con el cargo correspondiente por concepto de rentas de habitación.

*** Cambios de cuarto:**

Los cambios de cuarto son muy comunes, como se explicaba en la sección anterior, por lo que el cajero deberá tener muy claro las actividades que tiene que desarrollar para que no existan problemas. A continuación analizamos un procedimiento, en procesamiento manual, para efectuar un cambio de cuartos:

a. Esperar que el recepcionista le entregue la pre-tirilla de cambio, la tirilla definitiva actual y anterior.

b. Retirar del pit correspondiente el estado de cuenta y la tarjeta de registro afectados con el cambio especificado, una vez que el recepcionista te entregue los documentos.

c. Circular en el estado de cuenta y la tarjeta de registro el número de la habitación anterior y anotar el actual.

d. Colocar en el pit correspondiente todos los documentos: estado de cuenta, tarjeta de registro, tirillas definitivas anterior y actual y las notas de cargo que se encontraban en el pit anterior.

*** Salida de un huésped:**

Si un huésped solicita su salida, el cajero de recepción tendrá que realizar las siguientes actividades, en un proceso manual como el que estamos analizando:

a. Verificar los cargos pendientes y ver si alguna es del huésped en cuestión.

b. Procesar las notas de cargo pendientes si existen de esa cuenta.

c. Retirar del pit correspondiente todos los documentos ahí existentes.

d. Verificar en el estado de cuenta que las rentas por habitación y demás cargos estén correctamente aplicados.

e. Cerrar la cuenta, obteniendo el total de la misma en la máquina registradora y procesando el estado de cuenta.

f. Mostrar al huésped su estado de cuenta para su revisión y aprobación.

g. Marcar en el estado de cuenta la forma de pago utilizada, totalizándolo con la máquina registradora.

h. Archivar la copia del estado de cuenta para relacionarla posteriormente.

1. Entregar al Departamento de Recepción la tarjeta de registro sellada de pagado, firmada y marcada con la hora en la que el huésped liquidó su cuenta en el hotel.

*** Arqueo de caja:**

El arqueo de caja es el recuento de los fondos existentes en la caja, tanto efectivo cobrado y fondo fijo como documentos producto de los movimientos efectuados hasta el momento del arqueo. El arqueo puede realizarse en cualquier momento sin previo aviso al cajero de recepción. De acuerdo con las políticas de cada hotel se establece si el arqueo se lleve a cabo simultáneamente en todas las cajas del hotel. El arqueo generalmente lo efectúa el auditor al cajero de recepción.

A continuación mostramos el procedimiento para realizar el arqueo de caja:

a. Proporcionar al auditor todos los documentos que amparen los movimientos efectuados hasta el momento de iniciarse el arqueo, incluyendo el fondo fijo.

b. El cajero deberá presenciar la verificación del efectivo y documentos que se encuentran en la caja.

c. Firmar de conformidad el informe de arqueo una vez que éste ha terminado y han sido devueltos los documentos y efectivo antes del arqueo.

*** Elaboración de reportes:**

Existen cuatro principales reportes que el cajero de recepción deberá realizar:

- a. Reporte de rentas adelantadas.
- b. Relación de misceláneos.
- c. Relación de efectivos con cargo al huésped.
- d. Informe de cajeros de recepción.

a. Reporte de rentas adelantadas:

1. Anota en la relación de efectivos con cargo a huéspedes que solicitaron a Caja Recepción un préstamo en efectivo con cargo a su cuenta.

2. Cerrar la relación con el último movimiento que se asentó.

Este reporte deberá ser entregado para el arqueo del auditor nocturno.

b. Reporte de miscelaneos:

1. Anota la relación de miscelaneos, en el formato correspondiente, los datos de los huéspedes que utilizaron determinado servicio durante el turno de trabajo.
2. Cerrar la relación con el último movimiento de la caja.

c. Informe de cajeros de recepción:

El informe de cajeros de recepción lo elabora el cajero de recepción de cada turno al finalizar este y sirve para concentrar en un solo formato todos los movimientos efectuados durante un turno de actividades, en el se hayan recibido depósitos y liquidaciones totales de cuentas.

1. Anota en el formato de informe de cajeros de recepción los datos de los estados de cuenta afectados con un depósito o liquidación total.
2. Cerrar el informe de cajero de recepción con el último movimiento que se asentó en caja.

*** Corte de turnos:**

El cajero de recepción, al aproximarse al momento de terminar su turno de labores, debe llevar a cabo el corte de turno, lo que implica que debe dejar lista toda su área de trabajo para que el cajero de recepción del siguiente turno de trabajo, y así llevar una continuidad en el servicio que proporciona a través de la Caja Recepción.

A continuación mostramos el procedimiento para que el cajero realice su corte de turno.

a. Primero se obtiene la lectura final de la máquina registradora correspondiente a los movimientos realizados durante el turno, y conservar la tira de caja.

b. Se reúnen los reportes previamente realizados y se suma el total de cada uno de ellos.

c. Se cuadra estos totales con los de la máquina registradora.

d. Elaborar el sobre de concentración contando los documentos y efectivos.

e. Depositar en la caja de seguridad el sobre de concentración, así como los reportes del día y demás comprobantes (notas de cargo, notas de ajustes, etc.)

Si se es cajero del tercer turno:

f. Proporcionar al auditor nocturno todo lo que solicite para llevar a cabo la auditoria nocturna de cada día.

g. Por último, anotar en la bitácora todos los problemas, incidentes y anomalías presentados en el turno, tanto con huéspedes como con compañeros de trabajo.

1.4. AUDITORIA NOCTURNA.

En algunos hoteles el recepcionista nocturno hace la función de gerente nocturno por lo que tendrá a su cargo la supervisión de los empleados que están laborando en este turno. (agente de seguridad, telefonista, botones, empleado de mantenimiento, camarista, mozos de cocina, etc.) En términos generales el recepcionista nocturno se encarga de supervisar que el trabajo realizado durante el día en la recepción sea el correcto, así como otras funciones como las que aquí se detallan:

- a. Revisión de tarjetas de registro, folios y correspondencia.
- b. Revisión de Racks.
- c. Supervisión de saldos altos.
- d. Aplicación de depósitos por reservación.
- e. Supervisión de grupos y cuentas maestras.
- f. Recuento de habitaciones rentadas.
- g. Elaboración de la recapitulación nocturna.
- h. Supervisión de rentas anticipadas.
- i. Elaboración de informes nocturnos.
- j. Avisos a huéspedes en periodos de alta ocupación.

En hoteles donde existe el recepcionista y gerente nocturno las funciones anteriores se distribuyen según el manual de procedimientos de cada hotel.

A continuación se estudiarán cada una de estas funciones de manera breve.

• **Revisiones:**

Estas incluyen los siguientes aspectos:

a. Tarjeta de registro. Consiste en revisar que se encuentren correctamente llenadas, esto incluye: Nombre, dirección, ciudad, estado, tarifa correcta, descuentos bien aplicados, firma del huésped, fecha de salida, etc.

b. Folios de cuenta de huésped: Se supervisa: tarifa, firma, forma de pago, comisionable, tarifa neta, comisión deducida, etc.

c. Correspondencia: Se revisa que no se tengan cartas y telegramas de fechas antiguas según políticas de la empresa y se busca la posibilidad de que el destinatario se encuentre hospedado en el hotel.

d. Racks: Se revisan los racks numéricos y alfabéticos ya que deben tener la misma información. En caso de tener diferencias se deben corregir de inmediato, ya sea colocando las tirillas faltantes o quitar las tirillas sobrantes.

Después de actualizar los racks de recepción se debe hacer lo mismo con los otros racks que se tengan en otros departamentos del hotel (teléfonos, servicios nocturnos a cuartos, etc.). También con la computadora tendrá que revisar estos datos.

*** Saldos altos:**

Cada hotel debe establecer una cantidad después de la cual considere un saldo alto.

El cajero nocturno después de cargar rentas elabora una lista con el número de cuarto, nombre de la persona y saldo a la fecha de los huéspedes que pasaron el límite.

El recepcionista o gerente nocturno hará una selección de los huéspedes a los cuales se les enviará un recordatorio de pago. Este se elabora en original (para el huésped) y se deja una copia al jefe de recepción para que pueda hacer el seguimiento durante el día.

En algunos hoteles este trabajo le corresponde al departamento de Contabilidad a través del gerente de Crédito y Cobranzas.

*** Depósitos:**

Se supervisa que los depósitos enviados por los clientes para garantizar su reservación sean correctamente aplicados en las cuentas respectivas.

En caso de tener un depósito y el cliente no se presentó, el recepcionista nocturno se encargará de elaborar una cuenta al huésped para que el cajero pueda aplicar el cargo de la renta y el abono respectivo con el depósito. A este procedimiento se le conoce como abrir un "No Show".

Todos estos casos se anotan en el libro de perdientes para que al día siguiente el recepcionista le pueda dar salida y tenga conocimientos por si el huésped se presenta.

Es conveniente colocar al huésped que no se presentó en la lista de reservaciones del día siguiente, como reservación límite hasta las 6 p.m.

También debe de supervisar que se aplique correctamente el depósito en los grupos.

*** Cuentas maestras y grupos:**

Tratándose de grupos o convenciones, el recepcionista o gerente nocturno será el responsable de abrir la cuenta maestra del grupo y aplicar la renta correspondiente según las tarifas autorizadas al grupo.

Si la estancia del grupo es de varias noches, en cada una de ellas se deben contar las habitaciones para aumentar o disminuir la cantidad cargada a la cuenta maestra (en esto habrá que revisar las políticas del hotel). Es conveniente anotar en una hoja anexo a la cuenta maestra el detalle de la cantidad de cuartos por noche con su tarifa respectiva, esto para futuras aclaraciones en el momento del pago de la cuenta por los organizadores.

También deberá supervisar que los cargos aplicados a la cuenta maestra sean los correctos según las actividades del grupo y las personas que firmaron los cargos sean las autorizadas por los organizadores.

* Recuento de habitaciones:

Todas las noches se debe hacer un conteo de las habitaciones ocupadas, colocando en una forma especial, si el proceso es manual, el número de personas, renta y la clave correspondiente al segmento de mercado de donde el huésped procede. Se obtiene el total de rentas y se compara con el obtenido por el cajero de recepción a través de sumar las rentas de las cuentas de los huéspedes. Estos dos totales deben ser iguales y en caso de tener diferencias se deben de encontrar.

Este recuento será base para la elaboración de la recapitulación nocturna de ingresos.

* Recapitulación nocturna de ingresos:

Este es uno de los informes más importantes en el hotel. Es elaborado por el gerente o el auditor nocturno.

El gerente nocturno colocará lo siguiente:

- a. Detalle de habitaciones rentadas, vacías, cortesía o ejecutivo en casa.
- b. Total de rentas.
- c. Porcentaje de ocupación.
- d. Promedio de renta por habitación.
- e. Promedio de renta por huésped.
- f. Movimiento de entradas y salidas del día.
- g. Salidas y entradas para mañana.
- h. Salidas y entradas para pasado mañana.

El auditor nocturno colocará lo siguiente:

- a. Venta y acumulado del mes de habitaciones.
- b. Venta y acumulado del mes de alimentos.
- c. Venta y acumulado del mes de bebidas.
- d. Venta y acumulado del mes de teléfonos.
- e. Venta y acumulado del mes de lavandería y tintorería.
- f. Venta y acumulado del mes de otros ingresos.

- g. Venta de alimentos y bebidas de cada restaurante y bar.
- h. Total de todas las ventas del día.
- i. Total de todas las ventas acumuladas en el mes.

Este informe se debe enviar a las siguientes personas: gerente, subgerente, contralor, gerente de ventas, gerente de división cuartos, gerente de alimentos y bebidas.

* Rentas anticipadas:

En algunos hoteles se carga la renta a las cuentas de los huéspedes entre las 3 y 4 a.m. si posteriormente llega un huésped a registrarse y debido a que ya se elaboró el recuento de habitaciones y la recapitulación nocturna, esa renta se aplicará como renta anticipada del día siguiente.

Este proceso lo debe supervisar el gerente nocturno para evitar malos manejos y para el recuento del día siguiente.

* Informes Nocturnos:

Parte del buen funcionamiento de un hotel consiste en tener siempre información veraz y actualizada de todo lo referente a la ocupación del hotel; esto nos ayudará a obtener un mejor control de la operación y nos facilitará el trabajo en ayudará a tener un mejor control de la operación y nos facilitará el trabajo en futuras aclaraciones. Los reportes y estos informes nos ayudarán también en la elaboración de los planes de producción del hotel. Los informes que todo el hotel debe tener son los siguientes:

a. **Informe de entradas y salidas:** se debe detallar en cada salida anotada: cuarto, nombre, número de personas y procedencia.

En las entradas se debe detallar: cuarto, nombre, personas, procedencia, quién reservó y quién paga la cuenta.

b. **Informe de movimientos del día:** Este es de los reportes más importantes para el hotel, principalmente para el Departamento de Reservas.

* Recordatorios.

Cuando el hotel se encuentra lleno o que existe muy alta ocupación y el gerente nocturno observa que se tienen una gran cantidad de reservaciones para el día siguiente, entonces hará un conteo de las salidas del día siguiente, ya que en algunas ocasiones de emergencia se encargará de enviarles a los huéspedes un recordatorio de la fecha de salida.

Este recordatorio debe ser enviado en casos muy críticos y debe ser redactado de una manera amable para no molestar al huésped.

En el próximo capítulo analizaremos el sistema en su aspecto técnico, desde el flujo de información y los procesos involucrados.

CAPITULO 3.2

DESCRIPCION DEL SISTEMA

2.1. INTRODUCCION.

En este capítulo analizaremos el sistema automatizado, conociendo ya el proceso manual desde un punto de vista interno, como lo vería la gente de desarrollo, para que en el siguiente capítulo observemos el sistema como un usuario, de manera externa.

Primamente detallaremos sobre el análisis de la información, desde la creación de los reportes, hasta su relación con los archivos.

Pasaremos al diseño de la base de datos, es decir, la manera de como se organiza la información para ser procesada y almacenada.

Por último veremos el flujo de la información en el sistema y como están distribuidos los procesos y su relación con el sistema.

2.2. ANALISIS DE LA INFORMACION.

Para la administración es de gran importancia la información escrita que emite el sistema, por ello analizaremos los principales reportes.

Principales reportes de entrada:

- Ficha de reservación.
- Ficha de registro.
- Ficha de depósito.
- Nota de consumo.

Principales documentos de salida:

- Factura.
- Prefactura.
- Carta de visita.

Principales documentos internos:

- Lista de huéspedes.
- Pronóstico de ocupación.
- Póliza diaria de ingresos.
- Sábana de ocupación.
- Reporte de venta y estadística de habitaciones.

Estos reportes los puede observar en el apéndice #1.

Los reportes generados y su relación con los usuarios los podemos ver en la tabla 2.1.

Finalmente, la forma de como corre la información dentro del sistema la esquematiza el diagrama 2.1.

Tabla 2.1.

RELACION DE REPORTES CON USUARIOS

	Nombre del reporte	Origen	Reservación	Recepción	Caja	Auditoría	Gerencia	Cliente	Periodo	Tipo
1	Disponibilidad de habitaciones	Res	x						A	P/I
2	Consulta de reservaciones	Res	x						A	P/I
3	Pronóstico de ocupación	Res	x			x	x		S	I
4	Reporte de captura del día	Res	x						D	I
5	Próximas llegadas de huéspedes	Res	x	x					D	I
6	CANCELACIÓN de reservaciones	Res	x			x			D	I
7	Reservaciones no usadas	Res	x			x			D	I
8	Estado de grupos	Res	x						S	I
9	Anticipos	Res	x			x			D	I
10	Producción de agencias	Res	x						M	I
11	Reporte de llegadas del día	Rec		x		x			D	I
12	Consulta de huéspedes en casa	Rec		x					A	P/I
13	Integrantes del grupo	Rec		x					A	P/I
14	Lista de huéspedes	Rec		x	x	x	x		D	I
15	Sábana de ocupación	Rec		x		x			D	I
16	Pronóstico de ocupación del día	Rec		x					A	P/I
17	Habitaciones bloqueadas	Rec		x					A	P/I
18	Habitaciones disponibles	Rec		x					A	P/I
19	Salidas programadas pendientes	Rec		x					D	P/I
20	Salidas reales del día	Rec		x		x			D	P/I
21	Catálogo de conceptos	Caja			x				A	I
22	Prefactura	Caja			x			x	A	I
23	Factura	Caja			x	x	x	x	A	I
24	Listado de cajeros	Caja			x	x			D	P/I
25	Listado de conceptos	Caja			x				D	P/I
26	Reporte General por cajeros	Aud				x			D	I
27	Reporte General por Conceptos	Aud				x			D	I
28	Lectura del 1er turno	Aud				x			D	I
29	Sábana de rentas	Aud				x			D	I
30	Impr. de cargos automáticos	Aud				x			D	I
31	Saldo del día	Aud				x	x		D	I
32	Sábana de saldos	Aud				x	x		D	I
33	Impresión de acumulados	Aud				x	x		D	I

Origen :

Aud : Auditoría

Res : Reservaciones

Rec : Recepción

Caja: Caja-Recepción

Periodo :

A : Aleatorio

D : Diario

S : Semanal

M : Mensual

Tipo :

P/I : Pantalla - Impresora

P : Pantalla

I : Impresora

FLUJO DE LA INFORMACION

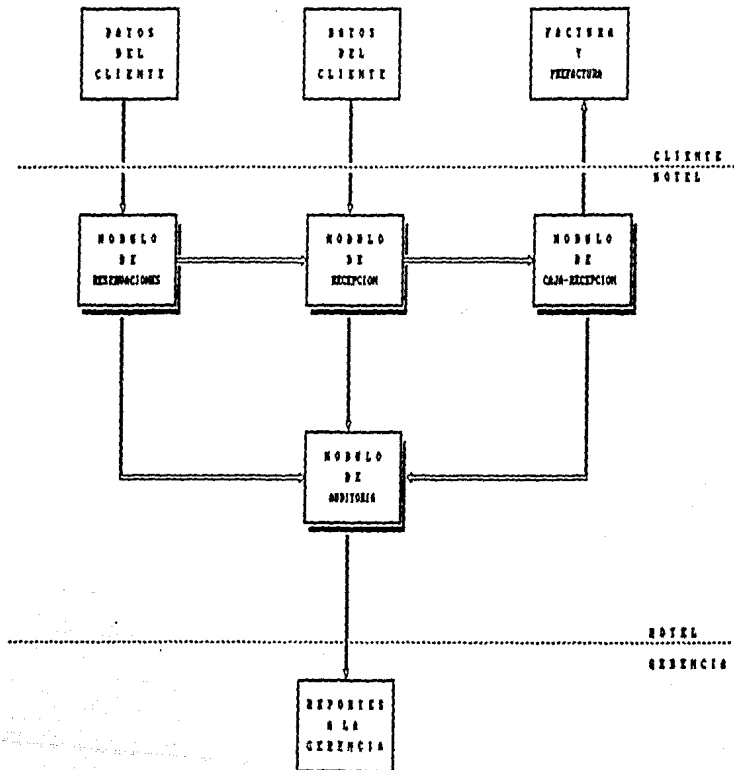


DIAGRAMA 2.1.

2.3. DISEÑO DE LA BASE DE DATOS.

A la representación formal de los datos del medio exterior al sistema se representan en la base de datos. En gran medida, la sencillez de esta estructura es la que permite o dificulta la programación de entradas y salidas.

En la tabla 2.2. tenemos los archivos utilizados, así como sus índices. Posteriormente veremos las estructuras internas de los mismos.

Finalmente esquematizaremos sus relaciones en el diagrama 2.2.

ESTRUCTURA DE LA BASE DE DATOS

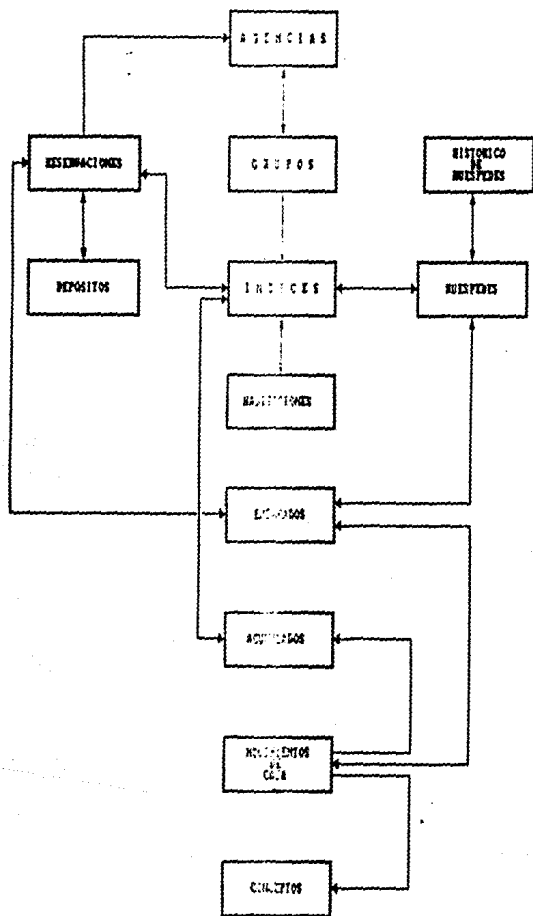


DIAGRAMA 2.2.

Archivo : AC0000

Descripción: Datos generales de la empresa y configuración del sistema

Campo	Tipo	Lon	Dec	Descripción	Tabla
1	EMPRESA00	Alfanumérico	50	Nombre de la empresa	
2	DIREC00	Alfanumérico	20	Dirección	
3	CIUDAD00	Alfanumérico	20	Ciudad	
4	COIPDS00	Alfanumérico	10	Código Postal	
5	TELEFONO00	Alfanumérico	15	Teléfono	
6	LADA00	Alfanumérico	5	Lada	
7	DOLAR100	Númerico	9	Dolar #1	
8	DOLAR200	Númerico	9	Dolar #2	
9	IVA00	Númerico	5	IVA	
10	TELEX00	Alfanumérico	15	Telex	
11	PA00	Alfanumérico	15	País	
12	RFC00	Alfanumérico	15	Reg. F. de Contribuyentes	
13	EMPA00	Alfanumérico	15	Cédula de empadronamiento	
14	COMER00	Alfanumérico	15	Cédula comercial	
15	LICEN00	Alfanumérico	15	Licencia Turística	
16	FOL_RES00	Númerico	4	Folio de reservaciones	
17	FOL_FACT00	Númerico	4	Folio de Facturas	
18	FOL_CTA00	Númerico	4	Folio de cuentas	
19	FECHA00	Fecha	8	Fecha del sistema	
20	FAUDI00	Fecha	9	Fecha última auditoría	

Archivo : ACD100

Descripción: Maestro de habitaciones

	Campo	T i p o	Lon. Dec	Descripción	Tabla
1	NUMERO01	Alfanumérico	10	Número de Habitación	
2	TIPO01	Alfanumérico	1	Tipo de Habitación	(1)
3	PERSONAS01	Número	4	1 Personas en la habitación	
4	ESTAD001	Alfanumérico	1	Estado de la habitación	(2)
5	EDIFICIO01	Alfanumérico	1	Edificio o piso	
6	TARIFA01	Número	12	2 Tarifa	
7	TIP_HUES01	Alfanumérico	10	Tipo de huésped	
8	RESERVA01	Alfanumérico	4	Número de la reserva	
9	DESCRIP101	Alfanumérico	40	Descripción	
10	DESCRIP102	Alfanumérico	40	Descripción	
11	DESCRIP103	Alfanumérico	40	Descripción	
12	DESCRIP104	Alfanumérico	40	Descripción	
13	DESCRIP105	Alfanumérico	40	Descripción	
14	OBSERVA01	Alfanumérico	30	Observación	

Archivo : AC0200

Descripción: Maestro de Agencias de Viajes

Campo	T I P O	Lon	Dec	Descripción	Tabla
1	NUMERO02	Alfanumérico	3	Número de agencia de viaje	
2	NOMBRE02	Alfanumérico	30	Nombre	
3	DIRECC02	Alfanumérico	30	Dirección	
4	TELEFONO02	Alfanumérico	15	Teléfono	
5	CIUDAD02	Alfanumérico	20	Ciudad	
6	TIPO02	Alfanumérico	1	Tipo de agencia	(3)
7	ALLOTMEN02	Numérico	4	0 Allotmen	
8	DIA02	Numérico	4	0 Acumulado diario	
9	MESE02	Numérico	4	0 Acumulado mensual	
10	AN02	Numérico	4	0 Acumulado anual	

Archivo : AC0300

Descripción: Maestro de Usuarios

Campo	T i p o	Len	Dad	Descripción	Tabla
1 NUMER003	Alfanumérico	3		Iniciales del empleado	
2 NOMBRE03	Alfanumérico	30		Nombre	
3 CLAVE03	Alfanumérico	10		Password	
4 NIVEL03	Alfanumérico	1		Nivel	

Archivo : AC0400

Descripción: Reservasiones

Campo	T i p o	Lon	Dec	Descripción	Tabla
1 CLAVE04	Alfanumérico	4		Número de reservación	
2 CONCE04	Alfanumérico	2		Consecutivo	
3 NOMBRE04	Alfanumérico	25		Nombre del cliente	(4)
4 TIPO04	Alfanumérico	1		Tipo de cliente	
5 GRUPO04	Alfanumérico	10		Grupo o número de socio	
6 FRESERVA04	Fecha	8		Fecha de reservación	
7 NOMBRES04	Alfanumérico	2		Iniciales del emp. reser.	
8 ED004	Alfanumérico	1		Estado de la reservación	(5)
9 ARRIB004	Fecha	8		Fecha de arribo	
10 SALIDA004	Fecha	8		Fecha de salida	
11 OBJ_04	Alfanumérico	20		Observación	
12 DEPOSITO04	Número	3	0	0 Número de depósitos	
13 CANTIDAD04	Número	11	2	2 Cantidad de depósito	
14 FIEF04	Fecha	8		Fecha de captura	
15 LUGAR04	Alfanumérico	1		Lugar de reservación	
16 AGENCIA04	Alfanumérico	3		Agencia de viajes	
17 TELEFONO04	Alfanumérico	10		Teléfono	
18 DIRECCIO04	Alfanumérico	20		Dirección	
19 PAIS04	Alfanumérico	10		País de procedencia	
20 CIUDAD04	Alfanumérico	15		Ciudad	
21 TIPO104	Alfanumérico	1		Tipo de habitación	(1)
22 CUARTO104	Número	1	0	0 Número de habitación	
23 TARIFA104	Número	10	2	2 Tarifa	
24 TIPO204	Alfanumérico	1		Tipo de habitación	
25 CUARTO204	Número	1	0	0 Número de habitación	
26 TARIFA204	Número	10	2	2 Tarifa	
27 TIPO304	Alfanumérico	1		Tipo de habitación	
28 CUARTO304	Número	1	0	0 Número de habitación	
29 TARIFA304	Número	10	2	2 Tarifa	
30 TIPO404	Alfanumérico	1		Tipo de habitación #4	
31 CUARTO404	Número	1	0	0 Número de habitación	
32 TARIFA404	Número	10	2	2 Tarifa	
33 TIPO504	Alfanumérico	1		Tipo de habitación #5	
34 CUARTO504	Número	1	0	0 Número de habitación	
35 TARIFA504	Número	10	2	2 Tarifa	
36 CONDUCTO04	Alfanumérico	1		Conducto del huésped	(6)
37 PAQUETE04	Número	2	0	0 Clave del paquete	
38 PERSONAS04	Número	5		1 Número de personas	

Archivo : AC0500

Descripción: Archivo de vectores

Campo	T i p o	Lon	Sec	Descripción	Tabla
1	VECTOR05	Alfanumérico	2	Número de vector	
2	CLAVE05	Alfanumérico	1	Clave	
3	TIP005	Alfanumérico	20	Descripción	

Archivo : AC0600

Descripción: Acumulados

	Campo	T i p o	Lon	Dec	Descripción	Tabla
1	STATUS06	Alfanumérico	1		Estatus del registro	
2	NOMBRE06	Alfanumérico	20		Nombre del campo	
3	DIA06	Número	15	2	Acumulador diario	
4	ME06	Número	15	2	Acumulador mensual	
5	AN06	Número	15	2	Acumulador anual	

Archivo : AC0700

Descripción: Huéspedes en casa

Campo	T i p o	Lon	Dec	Descripción	Tabla
1 NUMERO07	Alfanumérico	4		Numero de huésped	
2 CONCE007	Alfanumérico	3		Conceputivo	
3 RESER07	Alfanumérico	30		Nombre del huésped	
4 CLAVE07	Alfanumérico	1		Tipo de huésped	(4)
5 GRUPO07	Alfanumérico	10		Grupo o número de socios	
6 CONDUCT007	Alfanumérico	1		Conducto	(6)
7 AGENCIA07	Alfanumérico	3		Número de agencia	
8 PAQUETES07	Númeroico	2	0	Clave del paquete	
9 FECHA07	Fecha	8		Fecha de arribo	
10 HORA07	Alfanumérico	5		Hora de arribo	
11 CREDIT007	Alfanumérico	1		Clave de crédito	(7)
12 LORENT007	Númeroico	11	0	Límite de crédito	
13 DEPOSIT007	Númeroico	2	0	Numero de depósitos	
14 CANTIDAD07	Númeroico	11	0	Cantidad de depósitos	
15 FIEP07	Fecha	8		Fecha de depósito	
16 TELEFONO07	Alfanumérico	15		Teléfono huésped	
17 PLACA007	Alfanumérico	10		Placa automovil	
18 PROF07	Alfanumérico	15		Profesión	
19 DIRECC07	Alfanumérico	30		Dirección	
20 CIUDAD07	Alfanumérico	20		Ciudad	
21 EDO07	Alfanumérico	20		Estado	
22 NAC07	Alfanumérico	10		Nación	
23 SALIDA07	Fecha	8		Fecha de salida	
24 EMPRESA07	Alfanumérico	25		Nombre de la empresa	
25 STATUS07	Alfanumérico	1		Estado del huésped	(8)
26 FEC_SAL07	Fecha	8		Fecha de salida real	
27 HOR_SAL07	Alfanumérico	5		Hora de salida	

Archivo : AC0900

Descripción: Índice de clientes

Campo	T i p o	Len	Dec	Descripción	Tabla
1 CLAVE08	Alfanumérico	4		Número de huésped	
2 CONSEC08	Alfanumérico	3		Consecutivo	
3 TIPO08	Alfanumérico	1		Tipo de huésped	
4 NUMERO08	Número	2	0	número	
5 ENTRADA08	Fecha	8		Fecha de entrada	
6 SALIDA08	Fecha	8		Fecha de salida	
7 HUESPEI08	Alfanumérico	30		Nombre del huésped	
8 CUARTO08	Alfanumérico	10		Número de habitación	
9 TARIFA08	Número	12	2	Tarifa de habitación	
10 PERSONA08	Número	4	1	Número de personas	
11 FACTURA08	Alfanumérico	6		Número de factura	
12 DEPOSITO08	Número	2	0	Número de depósito	
13 CANTIDAD08	Número	12	0	Monto del depósito	
14 FECHA08	Fecha	8		Fecha de depósito	
15 LIMITE08	Número	12	0	Límite de crédito	
16 FOL_RENT08	Alfanumérico	6		Folio de renta	
17 FOL_EXTR08	Alfanumérico	6		Folio de extras	
18 FOL_MAST08	Alfanumérico	6		Folio de cuenta maestra	
19 FAC_MAST08	Alfanumérico	6		Factura de cuenta maestra	
20 FAC_EXTR08	Alfanumérico	6		Factura de extras	
21 FAC_RENT08	Alfanumérico	6		Factura de renta	
22 EMPRESA08	Alfanumérico	25		Nombre de la empresa	
23 SAL_RENT08	Número	12	0	Saldo de folio de rentas	
24 SAL_EXTR08	Número	12	0	Saldo de folio de extras	
25 SAL_MAST08	Número	12	0	Saldo de folio cuenta maestra	
26 ESTATUS08	Alfanumérico	1		Estatus del registro	(9)

Archivo : A00900

Descripción: Maestro de grupos

Campo	T i p o	Lon	Dec	Descripción	Tabla
1 FOLIO009	Alfanumérico	4		Folio del grupo	
2 NOMBRE09	Alfanumérico	10		Nombre del grupo	
3 ARRIBO09	Fecha	8		Fecha de arribo	
4 SALIDA09	Fecha	8		Fecha de salida	
5 AGENCIA09	Alfanumérico	3		Agencia de viajes	
6 RESP09	Alfanumérico	25		Responsable	
7 OBS09	Alfanumérico	25		Observación	
8 PERSONA09	Número	3	0	Numero de Personas	
9 ECON009	Número	3	0	No. habitaciones económicas	
10 STAND09	Número	3	0	No. habitaciones estándar	
11 SUPER09	Número	3	0	No. habitaciones superior	
12 RESERVA09	Fecha	8		Fecha de reservación	
13 NOMRES09	Alfanumérico	2		Empleado que reservó	
14 EDO09	Alfanumérico	1		Estado del grupo	(10)
15 TOTAL09	Número	3	0	Total de habitaciones	
24 MAESTRA09	Alfanumérico	6		Cuenta maestra	
25 CONDUCT09	Alfanumérico	1		Conducto	(6)
27 MARGEN09	Alfanumérico	2		Margen	
28 DEPOSIT09	Número	12	0	Cantidad de depósito	

Archivo : AC0010
Descripción: Anticipos

Campo	T i p o	Lon	Dec	Descripción	Tabla
1 FOLIO10	Alfanumérico	4		Folio de reservación	
2 CONSEC10	Alfanumérico	1		Numero consecutivo	
3 CANTIDAD10	Numerico	10	0	Cantidad de anticipo	
4 RECIBO10	Alfanumérico	6		Recibo	
5 FECHA10	Fecha	8		Fecha de depósito	

Archivo : AC0011

Descripción: Histórico de huéspedes

Campo	T i p o	Lon. Dec	Descripción	Tabla
1 NOMBRE11	Alfanumérico	30	Nombre del huésped	
2 DIRECC11	Alfanumérico	30	Dirección	
3 CIUDAD11	Alfanumérico	20	Ciudad	
4 PROF11	Alfanumérico	20	Profesión	
5 TELEFONO11	Alfanumérico	20	Teléfono	
6 EPO11	Alfanumérico	20	Estado	
7 NAC11	Alfanumérico	3	Nacionalidad	
8 TIFO11	Alfanumérico	1	Tipo de huésped	(4)
9 CONDUCTO11	Alfanumérico	1	Conducto	(6)
10 AGENCIA11	Alfanumérico	3	Agencia de Viajes	
11 GRUPO11	Alfanumérico	10	Grupo	
12 ENTRADA11	Fecha	6	Fecha de entrada	
13 SALIDA11	Fecha	6	Fecha de salida	
14 CUARTO11	Alfanumérico	10	Numero de cuarto	

Archivo : AC0010

Descripción: Concepto Histórico de Ingresos

Campo	T i p o	Lo	De	Descripción	Tabla
1 DEPT001	Alfanumérico	3		Clave de departamento	
2 CLAVE01	Alfanumérico	3		Clave del concepto	
3 DESCRIP01	Alfanumérico	20		Descripción	
4 TIPO01	Alfanumérico	1		Tipo de concepto	(11)
5 IVA01	Alfanumérico	1		Tipo de IVA	(12)
6 DIARIO01	Número	12	0	Acumulado diario	
7 MENSUAL01	Número	12	0	Acumulado mensual	
8 ANUAL01	Número	12	0	Acumulado anual	

Archivo : ACC020

Descripción: Movimientos de caja

	Campo	T i p o	Lit	Dec	Descripción	Tabla
1	FACTURA02	Alfanumérico	8		Numero de fact	
2	CUART002	Alfanumérico	10		Numero de cuarto	
3	DEPT002	Alfanumérico	3		Departamento	
4	CLAVE02	Alfanumérico	3		Clave del concepto	
5	DESCRIP02	Alfanumérico	45		Descripción del concepto	
6	RECIB002	Alfanumérico	8		Recibo del movimiento	
7	MONT002	Númérico	12	0	Monto del movimiento	
8	NOTA02	Alfanumérico	30		Nota al movimiento	
9	FECHA02	Fecha	8		Fecha de movimiento	
10	CAJERO02	Alfanumérico	3		Iniciales cajero	
11	MARCA02	Alfanumérico	1		Estado del registro	

A continuación mostramos las tablas a las que hacen referencia los diferentes campos:

Tabla: 1
Descripción: Tipo de habitación.

Descripción

- 1.- Económica
- 2.- Standard
- 3.- Superior

Tabla: 2
Descripción: Estado de habitaciones

Descripción

- 1.- Vacía Limpia
- 2.- Vacía Sucia
- 3.- Ocupada
- 4.- Reservada
- 5.- Bloqueada

Tabla: 3
Descripción: Tipo de agencia

Descripción

- 1.- Nacional
- 2.- Extranjera

Tabla: 4
Descripción: Tipo de cliente

Descripción

- 1.- Regular
- 2.- Socio
- 3.- Grupo
- 4.- Cortesía
- 5.- Uso Casa

Tabla: 5
Descripción: Estado de reservación

Descripción

- 1.- Solicitud
- 2.- Confirmación
- 3.- Cancelación
- 4.- Cambio

Tabla: 6
Descripción: Conducto

Descripción:

- 1.- Directo
- 2.- Grupo
- 3.- Socio
- 4.- Cortesía
- 5.- Agencia Nacional
- 6.- Agencia Extranjera
- 7.- Guía
- 8.- Oficina #1

Tabla: 7
Descripción: Clave de crédito

Descripción:

- 1.- Con crédito
- 2.- Sin crédito

Tabla: 8
Descripción: Estado de huésped

Descripción:

- 1.- En Casa
- 2.- Salida
- 3.- Cuenta pendiente

Tabla: 9
Descripción: Estado de factura

Descripción:

- 1.- Cuenta sin facturar
- 2.- Cuenta facturada
- 3.- Cuenta re-abierta

Tabla: 10
Descripción: Estado de grupo

Descripción:

- 1.- Sin arribar
- 2.- En Casa
- 3.- Check Out

Tabla: 11

Descripción: Tipo de concepto

Descripción

- 1.- Cargo exento
- 2.- Cargo gravable
- 3.- Abono

2.4. FLUJOS DE DATOS Y PROCESOS.

En la tabla 2.3. se observan los procesos, su nombre interno y el nombre del módulo al que pertenecen.

La tabla 2.4. muestra la relación entre los procesos y las bases de datos.

Por último mostramos el esquema de cada uno de los módulos.



Diagrama 2.3.

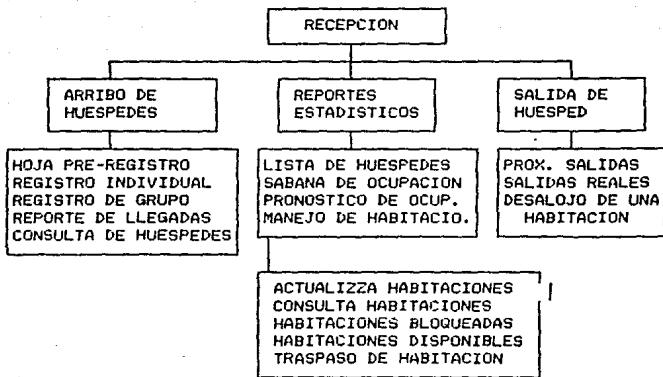


Diagrama 2.4.

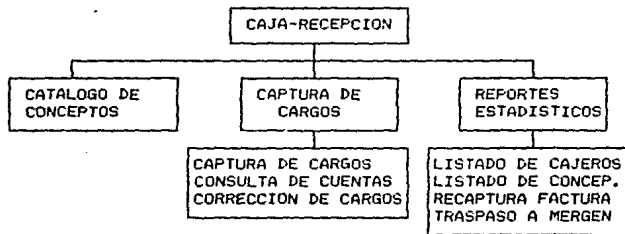


Diagrama 2.5.

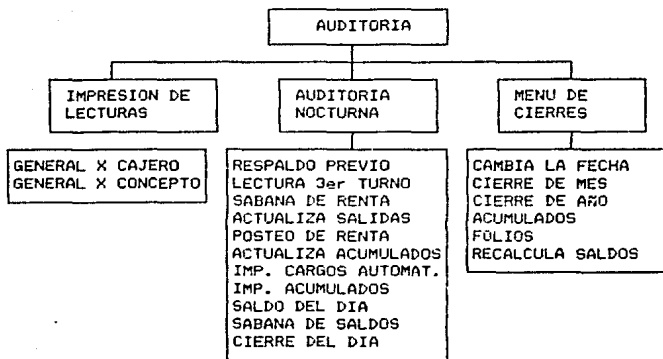


Diagrama 2.6.

Capítulo 3.1.

RESERVACIONES

1.1. INTRODUCCION.

El módulo de reservaciones tiene como finalidad el registrar y procesar la información generada en el departamento de reservaciones, así como emitir los reportes necesarios para el control de la misma. También comparte información con los demás módulos.

Esta sección se dividirá en dos partes: la primera es la de procesos, donde el usuario introducirá los datos de las reservaciones, así como captura de reservaciones individuales, reservaciones de grupo, consultas a las mismas, pronóstico de ocupación para un día en específico y la validación de toda la información anterior. La segunda parte consiste en los reportes para el control de las reservaciones. Ellos son el reporte de pronóstico de ocupación, la captura del día, el reporte de próximas llegadas, las reservaciones canceladas, los "no shows" o reservaciones que el cliente no llegó al hotel, así como el reporte de producción de agencias.

A nuestro entender, sugerimos el siguiente procedimiento para el manejo del presente módulo:

- Captura y consulta de las reservaciones individuales o de grupo que se presenten en el día.

- Emisión del reporte de captura del día, para la verificación de la información capturada. Si el usuario detectara alguna anomalía, deberá corregirla. Es importante que todos los reportes se archiven para posterior aclaración a la gerencia o a los usuarios.

- El reporte de cancelaciones lo debe emitir el encargado del último turno. La verificación del mismo es fundamental para que el auditor nocturno, o el gerente de reservaciones aplique las políticas del hotel en caso de que el cliente halla efectuado algún depósito.

- Los "no shows" también puede servir para aclaraciones con los clientes, en caso que se halla efectuado un pago por adelantado.

- Al finalizar el último turno se emitirá el reporte de llegadas del siguiente día que se proporcionará al departamento de recepción, con la finalidad que el recepcionista este sobre aviso de las personas que llegarán con reservación.

- Una vez cada semana se pueden emitir los reportes de pronóstico de ocupación, producción de agencias y control de anticipos, para que la gerencia tome decisiones sobre la ocupación del hotel en esa semana, así como del manejo de dinero devengado por el departamento.

Para acceder al módulo de reservaciones, posicione la barra inversa sobre la opción de reservaciones dentro del menú principal, y pulse la tecla [RETURN]. En unos instantes aparecerá un recuadro igual a la figura 1.1

```
-----Pantalla de Acceso-----  
Iniciales [__]  
Clave [_____]
```

Figura 1.1.

Teclée primeramente sus iniciales, las cuales deberán estar registradas en los archivos de los sistemas. De no ser así, pida a su supervisor que lo haga.

Posteriormente teclée su clave de acceso, que solo usted deberá conocer. Recuerde que el sistema lo identificará a lo largo de este módulo con las mismas.

La figura siguiente muestra la pantalla que se desplegará al acceder el módulo.

```
(Reservación individual (
Reservación por grupo
Disponibilidad
Consultas
Verifica la información
```

Figura 1.2.

A continuación explicaremos cada uno de los módulos arriba señalados con más detalle.

1.2. PROCESOS.

Para seleccionar la opción de "Procesos", entre al módulo de reservaciones como se indica en el párrafo 1.1. del presente capítulo. Una vez seleccionado aparecerá la pantalla de la figura 1.2.

Puede escoger la opción que desee por medio de las flechas y la tecla [RETURN] o regresar al menú anterior con la tecla [ESC]. Si tiene dudas sobre las teclas, consulte el apéndice A.

1.2.1. RESERVACIONES INDIVIDUALES.

Esta opción tiene como objetivo el registro y consulta de las reservaciones individuales, es decir, aquellas que no engloben más de cinco habitaciones.

Al entrar en dicha opción, se desplegará la siguiente pantalla.

Reservación Individual		W0020-92
Clave de Reservación:	[]	
Tipo de Huésped :	[]	
Grupo o Num. de Socios :	[]	
Conducto :	[]	
Numero de Fiquetes :	[0]	
Estado de Reservación :	[]	
Nombre del huésped :	[]	
Numero de Personas :	[.]	
F. Llegada (AA.MM.DD):	[. .]	
Salida (AA.MM.DD):	[. .]	
Observaciones :	[]	
Dirección :	[]	
Teléfono :	[]	
Nacionalidad :	[]	
Lugar de Reservación :	[]	
Empleado que Reservó :	[]	
Numero de Depósito :	[0]	
Cantidad :	[. , 0]	
Seleccione una opción o [ESC] para salir		

) Consultar reservación
 Alta de reservación

Figura 1.3.

En este punto es importante señalar que en la pantalla de su monitor, las zonas que en este manual aparecen entre corchetes es el área indicada para capturar la información, y aquellas op-

ciones que aparecen entre un signo de "mayor que" (>) y "menor que" (<) es la opción que tiene la barra inversa del menú en ese momento.

Como puede observar, la pantalla anterior es semejante a la ficha física de registro de reservación. La computadora le dará automáticamente el folio.

Al entrar a esta opción, aparecerá de lado izquierdo un submenú, en el cual usted podrá seleccionar entre consultar una reservación o darle de alta. Para ello mueva la barra inversa con las flechas de cursor y oprima la tecla (RETURN).

Primero explicaremos el procedimiento para dar de alta una reservación.

Cuando selecciona esta opción, el programa le irá solicitando qué teclee cada uno de los campos. Algunos de estos mostrarán un submenú, desplegando las diferentes opciones a escoger, algunos otros podrá omitirlos, y otros tendrán validaciones que explicaremos en su momento.

Observe que cuando captura la información, en la parte inferior aparece una leyenda que le indica la acción a tomar o el formato de como debe introducir los datos. El nombre del campo se marca con un blanco más intenso con la finalidad que usted no se confunda en la pantalla.

Recuerde que para abortar el proceso de captura basta con oprimir la tecla (ESC). Si desea saltar el campo, en el caso de que esto sea permitido, puede hacerlo con la tecla (RETURN) o con la tecla (PgDn) (en el caso de teclados en español la tecla se señala como (RetPag)). Si desea retroceder pulse la tecla (PgUp) o (AvPag).

* **Tipo de huésped:** Es el primer campo a capturar y despliega un menú, el cual se muestra en la siguiente pantalla.

Reservación Individual	
Clave de Reservación:	(1219)
Tipo de Huésped :	[]
Grupo o Núm. de Socios :	[]
Conducto :	[]
Número de Paquetes :	(01)
Estado de Reservación :	[]
Número del Huésped :	[]
Número de Personas :	[. .]
F. Llegada (AA.MM.CC):	[. . .]
F. Salida (AA.MM.CC):	[. . .]
Observaciones :	[]
Dirección :	[]
Teléfono :	[]
Nacionalidad :	[]
Lugar de Reservación :	[]
Empleado que Reservó :	(Francisco Javier Arca A.)
Número de Pedido :	(01)
Cantidad :	(. . . 01)

Seleccione el tipo de huésped

TIPO HUÉSPED	
REGULAR	()
GRUPO	()
SOCIO	()
CORTESIA	()
USO CASA	()

Figura 1.4

En la parte inferior izquierda se puede observar el menú conteniendo cinco opciones, las cuales son:

- **Regular:** Son aquellos huéspedes que pagarán de alguna manera su estancia en el hotel, y que representan un ingreso para este, bajo un folio o cuenta común y corriente.

- **Grupos:** Son clientes que pagarán su estancia bajo un solo folio, que tienen de antemano un arreglo con el hotel.

- **Socio:** Es el huésped que periódicamente visita el hotel y el cual se le cobra una comisión anual por su estancia.

- **Cortesía:** Es el visitante que por algún motivo su estadia la solventará el hotel. Es de suma importancia el registro y detección de las cortesías por parte de la gerencia, para evitar posibles malos manejos.

- **Uso Casa:** El hotel asigna un cuarto a uno de los trabajadores del hotel, digamos que algún conserje. El registro de este tipo de huésped también es de suma importancia para la correcta administración del hotel.

De las cinco anteriores opciones, señale la que corresponda al tipo de reservación que este capturando.

Si usted selecciona la opción de socio, el sistema le solicitará el número de éste para su posterior registro dentro del hotel.

* **Conducto:** El siguiente campo es el de "CONDUCTO", el cual señala de que medio proviene esta reservación, esto con la finalidad de saber de que procedencia estamos obteniendo mayor afluencia de turistas.

La opción también muestra un menú donde podrá seleccionar entre los diferentes conductos. Estos se encuentran almacenados dentro de archivos, y el usuario puede adaptarlos a sus necesidades. Para mayor información al respecto, consulte la sección de configuración del sistema. La pantalla que se indica en la siguiente figura.

Reservación Individual		00000-00
Clave de Reservación:	(1219)	
Tipo de Huésped :	(RESULAF)	
Grupo o Num. de Socios :	[]	
Conducto :	[]	
Estado de Reservación :	[]	
Nombre del huésped :	[]	
Numero de Personas :	[0.0]	
F. Llegada (AA,MM,DD):	[. .]	
F. Salida (AA,MM,DD):	[. .]	
Observaciones :	[]	
Dirección :	[]	
Teléfono :	[] []	
Nacionalidad :	[]	
Lugar de Reservación :	[]	
Empleado que Reservó :	(Francisco Javier Arca A.)	
Numero de Depósito :	[0]	
Cantidad :	[] [0]	
----- Seleccione el conducto del huésped -----		

CONDUCTO
DIRECTO
PAQUETE
INTERCAMBIO
AGENCIA NACIONAL
AGENCIA EXTRANJERA
SOCIO
CORTESIA
GUIA

Figura 1.5

Es importante el correcto registro del huésped con respecto al "Tipo" y al "Conducto", puesto que el sistema le proporcionará información estadística al respecto.

- **Directo:** Es aquel huésped que realiza su reservación sin un intermediario.

- **Paquete:** El huésped contrató, bajo una misma tarifa, más de un servicio. Existen cuatro paquetes estándar en la hotelería, los cuales se mostrarán en la pantalla, como se ve en la

siguiente lámina. El paquete americano incluye el costo de la habitación y las tres comidas, el americano modificado incluye la habitación y el desayuno con la comida o la cena, el paquete continental lo integran la habitación y el desayuno, y el Plan europeo solo contempla el precio de la habitación.

Usted puede dar de alta su propio paquete, que incluye algún otro servicio de hotel, y este aparecerá en el menú de planes al momento de efectuar una reservación.

PAQUETE	
AMERICANO	(
AMERICANO MOD.	
EUROPEO	
CONTINENTAL	

Reservación Individual		AC0929-02
Clave de Reservación:	(1219)	
Tipo de Huésped:	(PESULAG)	
Grupo o Num. de Socio:	()	
Conducto:	()	
Estado de Reservación:	()	
Nombre del huésped:	()	
Número de Personas:	(0.0)	
F. Llegada (AA,MM,DD):	(. .)	
F. Salida (AA,MM,DD):	(. .)	
Observaciones:	()	
Dirección:	()	
Teléfono:	()	
Nacionalidad:	()	
Lugar de Reservación:	()	
Empleado que Reserva:	(Francisco Javier Arca A.)	
Número de Depósito:	(0)	
Cantidad:	()	01

Seleccione el conducto del huésped

Figura 1.6.

- **Intercambio:** Es cuando el hotel pacta con otra empresa su pago en especie. Generalmente este huésped lleva un "bono", el cual entrega al recepcionista.

- **Agencia Nacional:** Funciona cuando el cliente arriba al hotel por medio de una agencia especializada. Se hace la diferencia del lugar de la agencia, pues la mayoría de los hoteles tienen diferentes políticas para tratar a las agencias de viajes.

Al momento de seleccionar esta opción, aparecerá en el lado izquierdo de su pantalla el catálogo de las agencias dadas de alta. Observe la figura 1.7.

Reservación Individual		420029-02
Clave de Reservación:	(1019)	
Tipo de Huésped :	(REGULAR)	
Grupo o Núm. de Socios :	(AMERICANO)	
Conducto :	(PAQUETE)	
	Reservación:	[]
	Huésped :	[]
	Personas :	[0.0]
	(AÑO, MESE):	[. .]
	(AÑO, MESE):	[. .]
	et :	[]
	et :	[]
	d :	[]
	d :	[]
	Reservación:	[]
	de Reservar:	(Francisco Javier Arca A.)
	Depósito :	[0]
	Depósito :	[0]

AGENCIA ACOSTA	
AGENCIA FARIAS	
CENTRAL DE AUTOMOBILES	
DIRECITO	
GLASA S.A.	
IMPULSORA TURISTICA HIDALGO	
MANITO S.A.	
REPRESENTACIONES HOTELERAS S.A.	
TURISMO GLOBAL S.A.	
TURISSETE	
VIAJES BELTRAN	
VIAJES CHASQUI	
VIAJES MARCO PILLAN	
(Esc): Alta de Agencia	

Figura 1.7.

Usted puede seleccionar con las flechas y la tecla [RETURN] la agencia del cual proviene el futuro huésped. Puede avanzar de pantalla en pantalla con las teclas [PgUp] y [PgDn]. Si la agencia que usted desea no existe en el mencionado catálogo, pulse la tecla [ESC], como lo indica en la parte inferior del recuadro, y podrá dar de alta la agencia. El sistema rastreará cual es el siguiente número de agencia disponible y se lo asociará al nuevo registro.

Reservación Individual		CC000-00
Clave de Reservación:	(1219)	
Tipo de Huésped :	(REGULAR)	
Grupo o Num. de Socios:	(AMERICANO)	
Conducto :	(PAQUETE)	
Num. Agencia :	(017)	
Nombre :	[]	[]
Dirección :	[]	[]
Ciudad :	[]	[]
Teléfono :	[]	[]
Tipo :	[]	[]
Allotments :	(01)	
Acumulado Día:	(01)	
Acumulado Mes:	(01)	
Acumulado Año:	(01)	
		sc0 Javier Arca A. J
		01

Figura 1.8.

Teclée los datos solicitados, como son el Nombre de la agencia, su dirección y ciudad, el teléfono y el tipo de agencia, la cual es uno para las agencias nacionales y dos para agencias extranjeras.

Los allotments son el número de habitaciones apartadas por la agencia con el hotel. El control del mismo sirve para el establecimiento de políticas entre ambas partes, por lo cual es de importancia la correcta sumerización del mismo. Los siguientes acumulados puede saltarlos con la tecla (RETURN).

- **Agencia Extranjera:** Se maneja de manera similar a las agencias nacionales, su separación es importante para establecer estrategias de ventas y aumentar la ocupación del hotel.

- **Socio:** Como se había ya mencionado, es el cliente que por medio de una cuota anual tiene derecho de hospedarse por determinado tiempo en el hotel. Generalmente cubre su estadia por medio del documento que ampara su pago.

- **Cortesía:** Se le otorga, previo acuerdo, a algún huésped, para que este conozca el hotel, por algún intercambio o por motivos que le convengan a la empresa.

- **Guía:** En la mayoría de los centros turísticos, suele haber personas que recomiendan al hotel, el cual les proporciona una comisión, ya sea a tarifa fija o u porcentaje del consumo de esa huésped. A tal persona la conoceremos como un Guía. Este puede ser otro conducto para que el hotel reciba a sus clientes.

Recuerda clasificar claramente sus reservaciones, todo ello para brindarle mejor información estadística al respecto.

* **Estado de la Reservación:** El estado de la reservación puede tener cuatro estados, como se muestra en la siguiente figura:

Reservación Individual		00020-00
Clave de Reservación:	(1219)	
Tipo de Huésped :	(REGULAR)	
Grupo o Núm. de Socios :	(AMERICANO)	
Conducto :	(VIAJES GALACTICOS, S.A. (1))	
* Estado de Reservación:	[]	
Nombre del huésped :	[]	
Número de Personas :	[0,0]	
F. Llegada (AA.MM.DD):	[. .]	
F. Salida (AA.MM.DD):	[. .]	
Observaciones :	[]	
Dirección :	[]	
Teléfono :	[]	
Nacionalidad :	[]	
Lugar de Reservación:	[]	
Empleado que Reservó :	(Francisco Javier Arce A.)	
Número de Depósito :	[0]	
Cantidad :	[]	(0)

ESTADO
>SOLICITUD <
CONFIRMACION
CAMBIO
CANCELACION

Seleccione el estado de la reservación	
--	--

Figura 1.9.

Como puede observar, en la parte izquierda de la pantalla aparecerán los posibles estados que serán explicados a continuación:

- **Solicitud:** Es cuando un cliente efectúa una reservación, pero aún no ha efectuado el pago pertinente para tener derecho a la habitación. En tal caso se le concede cierto plazo para pagar su adelanto.

- **Confirmación:** El cliente a depositado su adelanto, o la cantidad total de su estancia, por lo cual el hotel se encuentra comprometido a respetar su reservación. En este caso, el sistema tomará en consideración esta habitación como ocupada, para fines de proyectar la ocupación a futuro del hotel.

- **Cambio:** Por algún motivo, se ha realizado un cambio en la reservación, por lo cual el sistema lo registra.

- **Cancelación:** El cliente ha decidido no efectuar su visita al hotel, por lo cual ratina su reservación. Si se efectuó un pago por adelantado, el trato de su reembolso depende de las políticas de la compañía.

* **Nombre del huésped:** Tiene usted treinta caracteres para poder teclear el nombre del huésped, de preferencia escriba primero su apellido y después los nombres de pila. Este campo convierte las letras en mayúsculas. No podrá acceder dejando la reservación sin nombre del huésped.

* **Número de Personas:** Para indicar el número de personas que llegarán al hotel, tiene tres dígitos para indicar el número de adultos y un decimal, para indicar los niños. Este campo no podrá dejarlo en blanco.

* **Fecha de llegada:** Teclee la fecha en la cual arribará el cliente al hotel. Hágalo en el formato de Año-Mes-Día. Por ejemplo, la fecha diez de agosto de 1990 será 90.08.10. El sistema no le permitirá introducir fechas erróneas como el 30 de febrero o el 31 de abril. Tampoco está permitido fechas de reservaciones menores a la fecha actual.

* **Fecha de salida:** Introduzca la fecha en la cual el cliente abandonará el hotel en el mismo formato que se señaló para fecha de llegada. No se permiten fecha de salida menores a la fecha actual del sistema o menores a la fecha de llegada. El sistema lo indicará por medio de un mensaje.

* **Observaciones:** Tiene treinta caracteres para anotar alguna nota sobre la reservación. Si no desea añadir algo en especial, salte este campo con la tecla [RETURN].

* **Dirección:** A continuación teclee la dirección del cliente que efectuó la reservación. Este campo es opcional, por lo cual puede saltarlo pulsando la tecla [RETURN]. La información de este campo pasa al módulo de recepción cuando el cliente llega al hotel.

* **Teléfono:** Anote el número telefónico del futuro huésped, con el cual usted podrá localizarlo en caso de ser necesario, por ejemplo, que el hotel no cuente con el servicio convenido. Este campo es opcional, por lo cual puede saltarlo con la tecla [RETURN].

* **Nacionalidad:** Para la mayoría de los hoteles, es de suma importancia detectar el origen de sus huéspedes para poder canalizar en esa zona sus recursos publicitarios y promocionales. Indique el origen del cliente por medio de tres letras (MEX, para mexicano, USA para americano y CAN para canadiense). Puede omitir este registro, pero no se lo recomendamos.

* **Lugar de reservación:** La mayoría de los hoteles tiene varias oficinas donde puede efectuarse las reservaciones, y es importante saber cual de ellas está efectuando mejor su trabajo. El usuario puede dar de alta las oficinas que desee en el módulo de mantenimiento a los archivos del sistema. Al llegar a esta opción aparecerá una pantalla semejante a la figure 1.11, que se presenta a continuación:

Reservación Individual		AC0020-02
Clave de Reservación:	(12191)	
Tipo de Huésped :	(REGULAR)	
Grupo o Num. de Socio:	(AMERICAN)	
Conducto :	(VIAJES GALACTICOS, S.A. 0)	
Estado de Reservación:	(CONFIRMACION)	
Nombre del huésped :	(HUESPED DE PRUEBA (C19)	
Numero de Personas :	(2,01	
F. Llegada (AA.MM.DD):	(30.05.20)	
F. Salida (AA.MM.DD):	(30.05.20)	
Observaciones :	(PAGA CON VALE DE AGENCIA)	
Dirección :	(CONOCION)	
Teléfono :	()	
Nacionalidad :	(MEX)	
* Lugar de Reservación:	()	
Empleado que Reservó :	(Francisco Javier Arce A.)	
Numero de Depósito :	(0)	
Cantidad :	(01	
Lugar de la reservación		

Figura 1.10.

* **Empleado que reservó:** Este campo automáticamente el sistema lo sustituye con el nombre del empleado que efectuó la captura de la reservación. Lo toma de los archivos previamente alimentados.

* **Número de depósitos:** En caso de que el futuro cliente haya efectuado un pago por adelantado de su consumo, presiona la tecla de (ESC) y aparecerá una ventana como la que se muestra en la figura 1.12., en la cual podrá capturar el importe de los adelantos.

Reservación Individual: AC0020-02

Clave de Reservación: (1219)
 Tipo de Huésped : (REGULAR)
 Grupo o Núm. de Socios : (AMERICANO)
 Conducto : (VIAJES GALACTICOS, S.A. D)
 acción: (CONFIRMACION)

Nc.	Cantidad	Recibo	Fecha
11	01	1	1 . . .

Teclas anticipo o (ESC) para salir

ed : (MES/DE/PRUEBA (1219)
 as : (2.0)
 M.DD): (99.95.201
 M.DD): (99.95.30)
 : (PAGA CON VALE DE AGENCIA)
 : (CONOCIDA)
 : (360-33-94)
 : (MEX)
 acción: (MEXICO)
 ervó : (Francisco Javier Arce A.)
 tc : (01
 : (01

Continuar (Insl) = Capturar depósito

Figura 1.11.

Recuerde que el cliente puede efectuar varios pagos hasta completar la cantidad pactada con el hotel. Como puede ver, en esta ventana se le solicitan los campos de cantidad, número de recibo y fecha de pago. Si desea abandonar la captura pulse la tecla (ESC), como se le indica. Al hacerlo se le solicitará si desea modificar algún anticipo, como se ve en la pantalla de la siguiente figura. En la parte inferior se mostrará el total de los depósitos.

No.	Cantidad	Recibo	Fecha
1	100,000	101011	10/Jul/90
Total r/ 100,000			
2			

Teclée anticipo

Reservación Individual: 400020-02

Clave de Reservación: 112191
 Tipo de Huesped : (REGULAR)
 Grupo o Num. de Socio: (MEXICANO)
 Conducto : (VIAJES GALACTICOS, S.A. D)
 acción: (CONFIRMACION)
 ed : (HUESPED DE PRUBA 1219)
 as : 1 2.00
 M.ES: (30.05.20)
 M.ES: (30.05.30)
 : (PAGA CON VALE DE AGENCIA)
 : (CONFIRMAC)
 : (200-33-94)
 : (MEX)
 acción: (MEXICO)
 ervó : (Francisco Javier Arca A.)
 to : 1 01
 : 1 00

¿Desea corregir algun deposito? (SI) No par deposito

Figura 1.12.

Es muy importante que las cantidades estén bien capturadas. Por tanto, si existiese algún error, seleccione la opción de "SI" para corregir.

El sistema mostrará una pantalla semejante a la figura de la siguiente pantalla:

Reservación Individual AC0020-02

Clave de Reservación: (1219)
 Tipo de Huésped: (REGULAR)
 Grupo o Num. de Socios: (AMERICANO)
 Conducto: (VIAJES GALACTICOS, S.A. 01)

No.	Cantidad	Recibo	Fecha
1	100,000	(101011)	(10/Jul/90)

Total: (100,000)

Teclée

accion: (CONFIRMACION)
 ed: (HUESPED DE PRUEBA 1219)
 as: (2.01)
 M.DD): (90.05.20)
 M.DD): (90.05.20)
 : (FAGA CON VALE DE AGENCIA)
 : (CONOCIDA)
 : ()
 : (MEXI)
 accion: (MEXICO)
 ervo: (Francisco Javier Arce A.)
 to: (01)
 : () 01

Numero de depósito a cobrar: ()

Continuar depósito: ()

Figura 1.13.

Reservación Individual AC0020-02

Clave de Reservación: (1219)
 Tipo de Huésped: (REGULAR)
 Grupo o Num. de Socios: (AMERICANO)
 Conducto: (VIAJES GALACTICOS, S.A. 01)

No.	Cantidad	Recibo	Fecha
1	100,000	(101011)	(10/Jul/90)
1	100,000	(101011)	(30.07.101)

Total: (100,000)

Teclée anticipo o (ESC) para salir

accion: (CONFIRMACION)
 ed: (HUESPED DE PRUEBA 1219)
 as: (2.01)
 M.DD): (90.05.20)
 M.DD): (90.05.20)
 : (FAGA CON VALE DE AGENCIA)
 : (CONOCIDA)
 : (360-33-64)
 : (MEXI)
 accion: (MEXICO)
 ervo: (Francisco Javier Arce A.)
 to: (01)
 : () 01

Continuar (Ins) = Capturar depósito

Figura 1.14.

Finalmente la suma de las cantidades se reflejará en la ficha de reservación.

Una vez, capturada la información anterior, el sistema desplegará una ventana donde deberá capturar la información de las habitaciones que el futuro huésped ocupará. Un ejemplo de esto se muestra a continuación.

Reservación Individual		AC0010-02	
Clave de Reservación: (11215)			
Tipo de Huésped : (REGULAR)			
Grupo o Núm. de Socios: (AMERICAN)			
Conducto : (VIAJES GALACTICOS, S.A. 01)			
Estado de Reservación: (CONFIRMACION)			
No. Mantenimiento a Cuartos			
Nu.			
F.			
F.			
De			
Di			
Te			
De			
Lu			
Ex			
No			
Ca			

TIPO HABITACION	#	Tipo	No.	Tarifa
ECONOMICA	1	I	1 1 01 1	01
STANDARD	2	I	1 1 01 1	01
SUPERIOR	3	I	1 1 01 1	01
STELARIS				

Figura 1.15.

Los tipos de habitación los puede dar de alta en cada el módulo de mantenimiento. Seleccione uno con las flechas y la tecla (RETURN). Posteriormente el sistema le solicitará el número de habitaciones que desea reservar de este tipo. Si tiene dudas si cuantas habitaciones tendrá disponibles en la fecha de reservación, pulse la tecla (F2) y en la pantalla aparecerá este dato. Por último indique la tarifa por cuarto.

Reservación Individual		M0001-02	
Clave de Reservación:	112191		
Tipo de Huésped :	REGULAR		
Grupo o Núm. de Socios :	AMERICAN		
Conducto :	VIAJES GALACTICOS, S.A. D1		
Estado de Reservación:	(CONFIRMACION)		
Nº	Mantenimiento a Cuartos		
F.			
F.			
Ob			
D1	1 (ECONOMICA)	1 11	1 100,000.000
Te	2 1	1 01	1 0.001
Na	3 1	1 01	1 0.001
Li			
Ex			
Nº			
Ca			

Figura 1.16.

Ya con estos datos, quedarán reservadas las habitaciones sólo en el caso de que la reservación este confirmada.

1.2.2. RESERVACION DE GRUPO.

Las reservaciones de grupo se manejan de manera diferente a las individuales. Para seleccionar esta opción, entre al módulo de reservaciones, seleccione los procesos y después entre a "Reservación de grupo". En unos instantes se desplegará la siguiente pantalla.

Reservación en grupo		03/02/92					
Nombre del Grupo	:	[]			
Folio del Grupo	:	[]			
Fecha de Llegada	:	[.]			
Fecha de Salida	:	[.]			
No. de Personas	:	[01]			
		Reservadas	Reservadas	Total			
Económicas	:	[01	[01	[01
Standard	:	[01	[01	[01
Superior	:	[01	[01	[01
Total	:	[01	[01	[01
Estado reservación	:	[]			
Conducto	:	[]			
Agencia de Viajes	:	[]	1		
Deposito	:	[01]			
Observaciones	:	[]	1		

Teclée nombre del grupo o (ESC) para salir

Figura 1.17.

* Nombre del Grupo: Consta de diez caracteres, el cual lo identificaré a lo largo del sistema. Si no existe el nombre en la base de datos, el sistema solicitará darlo de alta, como se muestra en la siguiente figura.

Reservación en grupo: M0001-00

Nombre del Grupo : ALFA
 Folio del Grupo : ()
 Fecha de Llegada : (. .)
 Fecha de Salida : (. .)
 No. de Personas : (0)

	Apartadas	Reservadas	Total
Económicas :	(0)	(0)	(0)
Standard :	(0)	(0)	(0)
Superior :	(0)	(0)	(0)
Total :	(0)	(0)	(0)

Estado reservación : ()
 Conducto : ()
 Agencia de Viajes : ()
 Depósito : (0)
 Observaciones : ()

No existe Grupo ALFA ¿debe crearlo? (S/N)

Figura 1.18.

De responder afirmativamente, se le asignará un folio de reservación, de lo contrario, se le volverá a solicitar el nombre del grupo. Si desea salir al menú de procesos, pulse la tecla (ESC). Ver la figura 1.19.

* **Folio del grupo:** Es asignado de manera automática cuando se da de alta el grupo. El usuario no podrá modificarlo.

* **Fecha de llegada:** Deberá capturar la fecha en la que llega el grupo al hotel, en el formato Año-Mes-Día (AA.MM.DD), es decir, el 20 de julio de 1990 es igual a 90.07.20. La Fecha de llegada no puede ser menor a la fecha del sistema, ni puede ser dejada en blanco.

Reservación en grupo		AC0022-02	
Nombre del Grupo	:	[ALFA]
Folio del Grupo	:	[1220]	
Fecha de Llegada	:	[90.01.01]	
Fecha de Salida	:	[. . .]	
No. de Personas	:	[0]	
		Apartadas	Reservadas Total
Económicas	:	[0]	[0] [0]
Standard	:	[0]	[0] [0]
Superior	:	[0]	[0] [0]
Total	:	[0]	[0] [0]
Estado reservación	:	[]	
Conducto	:	[]	
Agencia de Viajes	:	[]	[]
Depósito	:	[0]	
Observaciones	:	[]	[]

La fecha de llegada debe ser mayor al día de hoy

Reservación en grupo		AC0022-02	
Nombre del Grupo	:	[ALFA]
Folio del Grupo	:	[1220]	
Fecha de Llegada	:	[90.05.20]	
Fecha de Salida	:	[90.05.10]	
No. de Personas	:	[0]	
		Apartadas	Reservadas Total
Económicas	:	[0]	[0] [0]
Standard	:	[0]	[0] [0]
Superior	:	[0]	[0] [0]
Total	:	[0]	[0] [0]
Estado reservación	:	[]	
Conducto	:	[]	
Agencia de Viajes	:	[]	[]
Depósito	:	[0]	
Observaciones	:	[]	[]

La fecha de salida debe ser mayor a la fecha de llegada

Figura 1.19 y 1.20.

* **Fecha de salida:** Teclea la fecha con la que saldrá el grupo del hotel en el formato AA.MM.DD. Esta fecha deberá ser mayor a la de llegada y no puede ser dejada en blanco. Ver la figura 1.20.

* **Número de personas:** Tiene tres dígitos para indicar el número de personas que vendrán en el grupo.

Posteriormente se capturarán las habitaciones que serán apartadas.

Como puede usted observar, aparece en medio del recuadro una matriz, donde los renglones son los tipos de habitación y las columnas las sentencias de "Apartadas", "Reservadas" y "Total". Recuerde que la mayoría de las veces, una agencia de viajes que envía a un hotel a un grupo, primero reporta las habitaciones que ocupará, y posteriormente envía la lista de las personas que forman el mencionado grupo. Es por ello que usted deberá capturar las habitaciones que son reservadas y el sistema modificará, en la medida que valia capturado, los elementos del grupo.

* **Estado de la reservación:** Al igual que en la reservación individual, los estados de la reservación son Confirmación, Solicitud, Cancelación y Cambio. Estos estados se muestran en la siguiente figura.

ESTADO	
>SOLICITUD	<
CONFIRMACION	
CAMBIO	
CANCELACION	

Reservación en grupo		40022-02		
Nombre del Grupo	:	ALFA		1
Folio del Grupo	:	112201		
Fecha de Llegada	:	190.05.20		
Fecha de Salida	:	190.05.25		
No. de Personas	:	101		
		Apartadas	Reservadas	Total
Económicas	:	01	01	01
Standard	:	01	01	01
Superior	:	51	01	01
Total	:	51	01	01
		Estado reservación	:	1
		Conducto	:	1
		Agencia de Viajes	:	1
		Depósito	:	01
		Observaciones	:	1

Seleccione con las flechas y (RETURN)

Figura 1.21.

* **Conducto:** El conducto en viajes de grupo solo puede ser de tres tipos:

- **Directo:** Es cuando el grupo, o el representante del mismo contacta directamente con el hotel.

- **Agencia Nacional:** Una agencia de viajes nacional es la que envía el grupo. Como ya se ha explicado, las políticas del hotel llegan a ser diferentes entre el hotel con los tipos de las agencias.

- **Agencia Extranjera:** Sucede lo mismo que con las nacionales. La diferencia es fundamental para las estadísticas posteriores.

Reservación en grupo		AC0022-02	
Nombre del Grupo	:	[ALFA]
Folio del Grupo	:	[1220]	
Fecha de Llegada	:	[19.05.20]	
Fecha de Salida	:	[19.05.25]	
No. de Personas	:	[10]	
		Apartadas	Reservadas
Económicas	:	[0]	[0]
Standard	:	[0]	[0]
Superior	:	[5]	[0]
Total	:	[5]	[0]
Estado reservación	:	[CONFIRMACION]
Conducto	:	[]
Agencia de Viajes	:	[]
Depósito	:	[0]
Observaciones	:	[]

Seleccione con las flechas y (RETURN)

Figura 1.22.

Reservación en grupo 40022-02

Nombre del Grupo : (ALFA I)
 Folio del Grupo : (12201)
 Fecha de Llegada : (99.05.29)
 Fecha de Salida : (50.05.25)
 No. de Personas : (10)

	Apertadas	Reservadas	Total
AGENCIA DE PRUEBA 24	(0)	(0)	(0)
AGENCIA FARIAS (GR. MIRANDA)			
CENTRAL DE AUTOBUSES	(0)	(0)	(0)
DIRECTO			
GLASA S.A.	(5)	(0)	(0)
IMPULSORA TURISTICA HIDALGO			
MAGNIFIC S.A.	(5)	(0)	(0)
REPRESENTACIONES HOTELERAS S.A.			
TURISMO GLOBAL S.A.	rvación :	(CONFIRMACION)	
TURISISTE	viages :	(AGENCIA NACIONAL)	
VIAJES BELTRAN	es :	(1)
VIAJES CHASQUI		(0)	
VIAJES GALACTICOS, S.A. DE C.V.		(1)
(Esc) Alta Agencia			

Seleccione con las flechas y (RETURN)

Figura 1.23.

Si desea dar de alta una agencia de viajes, nacional o extranjera, pulse la tecla (ESC), como se señala en la figura 1.23.

Reservación en grupo AC0022-02

Nombre del Grupo : (ALFA)
 Folio del Grupo : (1220)
 Fecha de Llegada : (30.05.20)
 Fecha de Salida : (31.05.20)
 No. de Personas : (10)

	Adelantadas	Reservadas	Total
Económicas :	1 01	1 01	1 01
Nombre :	(AGENCIA DE PROVEA 24)	1	01 (01)
Dirección :	()	1	
Ciudad :	()	1	01 (01)
Teléfono :	()	1	
País :	()	1	01 (01)

Correcto: Sí No

Estado reservación : (CONFIRMACION)
 Conducto : (Agencia Nacional)
 * Agencia de Viajes : () 1
 Depósito : () 01
 Observaciones : () 1

Seleccione con las flechas y [RETORN]

Figura 1.24.

* Depósito: El grupo generalmente se realiza un pago por adelantado para tener derecho a apartar las habitaciones del hotel. Estos pueden ser varios, hasta alcanzar la suma pactada. Para registrarlos, pulse la tecla [INS] y aparecerá la siguiente ventana:

Reservación en grupo A0000-02

Nombre del Grupo : (ALFA)
 Folio del Grupo : (1220)
 Fecha de Llegada : (99.05.20)
 Fecha de Salida : (99.05.25)
 No. de Personas : (10)

No.	Cantidad	Recibo	Fecha	Apartadas	Reservadas	Total
				(0)	(0)	(0)
				(0)	(0)	(0)
				(5)	(0)	(0)
				(5)	(0)	(0)

on : (CONFIRMACION)
 : (Agencia Nacional)
 s : (AGENCIA DE PROCEA 24)
 : (0)
 : ()

Teclee anticipo o (ESC) para salir
 continuar o (INS) para dar de alta

Figura 1.25.

La suma de los pagos será reflejada en la cartula de la reservación. Si desea consultar el detalle de pago puede emitir el reporte correspondiente, o entrar de la misma manera señalada.

* **Observación** : Tiene treinta caracteres para capturar alguna observación que crea pertinente.

Al finalizar la captura de los campos anteriores, aparecerá la siguiente pantalla :

```

Reservación en grupo:  AC0022-02
Nombre del Grupo      : (ALFA 1)
Folio del Grupo       : (11220)
Fecha de Llegada      : (190.05.20)
Fecha de Salida       : (190.05.25)
No. de Personas       : (101)
-----
Apartadas Reservadas Total
Económicas : ( 0) ( 0) ( 0)
Standard   : ( 0) ( 0) ( 0)
Superior   : ( 5) ( 0) ( 0)
Total      : ( 5) ( 0) ( 0)
-----
Estado reservación : (CONFIRMACION)
Conducto           : (Agencia Nacional)
Agencia de Viajes  : (AGENCIA DE PROUEA 24)
Depósito           : (1.000.000)
Observaciones      : (Entrega el día el cupón)
-----
)Continúa( Altas Cambios Enlista
  
```

Figura 1.26.

Cada una de las opciones será explicada a continuación:

- **Continúa**: Termina el proceso de captura y solicita nuevamente otro nombre de grupo.

- **Altas**: Es cuando ya se tiene el nombre de los integrantes del grupo y se propone capturarlos. Al entrar en esta opción aparecerá la pantalla que muestra la figura 1.27.

Reservación en Grupo		00027-02
Nombre del Grupo	:	(ALFA)
Folio del Grupo	:	(1120)
Fecha de Llegada	:	(90.05.20)
Fecha de Salida	:	(90.05.25)
No. de Personas	:	(10)
Asuntadas Reservación Total		
Eo Captura de integrantes del grupo		
St	Número de pasajero	: (001)
	Nombre de reservación	: ()
Su	Fecha de llegada	: (. .)
	Fecha de salida	: (. .)
To	Número de personas	: (.)
	Tipo de habitación	: ()
Es	Tarifa de habitación	: (. .)
Co	Número de pasajes	: ()
Ag	Observaciones	: ()
fe		
Ob		
Nombre del huésped o (ESCI) para transferir		

Figura 1.27

Si entró a esta opción por error, pulse la tecla (ESCI) y retornará al menú anterior.

Capture cada uno de los campos que se explican a continuación:

* **Nombre de reservación:** Tiene veinticinco caracteres para capturar el nombre de la persona que vendrá con el grupo.

* **Fecha de llegada:** El sistema tomará la fecha de llegada del grupo, pero puede ser que este integrante no llegue exactamente ese día. Si ese es el caso, corrija la fecha, de lo contrario, pulse la tecla (RETURN).

* **Fecha de Salidas:** Sucede lo mismo que en la fecha de llegada. Si desea corregir la fecha, lo puede hacer, si no, pulse la tecla (RETURN) para continuar.

* **Número de personas:** Indique el número de personas que llegarán bajo esta reservación. Cuenta con tres dígitos para los adultos, y un decimal para los niños.

* Tipo de habitación: A continuación se desplegarán los tipos de habitación que tiene dentro del hotel, como se muestra en la siguiente figura. Selección con las flechas y la tecla (RETURN).

```

Reservación en grupo          000022-00
Nombre del Grupo      : (ALFA  )
Folio del Grupo      : (1230)
Fecha de Llegada     : (30.05.20)
Fecha de Salida      : (30.05.20)
No. de Personas      : (100)

                          Ajustados Reservados Total
Es: Captura de integrantes del grupo
St Número de pasajero  : (001)
   Nombre de reserva   : (PEPEZ JORGE)
   Fecha de llegada    : (30.05.20)
   Fecha de salida     : (30.05.20)
   No. de personas    : ( 2.00)
   *Tipo de habitación : (
Es Tarifa de habitación : ( , , )
Co Número de paquetes : ( )
Ag Observaciones       : (
De
Ob

Tipo de habitación del huésped
  
```

TIPO HABITACION	
>ECONOMICA	<
STANDARD	
SUPERIOR	
PREESA	

Figura 1.28.

* Tarifa habitación: Teclea el costo de la habitación, según el tipo de la misma y el número de integrantes, tomando en cuenta lo pactado entre el grupo y el hotel.

* Observaciones: Añada, si así lo desea, algún comentario sobre este integrante del grupo, de lo contrario salta este campo con la tecla (RETURN).

Una vez capturado los datos anteriores, el sistema le solicitará si son correctos:

Reservación en grupo:		AC0022-02
Nombre del Grupo	:	ALFA 1
Folio del Grupo	:	112201
Fecha de Llegada	:	190.05.20
Fecha de Salida	:	190.05.25
Nº. de Personas	:	1 10
Apartados Reservados Total		
Eo. Captura de integrantes del grupo		
St	Número de pasajero	: 10011
	Nombre de reservación:	IPEPEZ JORGE 1
Su	Fecha de llegada	: 190.05.20
	Fecha de salida	: 190.05.25
To	Número de personas	: 1 2.0
	Tipo de habitación	: (SUPERIOR)
Es	Tarifa de habitación	: 1 100,0001
Co	Número de paquetes	: 1 2
Ag	Observaciones	: 1
De		
Ok		

¿Son correctos los datos? >Si < No

Figura 1.29.

Si detecta algún dato incorrecto, indíquelo seleccionando la opción "No", y proceda a modificar el campo erróneo. Si toda la información es correcta, pulse la tecla [RETURN] sobre la opción "Si".

Nuevamente aparecerá otra pantalla de captura. Si ya no desea seguir capturando, pulse la tecla [ESC] como anteriormente se señaló.

- Cambios: Al momento de seleccionar esta opción, el sistema le solicitará el número de pasajero que desea modificar, si este no existe, al sistema se lo indicará por medio de un mensaje. Observe la figura siguiente:

Reservación en grupo AC0022-02

Nombre del Grupo	:	ALFA	
Folio del Grupo	:	112201	
Fecha de Llegada	:	190.05.201	
Fecha de Salida	:	190.05.251	
No. de Personas	:	1 101	
		Aparatadas Reservadas Total	
Economicas	:	1 01	1 01
Standard	:	1 01	1 01
Superior	:	1 51	1 01
Total	:	1 51	1 01
Estado reservación	:	(CONFIRMACION)	
Conducto	:	(Agencia Nacional)	
Agencia de Viajes	:	(AGENCIA DE PROEPA 24)	
Deposito	:	1 1,000,0001	
Observaciones	:	(Entrega cubón a su llegada)	
Numero de pasajeros		1	

Figura 1.30.

Reservación en grupo		AC0002-00
Nombre del Grupo	:	ALFA 1
Folio del Grupo	:	112201
Fecha de Llegada	:	190.05.201
Fecha de Salida	:	190.05.251
No. de Personas	:	1 101
		Apartadas Reservadas Total
Ec		
St	Número de pasajero	: 10011
	Nombre de reservación:	IPEREZ JORGE 1
Su	Fecha de llegada	: 190.05.201
	Fecha de salida	: 190.05.251
To	Número de personas	: 1 2.01
	Tipo de habitación	: (SUPERIOR)
Es	Tarifa de habitación	: 1 100.000
Co	Número de paquetes	: 1 21
Ag	Observaciones	: 1
De		
De		
Nombre del huésped o (IESO) para terminar		

Figura 1.31.

- **Enlista** : Si desea ver el grupo por pantalla o por impresora seleccione la opción de enlistar. El sistema le mostrará la siguiente pantalla:

Reservación en grupo AC0022-02

Nombre del Grupo : [ALFA]
 Folio del Grupo : [112201]
 Fecha de Llegada : [19.05.20]
 Fecha de Salida : [19.05.25]
 No. de Personas : [10]

	Apartadas	Reservadas	Total
Económicas :	[01]	[01]	[01]
Standard :	[01]	[01]	[01]
Superior :	[5]	[01]	[01]
Total :	[5]	[01]	[01]

Estado reservación : [CONFIRMACION]
 Conducto : [Agencia Nacional]
 Agencia de Viajes : [AGENCIA DE PRUEBA 24]
 Depósito : [1.000.000]
 Observaciones : [Entrega el día el cupón]

>Pantalla< Impresora

Figura 1.32.

Al seleccionar la opción de listar el grupo por impresora, aparecerá un recuadro solicitando que confirme si la impresora está en línea, con suficiente papel y en línea de corte. De ser así, oprima la tecla de [RETURN] y el listado le será proporcionado.

¿Está lista la Impresora ?

>Si< No

Figura 1.33.

Si desea continuar consultando grupos o continuar con otra opción, seleccione "Continuar" y el sistema nuevamente solicitará un nuevo grupo.

Reservación en grupo N0022-02

Nombre del Grupo : (ALFA)
 Folio del Grupo : (123)
 Fecha de Llegada : (90.05.20)
 Fecha de Salida : (90.05.25)
 No. de Personas : (10)

	Apartadas	Reservadas	Total
Económicas :	(0)	(0)	(0)
Standard :	(0)	(0)	(0)
Superior :	(2)	(3)	(5)
Total :	(2)	(3)	(5)

Estado reservación : (CONFIRMACION)
 Conducto : (Agencia Nacional)
 Agencia de Viajes : (VIAJES MARIN)
 Depósito : (1.000.000)
 Observaciones : (Entrega el día el cuon)

>Continúa< Modifica

Figura 1.34.

1.2.3. DISPONIBILIDAD.

En esta opción usted podrá consultar la disponibilidad a futuro por tipo de habitación. Al entrar se desplegará la siguiente pantalla:

```
Disponibilidad de Habitaciones-----AC1024-92-----
Fecha de Llegada (AA.MM.DD) : [ . . ]
Fecha de Salida (AA.MM.DD) : [ . . ]
Tipo de Habitación      : [      ]
Núm. de Habitaciones Disp. : [      0 ]

Fecha inicial del periodo o (ESC) para salir:
```

Figura 1.35.

Telee la fecha de llegada, dentro del periodo que desea consultar en el formato Año-Mes-Día y pulse [RETURN]. Si quiere regresar al menú anterior, pulse la tecla [ESC].

Capture la fecha de salida del periodo que desea consultar. En el formato antes mencionado y pulse la tecla [RETURN]. Esta fecha no debe ser menor a la fecha de llegada ni a la fecha del sistema.

El siguiente paso es capturar el tipo de habitación de la consulta. Seleccione con las flechas y la tecla [RETURN] la que desee, como se muestra en la siguiente figura:

Disponibilidad de Habitaciones		RC0024-02
Fecha de Llegada (AA,MM,DD) : 190.07.10		
Fecha de Salida (AA,MM,DD) : 190.07.20		
Tipo de Habitación	:	
Núm. de Habitaciones Disp.	:	01
-----Seleccione con las flechas y (RETURN)-----		

TIPO HABITACION
ECONOMICA
STANDARD
SUPERIOR
DE LUJO

Figura 1.36.

Al tener esta información, el sistema empezará a calcular los cuartos vacíos, tomando en cuenta las habitaciones ocupadas y las reservas. Recuerde que esta cantidad es una aproximación al número real, pues puede haber más reservas, llegadas sin reserva y cancelaciones. El resultado de este proceso se muestra en la figura 1.37.

Disponibilidad de Habitaciones		RC0024-02
Fecha de Llegada (AA,MM,DD) : 190.07.10		
Fecha de Salida (AA,MM,DD) : 190.07.20		
Tipo de Habitación	:	STANDARD
Núm. de Habitaciones Disp.	:	1001
-----Pulse una tecla para continuar-----		

Figura 1.37.

1.2.4. CONSULTAS.

Esta opción permite la consulta de las reservaciones bajo diferentes criterios. Para seleccionarla entre al módulo de reservaciones, después el menú de procesos y posteriormente a la cuarta opción. A continuación se muestra la primer pantalla de la opción:

>Número Reservación (<
Nombre Reservación
Tipo Huésped
Estado Reservación
Fecha de Llegada
Fecha de Salida

Figura 1.38.

En este submenú, podrá seleccionar cada opción con las flechas y la tecla (RETURN). Si desea salir del mismo, pulse la tecla (ESC).

Las consultas las podrá hacer tanto por pantalla como por impresora, como se muestra a continuación:

>Número Reservación (<
Nombre Reserv
Tipo Huésped
Estado Reserv
Fecha de Lleg
Fecha de Salida

Pantalla(<
Impresora

Figura 1.39.

* **Número de reservación:** Se desplegará un recuadro donde podrá capturar el número de reservación que desea consultar. Consta de cuatro dígitos para ello.

Numero Reservación (
Nombre Reservación	
Tipo Huésped	
Estado	
Fecha	
Fecha	Numero de Reservación : 1 1

Figura 1.40.

Si no existe el tipo de información solicitada, el sistema lo indicará con el siguiente mensaje:

No existe información con esas Características, pulse una tecla

Figura 1.41.

* **Nombre Reservación:** También puede consultar por el nombre de la persona que reservó. Para ello cuenta con treinta caracteres. Si no recuerda el nombre, teclee las primeras letras del nombre y el sistema traerá a todos aquellos que inicien con ellas. Por ejemplo, si desea consultar la reservación de un extranjero de nombre "Finenbaungh", teclee "Fi" y podrá consultar a todos aquellos que su nombre comience con esas letras (Figueroa, Fidel, Filiberto, etc).

Numero Reservación	
)Nombre Reservación (
Tipo Huésped	
Estado	
Fecha	
Fecha	Nombre de Reservación : 1 1

Figura 1.42.

* **Tipo de Huésped:** Usted podrá consultar por tipo de huésped. Para ello seleccione el tipo que desee por medio de las flechas y la tecla (RETURN). El procedimiento de desplegado es el mismo que el anterior.

Número Reservación	
Nombre Reservación	
>Tipo Huésped	(
Estado	Tipo de Huésped
Fecha	
Fecha	>Regular: Grupo Socio Cortesía Interno

Figura 1.42.

* Estado de la reservación: Puede seleccionar entre los cuatro estados posibles de una reservación, como se muestra en la siguiente lámina:

Número Reservación	
Nombre Reservación	
Tipo Huésped	
>Estado	Estado Reservación
Fecha	
Fecha	>Solicitud: Confirmación Cambio Cancelación

Figura 1.44.

* Fecha de arribo: Permite consultar aquellas reservaciones que tendrán la misma fecha de llegada. El formato para la captura es el de AÑO-Mes-Día.

Número Reservación	
Nombre Reservación	
Tipo Huésped	
Estado	
>Fecha	
Fecha	Fecha de Arribo (AA.MM.DD) : [. . .]

Figura 1.45.

* Fecha de salida: Permite la consulta por la fecha en que dejarán el hotel las personas que reservan. La fecha tiene el formato general ya antes explicado.

Numero Reservación	
Nombre Reservación	
Tipo Huésped	
Estado	
Fecha	
Fecha	Fecha de Salida (AA,MM,DD) : / /

Figura 1.46.

1.2.5. VERIFICACION.

A lo largo del uso del sistema, existe la posibilidad de que alguna información se corrompa, sobre todo en ambiente multi-usuario. Algunos reportes, aquellos que necesitan información a futuro, pueden salir falseados ligeramente. Para evitar este tipo de errores, entre a esta opción y ejecútela al menos una vez por mes. Si corre su programa en una red de micros, asegúrese que no hay otras terminales trabajando sobre el sistema. Al entrar aparecerá una pantalla como la que se muestra en la siguiente figura:

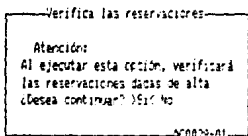


Figura 1.47.

Si entró por error o no desea ejecutar esta opción, seleccione "No" con las flechas y la tecla (ENTER). De lo contrario se activará el proceso, desplegando en su pantalla los nombres de las reservaciones como se muestra a continuación:

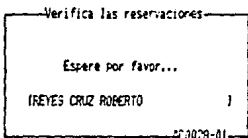


Figura 1.48.

Cuando termine la última reservación el proceso regresará al menú anterior.

1.3. REPORTES.

Al entrar a esta opción se desplegará un submenú donde señala todos los reportes que usted podrá obtener con el sistema. La siguiente figura muestra la pantalla que se desplegará al accesar la opción.

```

:Pronóstico de ocupación
Movimientos del día
Próximas llegadas
Cancelaciones
Reservaciones no usadas
Estado de grupos
Anticipos
Producción de agencias

```

Figura 1.49.

Si desea regresar al menú anterior pulsa la tecla (ESC). A continuación describiremos cada uno de estos reportes.

1.3.1. PRONOSTICO DE OCUPACION.

Este reporte tiene como finalidad el que el usuario pueda contemplar la ocupación del hotel a futuro, tomando en cuenta las reservaciones, así como la salida de sus huéspedes en casa. Para obtener el reporte de Pronóstico de ocupación seleccione la primera opción en el submenú de reportes del módulo de reservaciones.

Al entrar a esta opción el sistema le solicitará la fecha inicial y la fecha final de consulta en el formato de Año-Mes-Día, ve al siguiente figura:

```

-----Pronóstico de ocupación-----
Del día (AA.MM.DD) : 190.05.15)
Al día (AA.MM.DD) : 190.05.15)

```

AC0030-02

Figura 1.50.

Recuerda que las fechas deberán ser mayores o iguales a la fecha del sistema, y que la fecha final tiene que ser mayor a la inicial.

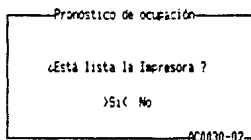


Figura 1.51.

Si las fechas son correctas, o usted no presionó la tecla (ESC), el sistema le solicitará si la impresora está lista. Para ello debe de observar que:

- * La impresora esté en línea.
- * Tenga suficiente papel.
- * La primera página esté en línea de corte.

Si la impresora está apagada o fuera de línea, el sistema no le permitirá avanzar. De lo contrario, si todo es correcto, se desplegará la siguiente pantalla:

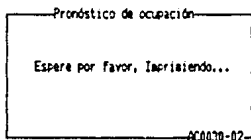
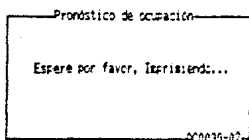


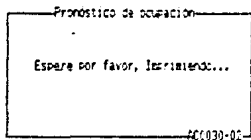
Figura 1.52.

En todos los programas del sistema, usted utilizar dos teclas especiales: La tecla de barra espaciadora, la cual detiene la impresión y la reanuda cuando pulsa otra tecla y la tecla (ESC), que aborta la impresión. (Ver figuras 1.53. y 1.54.).



Pulse una tecla para continuar...

Figura 1.53.



¿Desea interrumpir la impresión?)S:(No

Figura 1.54.

A continuación mostramos un ejemplo del reporte emitido:

AC0020-02 31/Jul/90		Pronóstico de Ocupación del día 15/May/90 al día 30/May/90												Page 001 21x52:24				
Fecha	Dia	Entradas				Salidas				Ocupación				% Disponibilidad				
		1	2	3	T	1	2	3	T	1	2	3	T	1	2	3	T	
15/May/90	Martes	0	5	0	5	0	4	0	4	0	15	1	16	6.61	37	96	93	226
16/May/90	Miércoles	0	0	0	0	0	1	0	1	0	14	1	15	6.20	37	97	93	227
17/May/90	Jueves	0	1	0	1	0	2	0	2	0	13	1	14	5.79	37	99	93	228
18/May/90	Viernes	0	6	0	6	0	0	0	0	0	19	1	20	9.26	37	92	93	229
19/May/90	Sábado	0	1	0	1	0	4	0	4	0	16	1	25	10.33	29	95	93	217
20/May/90	Domingo	1	0	5	6	0	7	1	16	1	9	5	15	6.20	36	102	89	227
21/May/90	Lunes	0	0	0	0	0	2	0	2	1	7	5	13	5.37	36	104	89	229
22/May/90	Martes	0	0	0	0	0	3	0	3	1	4	5	10	4.13	36	107	89	230
23/May/90	Miércoles	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	5	10	4.13	36	107	89	232
24/May/90	Jueves	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	5	10	4.13	36	107	89	232
25/May/90	Viernes	0	0	0	0	0	0	5	5	1	4	2	5	2.07	36	107	94	237
26/May/90	Sábado	1	2	0	3	0	1	0	1	1	5	0	7	2.89	35	106	94	236
27/May/90	Domingo	0	0	0	0	0	0	0	0	2	5	0	7	2.89	35	106	94	236
28/May/90	Lunes	0	0	0	0	0	0	0	0	2	5	0	7	2.89	35	106	94	235
29/May/90	Martes	0	0	0	0	0	0	0	0	2	5	0	7	2.89	35	106	94	235
30/May/90	Miércoles	0	0	0	0	1	0	0	1	1	5	0	6	2.48	35	106	94	236
1) ECONOMICA		2) STANDARS				3) SUPERIOR				Total								

Reporte 1.1.

La primera columna contiene las fechas consecutivas del primer día solicitado al último, a su derecha se encuentra que día de la semana se trata. Después se presentan, en forma desglosada, las entradas que se realizan en ese día, posteriormente las salidas y el total (ocupación anterior - salidas + entradas) para dar el porcentaje de disponibilidad por tipo de habitación. En el reporte aparecerán números negativos en caso de sobreventa.

Este reporte se emite generalmente cada semana y es de utilidad para la gerencia en general y para el gerente de reservas en particular.

1.3.2. MOVIMIENTOS DEL DIA.

En este reporte se imprimen los movimientos efectuados en el día, es decir, el conjunto de reservaciones individuales y de grupo que se hallan capturado. Debe emitirse después de cada turno y entregar una copia para archivo a la gerencia de reservaciones.

Al entrar al sistema, se le solicitará el día que quiere consultar, como se muestra en la siguiente figura.

Reporte de movimientos del día

Del día (AA.MM.DD) : 190.05.151

AC0031-02

Figura 1.55.

Como en todos los reportes, el sistema le solicitará si la impresora está lista. Para ello debe de observar que:

- * La impresora esté en línea.
- * Tenga suficiente papel.
- * La primera página esté en línea de corte.

Si la impresora está apagada o fuera de línea, el sistema no le permitirá avanzar. De lo contrario, se desplegará el siguiente recuadro:

Reporte de movimientos del día

¿Está lista la Impresora ?

>Si< No

AC0031-02

Figura 1.56.

Si la impresora está apagada o fuera de línea, el sistema no le permitirá avanzar. De lo contrario, se desplegará el siguiente recuadro:

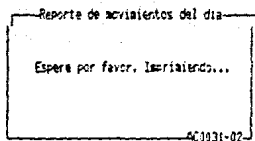


Figura 1.57.

El proceso de impresión es semejante al explicado en reporte anterior, esto es, la tecla espaciadora permite detener momentaneamente la impresión (figura 1.53) y la tecla [ESC] cancelar la operación.

A continuación se muestra un ejemplo del reporte:

AC0001-02		Reporte de movimientos diarios								Página: 001	
02/Ago/90		de la fecha 15/May/90								21:19:56	
NUM RES.	NOM RESERVA.	ESTADO	FECHA LLEGADA	FECHA SALIDA	TIP HAB	NOMBRE HUESPED	CONDUCTO	No DEP	MONTO RECIBO	NOMBRE GRUPO	
1219	FJA	Confirmaci	20/May/90	30/May/90	ECO	RIGARDO TAPIA	VIAJES GALACTICOS	1	100,000.00	AMERICANO	
1220	FJA	Confirmaci	20/May/90	25/May/90	SUP	PEREZ JORGE	VIAJES MARIN	0	0.00	ALFA	
1220	FJA	Confirmaci	20/May/90	25/May/90	SUP	PEREZ JUAN	VIAJES MARIN	0	0.00	ALFA	
1220	FJA	Confirmaci	20/May/90	25/May/90	SUP	PEREZ RAUL	VIAJES MARIN	0	0.00	ALFA	
1220	FJA	Confirmaci	20/May/90	25/May/90	SUP	GRUPO ALFA	VIAJES MARIN	0	0.00	ALFA	
Total de reservaciones :		5	Numero de cuartos reservados :		9						

Reporte 1.2.

Las columnas del reporte se explican a continuación:

1. NUM. RES. (Número de reservación)
2. NOM. RES. (Empleado que realizó la reservación)
3. ESTADO RESERVA. (Estado de la reservación)
4. FECHA LLEGADA
5. FECHA SALIDA
6. TIP. HAB. (Tipo de habitación)
7. NOMBRE HUESPED
8. CONDUCTO
9. GRUPO (Paquete, socio o nombre del grupo)

En la parte inferior del reporte se resumen el número de reservaciones y el de habitaciones apartadas.

1.3.3. REPORTE DE PROXIMAS LLEGADAS.

Este reporte sirve para saber cuáles son las personas que llegarán el siguiente día. Una copia del mismo le será entregada a recepción, para que puedan tomarse las medidas necesarias para su arribo.

Usted puede, sin embargo, pedir la impresión de un rango de día, quizá para saber las personas que llegarán en la semana. Al entrar a esta opción, el sistema le solicitará el mencionado rango. Por omisión se toma el día siguiente en el sistema.

```
Reporte de próximas llegadas
Del día (AA.MM.BB) : (30.05.16)
Al día (AA.MM.BB) : 30.05.16
AC0032-01
```

Figura 1.58.

Recuerde que las fecha no pueden ser menores a la fecha del sistema, ni la fecha final menor a la fecha inicial. Si desea abandonar esta opción, presione la tecla (ESC).

Como en todos los reportes, el sistema le solicitará si la impresora está lista. Para ello debe de observar que:

- * La impresora esté en línea.
- * Tenga suficiente papel.
- * La primera página esté en línea de corte.

```
Reporte de próximas llegadas
¿Está lista la Impresora ?
>Si< No
AC0032-01
```

Figura 1.59.

Si la impresora está apagada o fuera de línea, el sistema no le permitirá avanzar. De lo contrario, se desplegará el siguiente recuadro:

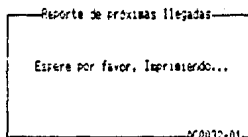


Figura 1.60.

El proceso de impresión es semejante al explicado en el reporte anterior, esto es, la tecla espaciadora permite detener momentáneamente la impresión (figura 1.53) y la tecla [ESC] cancelar la operación (figura 1.54).

A continuación se muestra un ejemplo del reporte:

AC0032		Reporte de próximas llegadas de huéspedes										Página 001	
02/Ago/90		De 16/May/90 a 20/May/90										21:25:23	
NUM RES	NOM RES	FECHA ARRIBO	FECHA SALIDA	TIP HAB	NO. CT PER	NOMBRE HUESPED	CONDUCTO	TARIFA CUARTO	REC NO.	MONTO RECIBO	NOMBRE GRUPO		
1202	JMH	17/May/90	20/May/90	STA	1	2.0	JADMEZ VERONICA	INTERCAMBIO	100,000.00	1	300,000.00		
1140	JMH	18/May/90	20/May/90	STA	1	3.0	LUGO MARCO A. & FAM.	INTERCAMBIO	130,000.00	1	260,000.00		
1141	JMH	19/May/90	22/May/90	STA	2	9.0	ALCALA AGUSTIN	INTERCAMBIO	220,000.00	1	1,400,000.00		
1141	JMH	18/May/90	22/May/90	STA	1	9.0	ALCALA AGUSTIN	INTERCAMBIO	130,000.00	1	1,400,000.00		
1190	JMH	18/May/90	21/May/90	STA	2	6.0	RODRIGUEZ CARLOS		440,000.00	0	1,320,000.00		
1146	JMH	19/May/90	26/May/90	STA	1	4.0	SANDOVAL FLORES DORA	CORTESIA	0.00	0	0.00		
1219	FJA	20/May/90	30/May/90	ECO	1	2.0	HUESPED DE PRUEBA 1219	VIAJES GALACTICOS	100,000.00	1	100,000.00		
1220	FJA	20/May/90	25/May/90	SUP	1	2.0	PEREZ JORGE	VIAJES MARIN	100,000.00	0	0.00	ALFA	
1220	FJA	20/May/90	25/May/90	SUP	1	3.0	PEREZ JUAN	VIAJES MARIN	100,000.00	0	0.00	ALFA	
1220	FJA	20/May/90	25/May/90	SUP	1	2.0	PEREZ RAUL	VIAJES MARIN	100,000.00	0	0.00	ALFA	
Total de entradas programadas :						12							

Reporte 1.3.

Como puede observar, al final del reporte aparece un resumen de las entradas del periodo señalado.

Recuerde que una copia del reporte debe ser emitida para recepción y otra para el archivo de reservaciones.

1.3.4. REPORTE DE RESERVACIONES CANCELADAS.

Este reporte es de suma importancia, sobre todo cuando el cliente realizó algún depósito para efectuar su reservación, pues por lo general, el hotel retiene una parte de este adelanto. El sistema le solicitará si la impresora está lista. Para ello debe de observar que:

- * La impresora esté en línea.
- * Tenga suficiente papel.
- * La primera página esté en línea de corte.

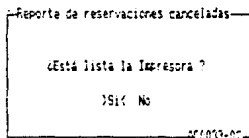


Figura 1.61.

Si la impresora esta apagada o fuera de línea, el sistema no le permitirá avanzar. De lo contrario, se desplegará el siguiente recuadro:

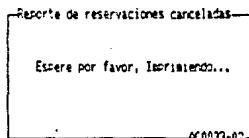


Figura 1.62.

El proceso de impresión es semejante al explicado en reporte anterior, esto es, la tecla espaciadora permite detener momentaneamente la impresión (figura 1.53) y la tecla [ESC] cancelar la operación (Figura 1.54).

Como los anteriores reportes, la auditoria nocturna deberá revisarlo para detectar anomalías, por lo que si no hay movimientos, se emitirá un mensaje en papel atestigüándolo. A continuación se muestra un ejemplo del reporte:

AC0033-02
02/Ago/90Reporte de reservaciones canceladas
A la fecha de 15/May/90Pag: 001
21:25:39

No hay reservaciones canceladas

Reporte 1.4.

En caso de presentarse reservaciones canceladas, el reporte será semejante al que se presenta a continuación :

AC0033-02
02/Ago/90Reporte de reservaciones canceladas
A la fecha de 15/May/90Pag: 001
21:29:52

NUM	NOM	FECHA	FECHA	TIP	NO.	NOMBRE	CONJUNTO	TARIFA	MONTO	NOMBRE
RES	RES	ARRIBO	SALIDA	HAB	PER	HUESPEDES		CLASIF	RECIBO	GRUPO
1140	JMH	18/May/90	20/May/90	STA	3.0	LUGO MARCO A. & FAM.	INTERCAMBIO	130,000.00	260,000.00	
1141	JMH	18/May/90	22/May/90	STA	9.0	ALCALA AGUSTIN	INTERCAMBIO	220,000.00	1,400,000.00	
1141	JMH	18/May/90	22/May/90	STA	9.0	ALCALA AGUSTIN	INTERCAMBIO	130,000.00	1,400,000.00	
1219	FJA	20/May/90	30/May/90	ECO	2.0	RICARDO TAPIA	VIAJES GALACTICOS	100,000.00	100,000.00	AMERICANO

Numero de reservaciones canceladas : 4

Reporte 1.5.

1. NUM. RES.: Número de reservación. Los reportes vendrán en este orden.

2. NOM. RES.: Nombre del empleado que reserva. Se imprimirán las iniciales del mismo.

3. FECHA DE ARRIBO.

4. FECHA DE SALIDA.

5. TIP. HAB. : Es la abreviatura del tipo de habitación que se reservó.

6. NU. CT. : Número de cuartos reservados.

7. NO. PER. : Número de personas. Tres dígitos para los adultos y uno para los niños.

8. NOMBRE DEL HUESPEL.

9. CONDUCTO : En caso de agencia de viajes, se sustituirá por el nombre de la agencia.

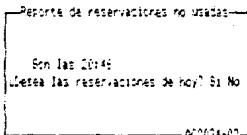
10. NOMBRE GRUPO : Este campo puede variar, según sea el conducto. En caso de grupo vendrá el nombre del mismo, en caso de paquete, el tipo de paquete (AMERICANO, AMERICANO MODIFICADO, CONTINENTAL o EUROPEO), y en caso de socio, el número de éste.

El reporte deberá ser impreso todos los días y verificado por el gerente de reservaciones y el auditor nocturno.

1.3.5. REPORTE DE RESERVACIONES NO USADAS (NO SHOWS).

Este reporte es de mucha importancia, y debe ser emitido diariamente. En caso de no haber movimientos se imprimirá un mensaje comunicándolo. El reporte debe ser verificado por el gerente de reservaciones y el auditor nocturno.

Las políticas para determinar la hora que una reservación no garantizada se vende depende de las políticas del hotel. Al entrar a la opción el sistema le preguntará, si son más de las 14:00 el siguiente mensaje:



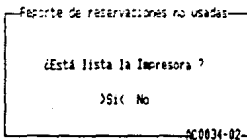
```
Reporte de reservaciones no usadas
-----
Son las 10:46
¿Desea las reservaciones de hoy? Si No
AC0034-02
```

Figura 1.63.

En caso afirmativo, el sistema le imprimirá todas las reservaciones no garantizadas menores a la fecha del sistema. A continuación se mostrará el siguiente mensaje.

El sistema le solicitará si la impresora está lista. Para ello debe de observar que:

- * La impresora esté en línea.
- * Tenga suficiente papel.
- * La primera página esté en línea de corte.



```
Reporte de reservaciones no usadas
-----
¿Está lista la impresora?
Si No
AC0034-02
```

Figura 1.64.

El proceso de impresión es semejante al explicado en reporte anterior, esto es, la tecla escapadora permite detener momentaneamente la impresión (figura 1.53) y la tecla [ESC] cancelar la operación (Figura 1.54).

Como los anteriores reportes, la auditoria nocturna deberá revisarlo para detectar anomalías, por lo que si no hay movimientos, se emitirá un mensaje en papel atestiguandolo. A continuación se muestra un ejemplo del reporte:

AC0034-02
04/Ago/90

Reporte de reservaciones no usadas
A la fecha de 15/May/90

Página 001
29:47:34

NUM RES	NOM RES	FECHA ARRIBO	FECHA SALIDA	TIP HAB	NO. OT	NO. PER	NOMBRE HUESPED	CONDUCTO	TARIFA CLASIF	REC NO.	MONTO RECIBO	NOMBRE GRUPO
1910	JNH	10/May/90	15/May/90	ECO	1	2.1	MARIA HERNANDEZ LEDUSA	DIRECTO	120,300	2	500,000	.

Numero de reservaciones sin uso : 1

Reporte 1.6.

1.3.6. ESTADO DE GRUPOS.

Este reporte es opcional, y lo emite periódicamente el gerente de reservaciones, cada vez que desea consultar que grupos van a llegar, así como el número de personas y cuartos que ocuparán.

Al entrar a esta opción, se desplegará la siguiente pantalla:

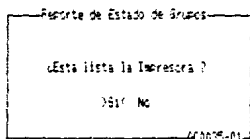


Figura 1.65.

El sistema le solicitará si la impresora está lista. Para ello debe de observar que:

- * La impresora esté en línea.
- * Tenga suficiente papel.
- * La primera página esté en línea de corte.

Si todo es correcto, el sistema desplegará la siguiente pantalla:

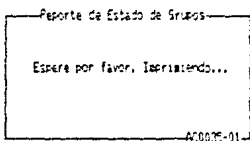


Figura 1.66.

El proceso de impresión es semejante al explicado en reporte anterior, esto es, la tecla espaciadora permite detener momentáneamente la impresión (figura 1.53) y la tecla [ESC] cancelar la operación (Figura 1.54).

A continuación se muestra un ejemplo del reporte:

AC0025		Reporte de Estado de Grupos								Pag: 001	
04/Ago/90		a la fecha de 15/May/90								20:48:52	
CLAVE	NOMBRE	FECHA	FECHA	AGENCIA	DEPOSITO	No	No	No	No	OBSERVACION	FOLIO
GRUPO	GRUPO	ARR/90	SALIDA			PEP	EQ	STD	SUP		MAESTRO
1176	PUEBLA	19/May/90	20/May/90	DIRECTO	REYNALDA FLORES	30	8	0	0	PAGA AL LLEGAR	
1217	PRUEBA	15/May/90	20/May/90	REPRESENTACIONE		20	0	5	0	PAGA CON VALE DE AGENCIA	
1220	ALFA	20/May/90	25/May/90	VIAJES NFIN		10	0	0	5	Entrega el dia el cupón	

Reporte 1.7.

1.3.7. REPORTE DE ANTICIPOS.

Este reporte permite controlar los anticipos que los futuros clientes del hotel efectuen por adelantado. Para garantizar su reservación. Al entrar se desplegará la siguiente pantalla:

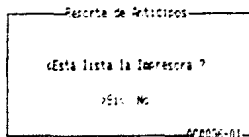


Figura 1.67.

El sistema le solicitará si la impresora está lista. Para ello debe de observar que:

- * La impresora esté en línea.
- * Tenga suficiente papel.
- * La primera página esté en línea de corte.

Si todo es correcto, el sistema desplegará la siguiente pantalla:

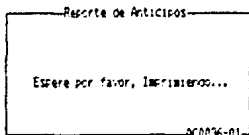


Figura 1.68.

El proceso de impresión es semejante al explicado en reporte anterior, esto es, la tecla espaciadora permite detener momentaneamente la impresión (figura 1.53) y la tecla (ESC) cancelar la operación (Figura 1.54).

A continuación se muestra un ejemplo del reporte:

600036-01
04/AGO/93

Reporte de Depósitos
a la fecha de 10/MAY/90

Página 001
20/05/93

Numero de Reservas	Nombre del Cliente	Numero de Pedido	Cantidad de depósito (en pesos)	Fecha de Pago	Fecha de Entrada	Fecha de Salida	Observaciones
1140	LUGO MARCO A. & FAM.	011974	250,000	05/May/90	18/May/90	20/May/90	SUB-STE. BANAMER
1141	ALCALA GUSTIN	011973	1,400,000	05/May/90	18/May/90	22/May/90	UN MASTER Y UN TR.
1180	RODRIGUEZ CARLOS	011950	1,000,000	10/May/90	10/May/90	21/May/90	INTER. EL SOL DE MEXICO
1202	JAIPEZ VERONICA	011991	200,000	11/May/90	17/May/90	20/May/90	PLATIN 'B'
1203	RUIZ JORGE	011984	120,000	11/May/90	05/Jun/90	06/Jun/90	PLATIN 'C'
1214	MARIA HERNANDEZ LOPEZ	011989	150,000	10/May/90	10/Jul/90	15/Jul/90	observacion 1214
1214	MARIA HERNANDEZ LOPEZ	011989	200,000	10/Jun/90	10/Jul/90	15/Jul/90	observacion 1214
1215	PELLO CORONEL	012000	150,000	20/May/90	10/Jul/90	20/Jul/90	OBSERVACION 1215
1215	PELLO CORONEL	012002	200,000	20/Jun/90	10/Jul/90	20/Jul/90	OBSERVACION 1215
1216	MARCO ANTONIO REINA	012010	1,000,000	01/May/90	01/Jul/90	10/Jul/90	OBSERVACION 1216
1219	GARCIA NARQUEZ GABRIEL	012011	100,000	10/Jul/90	20/May/90	20/May/90	PAGA CON VALE DE AGUACIA
1220	PEPEL JORGE	012210	1,000,000	01/May/90	20/May/90	25/May/90	
Total de depósitos :			6,200,000				

Reporte 1.8.

1.3.8. PRODUCCION DE AGENCIAS.

Este reporte permite el control de los allotments de las agencias de viajes. Generalmente lo imprime el gerente de reservaciones, y lo puede emitir una vez por semana, cuando la temporada es baja, o en temporada alta, puede ser impreso diariamente. Al entrar al sistema, se desplegara la siguiente pantalla:

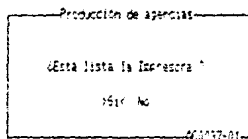


Figura 1.69.

El sistema le solicitará si la impresora está lista. Para ello debe de observar que:

- La impresora este en línea.
- Tenga suficiente papel.
- La primera página esté en línea de corte.

Si todo es correcto, el sistema desplegara la siguiente pantalla:

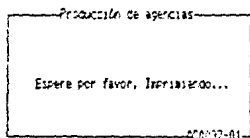


Figura 1.70.

El proceso de impresión es semejante al explicado en reporte anterior, esto es, la tecla espaciadora permite detener momentaneamente la impresión (figura 1.53) y la tecla (ESC) cancelar la operación (Figura 1.54).

A continuación se muestra un ejemplo del reporte:

AC0037		Reporte de producción de agencias				Pag: 001	
04/Ago/90		a la fecha de 15/May/90				20:52:34	
No	Nombre	Status	All.	Dia	Mes	Año	
001	VIAJES TREPOL	Nacional	10	2	22	22	
002	T.MONT-ROYAL	Extranjera	7	0	46	46	
003	CONQUEST TOURS	Extranjera	7	5	126	126	
004	VIAJES MUMULLOVA	Nacional	7	0	6	6	
005	VIAJES QUETZALCOATL	Nacional	15	0	8	8	
006	VIAJES EXCEPCIONALES	Nacional	5	0	0	0	
007	IMPULSORIA TURISTICA HIMALAYO	Nacional	5	1	3	3	
008	VIAJES AZAR	Nacional	5	0	4	4	
009	MAGNITUD S.A.	Nacional	5	0	0	0	
010	TURISMO GLOBAL S.A.	Nacional	5	3	16	10	

Reporte 1.9.

CAPITULO 3.2.

R E C E P C I O N

2.1. INTRODUCCION.

En este capítulo analizaremos el funcionamiento del módulo de Recepción del sistema. Para ello daremos una breve descripción, para después explicar en detalle los submódulos de llegada de huéspedes, reportes estadísticos y salida de huéspedes.

El módulo de recepción se encarga del registro, reporte y salida de los huéspedes del hotel, así como el control y explotación de las habitaciones del mismo. Para ello lo dividiremos en las tres fases arriba señaladas.

El submódulo de llegada de huéspedes permitirá su registro, tanto en reservaciones individuales o en grupo, así como emitir el reporte de las personas que arribaron al hotel y su consulta por pantalla o impresora.

En reportes estadísticos se emiten los reportes de la lista de huéspedes, tablas de rentas, pronóstico de ocupación y permite el manejo de las habitaciones del hotel.

Por último, en salida de huéspedes permitirá imprimir el nombre de las personas programadas para salir, así como aquellas que salieron ya del hotel y permite el desalojo de una habitación de un cliente que haya desalojado el hotel.

Este módulo interactúa con los demás. Recibe información del módulo de reservaciones, y se la proporciona a los submódulos de caja recepción y auditoría.

Para entrar a este módulo, posicione en el menú principal la opción de "RECEPCION" con las teclas de movimiento y pulse la tecla [RETURN]. En unos momentos el sistema le solicitará su clave de acceso, como se ilustra en la siguiente figura:

Pantalla de Acceso:

Iniciales	()
Clave	()

Figura 2.1

Teclee sus iniciales, las cuales deberán estar dadas de alta en el subsistema de mantenimiento. De no ser así, haga que el supervisor lo haga. Posteriormente teclee su clave de acceso, la cual solo usted deberá conocer. Al entrar a este submódulo, aparecerá un menú como se muestra a continuación:

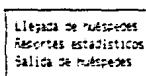


Figura 2.2.

A continuación explicaremos brevemente cada una de las opciones, para después pasar a analizarlas de forma detallada.

Llegada de huéspedes: Aquí podrá efectuar la captura de los arribos, tanto los individuales como los de grupo, así como consultas e impresión de reportes de llegadas del día.

Reportes Estadísticos : Permite emitir los reportes para el control de los huéspedes en casa, así como las rentas de las habitaciones y el pronóstico del día, en el cual se registran las entradas programadas y las de mostrador o "walk in", así como las salidas previstas y las adelantadas, permitiendo prever cual será el porcentaje de ocupación al final del día. También permite el control y reporte de las habitaciones.

Salida de huéspedes : Con esta opción , usted podrá controlar todas sus salidas del día, tanto las salidas de los huéspedes que tienen previsto dejar el hotel ese día, así como los que realmente lo han dejado. Permite así mismo, el desalojo de habitaciones, de aquellos clientes que hallan saldado sus cuentas.

2.1. LLEGADA DE HUESPEDES:

Para entrar a esta opción, seleccione el submódulo de **Recepción** en el menú principal y posteriormente, en el submenú mostrado en la figura 2.2, la opción de **Llegada de huéspedes**. Posteriormente aparecerá en su pantalla otro submenú, como se muestra a continuación:

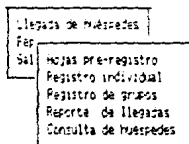


Figura 2.3.

Como se explicó anteriormente, esta opción permite el registro y manejo de las llegas de los clientes al hotel.

Seleccione la opción que desee con las flechas de movimiento y la tecla (RETURN) o pueda regresar al menú anterior pulsando la tecla (ESC).

A continuación explicaremos en detalle cada una de los anteriores opciones.

2.2.1 HOJA PRE-REGISTRO:

Con esta opción, usted obtendrá las hojas con los datos de los huéspedes que tienen reservación para ese día. Con ello permitirá que el registro de los mismos sea más rápida. A continuación mostramos en la figura 2.4., la pantalla que desplegará al entrar a esta opción:

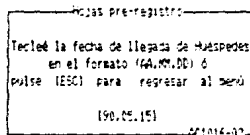


Figura 2.4.

Como puede observar, el sistema le solicitará la fecha de la cual desea las hojas de registro. Por default asignará la fecha con la que está trabajando en el sistema. Si esta fecha es la correcta, pulse la tecla (RETURN). de lo contrario puede modificarla en el formato AA.MM.DD, o salir al menú anterior con la tecla (ESC).

El sistema comenzará a rastrear de las reservaciones, aquellas que tengan como fecha de entrada la señalada. De no existir ninguna, se desplegará la pantalla de la siguiente figura:

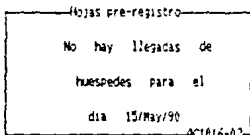


Figura 2.5.

Pulse una tecla y el sistema volverá a solicitarle otra vez la fecha. Si desea abandonar esta opción, pulse la tecla (ESC) para regresar al menú anterior.

Si el sistema encuentra reservaciones con la fecha señalada, se le solicitará por el estado de la impresora, como se muestra en seguida:

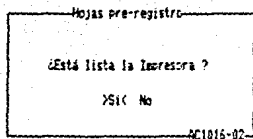


Figura 2.6.

Verifique si la impresora está lista, esto es:

- * Que se encuentre encendida.
- * Que esté en línea o Ready.
- * Que tenga suficiente papel.
- * Que la primera hoja esté en la línea de corte.

Una vez que halla verificado los anteriores puntos, seleccione la opción de "Si". Si usted entró por equivocación, o ya no desea imprimir las hojas de registro, escoja la opción contraria o pulse la tecla [ESC].

Si la impresora está fuera de línea, no tiene papel o no se encuentra encendida, el sistema no le permitirá avanzar, regresando al menú anterior.

Al momento de imprimir, el sistema lo indicará de la siguiente manera:

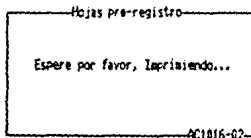


Figura 2.7.

2.2.2. REGISTRO DE HUESPEDES (INDIVIDUAL) :

En esta opción usted podrá registrar, consultar y modificar los datos de los clientes que se registran en el hotel. Llamamos reservación individual aquella que no excede de más de cinco habitaciones. Más allá de este número se considera un grupo.

Al entrar a esta opción se desplegará la siguiente pantalla:

Registro de huéspedes		SC1010-02
No. de Reservación :		
Nombre Huésped :		
Tipo de huésped :		
Nombre del Grupo :		
Conducto :		
Agencia :		
No. de Paquetes :		
Clave Crédito :		
Fecha Entrada :	.	
Fecha Salida :	.	
Fecha de Registro :		
<input type="checkbox"/> Con Reservación <input type="checkbox"/> Sin Reservación	Teléfono :	
	Placas del Auto :	
	Profesión :	
	Empresa :	
	Dirección :	
	Ciudad :	
	Estado :	
	Nacionalidad :	
Seleccione con flechas y [RETORN] o [ESC] para salir		

Figura 2.8.

En el recuadro de la parte izquierda, el sistema le solicita si el huésped posee reservación. Si es este el caso, se buscará en los archivos los datos y se le desplegarán en pantalla. De lo contrario, se le asignará un nuevo número, con el cual manejará en adelante al huésped. Observe como es asignado el mencionado número en la siguiente figura. A continuación, detallaremos cada uno de los campos a capturar en esta opción:

Número de reservación: Es un número asignado de manera automática por el sistema, el cual consta de cuatro dígitos e identificará en adelante al huésped.

Nombre del huésped: Tiene usted treinta caracteres para teclear el nombre del huésped. El sistema le traducirá de forma automática las letras a mayúsculas. Le sugerimos que comience con los apellidos y posteriormente con los nombres. Este campo no puede ser dejado en blanco.

Tipo de huésped: Este campo sirve para saber cual es la forma de pago del cliente. Al entrar a este campo, se desplegará un pequeño submenú, el cual indica las opciones disponibles:

Registro de Huéspedes		4/10/80
No. de Reservación:	112211	
Nombre huésped	RICARDO TAPIA	1
* Tipo de huésped	1	1
Nombre del Grupo	1	
Conducto	1	
Agencia	1	1
No. de Paquetes	01	
Clave Crédito	1	
Fecha Entrada	19/05/80	
Fecha Salida	1 . . . 1	
Hora de Registro	12:19	
Teléfono	1	
Plazas del Auto	1	1
Profesión	1	
Empresa	1	
Dirección	1	1
Ciudad	1	
Estado	1	
Nacionalidad	1	
Tipo de huésped		

TIPO HUESPED	
REGULAR	<
GRUPO	
SOCIO	
CORTESIA	
USO CASA	

Figura 2.9.

- **Regular:** Es el cliente que el mismo efectuará el pago, ya sea en efectivo, cheque, tarjeta de crédito o bono de intercambio.

- **Grupo:** El cliente proviene de un grupo, y la forma de pago se guarda en una cuenta maestra, la cual se explicará más adelante. El cliente generalmente paga sus cuentas en un folio extra.

- **Socio:** Este huésped efectúa su pago generalmente cada año y toma sus días en el hotel por medio de un arreglo con el mismo. El número de socio se le solicitará en el siguiente campo, que se renombra como "Número de socio".

- **Cortesía:** La persona hospedada no paga su estadia en el hotel por algún motivo, como el préstamo de algún servicio o promoción para el hotel.

- **Uso casa:** Es cuando algún empleado ocupa una habitación que está registrada en el sistema. El mismo por lo general no paga la renta de la misma, pero deberá registrarse.

Seleccione la opción que desee con las flechas de movimiento y la tecla (RETURN) o pulse la tecla (ESC) y saltará la máscara de captura.

* **Conducto del huésped:** En este campo se le indica al sistema la procedencia o conducto de enlace entre el cliente y el hotel. Se desplegará un submenú en la parte izquierda de su pantalla, como lo muestra la siguiente figura.

Registro de Huéspedes		AC1010-12
No. de Reservación :#12211		
Nombre huésped :RICARDO TAPIA		
Tipo de huésped :REGULAR		
Nombre del grupo :#		
* Conducto :#		
Agencia :#		
No. de Paquetes :# 01		
Clave Crédito :#		
(Fecha Entrada :#90.05.15)		
Fecha Salida :#		
hora de Registro :#12:19		
Teléfono :#		
Placas del Auto :#		
Profesión :#		
Empresa :#		
Dirección :#		
Ciudad :#		
Estado :#		
Nacionalidad :#		
Conducto de huésped		

CONDUCTO
>DIRECTO
PAQUETE
INTERCAMBIO
AGENCIA NACIONAL
AGENCIA EXTRANJERA
SOCIO
CORTESIA
GUIA
OFICINAS MEXICO

Figura 2.10.

- **Directo:** Es el propio cliente quien contacta con el hotel, ya sea que hace la reservación o llega por su cuenta.

- **Paquete:** Proviene el cliente de algún paquete en especial que ofrezca el hotel.

- **Intercambio:** Se canjea parte o la totalidad de los servicios por parte del hotel con, la mayoría de las veces, la empresa del huésped.

- **Agencia Nacional:** Una agencia de viajes, con la cual trabaja el hotel, realizó la venta de la habitación. Depende de las políticas de la empresa la forma de pago de la renta y servicios del huésped.

- **Agencia Extranjera:** Sucede lo mismo que en la nacional, con la salvedad que es importante separar estos dos conductos, con fines de estadísticas.

- **Socio:** El cliente visita periódicamente las instalaciones del hotel, generalmente cada año. Es importante saber el número de estos huéspedes que se registran en el hotel.

- **Cortesía:** Es importante saber el número de cortesías que se efectúan, pues la renta la pagará el hotel y pueda prestarse a malos manejos de las habitaciones.

- **Guias:** Es cuando una persona recomienda a un turista hospedarse en el hotel. Por lo general esta persona tiene una comisión por el consumo que realiza el cliente.

- **Oficinas México:** Por lo general los hoteles tienen varios lugares, propios del mismo, donde pueden realizar la gente sus reservaciones. Aquí se deberá señalar de la oficina de origen. Si desea dar de alta una o más de estas oficinas, entre al sistema de mantenimiento.

En caso de seleccionar el conducto de **agencia nacional** o **agencia extranjera** el campo siguiente tendrá el nombre de la misma, tomándola de una lista que se muestra en pantalla.

Para seleccionar cualquiera de estas opciones, utilice las teclas de movimiento y la tecla (RETURN).

* **Clave de crédito:** En este campo señalará si el cliente paga de contado o tiene derecho a cierto crédito. En la pantalla de lado izquierdo aparecerá un submenú, con ambas opciones.

Registro de huéspedes		Y1013-02
Nº. de Reservación :	(1121)	
Nombre huésped :	(RICARDO TAPIA)	1
Clave del Cliente :	(REGULAR)	
Nombre del Grupo :	()	
Conducido :	(DEFECTO)	
Agenzia :	()	1
* Clave Crédito :	()	
Fecha Entrada :	(30.05.15)	
Fecha Salida :	()	
Hora de Registro :	(22:19)	
Teléfono :	()	
Placas del Auto :	()	
Profesión :	()	
Empresa :	()	
Dirección :	()	1
Ciudad :	()	
Estado :	()	
Nacionalidad :	()	
Clave de crédito		

Figura 2.11.

Seleccione la que desee con las teclas de movimiento y la tecla [RETURN].

* **Fecha de entrada:** El sistema tomara por default la fecha con la que está trabajando el sistema como la fecha de entrada del huésped, sin embargo es posible que usted esté trabajando atrasado, por lo se le permitirá capturar una fecha menor a la actual, pero no una mayor.

El formato de la fecha es el AÑO-Mes-Día (AA.MM.DD), es decir, el 6 de Julio de 1989 equivale a 90.07.06. Si usted teclea una fecha incorrecta, como el 30 de febrero o el 31 de abril no se le permitirá la captura.

* **Fecha de salida:** Es la fecha que el cliente dejará las instalaciones del hotel. Debe de ser mayor o igual a la fecha de entrada, de lo contrario el sistema mandará un mensaje de error. Las indicaciones sobre el formato de la fecha de salida son las mismas que para la fecha de entrada.

* **Hora de registro:** Se tomará por default la hora de la computadora, sin embargo usted puede modificarla como guste.

* **Teléfono:** Este dato es opcional. Puede saltarlo con la tecla (RETURN). Tiene veinte caracteres para capturar el teléfono del cliente. Esta información es posteriormente almacenada para emitir cartas de propaganda a los huéspedes.

* **Placas del auto:** Tiene quince caracteres para capturar este dato. Es de índole informativa y lo puede omitir con la tecla (RETURN).

* **Profesión:** Cuenta con veinte caracteres para capturar este dato. Puede omitirlo con la tecla (RETURN).

* **Empresa:** Este campo tiene treinta caracteres. Es de importancia si la factura del huésped saldrá a nombre de su empresa.

* **Dirección:** Tiene treinta caracteres para capturar la dirección del huésped.

* **Ciudad:** Teclee la ciudad de donde proviene el huésped. Para ello tiene un espacio de veinte caracteres.

* **Estado:** Tiene veinte caracteres para teclear el nombre del estado de donde proviene el cliente.

* **Nacionalidad:** Teclee la abreviación del país donde proviene el huésped. Por ejemplo, MEX para México, USA para los Estados Unidos, CAN para Canadá, etc.

Estos datos son para información del huésped. Puede ver la pantalla final en la figura 2.12.

Registro de huéspedes		AC1010-02
No. de Reservación	:(1221)	
Nombre huésped	:(RICARDO TAPIA	
Clave del Cliente	:(REGULAR)	
Nombre del Grupo	:(
Conducto	:(DIRECTOR)	
Agencia	:(
Clave Crédito	:(CONTADO)	
Fecha Entrada	:(19.05.15)	
Fecha Salida	:(19.05.20)	
Hora de Registro	:(22:19)	
Teléfono	:(360-33-84	
Placas del Auto	:(JNR 808	
Profesión	:(MAT. APLICADAS)	
Empresa	:(CONSTRUCTORA AZTECA	
Dirección	:(RIVER PLAY 3	
Ciudad	:(MAGSALÉN)	
Estado	:(D.F.	
* Nacionalidad	:(MEX)	
País de origen		

Figura 2.12.

Después de capturados los datos generales del huésped, se procede a la asignación de habitaciones. Se desplegará un recuadro como el siguiente :

Asignación de Cuartos						
Tipo de Cuarto	Num. de Cuarto	Tarifa	Nc. Hues.	Folio Seta	Folio Extra	Folio Maestro
>Continúa/ AÑade Modifica Borra						

Figura 2.13.

Como puede observar, en este recuadro tiene siete columnas y puede seleccionar entre cuatro posibles alternativas.

Si no desea asignar una habitación específica al huésped, seleccione la opción de Continúa. De lo contrario, si desea realizar la asignación, escoja del menú AÑade. El sistema le solicitará el tipo de habitación que desea asignar al cliente, como se ve en la siguiente figura.

Asignación de Cuartos						
Tipo de Cuarto	Num. de Cuarto	Tarifa	Nc. Hues.	Folio Seta	Folio Extra	Folio Maestro
TIPO HABITACION						
ECONOMICA <						
STANDARD						
SUPERIOR						
PRUEBA						

Figura 2.14.

Seleccione del submenú la que desea con las flechas y la tecla (RETURN) o regrese al menú anterior con la tecla (ESC). Posteriormente se le solicitará el número de cuarto. Para ello tiene tres posibles opciones, como podrá ver en la figura 2.15.

Asignación de Cuartos						
Tipo de	Núm. de		No.	Folio	Folio	Folio
Cuarto	Cuarto	Tarifa	Hues.	Renta	Extra	Maestro
((ECONOMICA))						
Tipo de asignación : >Manual Automática Selectiva						

Figura 2.15.

En la asignación manual, usted ya sabe el número de cuarto y lo teclea directamente.

Asignación de Cuartos						
Tipo de	Núm. de		No.	Folio	Folio	Folio
Cuarto	Cuarto	Tarifa	Hues.	Renta	Extra	Maestro
((ECONOMICA))						
Número de habitación : []						

Figura 2.16.

En la asignación automática, el sistema verifica en sus archivos la primer habitación disponible.

La asignación selectiva le traerá en un menú, que se despliega en una pequeña ventana, todas las habitaciones del tipo señalado que se encuentren disponibles. Vea la figura 2.17.

Asignación de Cuartos				
Tipo de Cuarto	Núm. de Cuarto	Tarifa	No. Hues.	Fo. Fe
[ECONOMICA]				
Seleccione una habitación				

>101 <
 102
 103
 104
 201
 303
 308
 401
 402
 404
 408

Figura 2.17.

Usted podrá seleccionar la habitación que guste con las flechas de movimiento y la tecla [RETURN]. Estas son las tres formas que el sistema le permiten seleccionar entre una habitación para el huésped.

Posteriormente teclee la tarifa de la habitación, tomando en cuenta el tipo de habitación y el número de huéspedes.

También capture el número de personas que ocuparán la habitación. Recuerde que tiene dos dígitos para los adultos y un decimal para el número de niños.

Por último, el sistema le solicitará el folio, bajo el cual se cargarán todos los cargos y abonos que efectúe el cliente en su visita. Este folio se crea de manera automática. Vea la siguiente figura:

Asignación de Cuartos						
Tipo de Cuarto	Núm. de Cuarto	Tarifa	No. Hues.	Folio Renta	Folio Extra	Folio Maestro
[ECONOMICA]	101	100,000	2.01			
Folio renta: >Continuar< Crear folio						

Figura 2.18.

En el folio de renta se cargará la cuenta de la habitación y su impuesto, sin embargo, es posible que el cliente desee que los demás cargos, como los de alimentación, bar o de otros servicios del hotel sean abonados en una cuenta aparte. A dicha cuenta se le abrirá un folio de extras, esto es especialmente útil cuando se manejan grupos. Un ejemplo de como se crean estos folios lo vemos en la figura 2.19.

Asignación de Cuartos						
Tipo de Cuarto	Núm. de Cuarto	Tarifa	Nb. Hues.	Folio Renta	Folio Extra	Folio Maestro
1(ECONOMICA)	1101	1	1	100,0001	2.0110002561	
Folio extras: Continuar() Crear folio						

Figura 2.19.

En el caso de que no desee crear el folio de extras, seleccione la opción de "Continuar". No puede quedar una habitación sin asignarle un folio. En registro individuales, no se le permitirá manejar el folio maestro.

Después de este proceso, el sistema lo regresará al menú inicial que se muestra en la figura 2.8. Si desea seguir capturando otra habitación, siga el mismo procedimiento aquí descrito.

2.2.3. REGISTRO DE GRUPOS:

Cuando una reservación ocupa más de cinco habitaciones, la consideramos un grupo. Todos los cargos por renta y sus correspondientes impuestos serán cargados a un folio que lo conoceremos como **cuenta maestra**. Para generar un grupo, debe existir una reservación anterior del grupo.

Para entrar a la opción de **Registro de grupos**, seleccione el módulo de Recepción en el menú principal, después la opción de Llegada de huéspedes (Figura 2.19) y finalmente esta opción. Al entrar se desplegará la siguiente pantalla de la figura 2.20.

Registro de Grupos 01018-01

Nombre	Estado	Margen	Folio
ALFA	Por llegar	1220	
BREDA	Por llegar	1017	
BREDA	Por llegar	1175	

Seleccione o [ESC] para salir

Figura 2.20.

Como puede observar, se desplegará un recuadro donde puede seleccionar entre los grupos registrados en el sistema de reservaciones. Las columnas que se muestran son:

- * **Nombre del grupo:** Con diez caracteres alfanuméricos.
- * **Estado del grupo:** Puede ser:
 - = Por llegar, con reservación pero aún no se registra.
 - = En casa, el grupo ya se registró y está en el hotel.
 - = Salida, el grupo dejó el hotel, pero aún están sus datos en el sistema.
- * **Márgenes:** Es un número con el cual se manejan las cuentas

maestras, más adelante se explicará el margen a detalle.

- * **Folio:** Es la cuenta con la que se identificarán los participantes del grupo.

Seleccione con las flechas de movimiento y la tecla (RETURN) o salga con la tecla (ESC) al menú anterior.

Una vez seleccionado el grupo, el sistema le mostrará los datos del mismo, como se muestra en la siguiente figura:

Registro de Grupos		X1913-01	
Nombre del Grupo	:	(ALFA)	
Folio del Grupo	:	(1234)	
Fecha de Llegada	:	(199.05.20)	
Fecha de Salida	:	(199.05.25)	
No. de Personas	:	(10)	
No. Habs. Esordadas	:	(0)	
No. Habs. Standar	:	(0)	
No. Habs. Superior	:	(2)	
Agencia de Viajes	:	(VIATRES MEXI)	
Responsable	:		()
Observaciones	:	(Entrega el día al curso	()
Folio de consulta	:	(1234)	
Numero en carga	:	(1)	

¿Son correctos los datos? Si No

Figure 2.21.

Si son correctos los datos, pulse la tecla (RETURN) sobre la opción de "Si", de lo contrario, seleccione "No" y regresará al menú anterior. Al continuar, tiene cuatro posibles opciones, como se muestra más adelante:

Registro de Grupos		7C1018-01
Nombre del Grupo	:	(ALFA I)
Folio del Grupo	:	(1220)
Fecha de Llegada	:	(19.05.20)
Fecha de Salida	:	(19.05.25)
No. de Personas	:	(10)
No. Habs. Económicas	:	(0)
No. Habs. Standar	:	(0)
No. Habs. Superior	:	(2)
Agencia de Viajes	:	(VIAGES MARIN J)
Responsable	:	()
Observaciones	:	(Entrega el día el mes)
Folio de consulta	:	(1220)
Numero	:	

<ul style="list-style-type: none"> > 1. Alta de las reservaciones < 2. Agregar fuera de reservación 3. Modificar datos de huésped 4. Lista de grupo

Figura 2.22.

A continuación explicaremos cada opción.

* **Alta de las reservaciones:** Permite capturar a los participantes del grupo, al entrar a esta opción el sistema le mostrará el primer elemento del grupo que aún no se halla registrado. Si no hay, se lo informará con un mensaje como se mostrará más adelante. Vea la siguiente figura.

Recepción de grupo	
Nombre :	PEPEZ JORGE
¿Este pasajero se da de alta? :	Si No

Figura 2.23.

En un grupo muchas veces no llegan todos los participantes al mismo tiempo, por ejemplo, pueden llegar la mitad en el vuelo de la mañana y el restante en el de la noche. Por lo tanto puede seleccionarse, entre el conjunto de reservaciones, aquella que desee registrar en ese momento. Si no desea capturar a la persona que se le muestra en la pantalla, seleccione la opción de "No" y se mostrará el siguiente en la lista. De lo contrario los datos de la persona mostrada se desplegarán en pantalla, como se muestra en la siguiente figura.

Reservación de grupo	
Nº. de Reservación :	112201
Nombre huésped :	IFEPEZ JORGE
Clave del Cliente :	IGRPO
Nombre del Grupo :	ALFA
Conducto :	AGENCIA NACIONAL
Agencia :	VIAJES MARIN
Nº. de Paquetes :	101
Clave Crédito :	
Fecha Entrada :	190.05.15
Fecha Salida :	190.05.25
Hora de Registro :	11:311
Teléfono :	[]
Placas del Auto :	[]
Profesión :	[]
Empresa :	[]
Dirección :	[]
Ciudad :	[]
Estado :	[]
Nacionalidad :	[]
Nombre del huésped	

Figura 2.24.

Como puede ver, el sistema le proporciona la mayoría de los datos del huésped. Solo deberá de completar aquellos datos que faltan.

Reservación de grupo

No. de Reservación :	(1220)	
Nombre huésped :	(PEREZ JORGE)	1
Clave del Cliente :	(9950)	
Nombre del Grupo :	(ALFA)	1
Conducto :	(AGENCIA NACIONAL)	1
Agencia :	(VIATRES MEXIN)	1
Clave Crédito :	(CONTADO)	
Fecha Entrada :	(09.05.15)	
Fecha Salida :	(09.05.25)	
Hora de Registro :	(10:30)	
Teléfono :	(00)-20-34	
Placas del Auto :	(DM-908)	
Profesión :	(INAT. APLICADOS)	
Empresa :	(FORO MOTOR COMPANY)	1
Dirección :	(VERDE 100)	1
Ciudad :	(MEXICO)	
Estado :	(D.F.)	
Nacionalidad :	(MEX)	

Continúa Modifica

Figura 2.25.

Cuando los datos del huésped están capturados, el sistema le solicitará la habitación y su tarifa. El proceso es idéntico al del registro individual, con la excepción de que el sistema le asignará de manera automática el número del folio maestro. Como se muestra en la figura 2.26.

Asignación de Cuartos							
Tipo de Cuarto	Núm. de Cuarto	Tarifa	No. Hues.	Folio Renta	Folio Extra	Folio Maestro	
1(SUPERIOR)	162	1	1	120.000	12.01	1	1
							10002671
Folio extras: >Continuar< Crear folio							

Figura 2.26.

La mayoría de los hoteles, a los participantes de los grupos les asigna un folio de extras, donde registrará los consumos como restaurante y bar que no estén incluidos en el precio de la habitación. Si este es el caso, seleccione la opción de "Crear folio", de lo contrario pulse [RETURN] en la opción de "Continuar". El resultado se ve en la siguiente figura. Si este huésped tiene otra habitación asignada, puede añadirla de la misma forma antes descrita.

Asignación de Cuartos							
Tipo de Cuarto	Núm. de Cuarto	Tarifa	No. Hues.	Folio Renta	Folio Extra	Folio Maestro	
1(SUPERIOR)	162	1	1	120.000	12.01	1	100026910002671
>Continuar< Añade Modifica Borra							

Figura 2.27.

El sistema le solicitará si desea seguir capturando. Esto se debe porque hay grupos muy grandes, y en hoteles donde el recepcionista es también cajero, debe detener la captura para efectuar otra tarea. Si desea concluir la captura la puede reanudar en cualquier momento. De lo contrario el sistema le mostrará el nombre del siguiente huésped. El procedimiento de captura es el mismo que el descrito en este párrafo.

Recepción de grupo

No. de Reservación :	112291	
Nombre huésped :	PEPEZ JORGE	1
Clave del Cliente :	GRUPO 1	
Nombre del Grupo :	ALFA 1	
Conducto :	AGENCIA NACIONAL	1
Agencia :	VIAJES MARIN	1
Clave Crédito :	CONTIGO 1	
Fecha Entrada :	109.05.151	
Fecha Salida :	190.05.251	
Hora de Registro :	113:311	
Teléfono :	1360-33-84	1
Placas del Auto :	UNR 808	1
Profesión :	INAT. APLICADAS	1
Empresa :	IFORD MOTOR COMPANY	1
Dirección :	REFORMA 232	1
Ciudad :	MEXICO	1
Estado :	M.F.	1
Nación :		

¿Desea seguir capturando? (S/N) 1

Figura 2.28.

Recepción de grupo

No. de Reservación :	112291	
Nombre huésped :	[]	
Clave del Cliente :	GRUPO 1	
Nombre del Grupo :	ALFA 1	
Conducto :	AGENCIA NACIONAL	1
Agencia :	VIAJES MARIN	1
Clave Crédito :	[]	
Fecha Entrada :	190.05.151	
Fecha Salida :	190.05.251	
Hora de Registro :	113:391	
Teléfono :	[]	
Placas del Auto :	[]	
Profesión :	[]	
Empresa :	[]	1
Dirección :	[]	
Ciudad :	[]	
Estado :	[]	
Nacionalidad :	[]	

Nombre del huésped

Figura 2.29.

* **Alta fuera de reservación:** Es cuando llega con el grupo una persona sin reservación. Depende de la ocupación del hotel en ese momento si se le asigna una habitación. Al seleccionar esta opción se desplegará una pantalla con los datos del grupo. Solo tiene que capturar los datos del huésped.

El procedimiento de captura es el mismo que el anterior y ya no se explicará en este inciso.

Al finalizar la captura el sistema le pedirá si desea seguir capturando huéspedes sin reservación. Si contesta afirmativamente, el ciclo aquí descrito se repite, de lo contrario regresará al menú anterior.

Recepción de grupo

No. de Reservación :	(112201)	
Nombre huésped :	(SONIA HERNANDEZ ROSADO)	1
Clave del Cliente :	(GRUPO 1)	
Nombre del Grupo :	(ALFA)	
Conducto :	(AGENCIA NACIONAL)	1
Agencia :	(VIAJES MARIN)	1
Clave Crédito :	(CONTADO 1)	
Fecha Entrada :	(19.05.15)	
Fecha Salida :	(20.05.25)	
Hora de Registro :	(12:39)	
Teléfono :	()	
Placas del Auto :	()	
Profesión :	()	
Empresa :	()	1
Dirección :	()	
Ciudad :	()	
Estado :	()	
Nación :	()	

¿Desea seguir capturando? >SI< No

Figura 2.30.

* **Modificar datos de huéspedes:** Si desea modificar los datos de algún huésped, seleccione del menú de grupo la tercera opción. Al momento aparecerán los nombres de los huéspedes pertenecientes al grupo en un recuadro.

Recepción de grupo

No. de Reservación :	[]
Nombre huésped :	[]
Clave del Cliente :	[]
Nombre del Grupo :	[]
Conducto :	[]
Agencia :	[]
Clave Crédito :	[]
Fecha Entrada :	[]
Fecha Salida :	[]
Hora de Registro :	[]
Teléfono :	[]
Placas del Auto :	[]
Profesión :	[]
Empresa :	[]
Dirección :	[]
Ciudad :	[]
Estado :	[]
Nacionalidad :	[]

PEREZ JORGE
 PEREZ JUAN
 PEREZ RAUL
 RICARDO TAFIA

Figura 2.31.

Recepción de grupo

No. de Reservación :	(1220)
Nombre huésped :	(PEREZ JORGE)
Clave del Cliente :	(GRUPO)
Nombre del Grupo :	(ALFA)
Conducto :	(AGENCIA NACIONAL)
Agencia :	(VIAJES MARIN)
Clave Crédito :	(CONTADO)
Fecha Entrada :	(09.05.15)
Fecha Salida :	(19.05.25)
Hora de Registro :	(13:31)
Teléfono :	(060-33-84)
Placas del Auto :	(JNA 808)
Profesión :	(MAT. APLICADAS)
Empresa :	(FORD MOTOR COMPANY)
Dirección :	(SEFORA 333)
Ciudad :	(MEXICO)
Estado :	(D.F.)
Nacionalidad :	(MEX)

)Continúa(Modifica

Figura 2.32.

Seleccione con las teclas de movimiento y la tecla (RETURN) o regrese con la tecla (ESC). Si selecciona algún participante del grupo, sus datos serán traídos a la pantalla. Vea figura 2.33.

Modifique a su gusto los datos del huésped. Al finalizar la modificación regrese al menú anterior. Puede salir de este con la tecla (ESC).

• **Lista de grupo:** La lista de los participantes del grupo les puede obtener por la impresora o por la pantalla, como se muestra en la siguiente figura.

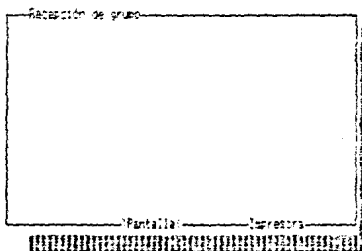


Figura 2.33.

Si selecciona la opción de impresora el sistema le solicitará si la impresora se encuentra lista.

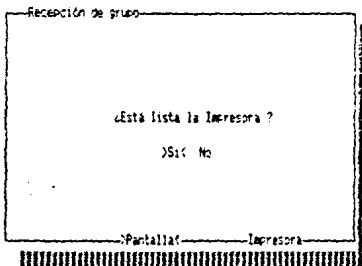


Figura 2.34.

Si todo es correcto, el sistema imprimirá el reporte de los participantes del grupo.

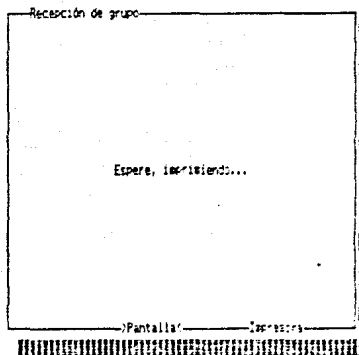


Figura 2.35.

A continuación mostramos un ejemplo del reporte generado.

AC1019-01
18/Ago/90

Lista del grupo ALFA

Pagr: 001
13:45:10

Num	Numero	Nombre	Fecha	Fecha	Tarifa
Num	Quarto	Huesped	Entrada	Salida	
1	162	PEREZ JORGE	15/May/90	25/May/90	120,000
2	163	PEREZ JUAN	15/May/90	25/May/90	120,000
3	164	PEREZ RALF	15/May/90	25/May/90	120,000
4	165	RICARDO TAPIA	15/May/90	25/May/90	120,000

Reporte 2.1.

Si solicita el reporte por pantalla, el sistema le mostrará de uno en uno los participantes del grupo, como en la figura 2.32.

2.2.4. REPORTE DE LLEGADAS DEL DIA:

Este reporte le permitirá saber las personas que se registraron en el hotel el día señalado. Al entrar se desplegará el siguiente recuadro:

Figura 2.36.

Como se indica, usted puede cambiar la fecha, aceptarla pulsando [RETURN] o regresar al menú con la tecla [ESC].

Si continúa se desplegará la siguiente pantalla, solicitando por el estado de la impresora. Recuerde que para que pueda imprimir deben cumplirse los siguientes puntos:

- * La impresora debe estar encendida y en línea.
- * Debe tener papel y estar éste en línea de corte.

Cuando cumpla con los puntos anteriores, seleccione la opción de "Si", de lo contrario seleccione "No" o pulse la tecla [ESC].

Figura 2.37.

En unos momentos el sistema le indicará que está imprimiendo el reporte.

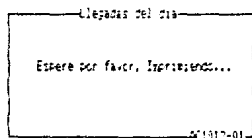


Figura 2.38.

En todos los reportes, podrá detener la impresión con la tecla de Barra Espaciadora. El sistema esperará que pulse una tecla para continuar.

Pulse una tecla para continuar...

Figura 2.39.

O puede cancelar la impresión con la tecla (ESC).

¿ desea interrumpir la impresión? (S) o (N)

Figura 2.40.

Un ejemplo de este reporte lo tenemos enseguida.

NO.	NOMBRE	TIPO	GRUPO	CONDUCTO	FECHA LLEGADA	FECHA SALIDA	TIPO	CUARTO	TARIFA
1220	PEREZ JUAN	GRUPO	ALFA	AGENCIA NACIONAL	15/May/90	25/May/90	SUPERIOR	163	120,000
1220	PEREZ RAUL	GRUPO	ALFA	AGENCIA NACIONAL	15/May/90	25/May/90	SUPERIOR	164	120,000
1220	RICARDO TAPIA	GRUPO	ALFA	AGENCIA NACIONAL	15/May/90	25/May/90	SUPERIOR	165	120,000
1221	BRAND DIAZ	REGULAR		DIRECTO	15/May/90	20/May/90	ECONOMICA	101	100,000
TOTAL DE LLEGADAS EN EL DIA									4

Reporte 2.2.

2.2.5. CONSULTA A HUESPEDES :

Esta opción le permitirá consultar los datos de sus archivos por varios parámetros. Al entrar a esta opción, se desplegará el siguiente menú:

```

Número Habitación
Nombre Huesped
Tipo Huesped
Grupo
Conducto
Fecha de Llegada
Fecha de Salida
Nacionalidad

```

Figura 2.41.

Seleccione el criterio que guste con las teclas de movimiento y la tecla [RETURN] o regrese al menú anterior con la tecla [ESC].

A continuación mostraremos cada una de las ocho opciones del sub menú.

* **Número de habitación:** El sistema le solicitará el número de habitación que desea consultar, como lo muestra la siguiente figura:

```

Número de Habitación : |         |

```

Figura 2.42.

Si entró por error, o ya no desea efectuar la consulta, pulse la tecla [ESC], de lo contrario, el sistema comenzará a buscar la información solicitada. En unos instantes el sistema le indicará si encontró la información con la siguiente pantalla:

Número Habitación
Nombre Huésped
Tipo Huésped
Impresora
Fecha de Llegada
Fecha de Salida
Nacionalidad

Figura 2.43.

Como observará, la consulta se puede efectuar tanto por pantalla como por impresora. Si selecciona la impresora el se le solicitará por su estado.

¿Esta lista la impresora ?
>Si: No

Figura 2.44.

Una vez lista la impresora, el sistema imprimirá el reporte solicitado. Un ejemplo del mismo lo vemos en seguida:

AC1914
18/Ago/90

Reporte de Huéspedes

Pag: 001
16:55:48

```

-----
Folio Huésped : 1221                               Número de Huésped : 001
Nombre       : GUSTAVO DIAZ OFIAZ                 Tipo de huésped   : REGULAR
Grupo       : 1                                     Conducto         : DIRECTO
Agencia de viajes :                               Paquetes        : 0
Fecha de entrada : 15/May/90                       Hora de entrada  : 20:15
Fecha de depósito :                               Teléfono        : 360-33-24
Placas auto  : JNF 608                             Profesion       : NAT. APLICADAS
Dirección    : MANUELAS #33                          Ciudad         : MANUELAPAN
Estado      : EDO. DE MEX                           Nacionalidad    : MEX
Fecha de salida : 20/May/90
Habitación   : ECONOMICA 101                       100.000
-----

```

Reporte 2.3.

Si en cambio seleccionó la consulta por pantalla, aparecerá la información solicitada en unos instantes, como lo muestra la figura 2.45 y 2.46.

```

-----
Consulta de Huéspedes
-----
No. de Reservación : (1221)
Nombre huésped    : (RICARDO TAPIA )
Clave del Cliente : (REGULAR)
Nombre del Grupo  : (1 )
Conducto         : (DIRECTO)
Agencia          : (1 )
Clave Crédito    : (CONTADO 1)
Fecha Entrada    : (19.05.19)
Fecha Salida     : (19.05.20)
Hora de Registro : (22:19)
Teléfono        : (360-33-84 ) 1
Placas del Auto  : (JNF 608 ) 1
Profesión       : (NAT. APLICADAS ) 1
Empresa        : ( ) 1
Dirección       : (MANUELAS #33 ) 1
Ciudad         : (MANUELAPAN ) 1
Estado         : (EDO. DE MEX ) 1
Nacionalidad   : (MEX)
-----
Pulse una tecla para continuar
-----

```

Figura 2.45.

Asignación de Cuartos

Tipo de Cuarto	Núm. de Cuarto	Tarifa	No. Hues.	Folio Renta	Folio Extra	Folio Maestro
ECONOMICAS	1181	1	100,000	1	2,0100002661	

Continúa Termino

Figura 2.46.

* **Nombre de huésped:** Usted podrá consultar a sus huéspedes por su nombre. Si no recuerda el nombre exacto del mismo, especialmente difícil en el caso de extranjeros, teclee las primeras letras y dele entrada. Es decir, si desea consultar al señor Stranley, con teclear ST y entrada, el sistema le mostrará a todos los huéspedes que comience su nombre con "ST". La máscara de captura se muestra a continuación:

Nombre del huésped	:		
--------------------	---	--	--

Figura 2.47.

. Recuerde que, como se explicó anteriormente, puede efectuar su consulta tanto por pantalla como por impresora.

* **Tipo de huésped:** Usted podrá consultar a sus huéspedes por el tipo. En la siguiente figura se muestra las opciones:

Tipo de Huésped			
)Regular:	Grupo	Socio	Cortesía Interio

Figura 2.48

El sistema le traerá, por ejemplo, todos aquellos huéspedes que son socios, quizá para darles algún presente, o cortesías para verificación del auditor del hotel.

* **Grupo:** Puede consultar, así mismo, todos los integrantes de un grupo. Como se muestra en la siguiente figura, capture el nombre del grupo y [RETURN].

Nombre del Grupo	:	[]
------------------	---	---	---

Figura 2.49.

• **Conducto:** Usted deseará, por ejemplo, consultar a todos aquellos huéspedes que provienen de una agencia extranjera, deberá seleccionar esta opción dentro del grupo de opciones que se presenta:

Conducto			
>Director	Fazate	P. Suarez	Intercas.
Ag. Mac.	Ag. Ext.	Socios	Cortesia

Figura 2.50.

El procedimiento de consulta, tanto por pantalla como por impresora es el mismo que el anteriormente descrito.

• **Fecha de arribo:** También es factible que desee saber las personas que entraron al hotel con cierta fecha. Seleccione la opción de consulta por fecha de arribo. La máscara de captura se muestra en la siguiente figura:

Fecha de Arribo (AA,MM,DD) :	[.	.]
------------------------------	---	---	---	---

Figura 2.51.

Recuerde que el formato de captura de una fecha es el de Año-Mes-Día, es decir, la fecha de 5 de febrero de 1990 será 90.02.05.

• **Fecha de Salida:** Para fines prácticos, puede consultar a todos aquellos huéspedes que tengan una fecha de salida determinada.

Fecha de Salida (AA,MM,DD) :	[.	.]
------------------------------	---	---	---	---

Figura 2.52.

La forma de capturar la fecha es la misma que la fecha de entrada, anteriormente descrita.

* **Nacionalidad** : También podría desea consultar a sus huéspedes por nacionalidad, saber cuantos americanos tiene en casa, por ejemplo. Señale las iniciales de la nacionalidad deseada y después la tecla [RETURN].

Nacionalida. : []

Figura 2.54.

2.3.1. REPORTES ESTADISCOS.

En el submódulo de Llegada de huéspedes se capturo toda la información y se proporcionan las herramientas para su verificación y mantenimiento. En el presente submódulo, se pretende procesar esta información para producir datos estadísticos, así como manejar y mantener el archivo de las habitaciones del hotel. Al entrar a esta opción, se desplegará el siguiente submenú:

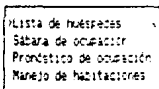


Figura 2.54.

A continuación, aplicaremos cada uno de las opciones.

2.3.2. LISTA DE HUESPEDES:

Este reporte le será de gran utilidad, pues le permite ver a todos los huéspedes, agrupados por pisos o edificios, sus folios de renta, sus folios de registro, su conducto, fecha de entrada y salida, así como un resumen estadístico de la ocupación.

Al entrar a la opción, el sistema le solicitará el número de copias que desea obtener. Si solo desea una copia, pulse la tecla (RETURN), de lo contrario indique el número de copias seguido de la tecla mencionada.

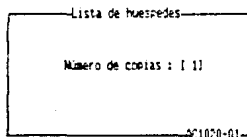


Figura 2.55.

Como usted ya sabe, el sistema le preguntará por el estado de la impresora.

Lista de huéspedes

¿Está lista la impresora ?

)Si(No

AC1020-01

Figura 2.56.

Un ejemplo del reporte mencionado lo mostramos a más adelante.

Como puede observar, este reporte consta de dos partes. La primera le enlista a todos los clientes en casa. A continuación mencionamos las columnas de este reporte :

- * **Indicador de crédito:** Si este cliente posee crédito, aparecerá en la parte izquierda las iniciales de "CR".

- * **Habitación:** Indica el número de habitación ordenado por número de edificio o piso.

- * **Factura:** Es folio en el cual se le registran los cargos y abonos del cliente.

- * **Nombre:** Son treinta caracteres en donde se muestra el nombre del cliente.

- * **Grupo:** Si el huésped es miembro de algún grupo, en este espacio aparecerá el nombre del mismo, de lo contrario estará en blanco.

- * **Conducto:** Indicará el conducto del cliente. Si el conducto es una agencia de viajes, aparecerá el nombre de la misma.

- * **Socio:** Si el huésped es un socio, en este espacio aparecerá su número, de lo contrario estará en blanco.

- * **Número de personas:** son dos dígitos para registrar los adultos y un decimal para los niños.

- * **Fecha de entrada:** Indica la fecha con la que se registró el cliente.

- * **Fecha de Salida:** Indica la fecha con la que saldrá el cliente.

- * **Observación:** Permitirá mostrar alguna observación, por ejemplo, si el cliente sala ese día, o si ya se pasó su fecha de salida.

AC1020-01 12/Esp/99		Lista de huéspedes 15/May/99				Fajr 091 17:00:39			
HABITACION	FACTURA	NOMBRE	GRUPO	CONDUCTO	SOCIO	PER ENTRADA	SALIDA	OCURR.	FOLIO
	101	000266 GABRIEL GARCIA MAROU		DIRECTO		2.0 15/May/99	20/May/99		1221
	112	016109 ARCE ANGLIANO FCO. J		GUIA		1.0 12/May/99	14/May/99	**	1266
CR	113	016640 NAVARRO AGUIRRE MANU		CORTESIA		4.0 12/May/99	19/May/99		1143
	114	016107 TORRES JIMENEZ ANTON		DIRECTO		4.1 12/May/99	14/May/99	**	1208
CR	117	016101 MENDOZA SERRANO WILF		DIRECTO		3.0 12/May/99	15/May/99	Sale	1205
CR	119	016111 MENDOZA SERRANO WILF		DIRECTO		3.0 12/May/99	15/May/99	Sale	1205
	119	016444 FRANCO GARCIA ALFRED		GUIA		1.0 11/May/99	31/May/99		1194
	213	016118 TORRES AN ELENA		INTERCAMBIO		2.2 13/May/99	16/May/99	Sale	1201
	216	016119 FONSECA TERESA		INTERCAMBIO		2.2 12/May/99	15/May/99	Sale	1199
	312	016113 LUNA JAVIER		INTERCAMBIO		2.0 12/May/99	15/May/99	Sale	1199
	316	016647 MALCONADO FELIX M.C		CORTESIA		4.0 12/May/99	19/May/99		1079
B 3-A	016641	GONZALEZ MONTIEL RIC		CORTESIA		4.0 12/May/99	19/May/99		1142
B 3-B	016641	GONZALEZ MONTIEL RIC		CORTESIA		4.0 12/May/99	19/May/99		1142
151-B	000262	GARCIA LAZZANO JOSE		INTERCAMBIO		2.0 14/May/99	17/May/99		1171
152-A	000262	GARCIA LAZZANO JOSE		INTERCAMBIO		2.0 14/May/99	17/May/99		1171
162	000268	PEREZ JORGE	ALFA	VIAJES MARIN		2.0 15/May/99	25/May/99		1220
163	000267	PEREZ JUAN	ALFA	VIAJES MARIN		2.0 15/May/99	25/May/99		1220
164	000267	PEREZ RAUL	ALFA	VIAJES MARIN		2.0 15/May/99	25/May/99		1220
165	000267	RICARDO TAPIA	ALFA	VIAJES MARIN		2.0 15/May/99	25/May/99		1220
267	000264	HUESPED NUMERO 1219	EUROPEO	PAQUETE		2.0 14/May/99	20/May/99		1219

TOTALES:		DIARIO		SEMANAL		ANUAL
OCUPADAS.....	20	8.26%	394	7.95	353	1.07%
DIRECTO.....	4	1.65%	22	0.57%	729	2.21%
PAQUETE.....	1	0.41%	1	0.03%	1	0.00%
INTERCAMBIO.....	5	2.07%	7	0.16%	5	0.02%
AGENCIA NACIONAL..	4	1.65%	8	0.21%	54	0.16%
AGENCIA EXTRANJE..	0	0.00%	5	0.13%	6927	21.02%
SOCIO.....	0	0.00%	42	1.06%	55	0.17%
CORTESIA.....	4	1.65%	17	0.44%	419	1.27%
GUIA.....	2	0.93%	2	0.05%	2	0.01%
PINO SUAREZ.....	0	0.00%	28	0.72%	77	0.23%
Vacías.....	211	87.15%	3576	87.24%	19559	56.39%
Bloqueadas.....	11	4.55%	190	4.91%	1082	3.29%
Total habitaciones..	242		3,872		32,912	
No. Huéspedes	50/5		807/119		21685/1445	

** Fecha de salida menor al día de hoy, verifique estos huéspedes

Reporte 2.4.

La segunda parte es un resumen estadístico de ocupación. Como puede observarse en el reporte, el sistema contará cuántas habitaciones tiene vacías, ocupadas y bloqueadas, obteniendo porcentajes, tanto diarios, mensuales y anuales. También desglosará la ocupación por conductos, es decir, cuántos provienen de agencias e tranjeras, cuántos son socios o que porcentaje se tiene de cortesías, tanto diario, mensual y anualmente.

Así mismo, permite un acumulado de huéspedes, separando a los adultos de los niños. Presentado en periodos diario, mensual y anual.

Este reporte generalmente se obtiene en varias copias: una para el telefonista, otra para el ama de llaves, para el recepcionista, etc.

2.3.3. SABANA DE OCUPACION:

Este reporte permite la verificación del estado de las habitaciones de todo el hotel, así como de las rentas aplicadas y es también un anexo con el reporte de Lista de huéspedes.

Al entrar a esta opción el sistema le solicitará directamente por el estado de la impresora.

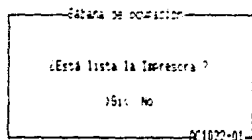


Figura 2.57.

Si existe problema con la impresora, el sistema comenzará la impresión.

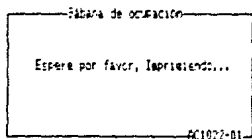


Figura 2.58.

A continuación presentamos un ejemplo del reporte

AC1022 18/Ago/90		Fecha de Ocupación Con fecha de 15/May/90					Pag: 001 17:04:18	
NUMERO	PERS.	CLAVE	NUMERO	PERS.	CLAVE	NUMERO	PERS.	CLAVE
101	2.0	REGULAR	102	0.0	VACIA	103	0.0	VACIA
104	0.0	VACIA	105	0.0	VACIA	201	0.0	VACIA
202	0.0	VACIA	203	0.0	BLOQUEADA	204-A	0.0	VACIA
204-B	0.0	VACIA	205	0.0	VACIA	206	0.0	VACIA
207-A	0.0	VACIA	207-B	0.0	VACIA	301	0.0	VACIA
302	0.0	BLOQUEADA	303	0.0	VACIA	304-A	0.0	VACIA
304-B	0.0	VACIA	305	0.0	VACIA	306	0.0	VACIA
307	0.0	VACIA	308	0.0	VACIA	309-A	0.0	BLOQUEADA
309-B	0.0	BLOQUEADA	401	0.0	VACIA	402	0.0	VACIA
403	0.0	VACIA	404	0.0	VACIA	405-A	0.0	VACIA
405-B	0.0	VACIA	406-A	0.0	VACIA	406-B	0.0	VACIA
407	0.0	VACIA	408	0.0	VACIA	409-A	0.0	BLOQUEADA
409-B	0.0	BLOQUEADA						
111	0.0	VACIA	112	1.0	Cortesia	113	4.0	Socio
114	4.1	80,000	115	0.0	VACIA	116	0.0	VACIA
117	3.0	60,000	118	3.0	60,000	119	1.0	Cortesia
210-A	0.0	VACIA	210-B	0.0	VACIA	211	0.0	VACIA

AC1022 18/Ago/90		Fecha de Ocupación Con fecha de 15/May/90				Pag: 002 17:05:09	
T O T A L E S :		DIARIO	MENSUAL		ANUAL		
Ocupados	29	8.25	304	7.85	353	1.07	
VACIAS	211	87.19	3378	87.24	18559	56.39	
BLOQUEADAS	11	4.55	190	4.31	1082	3.29	
Total habitaciones	242	100.00					
No. Huespedes	50/5		807/119		21625/1445		
R E N T A S :		Cuartos	Sin impuesto	Impuesto	Total		
REGULAR	4	454,750		65,217	500,000		
Cortesia	2	0		0	0		
Socio	4	0		0	0		
Regular	6	351,304		52,636	404,000		
ALFA	4	417,391		62,609	480,000		
Total		1,203,479		180,522	1,384,000		
Acumulado mensual		14,932,657		2,224,399	17,057,556		
Acumulado anual ..		260,624,781		29,093,717	289,718,499		

A semejanza del reporte de Lista de Huéspedes, la sábana de ocupación también está dividida en dos partes. En la primera se dividen por edificios o pisos, y se muestra el estado de las habitaciones y la renta, si es que están ocupadas. Alguna persona, ya sea el recepcionista del tercer turno o el auditor nocturno, deberá verificar que las rentas estén bien capturadas y no halla irregularidades en las habitaciones.

La segunda parte es un resumen estadístico del número de habitaciones, desdoblado por ocupadas, vacías y bloqueadas, con un indicador de huéspedes en casa, tanto de adultos y niños.

Se tiene también un desglosado de la renta por tipo de cliente. Como puede observar, los grupos aparecen divididos. Y por último, se tiene un desglosado del impuesto, tanto del monto por día, mes y año.

Este reporte permite corregir errores de captura o alguna otra falla de los recepcionistas, y permite hacer un amarre con la lista de huéspedes.

2.3.4. PRONOSTICO DE OCUPACION:

Este proceso le permitirá observar el movimiento del día que tendrá el departamento de recepción, pues le indica las personas que han salido y llegado, así como las que tienen planeado salir y entrar. Con esta información y con los datos de los cuartos, puede pronosticar cuál será la ocupación al final del día. Un ejemplo de este reporte lo vemos en la siguiente figura:

Pronóstico de ocupación		01/02/01
1) Habitaciones Ocupadas	:	20
2) Habitaciones Vacías	:	211
3) Habitaciones Bloqueadas	:	11
4) Entradas por mostrador	:	1
5) Salidas anticipadas	:	0
4) Entradas Programadas	:	0
5) Salidas Programadas	:	4
6) Pronóstico del día	:	16
7) % de ocupación	:	6.61
Verifique las salidas, son las 17:52:04		
¿Desea recibir esta información? -S/N-		

Figura 2.59.

Si la hora de la computadora es mayor a la 1 P.M. el sistema le indicará, en el caso de que existan aún salidas, que las verifique. Lo mismo pasa con las reservaciones si son más de las 5 P.M.

En el ejemplo vemos que el hotel tiene veinte habitaciones ocupadas y que espera la salida de cuatro cuartos, por lo que al final del día deberá tener solo dieciséis.

2.3.5. MANEJO DE HABITACIONES:

Este submódulo le permite consultar, modificar e imprimir el estado de las habitaciones. Cuenta de cinco opciones que se presentan a continuación:

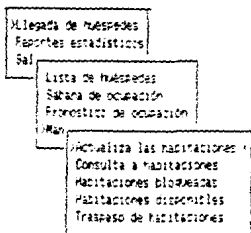


Figura 2.60.

Si desea regresar al menú anterior presione la tecla (ESC). Seleccione la opción que desea con las flechas y la tecla (RETURN).

A continuación explicaremos cada una de las opciones del menú de la figura 2.60.

2.3.5.1. ACTUALIZA LAS HABITACIONES:

Cuando un cliente deja su habitación, el sistema lo marca con el estado de vacío sucio. Posteriormente el ama de llaves debe de asear para que este cuarto sea nuevamente vendido. Estos cambios se reflejan en el reporte que el ama de llaves le entrega al recepcionista. Este deberá de actualizar el estado de las habitaciones en esta opción del sistema.

Al entrar se desplegará la siguiente pantalla:

```

Modifica el estado de las habitaciones—AC1029-01—
Número de Habitación :|      |
Tipo de Habitación   :|      |
Edificio             :| |    |
Personas             :| . |   |
Estado               :|      |
Observación          :|      |
Descripción          :|      |
  
```

Figura 2.61.

Indique el número de habitación que desea consultar o modificar. Si desea salir de esta opción pulse la tecla [ESC].

El sistema buscará los datos de la habitación solicitada y los desplegará en la pantalla.

```

Modifica el estado de las habitaciones—AC1029-01—
Número de Habitación : |101 |
Tipo de Habitación   : |ECONOMICA|
Edificio             : |10|
Personas             : |2.0|
Estado               : |Ocupada |
Observación          : |      |
Descripción          : |      |
Ocupada
Vacía Limpia
Vacía Sucia
Bloqueada
Estado de la habitación
  
```

Figura 2.62.

Modifique el estado de la habitación y capture, si así lo desea, alguna observación.

```

Modifica el estado de las habitaciones—401029-01—
Número de Habitación : (101 )
Tipo de Habitación : (ECONOMICA)
Edificio : (01)
Personas : ( 2.0)
Estado : (Ocupada)
Observación : (UNA PERSONA MAS LLEGA MAS)
Descripción :

(INHABITACION SIN VISTA AL MAR Y SIN ALBERCA )
(NO TIENE COSINETA. )
( )

(Continúa) Modifica
=====

```

Figura 2.63.

Si de alguna manera no es correcta la información capturada seleccione la opción de "Modifica". Si no, continúe el proceso. El sistema lo regresará a la pantalla de la figura 2.61.

2.3.5.2. CONSULTA HABITACION :

Con esta opción podrá consultar de varias formas las habitaciones del hotel. Como lo muestra la figura 2.55., existen tres maneras fundamentales: individual, por edificio y por tipo de habitación. Explicaremos cada una de ellas a continuación.

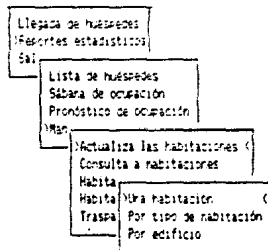


Figura 2.64.

* Una habitación: En este caso usted sabe específicamente la habitación que desea consultar. Al seleccionar esta opción, aparecerá un recuadro donde capturará el número de habitación que desee consultar.

Consulta por habitación

Cuarto a consultar : ()

X1024-01

Figura 2.65.

En breves instantes, el sistema le mostrará los datos de la habitación. En la parte superior del recuadro estará los datos generales del cuarto, como son su tipo, su descripción, etc. En la parte inferior podrá ver los datos del huésped que la ocupa, en caso de que así sea.

Número de Habitación	:	1101	:
Tipo de Habitación	:	ECONOMICA	:
Edificio	:	101	:
Personas	:	1 2.01	:
Estado	:	OCCUPADA	:
Descripción	:		:

Folio	:	112211	:
Huésped	:	GABRIEL GARCIA MEGOLINA	:
Entrada	:	15/May/90	:
Salida	:	20/May/90	:
Cuarto	:	1101	:
Folio de renta	:	10002681	:
Folio de extras	:	1 1 1	:
Folio maestro	:	1 1 1	:

Pulse una tecla para continuar

Figura 2.66.

* **Consulta por tipo de habitación:** En este caso usted no sabe cuál habitación en específico desea consultar, o desea consultar un grupo de estas. Al momento de seleccionar esta opción, aparecerá un sub-menú indicándole los tipos de habitación que están cargados en la máquina. Seleccione el que guste con las flechas y la tecla [RETURN], de lo contrario pulse la tecla [ESC] para regresar al menú anterior.

Consulta por tipo de habitación

ECONOMICA	(
STANDARD	
SUPERIOR	

AC1024-01

Figura 2.67.

Al momento de seleccionar un tipo de habitación, en su pantalla aparecerá un sub-menú con todas las habitaciones de ese tipo y su estado. Si el número de estas sobrepasa a las mostradas en la pantalla, podrá consultar las restantes con la tecla [PgDn]. Como puede observar en la figura 2.53, al lado de la ventana que muestra las habitaciones se mostrará un cuadro que resume el estado de las habitaciones.

Habitación tipo ECONOMICA	
101	Ocupada
102	VACIA LIMPIA
103	VACIA LIMPIA
104	VACIA LIMPIA
105	VACIA SUCIA
201	VACIA LIMPIA
202	VACIA SUCIA
203	BLOQUEADA
204-A	VACIA SUCIA
204-B	VACIA SUCIA
205	VACIA SUCIA
206	VACIA SUCIA
207-A	VACIA SUCIA
207-B	VACIA SUCIA
301	VACIA SUCIA
302	BLOQUEADA
303	VACIA LIMPIA
304-A	VACIA SUCIA
304-B	VACIA SUCIA
305	VACIA SUCIA
306	VACIA SUCIA

Ocupada	1
VACIA LIMPIA	10
VACIA SUCIA	20
BLOQUEADA	6
Total	37

Figura 2.69.

Si desea regresar al menú anterior pulse la tecla [ESC]. Si por el contrario, desea consultar una habitación en particular, pulse la tecla [RETURN]. Un recuadro, parecido a la de la opción anterior, se mostrará en pantalla.

Habitación tipo ECON	
101	Ocupada
102	VACIA LIMPIA
103	VACIA LIMPIA
104	VACIA LIMPIA
105	VACIA SUCIA
201	VACIA LIMPIA
202	VACIA SUCIA
203	BLOQUEADA
204-A	VACIA SUCIA
204-B	VACIA SUCIA
205	VACIA SUCIA
206	VACIA SUCIA
207-A	VACIA SUCIA
207-B	VACIA SUCIA
301	VACIA SUCIA
302	BLOQUEADA
303	VACIA LIMPIA
304-A	VACIA SUCIA
304-B	VACIA SUCIA
305	VACIA SUCIA
306	VACIA SUCIA

Numero de Habitación :	101	
Tipo de Habitación :	ECONOMICA	
Edificio :	0	
Personas :	2.0	
Estado :	Ocupada	
Descripción :		

Folio :	1221	
Huésped :	GABRIEL GARCIA MARGUINA	
Entrada :	15/May/90	
Salida :	20/May/90	
Cuarto :	101	
Folio de renta :	000266	0
Folio de extras :		0
Folio maestro :		0

Pulse una tecla para continuar

Figura 2.69.

• **Consulta por edificio:** También puede efectuar la consulta por edificio, especialmente útil cuando el hotel se abre por secciones. La siguiente figura muestra el recuadro que aparece al momento de entrar a esta opción:

Consulta por edificio
Edificio a consultar : [1]
AC1024-01

Figura 2.70.

Al igual que la opción anterior, el sistema le traerá el todas las habitaciones que sean de este edificio, mostrándole un resumen de su estado.

Edificio No. 1			
111	VACIA LIMPIA		
112	Ocupada		
117	Ocupada		
118	Ocupada		
119	Ocupada		
210-A	VACIA LIMPIA		
210-B	VACIA SUCIA		
211	VACIA SUCIA		
212	VACIA SUCIA		
213	Ocupada	Ocupada	10
214	VACIA SUCIA	VACIA LIMPIA	19
215	VACIA LIMPIA	VACIA SUCIA	13
216	Ocupada	BLOQUEADA	0
217	VACIA SUCIA		
218	VACIA SUCIA		
219	VACIA LIMPIA		
310-A	VACIA LIMPIA	Total	42

Figura 2.71.

De la misma manera, puede consultar una habitación en específico con la tecla [RETURN] o regresar al menú anterior con la tecla [ESC].

Edificio N			
111	VACIA LIMPIA	Número de Habitación :	111
112	Ocupada	Tipo de Habitación :	STANDARD
113	Ocupada	Edificio :	1
114	Ocupada	Personas :	0.0
115	VACIA LIMPIA	Estado :	VACIA LIMPIA
116	VACIA LIMPIA	Descripción :	
117	Ocupada		HABITACION EN PLANTA BAJA _____
118	Ocupada		HABITACION SIN BALCON _____
119	Ocupada		HABITACION SIN VISTA ALBERCA _____
210-A	VACIA LIMPIA		HABITACION SIN VISTA A AL MAR _____
210-B	VACIA SUCIA		
211	VACIA SUCIA		
212	VACIA SUCIA		
213	Ocupada		
214	VACIA SUCIA		
215	VACIA LIMPIA		
310-A	VACIA LIMP		

Pulse una tecla para continuar

Figura 2.72.

Como lo muestra la figura, la habitación solicitada no se encuentra ocupada y no muestra datos del cliente.

2.3.5.3. HABITACIONES BLOQUEADAS:

Un grupo de habitaciones que es muy importante controlar, son aquellas que se encuentran bloqueadas, es decir, que no pueden ser vendidas. Usted podrá consultar esta información, tanto por pantalla, como por impresora.

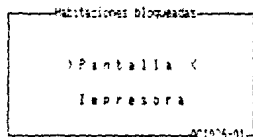


Figura 2.64.

* Consulta por pantalla: Aparecerá un recuadro, como el que muestra la siguiente figura, donde le informas el número de habitación, el edificio y el motivo de que se encuentre bloqueada.

Habitaciones bloqueadas				
#	Número	Ed	Tipo	Observación
1	203	0	ECONOMICA	FREGADERO TAPAZO
2	302	0	ECONOMICA	NO TIENE AGUA
3	309-A	0	ECONOMICA	ALFOMERA ROTA
4	309-B	0	ECONOMICA	ALFOMERA ROTA
5	409-A	0	ECONOMICA	ALFOMERA ROTA, NO A.A.
6	409-B	0	ECONOMICA	ALFOMERA ROTA, NO A.A.
7	167	6	SUPERIOR	FUGA DE AGUA EN COLUMNA
8	367	6	SUPERIOR	FUGA DE AGUA EN COLUMNA
9	467	6	SUPERIOR	FUGA DE AGUA EN COLUMNA
10	567	6	SUPERIOR	FUGA DE AGUA EN COLUMNA
11	667	6	SUPERIOR	FUGA DE AGUA EN COLUMNA

Pulse una tecla para continuar

Figura 2.74.

* Consulta por impresora: El sistema le solicitará por el estado de la impresora, cuando esté lista pulse la tecla (RETURN).

Habitaciones bloqueadas

¿Está lista la impresora ?

)Si(No

AC1026-01

Figura 2.75.

El siguiente reporte es un ejemplo de la impresión:

AC1026		Habitaciones bloqueadas		Page: 001
18/Ago/90				19:36:10
Numero	Ea.	Tipo	Observacion	
203	0	ECONOMICA	FRENTERO TAPADO	
302	0	ECONOMICA	NO TIENE AGUA	
309-A	0	ECONOMICA	ALFOMERA ROTA	
309-B	0	ECONOMICA	ALFOMERA ROTA	
409-A	0	ECONOMICA	ALFOMERA ROTA, NO A.A.	
409-B	0	ECONOMICA	ALFOMERA ROTA, NO A.A.	
167	6	SUPERIOR	FUGA DE AGUA EN COLUMNA	
367	6	SUPERIOR	FUGA DE AGUA EN COLUMNA	
467	6	SUPERIOR	FUGA DE AGUA EN COLUMNA	
567	6	SUPERIOR	FUGA DE AGUA EN COLUMNA	
667	6	SUPERIOR	FUGA DE AGUA EN COLUMNA	

Numero de habitaciones bloqueadas : 11

Reporte 2.6.

2.3.5.4. HABITACIONES DISPONIBLES:

Este reporte se obtiene cuando es temporada alta, y la cantidad de trabajo es tan grande para los recepcionistas, que se les dificulta el acceso al sistema. En ese momento se emite este reporte, donde les indica por edificio las habitaciones y su estado.

Consulta por edificio

Edificio a consultar : ()

AC:627-01

Figura 2.76.

Teclée el número de edificio a consultar, o la tecla [ESC] para regresar al menú anterior.

Edificio No. 1			
111	VACIA LIMPIA		
112	Ocupada		
113	Ocupada		
114	Ocupada		
115	VACIA LIMPIA		
116	VACIA LIMPIA		
117	Ocupada		
118	Ocupada		
119	Ocupada		
210-A	VACIA LIMPIA		
210-B	VACIA SUCIA		
211	VACIA SUCIA		
212	VACIA SUCIA		
213	Ocupada		
214	VACIA SUCIA		
215	VACIA LIMPIA		
216	Ocupada		
217	VACIA SUCIA		
218	VACIA SUCIA		
219	VACIA LIMPIA		
310-A	VACIA LIMPIA		
		Ocupada	10
		VACIA LIMPIA	19
		VACIA SUCIA	13
		BLOQUEADA	0
		Total	42

Figura 2.77.

Una vez consultada la información por pantalla, el sistema le solicitará si desea la impresión:

Edificio No. 1			
111	VACIA LIMPIA		
112	Ocupada		
113	Ocupada		
114	Ocupada		
115	VACIA LIMPIA		
116	VACIA LIMPIA		
117	Ocupada		
118	Ocupada		
119	Ocupada		
210-A	VACIA LIMPIA		
210-B	VACIA SUCIA		
211	VACIA SUCIA		
212	VACIA SUCIA		
213	Ocupada	Ocupada	10
214	VACIA SUCIA	VACIA LIMPIA	19
215	VACIA LIMPIA	VACIA SUCIA	13
216	Ocupada	BLOQUEADA	0
217	VACIA SUCIA		
218	VACIA SUCIA		
219	VACIA LIMPIA		
210-A	VACIA LI		42
¿Desea imprimir la lista? Si No			

Figura 2.78.

Al responder afirmativamente, obtendrá el siguiente reporte:

AC1027 Reporte del estado de las habitaciones Pag: 001
 19/Ago/90 Edificio No. 1 18:28:59

111	VACIA LIMPIA
112	Ocupada
113	Ocupada
114	Ocupada
115	VACIA LIMPIA
116	VACIA LIMPIA
117	Ocupada
118	Ocupada
119	Ocupada
210-A	VACIA LIMPIA
210-B	VACIA SUCIA
211	VACIA SUCIA
212	VACIA SUCIA
213	Ocupada
214	VACIA SUCIA
215	VACIA LIMPIA
216	Ocupada
217	VACIA SUCIA
218	VACIA SUCIA
219	VACIA LIMPIA
310-A	VACIA LIMPIA
310-B	VACIA LIMPIA
311	VACIA SUCIA
312	Ocupada
313	VACIA SUCIA
314	VACIA SUCIA
315	VACIA SUCIA
316	Ocupada
319	VACIA SUCIA
410-A	VACIA LIMPIA
410-B	VACIA LIMPIA
411	VACIA LIMPIA
412	VACIA LIMPIA
413	VACIA LIMPIA
414	VACIA LIMPIA
415	VACIA LIMPIA
416	VACIA LIMPIA
417	VACIA LIMPIA
418	VACIA LIMPIA
419	VACIA SUCIA

Ocupada	10
VACIA LIMPIA	19
VACIA SUCIA	13
BLOQUEADA	0
TOTAL	42

2.3.5.5. TRASPASO DE CUARTOS.

Durante el trabajo cotidiano dentro del hotel, llega a presentarse con relativa frecuencia, el que un cliente tenga que cambiar de habitación. No solo es asignarle un nuevo número, sino cambiar todos sus cargos y abonos, así como realizar ciertos procesos internos en la computadora. Al entrar a esta opción, se desplegará el siguiente recuadro:

Traspaso de cuarto	
Cuarto Antiguo :	
Cuarto Nuevo :	

AC1025-01-

Figura 2.79.

Por cuarto antiguo comprendemos la habitación que ocupa actualmente el huésped, y cuarto nuevo, aquel a donde deseamos traspasar al cliente.

Traspaso de cuarto	
Cuarto Antiguo :	100
Cuarto Nuevo :	

AC1025-01-

Figura 2.80.

Teclée el número de habitación del cliente. Si por error tecléo una habitación que no se encuentra ocupada, el sistema se lo indicará:

No está ocupado el cuarto 100, pulse una tecla

Figura 2.81.

Si la habitación es correcta, el sistema traerá la información del huésped, para que pueda verificar el proceso.

Traspaso de cuarto

Cuarto Antiguo : 112

Cuarto Nuevo :

Folio : 1206

Huésped: ARCE ANTONIANO FCO. JAVIER

Entrada: 12/May/90

Salida : 14/May/90

Cuarto : 112

Correcto? : -S/N-

Figura 2.82.

Si este no es el huésped que desea traspasar, seleccione la opción de "No" o pulse la tecla [ESC]. Ahora el sistema le solicitará la habitación donde se alojara el cliente. Si ésta no está vacía, el sistema se lo indicará y el proceso no puede concluirse.

Traspaso de cuarto

Cuarto Antiguo : (112) 1

Cuarto Nuevo : (113) 1

Personas : (4,0)

Estado : (Ocupada)

Edificio : (1)

Tarifa : () 01

Huésped : (Socio)

La habitación 113 está ocupada, pulse una tecla

Figura 2.83.

Seleccione una habitación que se encuentre vacía. Como se indica en la siguiente figura, el sistema le permitirá verificar su información antes de proceder.

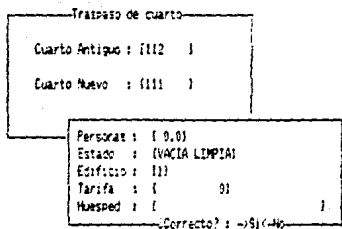


Figura 2.84.

Una vez que la información se corrige, el sistema efectuará todo el traspaso. Ahora el cliente tiene nueva habitación.

2.4. SALIDA DE HUESPEDES:

Con esta opción usted podrá controlar las salidas programadas de los huéspedes, es decir, de aquellas personas que tienen planeado salir el día de hoy, así como de las personas que realmente han dejado el hotel, contendo las salidas anticipadas. También podrá desalojar la habitación de un cliente que halla saldado su cuenta.

Al entrar a esta opción se desplegará un submenú como el que mostramos a continuación:

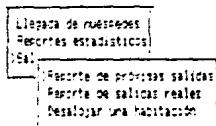


Figura 3.35.

Seleccione la opción que guste con las flechas y la tecla (RETURN) o regrese al menú anterior con la tecla (ESC).

A continuación explicaremos cada una de las opciones anteriores.

2.4.1. REPORTE DE PROXIMAS SALIDAS:

Por medio de este reporte usted saca el número de cuantos que sepan el honorario día. Esto es de suma importancia para la recepción, pues podrá manejar estas medicaciones nuevamente para nuevos clientes, así como notificar a **Caja recepción** para que se les prepare su cuenta.

Al entrar a la opción, se desplegará un recuadro donde usted deberá confirmar la fecha del reporte. Por default estará la fecha del sistema.

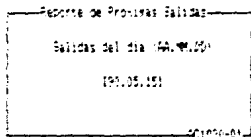


Figura 2.86.

En este punto usted podrá cambiar la fecha que desea consultar, regresar al menú anterior con la tecla (ESC) o aceptar esta fecha con la tecla (RETURN).

El sistema comenzará a rastrear en sus registros, uno por uno, hasta detectar cuales son las salidas programadas del día.

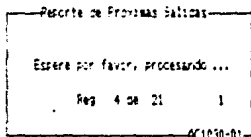


Figura 2.87.

Si se encuentran salidas programadas el sistema le preguntará si desea ver estas por pantalla.

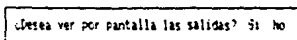


Figura 2.88.

Si no desea ver por pantalla las salidas seleccione la opción de "No", de lo contrario pulse la tecla [RETURN] en la opción de "Si" y verá a todos las salidas programadas de ese día como se muestra en la figura 2.99.

117	1295	PENECIA BEPPANO WLF	REGULAR	DIRECTO
118	1295	PENECIA BEPPANO WLF	REGULAR	DIRECTO
119	1199	PENECIA BEPPANO	REGULAR	INTERCAMBI
122	1199	LUNA JAVIER	REGULAR	INTERCAMBI

Numero de salidas para el día 15 de Mayo : 4 [RETURN] para continuar .

Figura 2.99.

Si el número de salidas sobrepasa a las líneas del monitor, pulse la tecla [PgDn] para seguir la consulta. Por medio de la tecla [RETURN] usted sigue el programa, donde el sistema le solicitará si desea la impresión de la información.

¿Desea imprimir las salidas? Si No

Figura 2.90.

Si desea la impresión, seleccione la opción de "Si". Verifique que la impresora tenga papel y esté en línea.

A continuación le mostramos un ejemplo del reporte que se genera :

AC1030-01 18/Ago/90		Reporte de salida programadas del día 15/May/90						Pag: 001 19:24:49	
No. de Cuarto	Nc. Clie	Nombre Cliente	Tipo de Cliente	Conducto	Fecha de Entrada	Fecha de Salida	Nc. pers.	Cuenta	
117	1205	MENOCIA SERRANO WILF	REGULAR	DIRECTO	12/May/90	15/May/90	3.0	016111	
118	1205	MENOCIA SERRANO WILF	REGULAR	DIRECTO	12/May/90	15/May/90	3.0	016111	
216	1199	FONSECA TERESA	REGULAR	INTERCAMBI	12/May/90	15/May/90	2.2	016110	
312	1177	LUNA JAVIER	REGULAR	INTERCAMBI	12/May/90	15/May/90	2.0	016113	
Total de salidas :									4

Reporte D.E.

2.4.2. REPORTE DE SALIDAS REALES:

Este reporte tiene como finalidad que las personas de recepción tengan control de las personas que han dejado el hotel y tener un documento para el análisis de auditoría.

Al entrar a la opción, verá el siguiente recuadro:

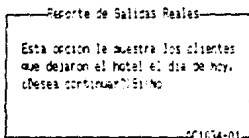


Figura 2.91.

El sistema buscará a las personas que ya hallan dejado el hotel, y después de unos instantes le preguntará si desea ver las salidas por pantalla. Si así lo desea teclea (RETURN), de lo contrario selecciona la opción de "No" y regresará al menú anterior.

¿desea ver por pantalla las salidas? SI/ No

Figura 2.92.

A continuación se muestra un ejemplo del reporte generado:

AC1034-01 18/Ago/90		Reporte de Salida Reales de Nuespedes Del día 15/May/90						Pagr 001 19:06:40	
No. de Cuarto	No. Clie	Nombre Cliente	Tipo de Cliente	Conducto	Fecha de Entrada	Fecha de Salida	No. pers.	No. Factura	
101	1201	ALEJANDRA BARRIGA R.	REGULAR	DIRECTO	10/MAY/90	15/MAY/90	2,2	10202	
111	1202	RICARDO TAPIA	REGULAR	CORTESIA	01/MAY/90	15/MAY/90	2,0	10203	
220	1204	JOSE PANTALON ELPANCON	SOCIO	SOCIO	01/MAY/90	15/MAY/90	2,1	10201	
Total de salidas :		3							

Reporte 2.9.

2.4.3. DESALOJO DE UNA HABITACION:

Quando un cliente ya ha pagado sus cuentas podemos desalojar su habitación para ser ocupada por algún otro huésped. Al entrara esta función del modulo de Recepción, se desplegará un recuadro solicitando el cuarto que desea desalojar.

```

Desalajo de habitación
-----
Cuarto a desalojar: |      |
-----
                    W1000-01
  
```

Figura 2.93.

Al teclear el cuarto, el sistema le mostrará los datos del huésped, donde podrá observar la fecha de entrada, la de salida, los folios y sus saldos.

```

Folio : 112051
Huésped: ERICARDO TAPIA HERNANDEZ |
Entrada: 11/2/Ma//90
Salida : 14/Ma//91
Cuarto : 1111 |
Folio de renta : | | | 01
Folio de extras: 10161091 | | 01
Folio maestro : | | | 01
-----
Correcto? : -)Si(-No
  
```

Figura 2.94.

El sistema no permitirá desalojar la habitación, hasta que el cliente halla saldado todos sus folio y estén debidamente facturados.

En el siguiente capítulo analizaremos el proceso de Caja Recepción, donde se registran los consumos y pagos realizados por el cliente.

CAPITULO 3.3.

CAJA RECEPCION

3.1. INTRODUCCION:

En un hotel se tienen diversas cajas que reciben los pagos de los huéspedes. En general cada centro de consumo, como restaurante, bar o tiendas de servicio cuentan con una de ellas. Pero existe una de estas cajas que tiene mayor importancia. Es la que se hubida a lado de recepción. Pues en ella los clientes pagan a liquidar sus cuentas, tanto de rentas como de los servicios que tomaron a crédito.

Para acceder esta opción, seleccione en el menú principal el submódulo de caja. Como en los demás submódulos, tendrá que teclear su clave de acceso antes de entrar al sistema. Recuerde que todas las transacciones que efectúe con la computadora, se registrarán con ella.

Pantalla de Acceso	
Iniciales	()
Clave	() ()

Figura 3.1.

Al momento de entrar se desplegará el siguiente submenú:

Catálogo de conceptos
Captura de cargos
Reportes estadísticos

Figura 3.2.

A continuación explicaremos brevemente cada una de las opciones, para después entrar a analizarlas a detalle.

* **Catálogo de conceptos:** Es un listado que contiene todas las claves y las descripciones de los conceptos que se manejan en el submódulo de caja-recepción.

* **Captura de cargos:** Permite realizar los movimientos de caja, su corrección e imprimir las facturas.

* **Reportes estadísticos:** Emite el reporte que los cajeros presentan al auditor nocturno y a la gerencia, un reporte de verificación de captura y las acciones de reparación de una factura impresa y traspaso de una cuenta al margen.

3.2. CATALOGO DE CONCEPTOS:

Como ya se mencionó, esta opción permite que obtenga una lista de los conceptos con sus claves, las cuales le serán solicitadas a lo largo del submódulo.

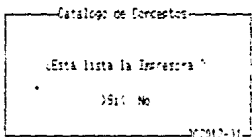


Figura 3.3.

El sistema le solicitará que coloque la impresora en línea. Cuando este lista, pulse la tecla [RETURN]. Se le indicará en el recuadro que se imprime el reporte:

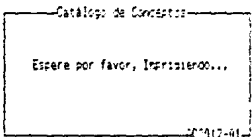


Figura 3.4.

Recuerda que con la barra espaciadora detiene la impresión, y que con la tecla [ESC] suspende la impresión.

Un ejemplo del reporte se presenta a continuación:

AC2012-01 21/Ago/90		Catalogo de Conceptos	Pag: 001 20/01/44	
#	Clave	Description	Tipo	IVA
1	AJS	NOTAS DE CREDITO	Aforo	Exento
2	AMC	PLAN AMERICANO MOL.	Cargo	Gravable
3	AMF	PLAN AMERICANO	Cargo	Gravable
4	AMX	AMERICAN EXPRESS	Aforo	Exento
5	BAL	BALANCE	Cargo	Gravable
6	BAR	BAR LAUREL	Cargo	Exento
7	BCK	BANQUERA	Aforo	Exento
8	BAN	BANAMEX	Aforo	Exento
9	CAF	CAFETERIA	Cargo	Gravable
10	CLB	CLUB DE PLAYA	Cargo	Gravable
11	ONT	PLAN CONTINENTAL	Cargo	Gravable
12	CRF	CAFETERIA	Aforo	Exento
13	CUC	CUC Y COOPAR BREVIA	Aforo	Exento
14	CMS	CINERS CLUB	Aforo	Exento
15	EFE	EFFECTIVO	Aforo	Exento
16	EUR	PLAN EUROPEO	Cargo	Gravable
17	HAF	RENTA HABITACION	Cargo	Exento
18	HBT	HABITACION RENTA	Cargo	Exento
19	IYP	IVA DE RENTA	Cargo	Exento
20	INT	INTERES	Cargo	Exento
21	INT	INTERES	Cargo	Gravable
22	MIS	MISCELANEOS	Cargo	Gravable
23	MS	MINI SUPER	Cargo	Gravable
24	OPN	ANTICIPOS OPIMEY	Aforo	Exento
25	PAC	PAGO OUT	Cargo	Gravable
26	PRO	PROPIAS	Cargo	Gravable
27	RES	RESTAURANT EL Y ELLO	Cargo	Exento
28	TEL	TELEFONOS	Cargo	Gravable
29	TIN	TINGOERTA	Cargo	Gravable
30	TRC	TRASFASO CREDITO	Aforo	Exento
31	TRD	TRASFASO DEBITO	Cargo	Exento

Reporte 3.1.

Para fines de desglose de IVA, los cargos se presentan como exentos y gravables. Tenga presente este reporte cuando maneje el submódulo de caja-recepción.

3.2.2. CAPTURA DE CARGOS:

Por esta opción se capturaran los cargos y abonos a los diferentes folios de los nuéspepes, creados al momento de darlos de alta en el submódulo de **Recepción**, así como la consulta y emisión de la factura, la corrección de los movimientos del día.

Al momento de entrar se mostrara un submenú como el que se ilustra en la siguiente figura:

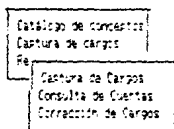


Figura 3.5.

• **Captura de cargos:** El cajero podrá capturar los cargos y abonos que genere el cliente en este módulo. Así mismo permitirá corregir los movimientos del día.

• **Corrección de cargos:** Con esta opción corregirá de manera más selectiva los movimientos del día de un cajero en específico.

• **Consulta de cuentas:** Permitirá la consulta y la emisión de la prefactura y de la factura del folio del cliente.

3.2.2.1. CAPTURAS DE CONCEPTOS:

Al entrar a esta opción se desplegará un recuadro como el de la figura 3.6.

Captura de conceptos		00000-01
Clave Concepto :	:	:
Recibo :	:	:
Monto :	:	01
Cuarto :	:	:
Folio factura :	:	:
Forza de pago :	:	:
Nota :	:	:
Clave del movimiento o (C) para Catalogo		

Figura 3.6.

A continuación detallaremos cada uno de los campos a capturar:

* **Clave de concepto:** Consta de tres caracteres alfanuméricos, los cuales deberán estar registrados en los archivos del sistema. Si no recuerda las claves, presione la tecla [F12], como se le indica en la figura anterior, y una ventana le mostrará un submenú. Seleccione con las flechas y la tecla [RETURN] la clave que desea.

BAR BAR LAUREL
CAF CAFETERIA
MIK BAR MISOLO
RES RESTAURANT EL Y ELLA
BAL BALANCE
TRC TRASPAGO CREDITO
TRD TRASPAGO DEBITO
HRP RENTA HABITACION
HRT HABITACION RENTA
IVP IVA DE RENTA
IVT IMPUESTO
MS MINI SUPER
PRO PROPINAS

Figura 3.7.

* **Recibo:** Tiene diez caracteres para el folio del documento que avala el consumo. No puede repetirse el mismo folio para la misma clave. De ser así, el sistema le desplegará los datos antes capturados.

* **Monto:** Teclee el monto del movimiento sin comas ni puntos, cuando pulse la tecla (RETURN), el programa le dará el formato "###.###.###" de manera automática.

* **Cuarto :** Indique a qué cuarto se le efectuare el movimiento. Si la persona del cuarto fue solicitado ya salió del hotel, el sistema se lo indicará. Vea la figura 3.9.

2020-15 El cliente ANGE ANGELINO FIG. ya salió, pulse una tecla

Figura 3.8.

O si el número de habitación no existe o no está ocupado, el sistema se lo indicará con el siguiente mensaje:

2020-16 Número de Cuarto erróneo, pulse una tecla

Figura 3.9.

Al teclear un número de habitación que está ocupado, se le desplegará un recuadro donde podrá seleccionar entre los diferentes folios creados. Para seleccionar utilice las flechas y la tecla (RETURN). El nombre del huésped aparecerá a la derecha del número de habitación.

Factura de conceptos		2020-01-	
Clave Conceptos (SAP)	BAR LAPEL		
Recibo	:010290201		
Monto	:1	100,000	
	:101		GABRIEL SANCIA MARQUINA
FOLIO RENTA	10002661		01
FOLIO EXTRAS			01
FOLIO MAESTRO			01
Pago	:1		
Nota	:1		1
No. Habitación, (RETURN) continua o (F2) eargen			

Figura 3.10.

Recuerde que no puede afectar por aquí una cuenta maestra. De hacerlo, se le indicará con un mensaje:

2010-06 No puede afectar una cuenta maestra, pulse una tecla

Figura 3.11.

Seleccione el folio, y el estado de la pantalla deberá ser el siguiente:

Captura de conceptos		2010-06
Clave Concepto:	(BAP) BAR LAPEL	
Recibo	:1012902911	
Monto	si 100.000	
Cuarto	:1101	SERIE SERIE SERIE
Folio Factura	:00000001	
Forma de pago	si	1
Nota	si	1
Continúa	Baja	Modifica

Figura 3.12.

En caso de dejar en blanco el número de cuarto, se le solicitará con que concepto desea pagar este cargo, por ejemplo, una llamada telefónica puede ser pagada en efectivo, o un cargo misceláneo, como el romper un vidrio, cubierto con una tarjeta de crédito.

Si lo desea tiene treinta caracteres para teclear una nota aclaratoria al movimiento de caja. Si no, puede omitirla pulsando (RETURN).

Si desea modificar la captura, indíquelo en el menú, o si desea borrar el registro, lo puede hacer de la misma manera. Al continuar regresará a la pantalla de la figura 3.6. Puede seguir capturando cargos o regresar al menú anterior con la tecla (ESC).

3.2.2.2. CONSULTA DE CUENTA:

Por medio de esta opción, usted podrá consultar las cuentas de los clientes, emitir la prefactura, para la verificación de los datos, así como la factura que se le entregará al cliente.

En la figura 3.15, puede observar la pantalla que se despliega al entrar a la opción. Usted podrá hacer la consulta tanto por número de cuarto como por número de folio. Si desea regresar al menú anterior presiona la tecla (ESC).

Cuarto : []	Folio : []
Nombre : []	Grupo : []
Entrada : [. .]	Salida : [. .]
Deposito : []	L. Crec: []

Fecha Civ	Recibo	Concepto	Carga	Abonos	Saldo

Regresa con (ESC) o (F2) para margen

Figura 3.13.

Recuerde que para efectuar un cargo a una cuenta maestra, como en el caso de un grupo, deberá llamar a los folios del **márgen**, explicados más adelante. Para ello pulse la tecla (F2) y aparecerá un submenú donde podrá escoger entre los diversos folios dados de alta en esta opción. Un ejemplo de las cuentas al margen se ve en la figura 3.16.

Cuanto :	Folio :				
Nombre :	Grupo :				
Entrada :	Salida :				
Depósito:	L. Cred.:				
No. Folio	Reservación	Nombre	Cargos	Ahoros	Saldo
01	00267	1220 ALFA			
(F2) para cargar					

Figura 3.14.

Si selecciona la consulta por cuanto aparecerán los folios en un pequeño menú. Solo aparecerán aquellos folios dados de alta en el sistema. No puede afectar un folio de una cuenta maestra. Escada para salir de la pantalla. Presione las teclas F2 o F3 para regresar al menú de la pantalla.

Cuanto :1101	:	FOLIO RENTA	002266	:	:
Nombre :1	:	FOLIO EXTRAS		:	:
Entrada :1	:	FOLIO MAESTRO		:	:
Depósito:1	:			:	:
Fecha Civ	Recibo	Concepto	Cargos	Ahoros	Saldo

Figura 3.15.

Al momento de seleccionar el folio, el sistema traera los datos del cliente y los mostrará en pantalla. Esto permite verificar cualquier irregularidad. En la parte inferior de la pantalla se le preguntará si la información es la que desea consultar. Si así es, pulse la tecla [RETURN], de lo contrario pulse [ESC] o seleccione la opción de "No".

Cuarto : 101	Folio : 00026
Nombre : GABRIEL GARCIA MARQUEZ	Grupo :
Entrada : 15 May/99	Salida : 20 May/99
Depósitos : 0	L. Crédito : 0

Fecha Civ	Recibo	Concepto	Cargos	Abonos	Saldo

¿desea continuar? Si No

Figura 3.16.

Si toda la información es la correcta, en la pantalla se desplegarán los datos de la cuenta, como lo muestra la figura 3.17. Como puede observar, en la parte superior de la pantalla aparecen los campos de Depósito y Límite de crédito. En el caso de los depósitos, la cantidad que se presenta ahí es un pago por adelantado que aún no se le abona al cliente, puesto que el comprobante del mismo llega después del cliente. Teniendo este documento se procede a abonarlo, antes no.

Cuarto : (101)	Folio : (000266)
Nombre : (GABRIEL GARCIA MARGOLINA)	Grupo : ()
Entrada : (15/May/90)	Salida : (20/May/90)
Depósito : ()	L. Créd. : ()

Fecha	Civ Recibo	Concepto	Cargos	Abonos	Saldo
15/May	668 01298201	BAR LAUREL	100,000		100,000
15/May	668 10161011	RESTAURANT EL V. EL...	100,010		200,010

Pulse una tecla para continuar ...

Figura 3.17.

En el caso del crédito, usted puede fijar una cantidad determinada por piso o por cliente, la cual al momento de ser sobrepasada el sistema se lo dirá. Vea la figura 3.18.

Cuarto : (101)	Folio : (000266)
Nombre : (GABRIEL GARCIA MARGOLINA)	Grupo : ()
Entrada : (15/May/90)	Salida : (20/May/90)
Depósito : ()	L. Créd. : ()

Fecha	Civ Recibo	Concepto	Cargos	Abonos	Saldo
-------	------------	----------	--------	--------	-------

Cargos : \$ 200,010
 Abonos : \$ 0
 Saldo : \$ 200,010

Atención : Este cliente sobrepasó su límite de crédito
 Pulse una tecla para continuar ...

Figura 3.18.

Posterior a la consulta, el sistema le preguntará si desea imprimir la pre-factura. Esta es un listado de todos los cargos y abonos, pero sin validez contable, únicamente es informativa.

Quarto : 191	Folio : 000266
Nombre : GABRIEL GARCIA MAROLINI	Grupo :
Entrada : 15/May/90	Salida : 20/May/90
Deposito : 0	L. Credito : 0

Fecha	Clv Recibo	Concepto	Cargos	Abonos	Saldo
¿Desea recibir la pre-factura?					
Si No					

Figura 3.19.

La opción por default es "No", por lo que si quiere continuar pulse la tecla (RETURN), de lo contrario seleccione la opción de "Si".

El sistema le preguntará si desea dar salida al sistema. Nuevamente la opción por default es "No", así que si desea continuar el proceso, pulse la tecla (RETURN), de lo contrario seleccione la opción de "Si".

Cuanto : 101	Folio : 000255
Nombre : GABRIEL GARCIA MARQUINA	Grupo :
Entrada : 15/May/90	Salida : 20/May/90
Depositos : 0	L. Créd.: 0

Fecha	Civ Recibo	Concepto	Cargos	Abonos	Saldo
<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: 80%;"> <p style="text-align: center;">¿Desea dar salida al cliente?</p> <p style="text-align: center;">Si No</p> </div>					

Figura 3.20.

El sistema verificará que el saldo del cliente en esa cuenta sea cero. de lo contrario, le indicará cual es el saldo y si desea pagar la diferencia.

Esta cuenta no esta saldada : 200,010 ¿desea saldarla? Si No

Figura 3.21.

Si no desea saldar la cuenta, o entró por error a esta opción, seleccione "No". De lo contrario aparecerá un recuadro donde deberá capturar la clave y el monto del pago.

Clave : (EPE)	EFFECTIVO
Recibo : 1001020201	
Cantidad : 200,010	
Nota : 1	1

Figura 3.22.

Teclée la clave del abono, así como el recibo que lo ampara y la cantidad del mismo. Tiene también un espacio de cuarenta caracteres para anotar algún comentario al respecto si así es necesario.

A rectangular box containing the text: 2011-24 ¿son correctos los datos? (Si/No)

Figura 3.23.

El sistema le preguntará si los datos capturados son correctos. Si detecta algún error, seleccione la opción de "No" y volverá a capturar los datos.

Si la información es correcta, el sistema solicitará a nombre de quién desea facturar, al cliente o la empresa del mismo.

A rectangular box containing the text: ¿Nombre de quién se factura?

Huésped Empresa

Figura 3.24.

Ya con esta información el sistema imprimirá su factura.

A rectangular box containing the text: Espere por favor, imprimiendo...

Figura 3.25.

Cuando vuelva a consultar la cuenta, con el mismo procedimiento descrito, aparecerá parpadeando (en el manual resaltada) la leyenda de "Cuenta Saldada".

Cuanto : 101	Folio : 003266
Nombre : GABRIEL GARCIA MARRUFINA	Grupo :
Entrada : 15/May/90	Salida : 20/May/90
Deposito: 0	L. Cred.: 0

Fecha Clv	Recibo	Cuenta Saldada		Cargos	Acores	Saldo
		Concepto				

¿Desea continuar? Sí No

Figura 3.26.

El sistema solo le permitirá obtener una copia de la misma.

3.2.2.3. CORRECCION DE CARGOS.

Por medio de esta opción usted podrá modificar únicamente los movimientos que se halla efectuado en ese día. Al entrar a la opción, se desplegará el siguiente submenú:

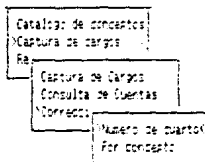


Figura 3.27.

A continuación explicaremos cada una de las opciones:

* **Número de cuarto** : Efectuara la modificación de los movimientos capturados ese día del cuarto señalado. El sistema solicitará de que capture el número de la habitación.

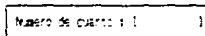


Figura 3.28.

Si la habitación no está ocupada, o no existe, el sistema se lo indicará con el siguiente mensaje.

2020-07 Número de cuarto erroneo, pulse una tecla

Figura 3.29.

Nuevamente el sistema le desplegará los folios que tiene el cliente, así como su nombre en la pantalla.

FOLIO REVTA	016167	200.000
FOLIO EXTRAS		0
FOLIO MAESTRO		0

Numero de Cuarto : 1114

TORRES JIMENEZ ANTONIO

Figura 3.30.

En unos instantes se desplegará la siguiente pantalla, mostrando los movimientos de ese cuarto en ese día.

FACTURA	CUARTO	CLAVE	RECIBO	Instrucciones
>100101 <	114	RES	131001	Cajero : FIA Fecha : 15/May/90 (Pgul) Pág. Arriba (Pgdn) Pág. Abajo Flechas Mueve el cursor (Insl) Edita el registro (Del) Borra el registro (Esc) Regresa al menú Estatus : Normal
100101	114	SAR	000003	
100101	114	MIS	000002	

Figura 3.31.

Utilice la tecla de (Insl) o Insert para modificar los datos. Seleccione el ítem a modificar con las flechas de movimiento.

* **Concepto** : De manera semejante selecciona la opción de concepto, donde aparecerá el espacio para que teclee el concepto que quiere consultar o modificar.

Concepto : []

Figura 3.34.

Aparecerá en su pantalla una máscara de captura semejante a la que se muestra en la figura 3.35.

FACTURA	CUARTO	CLAVE	RECIBO	Instrucciones
000256	101	EFE	00102010	----- Cajero : RJA Fecha : 15 May/90 (Fig.) Pág. Arriba (Pag.) Pág. Abajo Flechas Mueve el cursor (Ins) Edita el registro (Del) Borra el registro (Esc) Regresa al menú Estatus : Normal

Figura 3.35.

De manera similar a la opción anterior, seleccione el ítem con las flechas y lo puede modificar con la tecla (Ins). Cuando acabe de modificarlo o consultarlo, pulse la tecla (ESC).

3.3. REPORTES ESTADISTICOS.

Al entrar a esta sección, se desplegará el submenú de la figura 3.26.

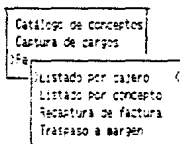


Figura 3.26.

Seleccione con las flechas y la tecla (RETURN) la opción que desee o salga al menú anterior con la tecla (ESC). A continuación explicaremos brevemente cada una de las diferentes funciones, para después detallarlas.

* **Listado de cajero:** Permite la consulta, por pantalla e impresora de los movimientos de caja efectuados por el cajero, el cual podrá verificar los movimientos registrados y permite al auditor el arqueo nocturno.

* **Listado por concepto:** Con este reporte, tanto por impresora como por pantalla, puede consultar los movimientos efectuados de un concepto. Permite la verificación de los datos con el listado de cajero.

* **Recaptura de factura:** En el caso de que en una factura se detecte un error, y con la autorización del gerente o el auditor, se podrá reabrir una cuenta para su consulta o modificación.

* **Traspaso a margen:** Si una factura presenta problemas, como un cliente que sale del hotel sin pagar o una cuenta especial, esta información se manejará al margen. Esta función traspasa una cuenta al margen.

3.3.1. LISTADO POR CAJERO.

Al entrar a esta opción, se desplegará la pantalla que aparece en la figura 3.37.

Iniciales del Cajero : I J						
Fecha	Recibo	Folio	Cuarto	Con.	Descripción	Monto

Figura 3.37.

Teclas las iniciales del cajero que desea consultar, o la tecla de [ESC] para regresar al submenú anterior. El sistema le solicitará si desea hacer su consulta por pantalla o por impresora. Si cometió un error o desea salir de esta opción, pulsa la tecla [ESC].

Iniciales del Cajero : FJA						
Fecha	Recibo	Folio	Cuarto	Con.	Descripción	Monto

>Pantalla<Impresora

Figura 3.38.

Si su consulta fue por pantalla, aparecerán los movimientos sumerizados por concepto, como se ve en la figura 3.39.

Iniciales del Cajero : FJA						
Fecha	Recibo	Folio	Cuarto	Con.	Descripcion	Monto
15/May/90	00102020	000266	101	EFE	EFFECTIVO	200,010
Total ...						200,010
15/May/90	01290101	000266	101	BAR	BAR LAUREL	100,000
Total ...						100,000
15/May/90	10101011	000266	101	RES	RESTAURANT EL Y	100,010
Total ...						100,010

Pulse una tecla para continuar

Figura 3.39.

Si seleccionó la consulta por impresora obtendrá un repor semejante al mostrado a continuación.

AC2020 Listado de movimientos Page: 001
21/Ago/90 del cajero Francisco Javier Arce A. 20:45:25

Fecha	Recibo	Folio	Cuarto	Con.	Descripcion	Monto
15/May/90	00102020	000266	101	EFE	EFFECTIVO	200,010
Total ...						200,010
15/May/90	01290201	000266	101	BAR	BAR LAUREL	100,000
Total ...						100,000
15/May/90	10101011	000266	101	RES	RESTAURANT EL Y	100,010
Total ...						100,010

Reporte 3.1.

3.3.2. LISTADO POR CONCEPTO.

Esta opción le permitirá consultar los movimientos de la caja-recepción tanto por pantalla como por impresora. Al entrar, se desplegará una pantalla como se muestra en la figura 3.40.

Clave del concepto : I I					
Fecha	Recibo	Folio	Cuarto	Cajero	Monto
!					

Figura 3.40.

Si tecléa una clave que no esté registrada en los archivos, el sistema no le permitirá continuar. Si desea regresar al menú anterior, pulse la tecla (ESC). De lo contrario, se le solicitará si desea la consulta por pantalla o por impresora.

Clave del concepto : EFE					
Fecha	Recibo	Folio	Cuarto	Cajero	Monto

>>Pantalla<< Impresora

Figura 3.41.

Si solicito su consulta por pantalla, aparecerá la información como se muestra en la figura 3.42.

Clave del concepto : EFE					
Fecha	Recibo	Folio	Cuarto	Cajero	Monto
15/May/90	00102020	000266	101	F/A	200,010
Total por concepto EFECTIVO				1	200,010

Figura 3.42.

Si consulta fué por imprasora, le mostramos un ejemplo del reporte.

AC2032
21/Ago/90

Listado de movimientos
de concepto EFECTIVO

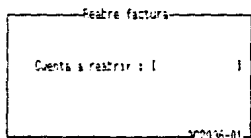
Pag: 001
20:46:29

Fecha	Recibo	Folio	Cuarto	Cajero	Monto
15/May/90	00102020	000266	101	F/A	200,010

Reporte 3.2.

3.3.3. RECAPTURA DE FACTURA.

Esta opción permite rescribir una factura, después de ser impresa para su modificación. Para ello necesita la autorización del gerente de recepción o del auditor nocturno.



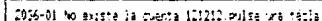
Fecha factura:

Cuenta a rescribir: |

2006-01

Figura 3.43.

Teclée la cuenta que desea rescribir. Si esta no existe, el sistema se lo notificará con el siguiente mensaje.



2006-01 no existe la cuenta 101210, pulse una tecla

Figura 3.44.

Si la cuenta es correcta el sistema modificará su estatus y podrá modificarla y reimprimirla.

3.3.4. TRASPASO A MARGEN.

El margen es un conjunto de cuentas que no tienen un cuarto específico. En él se almacenan las cuentas maestras, las cuentas problemas, como el de un huésped que deje el hotel sin pagar o el desalojo de un cliente insoluble, así como alguna cuenta en especial, como la renta de un salón de convenciones o un desayuno a un grupo que no se hospeda en el hotel.

Al entrar a esta opción aparecerá un recuadro donde capturaré la cuenta que desea traspasar al margen.

Traspaso a margen

Cuenta a traspasar: | |

AC2034-01

Figura 3.45.

Al terminar el sistema de traspasar la cuenta, se le asignará un número consecutivo, bajo el cual podrá modificar, consultar e imprimir la mencionada cuenta.

En el siguiente capítulo revisaremos el submódulo de auditoría, que nos permite controlar a los módulos anteriores.

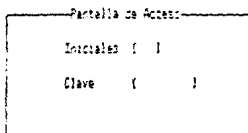
CAPITULO 3.4.

AUDITORIA

4.1. INTRODUCCION.

El modulo de auditoria le permitira controlar a los modulos de Reservas, Recepcion y Caja Recepcion. Cualquier anomalía en el sistema puede ser detectada y corregida en él.

Al entrar a auditoria, el sistema le solicitará sus iniciales y su clave de acceso. Debido a la importancia de la información que ahí se maneja, sólo podrán acceder el auditor nocturno y el supervisor del sistema.



```

Pantalla de Acceso
-----
Iniciales (  )
Clave (      )

```

Figura 4.1.

Una vez que es aceptada su clave de acceso, el sistema le informará la fecha de la última vez que se realizó la auditoria. Esta fecha es de suma importancia, pues si por error se ejecuta dos veces, o no se ejecuta en un día, pierden significado los acumulados, tanto mensuales como anuales.



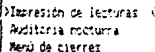
```

Ultimo dia que se realizo la auditoria: 14/May/90

```

Figura 4.2.

Al entrar se desplegará el menú de la figura 4.3., donde tenemos tres opciones que explicaremos a continuación, para después detallarlas.



```

>Impresión de lecturas
Auditoria nocturna
Menú de cierre

```

Figura 4.3.

* Impresión de lecturas: Permitirá al auditor verificar por impresora o por pantalla los movimientos de caja para ese día, tanto por cajero como por concepto.

* **Auditoria Nocturna:** Efectúa los procesos para la actualización de los datos, así como la emisión de los reportes para el control e información estadística de ingresos y ocupación.

* **Menú de cierres:** Contiene los procesos de cambio de fecha, cierres mensuales y anuales, así como la modificación de folios y el recálculo de los saldos de los clientes.

4.2. IMPRESION DE LECTURAS.

Al entrar a esta opción se desplegará el siguiente submenú. Selecciona la opción que desee con las flechas y la tecla [RETURN], o regrese al menú anterior con la tecla [ESC].

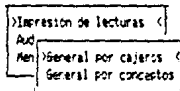


Figura 4.4.

A continuación explicaremos brevemente las opciones para abordarlas con más detalle a continuación.

• **General por cajeros:** Permite que el auditor consulte por pantalla e impresora los movimientos efectuados por un cajero determinado, en el día del sistema.

• **General por conceptos:** Emite un reporte por pantalla e impresora de los movimientos efectuados en un concepto determinado. También es una manera de cuadro con el reporte anterior.

4.2.1. GENERAL POR CAJEROS.

Al momento de entrar a esta opción, se desplegará la pantalla mostrada en la figura 4.5., la cual le solicite que teclee las iniciales del cajero que desea consultar. Si quiere regresar al menú anterior, pulse la tecla [ESC].

Iniciales del Cajero: []						
Fecha	Recibo	Folio	Cuarto	Con.	Descripción	Monto

Figura 4.5.

Si las iniciales que teclee no coinciden con ninguna en el archivo, el sistema no le permitirá continuar. Posteriormente el sistema le solicitará el medio por el cual desea hacer su consulta.

Iniciales del Cajero : FJA						
Fecha	Recibo	Folio	Cuarto	Con.	Descripción	Monto
>Pantalla/ Impresora						

Figura 4.6.

Si se seleccionó la pantalla, la información se desplegará como se ve en la figura 4.7.

Iniciales del Cajero : FJA						
Fecha	Recibo	Folio	Cuarto	Con.	Descripción	Monto
15/May/90	01290201	000266	101		BAR BAR LAUREL	100,000
Total ...						100,000
15/May/90	00102020	000266	101		EFE EFECTIVO	200,010
Total ...						200,010
15/May/90	10101011	000266	101		RES RESTAURANT EL Y	100,010
Total ...						100,010
3010-03 Pulse una tecla para continuar						

Figura 4.7.

Si seleccionó la opción de consulta por impresora, obtendrá un listado semejante al que se muestra a continuación.

AC2030 Listado de movimientos Pág: 001
25/Ago/90 del cajero Francisco Javier Arce A. 18:05:50

Fecha	Recibo	Folio	Cuanto	Con.	Descripción	Monto
15/May/90	01296201	000266	101		BAR BAF LAPEL	100,000
Total ...						100,000
15/May/90	00102020	000266	101		EFE EFECTIVO	200,010
Total ...						200,010
15/May/90	10101011	000266	101		RES RESTAURANT EL Y	100,010
Total ...						100,010

Reporte 4.1.

4.2.2. GENERAL POR CONCEPTO.

Al entrar a esta opción, se desplegará una pantalla como la que muestra la figura 4.8., donde le solicita la clave del concepto que desea consultar. Si quiere regresar al menú anterior, pulse la tecla (ESC).

Clave del concepto : I I					
Fecha	Recibo	Folio	Cuarto	Cajero	Monto

Figura 4.8.

El sistema le solicitará el medio por el que sea consultar la información. Si selecciona la pantalla, se mostrará el reporte como lo muestra la figura 4.9.

Clave del concepto : (RES)					
Fecha	Recibo	Folio	Cuarto	Cajero	Monto
15/May/90	10101011	000266	101	FJA	100,010
2012-04 Total por concepto RESTAURANT EL Y ELLA :					100,010

Figura 4.9.

Si seleccionó la impresora, obtendrá un reporte semejante al siguiente:

AC2032 Listado de recibientes Page: 001
25/Ago/90 de concepto RESTAURANT EL Y ELIA 18:12:01

Fecha	Recibo	Folio	Cuanto	Cajero	Monto
15/May/90	10101011	000266	101	FJA	100,010
Total por concepto RESTAURANT EL Y ELIA :					100,010

Reporte 4.2.

De esta manera puede seguir consultando uno a uno los conceptos. Un reporte más completo se mostrará en el siguiente inciso.

4.3. AUDITORIA NOCTURNA.

En esta opción usted obtendrá reportes que permiten observar el comportamiento tanto económico, como de ocupación para el hotel. También respalda los datos del sistema y depura sus archivos e índices.

Al entrar a la opción se desplegará el siguiente submenú.

Respaldo previo a auditoria
Lectura del 3er turno
Sábana de renta
Actualización de Salidas
Posteo de rentas
Actualiza acumulados
Impresión Cargos automáticos
Impresión de acumulados
Saldo del día (Reporte D)
Sábana de saldos
Cierre del día

Figura 4.10.

En el caso de la auditoria nocturna, cada uno de las opciones deberá ser ejecutada en el orden en que se presentan y sólo una vez.

A continuación explicaremos brevemente cada una de las opciones para después analizarlas a detalle.

- **Respaldo previo auditoria:** Efectua una copia de seguridad en un directorio llamado "ANT" de los archivos y de los índices. Si alguno de los procesos de la auditoria llegaran a fallar, bastaría con copiar estos archivos y repetir el proceso.

- **Lectura del tercer turno:** Es el conjunto de todos los movimientos de la caja-recepción. El auditor verificará que coincida con el reporte de cada uno de los cajeros.

- **Sábana de renta:** En este reporte se reflejan todas las rentas, tanto las que se tienen cargadas automáticamente, como las manuales.

- **Actualización de salidas:** Emite una copia de cada una de las facturas emitidas en el día para la verificación del auditor.

- **Posteo de rentas:** Una vez verificadas las rentas, el sistema cargará la renta a las habitaciones.

- **Actualiza los acumulados:** Sumariza los movimientos diarios, tanto de caja como los de ocupación y agencias de viajes a los acumulados mensuales y anuales.

* **Impresión de cargos automáticos:** Obtendrá un reporte que señale los cargos que fueron cargados automáticamente por el posteo.

* **Impresión de acumulados:** Emite un reporte con el cual podrá observar las tendencias de cada departamento, tanto en el día, como en el mes y en el año.

* **Saldo del día:** Se obtendrá la diferencia de ingresos y egresos, y conjuntamente con el saldo del día anterior se obtiene el saldo que poseen los clientes con el hotel.

* **Sábana de saldos:** De manera desglosada y de folio por folio, se obtendrá el saldo de cada uno de ellos. La suma de estos saldos deberá coincidir con la del reporte anterior.

* **Cierre de día:** Efectúa la acumulación de los datos, elimina aquellos que ya no se necesitan y depura y respalda la información en un directorio llamado "DES".

4.2.1. RESPALDO PREVIO A AUDITORIA.

Esta opción tiene como finalidad el respaldo de los archivos y de los índices en un directorio llamado "ANT". Esto con la finalidad de proveer fallos en los demás procesos.

Al entrar a la opción se desplegará el siguiente mensaje:

```
Respaldo previo a auditoria
-----
Atención :
Este proceso hace un respaldo de
seguridad de sus archivos antes
ejecutar la auditoria.
¿Desea continuar?Si/No
AC0001-01-
```

Figura 4.11.

Si no desea continuar, seleccione la opción "No" y regresará al menú anterior, de lo contrario el sistema comenzará a copiar uno a uno los archivos en el subdirectorio mencionado. En un recuadro se le indicará el archivo copiado.

```
Respaldo previo a auditoria
-----
Espere por favor, respaldando
AC0010.15F
AC0001-01-
```

Figura 4.12.

Recuerde que puede "bajar" el respaldo en caso de falla.

4.2.2. IMPRESION DEL TERCER TURNO.

Este reporte permitirá al auditor verificar los movimientos de caja con los reportes que entregan los cajeros. Si detecta alguna anomalía, como duplicidad o falta de movimientos, podrá detectarlas o corregirlas.

Un ejemplo del reporte se presenta a continuación.

AC3059-01 Listado de movimientos Pág: 001
25/Ago/90 de concepto 12:17:24

Fecha	Recibo	Folio	Cuanto	Cajero	Monto
BAR LAPEL					
15/May/90	01020001	000266	101	FJA	100,000
BAP LAPEL					100,000
EFFECTIVO					
15/May/90	00100009	000266	101	FJA	200,010
EFFECTIVO					200,010
RESTAURANT EL Y ELLA					
15/May/90	10111011	000266	101	FJA	100,010
RESTAURANT EL Y ELLA					100,010

AC3059-01 Listado de movimientos Pág: 001
25/Ago/90 de concepto 12:17:27

BAR LAPEL	:	100,000	0
EFFECTIVO	:	0	200,010
RESTAURANT EL Y ELLA	:	100,010	0
		200,010	200,010

Reporte 4.4.

Como puede observar, este reporte consta de dos partes. En la primera aparecerán todos los movimientos con corte por concepto. En la segunda se muestra el resumen de caja. Repetimos que las cifras deberán coincidir con la suma de los reportes presentados de los cajeros hacia el auditor nocturno.

4.2.3. SABANA DE RENTA.

Con esta opción el auditor verificará que no existan irregularidades en las rentas de las habitaciones, tales como exceso de gente en una habitación, o rentas muy bajas antes de que estas sean cargadas a las respectivas cuentas.

Al entrar a la opción, se desplegará un recuadro solicitándole por el estado de la impresora. Si no desea continuar, pulse la tecla (ESC) o estoja la opción de "No".

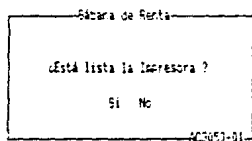


Figura 4.13.

Cuando la impresora esté lista, el sistema comenzará la impresión.

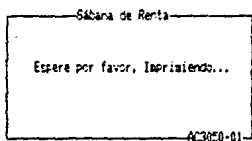


Figura 4.14.

Un ejemplo del reporte se presenta a continuación.

AC3050-01
25/Pago/90

Silvana de Renta
Con fecha de 15/May/90

Pas: 001
19:19:39

Nombre Grupo		Folio	Monto			
ALFA		000267	480,000			
Total de Margen :			480,000			
Cuarto	Huesped	Folio	Entrada	Salida	Tarifa	Personas
101	GABRIEL GARCIA MARQUINA	000266	15/May/90	20/May/90	100,000	2.0
Renta edificio :		86,957	I.V.A. :	13,043	Total edificio 0 :	100,000
113	NAVARRO AGUIRRE MANUEL	016640	12/May/90	19/May/90	0	4.0
114	TORRES JIMENEZ ANTONIO	016107	12/May/90	14/May/90	80,000	4.1
117	MENEGHA SERRANO MILFRIDO	016111	12/May/90	15/May/90	80,000	3.0
118	MENEGHA SERRANO MILFRIDO	016111	12/May/90	15/May/90	60,000	3.0
119	FRANCO GARCIA ALFREDO	016444	11/May/90	31/May/90	0	1.0
210	TORRES MA ELENA	016110	12/May/90	16/May/90	64,000	2.2
216	FARREDA TERESA	016110	12/May/90	15/May/90	100,000	2.2
312	LUNA JAVIER	016113	12/May/90	15/May/90	40,000	2.0
316	MALDONADO FIEZ, MALCARMEN	016647	12/May/90	19/May/90	0	4.0
Renta edificio :		351,304	I.V.A. :	52,696	Total edificio 1 :	404,000
B 3-A	GONZALEZ MONTIEL RICARDO	016641	12/May/90	19/May/90	0	4.0
B 3-B	GONZALEZ MONTIEL RICARDO	016641	12/May/90	13/May/90	0	4.0
151-B	GARCIA LAZCANO JOSE LUIS	000262	14/May/90	17/May/90	100,000	2.0
152-A	GARCIA LAZCANO JOSE LUIS	000262	14/May/90	17/May/90	150,000	2.0
Renta edificio :		217,391	I.V.A. :	32,609	Total edificio 5 :	250,000

Ed.	Renta	I.V.A.	Total
Margen	417,391	62,609	480,000
Ren. V.	0	0	0
0	86,957	13,043	100,000
1	351,304	52,696	404,000
2	0	0	0
3	0	0	0
4	0	0	0
5	217,391	32,609	250,000
6	234,783	35,217	270,000
Total	1,307,826	196,174	1,504,000

Como puede usted observar, este reporte está dividido en dos partes. En la primera se muestra el desglose de todas las rentas, con cortes por edificio. Las cuentas que se encuentran en el margen, como las maestras y las resagadas, se imprimirán primero.

En la segunda parte, se observa un resumen de las rentas por edificio o piso. Primero las rentas al margen, después las rentas vencidas, o rentas que se cargan manualmente (como las medias rentas o no shows) y por último las rentas por departamento. Aquí podrá observar el total de rentas del día.

4.2.4. ACTUALIZACION DE SALIDAS.

Posterior a la verificación de las rentas, se emite el reporte de todas las facturas impresas en el día. El auditor verificará que no falte ninguna, siguiendo con las copias que le son entregadas, así como el que no halla habido modificaciones ni alteraciones.

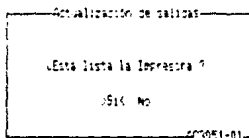


Figura 4.14.

A continuación se muestra un ejemplo del reporte.

AC0051-01	Actualización de Salidas		Page 001		
25/Ago/90	Con fecha de 15/May/90		18:21:39		
Cuarto : 111			Cuenta : 002041		
Nombre : ARCE ANGUIANO FCO. JAVIER					
Entrada : 12/May/90			Salida : 14/May/90		
Deposito : 0			Credito : 0		
Fecha Civ	Recibo	Concepto	Cargos	Aonos	Saldo
13/May	RE9 00002001	RESTAURANT EL Y ELIA	1		1
13/May	RE9 00000002	RESTAURANT EL Y ELIA	2		3
13/May	NIX 00001202	BAR KIOSO D	100,000		100,000
13/May	NIX 00009102	BAR KIOSO D	100,000		200,000
13/May	HPT 00000000	HABITACION RENTA	100,000		300,000
13/May	IVT 00002020	IMPUESTO	15,000		315,000
14/May	EFE 00000003	EFFECTIVO		390,000	-74,997
14/May	TRD 00000001	TRASPASO DEBITO	74,997		0
Cargos			:	\$	390,000
Aonos			:	\$	390,000
Saldo			:	\$	0

Reporte 4.6.

Este reporte variará dependiendo del número de salidas del día. Observe que se muestran los datos más necesarios. Este reporte no tiene validez legal.

Si el auditor encuentra alguna anomalía, como la falta o alteración de las facturas, deberá tomar las sanciones adecuadas en contra del empleado infractor y corregir los errores.

Sólo cuando esté seguro de la integridad de la información, continúe con la siguiente opción.

4.2.5. POSTEOS DE RENTAS.

Antes de ejecutar esta opción, deberá verificar que no exista ningún error en los recibos anteriores.

Al entrar se mostrará una pantalla que describe la opción. Si desea continuar pulse la tecla (RETURN), de lo contrario seleccione la opción de "No" o pulse la tecla (ESC).

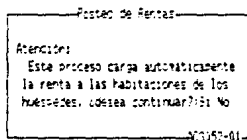


Figura 4.15.

Al comenzar, el sistema le indicará cual habitación está procesando:

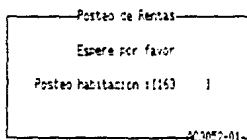


Figura 4.16.

Recuerde que este proceso sólo debe ser ejecutado una vez, de lo contrario se duplicarán los cargos por renta. Si por error detecta la duplicación, baje el respaldo del subdirectorío "ANT", y repita todos los pasos hasta aquí.

4.2.6. ACTUALIZACION DE ACUMULADOS.

Este proceso tiene como finalidad que los movimientos de caja del día, así como el número de ratificaciones, de vueltas y de las agencias de viajes, sean acumulados mensual y anualmente.

Al entrar a la opción, se mostrará la siguiente pantalla:

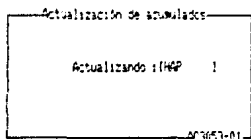


Figura 4.17.

El sistema mostrará uno a uno los conceptos que actualiza, como se ve en la pantalla anterior.

Recuerde que esta opción sólo debe ejecutarse una vez.

4.2.7. LISTADO DE CARGOS AUTOMATICOS.

Este reporte tiene como finalidad el verificar los procesos anteriores, así como informar a la gerencia de los ingresos obtenidos.

Al entrar a esta opción, le preguntarán por la impresora, si está lista pulse la tecla (RETURN).

—Listado de cargos automáticos—

¿Está lista la Impresora ?

>Si(No

603054-01

Figura 4.18.

A continuación le mostramos un ejemplo del reporte obtenido:

AC3054 Listado de cargos automaticos Page: 011
25/Ago/90 13:26:40

Fecha	Recibo	Folio	Cuanto	Con.	Descripcion	Monto
15/May/90	000264	267			ELP Renta 15/May/90	150,000
PLAN EUROPEO :			150,000			
15/May/90	000266	101			HAF Renta 15/May/90	96,357
15/May/90	016107	114			HAF Renta 15/May/90	49,555
15/May/90	016111	117			HAF Renta 15/May/90	52,174
15/May/90	016111	118			HAF Renta 15/May/90	52,174
15/May/90	016116	213			HAF Renta 15/May/90	55,652
15/May/90	016119	216			HAF Renta 15/May/90	55,652
15/May/90	016113	312			HAF Renta 15/May/90	34,753
15/May/90	000262	151-B			HAF Renta 15/May/90	86,397
15/May/90	000262	152-A			HAF Renta 15/May/90	139,425
15/May/90	000267	01			HAF Renta 15/May/90	104,249
15/May/90	000267	01			HAF Renta 15/May/90	104,249
15/May/90	000267	01			HAF Renta 15/May/90	104,249
15/May/90	000267	01			HAF Renta 15/May/90	104,249
RENTA HABITACION :			1,073,046			
15/May/90	000266	101			IVP Iva renta 15/Ma	13,943
15/May/90	016107	114			IVP Iva renta 15/Ma	10,425
15/May/90	016111	117			IVP Iva renta 15/Ma	7,926
15/May/90	016111	118			IVP Iva renta 15/Ma	7,926
15/May/90	016118	213			IVP Iva renta 15/Ma	8,249
15/May/90	016110	216			IVP Iva renta 15/Ma	13,943
15/May/90	016113	312			IVP Iva renta 15/Ma	5,217
15/May/90	000262	151-B			IVP Iva renta 15/Ma	13,943
15/May/90	000262	152-A			IVP Iva renta 15/Ma	19,565
15/May/90	000267	01			IVP Iva renta 15/Ma	15,652
15/May/90	000267	01			IVP Iva renta 15/Ma	15,652
15/May/90	000267	01			IVP Iva renta 15/Ma	15,652
15/May/90	000267	01			IVP Iva renta 15/Ma	15,652
IVA DE RENTA :			160,954			

Reporte 4.8.

En este caso, el IVA se desglosa de la renta. La suma del impuesto con la renta, debe coincidir con el total de la sábana de rentas.

4.3.8. LISTADO DE ACUMULADOS.

Este reporte le permitirá contemplar el estado de los ingresos de la caja-recepción, en el periodo del día, mes y año.

Al entrar a la opción, el sistema preguntará por el estado de la impresora. Si ésta se encuentra en línea y con suficiente papel, pulse la tecla [RETURN].

Listado de acumulados

¿Está lista la impresora ?
SI/NO

ACUMULADOS

Figura 4.20.

A continuación mostramos un ejemplo de este reporte:

AC005-01
15/Ago/90Listado de acumulados
Conceptos con IVAPag: 001
15/07/91

Clave	Nombre	Tipo	Diario	Mensual	Anual
AWO	PLAN AMERICANO MCI.	Cargo	0	0	0
AWR	PLAN AMERICANO	Cargo	0	0	0
BAL	BALANCE	Cargo	0	0	0
BAR	BAR LAUREL	Cargo	100,000	200,000	200,000
CAF	CAFETERIA	Cargo	0	15,000	15,000
CLB	CLUB DE PLAYA	Cargo	0	100,000	100,000
ONT	PLAN CONTINENTAL	Cargo	0	0	0
EUR	PLAN EUROPEO	Cargo	150,000	300,000	300,000
HAB	RENTA HABITACION	Cargo	1,073,046	20,250,159	20,250,159
HBT	HABITACION RENTA	Cargo	0	100,000	100,000
IVP	IVA DE RENTA	Cargo	160,254	2,913,259	2,913,259
IVT	IMPUESTO	Cargo	0	15,000	15,000
KIV	BAR KIOSKO	Cargo	0	400,000	400,000
MIS	MISCELANEOS	Cargo	0	0	0
MS	MINI SUPER	Cargo	0	0	0
PAO	PAID OUT	Cargo	0	0	0
PRO	PROPIAS	Cargo	0	0	0
RES	RESTAURANT EL Y ELLA	Cargo	100,000	277,213	277,213
TEL	TELEFONOS	Cargo	0	54,000	54,000
TIN	TINTORERIA	Cargo	0	0	0
TRD	TRASPASO DEBITO	Cargo	0	74,997	74,997
Total			1,584,010	25,304,759	25,304,759
AJS	NOTAS DE CREDITO	Abono	0	80,000	80,000
AMX	AMERICAN EXPRESS	Abono	0	384,000	384,000
BOM	BANCOMER	Abono	0	1,240,000	1,240,000
BAN	BANAMEX	Abono	0	1,214,000	1,214,000
CRT	CARNET	Abono	0	1,876,400	1,876,400
CXC	CTA. X COBRAR AGENCIA	Abono	0	475,000	475,000
DAR	DINEYS CLUB	Abono	0	0	0
EFE	EFFECTIVO	Abono	200,010	14,500,258	14,500,258
OPM	ANTICIPOS OFINEX	Abono	0	4,442,100	4,442,100
TRC	TRASPASO CREDITO	Abono	0	0	0
Total			200,010	24,511,758	24,511,758

AC3055-01
15/Ago/90Listado de acumulados
Desglose de ingresos sin IVAPag: 002
18:29:19

Clave	Nombre	Día	Mes	Año
4M0	PLAN AMERICANO MOI.	0	0	0
4M1	PLAN AMERICANO	0	0	0
BAR	BAR LAUREL	100,000	200,001	200,001
CAF	CAFETERIA	0	13,043	13,043
CLB	CLUB DE PLAYA	0	86,957	86,957
CON	PLAN CONTINENTAL	0	0	0
EUR	PLAN EUROPEO	130,432	260,970	260,970
HAB	RENTA HABITACION	1,070,946	20,850,159	20,850,159
HBT	HABITACION RENTA	0	100,000	100,000
KIK	BAR KIOSKO	0	347,826	347,826
MIS	MISCELANEOS	0	0	0
MI	MINI SUPER	0	0	0
PRO	PROPINS	0	0	0
REE	PESTASANT EL Y ELLA	100,010	277,213	277,213
TEL	TELEFONOS	0	46,957	46,957
TIN	TINTORERIA	0	0	0
Total		1,403,491	22,185,025	22,183,025

Reporte 4.10.

Como puede usted observar, este reporte consta de dos partes.

En la primera se enlistan por separado los abonos y los cargos, con sus respectivos acumulados mensuales y anuales.

La segunda parte muestra los ingresos sin IVA, para saber el ingreso real del hotel en el día.

4.2.9. SALDO DEL DIA.

Con este reporte usted sabrá cuanto se le debe, tomando en cuenta lo que los huéspedes consumieron menos lo que abonaron, aumentado el saldo de días anteriores. Con esta información tendrá una idea general de la cantidad de dinero que está manejando. Puede ser una especie de cuenta por cobrar.

Al entrar a esta opción, el sistema preguntará por el estado de la impresora. Si no está en línea y con papel, el sistema no le permitirá continuar.

Saldo del día

¿Esta lista la impresora ?

Y)Si(No

40355-01

Figura 4.21.

A continuación mostramos un ejemplo del reporte:

ACRSES
15/Ago/96Listado de acumulados
Saldo del díaPag: 001
18:29:20

ABONOS			CARGOS		
Clave	Nombre	Diario	Clave	Nombre	Diario
AJS	NOTAS DE CREDITO	0	AWO	PLAN AMERICANO MOD.	0
AMX	AMERICAN EXPRESS	0	AWR	PLAN AMERICANO	0
BOM	BANCOMER	0	BAL	BALANCE	0
BMY	BANAMEX	0	BAR	BAR LAUREL	100,000
CRT	CARNET	0	CAF	CAFETERIA	0
CXC	CTA.X CORRAR AGENCIA	0	CLB	CLUB DE PLAYA	0
DNR	DINERS CLUB	0	CNT	PLAN CONTINENTAL	0
EFE	EFFECTIVO	200,010	ELR	PLAN EUROPEO	150,000
OFM	ANTICIPOS OFIMEX	0	HAP	RENTA HABITACION	1,073,046
TRC	TRASPASO CREDITO	0	HBT	HABITACION RENTA	0
			IYP	IVA DE RENTA	160,954
			IYT	IMPUESTO	0
			KIX	BAR KIOSKO	0
			MIS	MISCELANEOS	0
			MS	MINI SUPER	0
			PAO	PAID OUT	0
			PRO	PROPINS	0
			RES	RESTAURANT EL Y ELLA	100,010
			TEL	TELEFONOS	0
			TIN	TINTORERIA	0
			TRD	TRASPASO DEBITO	0
		Saldo del día anterior :	7,129,379		
		Total de cargos del día:	1,524,010		
		Total de abonos del día:	200,010		
		Saldo del día :	8,512,379		

Reporte 4.11.

Este reporte consta de una sola parte, la cual indica en dos columnas, por un lado los cargos y por otra los abonos, para resumir en el saldo del día.

4.2.10. TABLA DE SALDOS.

Con la tabla de saldos usted sabrá cuánto le debe cada uno de los huéspedes, así como un total por piso o edificio.

Al entrar en la opción, el sistema preguntará por el estado de la impresora. Si está fuera de línea el sistema no le permitirá avanzar.

Tabla de Saldos

¿Esta lista la impresora ?

>Si< No

CC3056-01

Figura 4.22.

A continuación le mostramos un ejemplo del reporte:

AC3056-01
25/Ago/90

Estado de Saldos
con fecha de 15/May/90

Págs: 001
15:30:26

Cuarto	Huesped	Folio	Entrada	Salida	Tarifa	Saldo
01	ALFA	000267				430,000
	Saldo del Margen					430,000
101	GABRIEL GARCIA MARQUINA	000266	15/May/90	20/May/90	100,000	150,000
	Saldo total edificio 0 :					100,000
113	NAVARRO AGUIRRE MANUEL	016640	12/May/90	19/May/90	0	0
117	MENDOZA SERRANO WILFRIDO	016111	12/May/90	15/May/90	60,000	300,000
119	MENDOZA SERRANO WILFRIDO	016111	12/May/90	15/May/90	60,000	300,000
119	FRANCO GARCIA ALFREDO	016444	14/May/90	21/May/90	0	0
213	TORRES NA ELENA	016119	19/May/90	16/May/90	64,000	320,000
216	FONSECA TERESA	016110	12/May/90	15/May/90	100,000	500,000
312	LUNA JAVIER	016113	12/May/90	15/May/90	40,000	200,000
316	MALICARDO FIEEL MALCARMEN	016647	12/May/90	19/May/90	0	0
	Saldo total edificio 1 :					1,620,000
B 3-A	GONZALEZ MONTIEL RICARDO	016641	12/May/90	19/May/90	0	0
B 3-B	GONZALEZ MONTIEL RICARDO	016641	12/May/90	19/May/90	0	0
	Saldo total edificio 4 :					0
151-B	GARCIA LAZCANO JOSE LUIS	000262	14/May/90	17/May/90	100,000	200,000
152-A	GARCIA LAZCANO JOSE LUIS	000262	14/May/90	17/May/90	150,000	300,000
	Saldo total edificio 5 :					500,000
162	PEREZ JORGE	000268	15/May/ 9	25/May/90	120,000	0
162	PEREZ JORGE	000267	15/May/ 9	25/May/90	120,000	0
163	PEREZ JUAN	000267	15/May/90	25/May/90	120,000	0
164	PEREZ PAUL	000267	15/May/90	25/May/90	120,000	0
165	RICARDO TAPIA	000267	15/May/90	25/May/90	120,000	0
267	HUESPED NUMERO 1218	000264	14/May/90	20/May/90	150,000	415,000
	Saldo total edificio 6 :					415,000

AC3056-01

25/Ago/99

Sabana de Saldo:

Con fecha de 15/May/99

Pag: 002

18:31:15

Saldo margen :	420,000
Edificio No. : 0	100,000
Edificio No. : 1	1,620,000
Edificio No. : 2	0
Edificio No. : 3	0
Edificio No. : 4	0
Edificio No. : 5	500,000
Edificio No. : 6	415,000
Edificio No. : 7	0
Edificio No. : 8	0
Edificio No. : 9	0

Total	3,115,000
-------------	-----------

Reporte 4.12.

Como puede usted observar, en el reporte aparecerán cada uno de los folios abiertos en el momento de impresión, sin importar si tienen o no saldo. Se presentan los cortes por edificio del saldo.

Posteriormente se resumen los saldos por edificio. El saldo total deberá de coincidir con el total del reporte anterior.

4.2.11. CIERRE DE DIA.

En esta opción se borrarán los datos de las salidas del día, se trasladarán a un archivo histórico, así como se efectuará la depuración y respaldo de los archivos a un directorio liando "DES".

Al entrar a esta opción, el sistema nuevamente le solicitará su clave de acceso, pues esta función es de suma importancia.

Pantalla de Acceso

Iniciales	:		
Clave	:		

Figura 4.23.

Después de acceder la función el sistema le describirá sus tareas. Si no está seguro de continuar, pulse la tecla [ESC] o seleccione la opción de "No". Si continua, no hay manera de parar el proceso.

Cierre de día

Atención:

Este proceso borrará de los archivos la información de los huéspedes que ya salieron, ¿desea continuar? Si lo

AC3057-01

Figura 4.24.

Se le indicará paso por paso los procesos que se realizan, por ejemplo, al momento de realizar el cálculo del saldo del día se desplegará en el recuadro central la siguiente leyenda.

Cierre de día

Calculado saldo del

d í a

AC3057-01

Figura 4.25.

Le volvemos a repetir que corra esta opción hasta que esté completamente seguro que todos los procesos anteriores cuadran y no existen errores. Si por algún motivo detecta un error después de efectuar el cierre del día, baje el respaldo del subdirectorío "ANT" y repita todos los pasos anteriores de la auditoría nocturna.

Si existiera alguna falla en el transcurso del día, después de correr la auditoría, bastaría con bajar el respaldo del subdirectorío "DES".

Recuerde que después de correr todas las opciones de auditoría deberá modificar la fecha del sistema, para que puedan continuar con su uso los demás usuarios.

4.3. MENU DE CIERRES.

En esta opción usted tendrá varias herramientas, con las cuales dar mantenimiento al sistema. Las opciones se presentan en el siguiente submenú.

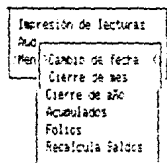


Figura 4.26.

A continuación explicaremos cada opción brevemente, para después detallarla.

* **Cambio de fecha:** Permitirá cambiar la fecha del sistema. Esta tarea deberá efectuarse después de procesar la auditoría.

* **Cierre de mes:** Pone a cero los acumulados mensuales, para comenzar un nuevo mes.

* **Cierre de año:** Pone a cero los acumulados anuales, para comenzar un nuevo año.

* **Acumulados:** Permite el mantenimiento de los acumulados, diarios, mensuales y anuales.

* **Folios:** Da mantenimiento, de ser necesario, a los tres tipos de folios que maneja el sistema.

* **Recalcula saldo:** Sumariza los movimientos de caja y coloca el resultado en el registro del huésped.

4.3.1. CAMBIO DE FECHA.

Esta opción deberá ejecutarse sólo después de la auditoría nocturna. Al entrar, se desplegará la fecha actual del sistema. Usted puede modificarla a su gusto. Pero generalmente se tomará el siguiente día.

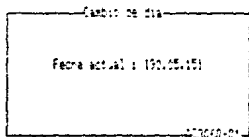


Figura 4.17.

Después del cambio de fecha, los demás usuarios ya pueden entrar al sistema sin ningún problema.

4.3.2. CIERRE DE MES.

Al entrar a esta opción se desplegará un recuadro indicándole su función. Sólo deberá de correr esta función cuando sea fin de mes, y quiera iniciar el siguiente mes en ceros.

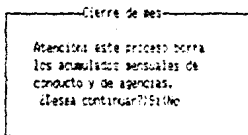


Figura 4.29.

Si no desea continuar, pulse la tecla (ESC) o seleccione la opción "no", de lo contrario el sistema pondrá en ceros todos los acumulados mensuales.

4.3.3. CIERRE DE AÑO.

Este proceso deberá ejecutarse cuando comience el año. Limpia los acumulados anuales y los mensuales. Es una forma de iniciar el sistema.

Al entrar, se desplegará una pantalla preventiva.

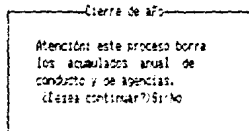


Figura 4.29.

Si no desea continuar, pulse la tecla [ESC] o seleccione la opción de "No". De lo contrario, al continuar, los acumulados señalados serán puestos a cero.

4.4.3. ACUMULADOS.

Este función le permitirá modificar o consultar los acumulados, tanto diarios como mensuales y anuales. Al entrar se desplegará una pantalla, como lo muestra la figura 4.30., donde se enlistan los conceptos.

Concepto	Día	Mes	Año
OCUPADAS	0	303	252
VACIAS	0	3,379	18,560
BLOQUEADAS	0	190	1,022
HABITACIONES	0	3,972	32,912
CON ACULTOS	0	806	21,684
CON NIÑOS	0	119	1,445
DIRECTO	0	18	725
PAQUETE	0	0	0
PINO SUAREZ	0	28	77
INTERCAMBIO	0	2	0
AGENCIA NACIONAL	0	4	50
AGENCIA EXTRANJERA	0	5	6,907
SOCIO	0	42	55
CORTESIAS	0	10	415
RENTA	0	17,057,554	299,712,495
QUIA	0	0	0
VACIAS LIMPIAS	0	2,552	4,371
VACIAS SUCIAS	0	827	927
ENTRADAS	0	29	0

Figura 4.30.

Para modificar los datos, seleccione con las flechas el acumulado deseado y pulse la tecla (RETURN). Usted podrá modificar los datos. Si desea salir al menú anterior, pulse la tecla (ESC). Recomendamos que sea el auditor la única persona con acceso a esta pantalla.

4.4.5. MANTENIMIENTO A FOLIOS.

En esta opción podrá modificar los folios que se manejan en el sistema. Solo entre aquí en la intalacion o cuando exista una falla grave.

Mantenimiento a folios	
Reservación :	(1222)
Cuenta :	(2691
Factura :	(8591

Figura 4.30.

4.4.6. RECALCULO DE SALDOS.

Este proceso tomara todos los cargos de caja-recepción y los sustituirá por los que se encuentran en los registros.

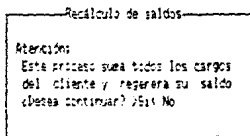


Figura 4.31.

Al entrar a este proceso, aparecerá una pantalla preventiva. Si desea continuar selecciones la opción de "Si, de lo contrario pulse la tecla [ESC] y regresará al menú anterior.

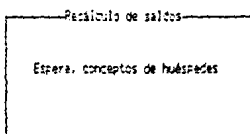


Figura 4.32.

Esta opción sólo la debe ejecutar el auditor cuando encuentre errores en los saldos.

CAPITULO 5.1.

MANTENIMIENTO DE DATOS

5.1. INTRODUCCION.

Con este modulo, usted podrá ver de aita, modificar, borrar y consultar, tanto por pantalla como por impresora, la totalidad de los datos del sistema.

Al entrar podrá observar la siguiente pantalla, que la conoceremos como "pantalla principal" del modulo de mantenimiento de datos.

21:59:02	Mantenimiento a archivos y utilidades	16/Mar/90
Mantenimiento	Inicio	Análisis
F1 = Ayuda	Mantenimiento a archivos	ESC = Salir

Figura 5.1.

Tendrá tres opciones que ha continuación analizaremos:

- * **Mantenimiento:** Permite la actualización de sus catálogos como habitaciones, conceptos, los datos de la compañía, etc.
- * **Inicio:** Este proceso reindexa y depura a los archivos de datos. Debe ejecutarse una vez al día, de preferencia al comenzar el primer turno.
- * **Analiza:** Con esta opción usted podrá analizar de manera visual, y con mayores herramientas de bases de datos, la información del sistema.

Si desea salir del sistema pulse la tecla (ESC). Para seleccionar una opción, mueva la barra inversa y pulse la tecla (RETURN).

A continuación explicaremos a detalle cada una de las opciones mencionadas.

5.2. MANTENIMIENTO.

Al entrar a esta opción, se desplegará la pantalla que se muestra en la siguiente figura.

21:59:06	Mantenimiento a archivos y utilitarias	16/May/90
Mantenimiento	Inicio	Análisis
Compañía		
Habitaciones		
Agencias		
Usuarios		
Tipo de habitación		
Planes		
Conceptos		
Selecciona con las flechas y (RETURN) o Pregunta con (ESC)		

Figura 5.2.

Seleccione la opción que desee con las flechas de movimiento y la tecla (RETURN). Si desea regresar al menú principal pulse la tecla (ESC).

Como puede observar, puede dar mantenimiento a los catálogos que se muestran en el recuadro. A continuación analizaremos en detalle a cada uno de ellos.

5.2.1. MANTENIMIENTO A LOS DATOS DE LA COMPAÑIA.

En esta opción usted podrá dar de alta, borrar o modificar los datos de su hotel cuando lo desee. Generalmente solo se carga una vez el archivo, y posteriormente se modifican estos datos cuando sea necesario.

Al entrar se desplegará la siguiente pantalla.

Mantenimiento a Datos de la Compañía		AC0010-01
Direccion:	:	GRAN VIA TROPICAL 135
Ciudad:	:	MENDEMINIA
Código Postal:	:	39399
Teléfono:	:	3-99-77 C/10 L.
Lada:	:	91748
Dolar #1:	:	2399.00
Dolar #2:	:	2399.00
Iva (88.88):	:	15.00
Telex:	:	16871
Fax:	:	(748) 3 83 78
R.F.C.:	:	04A-931026FBA
Cédula de Encaje:	:	1205132
Cámara de Comercio:	:	2478
Lic. Num. de Func.:	:	2100
Direccion del hotel		

Figura 5.3.

Modifique la información que se le solicita. Si desea regresar al campo anterior, pulse la tecla [PgUp] o si desea abandonar el proceso, pulse la tecla [ESC].

5.2.2. HABITACIONES.

En esta opción usted podrá modificar, añadir o borrar habitaciones dentro del sistema. Solo en el momento de iniciar el sistema se capturan la plantilla completa de habitaciones y posteriormente se ajustan dentro del archivo.

Al Pantalla de captura es semejante a la que se muestra en la figura 5.4.

Mantenimiento a Habitaciones		00012-01
Numero de Habitación :		
Tipo de Habitación :		
Edificio :		
Personas :		
Estado :		
Observación :		
Descripción :		

Figura 5.4.

A continuación explicamos cada uno de los campos a capturar:

* **Número de habitación:** Tiene diez caracteres alfanuméricos para indicar el número de habitación. Como es lógico, no pueden existir dos habitaciones con el mismo número, por lo que si teclea una habitación ya existente, el sistema le desplegará nuevamente los datos, ya sea para consultarlos o modificarlos.

* **Tipo de habitación:** El sistema le desplegará en un pequeño menú, los tipos de habitaciones del hotel. Seleccione la que guste con las flechas y la tecla (RETURN). Un ejemplo lo vemos en la figura 5.5.

* **Edificio:** Indique el número de edificio en el que se encuentra la habitación. Recuerde que muchos reportes le emitirán subtotales por edificio, sobre todo en la auditoría.

Mantenimiento a habitaciones		ACC012-01
Económica Standard Superior	Número de Habitación :	111
	Tipo de Habitación :	Standard
	Edificio :	1
	Personas :	0,0
	Estado :	VACIA SUCIA
	Observación :	
	Descripción :	
		HABITACION EN PLANTA BAJA
		HABITACION SIN BALCON
		HABITACION SIN VISTA ALBERCA
	HABITACION SIN VISTA A AL MAR	
-----Seleccione con las flechas y [RETURN]-----		

Figura 5.5.

* **Personas:** Tiene dos dígitos para el número de adultos y uno para los niños. Este campo se actualiza automáticamente al ocuparse la habitación.

* **Estados:** La habitación puede tener los estados que se muestran en la figura 5.6.

Mantenimiento a habitaciones		ACC012-01
Ocupada Vacía Limpia Vacía Sucia Bloqueada	Número de Habitación :	111
	Tipo de Habitación :	Standard
	Edificio :	1
	Personas :	0,0
	Estado :	VACIA SUCIA
	Observación :	
	Descripción :	
		HABITACION EN PLANTA BAJA
		HABITACION SIN BALCON
		HABITACION SIN VISTA ALBERCA
	HABITACION SIN VISTA A AL MAR	
-----Estado de la habitación-----		

Figura 5.6.

Seleccione la que juzgue adecuada. Recuerde que el estado de las habitaciones se actualiza automáticamente con el uso del sistema.

* **Observación:** Tiene veinte caracteres para teclear alguna observación, como si está apartada o el motivo si se encuentra bloqueada.

* **Descripción:** Tiene cuatro renglones de veinte caracteres para describir la habitación. Esto le permitirá tener plenamente identificado su plantilla en el sistema.

Al terminar la captura o la consulta de los datos, el sistema le pedirá si desea continuar, modificar o borrar el registro. Si continua, regresará a la pantalla 5.4., pero si selecciona "modificar", volverá al primer dato, hasta que se encuentren perfectamente capturados. Si desea borrar el registro seleccione la tercera opción.

5.2.3. AGENCIAS DE VIAJES.

Con esta opción usted podrá dar mantenimiento al archivo de agencias de viajes. Al entrar se desplegará la pantalla de la figura 5.7.

Mantenimiento a Agencias	AC0014-01
Num. Agencia :	
Nombre :	
Dirección :	
Ciudad :	
Teléfono :	
Tipo :	
Allotments :	
Acumulado Dias:	
Acumulado Mes:	
Acumulado Años:	

Figura 5.7.

A continuación explicaremos cada uno de los campos de la agencia de viajes.

- **Núm de Agencia:** Es un número consecutivo con el cual usted y el sistema identificarán a la agencia de viajes. Si usted teclea un número ya existente, se desplegarán sus datos en la pantalla para consulta o modificación. En caso de que no esté registrado, se le permitirá el darlo de alta.

- **Nombre de la agencia:** Tiene treinta caracteres para teclear el nombre de la agencia de viajes.

- **Dirección:** Este campo es documentativo, y puede ser omitido, sin embargo es de gran utilidad para el envío de correspondencia entre el hotel y la agencia.

- **Ciudad:** Este campo es de veinte caracteres y tiene las mismas características que el anterior.

- **Teléfono:** Tiene quince caracteres para capturar el número telefónico. Este campo es documentativo. Si no tiene esta información puede saltarla.

- **Tipo:** Indica el tipo de la agencia: 1 para nacional y 2 para extranjera.

- **Allotments:** Es el número de cuartos que se compromete cubrir la agencia con el hotel. Esta información es útil en temporadas altas.

* **Acumulados:** Registra el número de huéspedes que entraron por esa agencia de viajes, tanto en el día como en el mes y en el año.

Recuerda que las agencias de viajes se pueden dar de alta tanto en reservaciones, en el momento de registrar una reservación, como al momento de registrar a un huésped.

Puede emitir el reporte de agencias de viajes en el módulo de reservaciones. La pantalla final después de la captura quedará como sigue.

Mantenimiento a Agencias		00014-01
Nm. Agencia :	001	
Nombre :	VIAJES TRESOL	
Dirección :	MAGDALENA 424 COL. DEL VALLE	
Ciudad :	MEXICO D.F. 03100	
Teléfono :	6-37-91-00	
Tipo :	1	
Asignments :	0	
Acumulado Día:	0	
Acumulado Mes:	22	
Acumulado Año:	22	

Figura 5.8.

5.2.4. MANTENIMIENTO A USUARIOS.

En esta opción podrá dar de alta, borrar o modificar a los usuarios del sistema y sus respectivos passwords o claves de acceso, así como modificar sus niveles de operación.

Solo tendrán acceso a esta pantalla los usuarios de nivel 0, como el auditor y el supervisor del sistema.

Al entrar se mostrará la siguiente pantalla, solicitándole sus iniciales y su clave de acceso.

Pantalla de Acceso

Iniciales		
Clave		

Figura 5.9.

A continuación explicaremos cada uno de los campos de la pantalla que se ve en la figura 5.10.

Mantenimiento a Usuarios 20016-01

Iniciales	:	
Nombre	:	
Clave	:	
Nivel	:	

Figura 5.10.

* **Iniciales** : Consta este campo de tres caracteres alfanuméricos. No pueden existir dos usuarios con las mismas iniciales, por lo que el sistema traerá a pantalla los datos si teclea iniciales que se encuentren en la base de datos.

* **Nombre** : Tiene treinta caracteres alfanuméricos para capturar el nombre del usuario. Este se utilizará en diversos reportes a lo largo del sistema.

* **Clave de acceso** : Esta es la clave o password para que usted accese las diferentes pantallas y reportes. Tiene diez caracteres para su captura. Sugerimos que sea una clave fácil de recordar, como la fecha de nacimiento, para que no se olvide con el tiempo.

* **Nivel** : Recuerde que tiene tres niveles dentro del sistema. El nivel 0 es para el auditor nocturno y para el supervisor del sistema. El nivel 1 sólo puede manejar la recepción y la caja recepción, y el nivel 2 sólo puede operar el módulo de reservaciones.

La pantalla, al final de la captura se muestra en la figura siguiente.

Mantenimiento a Usuarios		2016-01
Iniciales	:	FJA
Nombre	:	Francisco Javier Arce A.
Clave	:	XC:
Nivel	:	0

Figura 5.11.

5.2.5. TIPO DE HABITACION.

Usted puede dar de alta diferentes tipos de habitaciones de su hotel. Al entrar se desplegará la siguiente pantalla.

```
Mantenimiento a Tipos de Habitación

Tipo de Habitación : |      |
Descripción       : |      |
```

Figura 5.12.

* **Tipo de habitación:** Es la abreviatura del tipo de la habitación, que por lo general aparecerá en los reportes del sistema.

* **Descripción:** Tiene treinta caracteres para describir con mayor algura el tipo de habitación.

Un ejemplo de la pantalla después de su captura se ve en la figura 5.13.

```
Mantenimiento a Tipos de Habitación

Tipo de Habitación : | ( ) |
Descripción       : | ECONOMICA |
```

Figura 5.13.

5.2.6. MANTENIMIENTO A PLANES.

En esta pantalla puede capturarse los diversos planes que maneja el hotel. Consta de tres campos, como se ve a continuación.

Mantenimiento a Planes		20019-01
Clave	Descripción	Costo
MAP AMERICANO MODIFICADO		1,040,000.00

Figura 5.14.

- **Clave** : Son tres caracteres los cuales describirán al paquete.
- **Descripción**: Son veinte caracteres alfanuméricos que contienen el nombre completo del paquete.
- **Costo** : Indica el costo del plan para posteriores cálculos.

5.2.7. MANTENIMIENTO A CONCEPTOS.

En esta opción usted podrá dar de alta o borrar, los conceptos que maneja en caja-recepción. Al entrar se despliega la siguiente pantalla. Explicaremos a continuación cada uno de sus campos.

Conceptos:	002010-01
Clave Concepto:	
Departamento :	
Descripción :	
Tipo :	
Iva :	

Figura 5.15.

• **Clave concepto:** Consta de tres caracteres alfanuméricos para identificar su concepto. Si esta clave ya existe en los archivos del sistema, le desplegará sus datos, para consulta o baje.

• **Departamento:** Teclea las iniciales del departamento al que pertenece este concepto. Esto lo agrupará en los reportes de auditoría.

• **Tipos:** El tipo del concepto puede ser un cargo o un abono a la cuenta del cliente, como se ve en la siguiente figura.

Carga Accion	Conceptos	AC2010-01
	Clave Concepto:	BAR
	Departamento :	AtB
	Descripción :	BAR LAS FUENTES
	Tipo :	
	Iva :	

Figura 5.16.

* Iva: Si esta capturando un cargo, este puede ser evento o no del IVA. Señálelo así en este campo.

Evento Gravable	Conceptos	AC2010-01
	Clave Concepto:	BAR
	Departamento :	AtB
	Descripción :	BAR LAS FUENTES
	Tipo :	Cargo
	Iva :	

Figura 5.17.

Por último le mostramos un ejemplo de la la pantalla después de la captura.

Conceptos	AC0104-01	
Clave Conceptos	BAR	
Departamento	: AYB	
Descripción	: BAR LAS FUENTES	
Tipo	: Cargo	
Iva	: Gravable	
Continua	Baja	Modifica

Figura 5.18.

5.3. INICIO.

Esta opción depura a los archivos de datos y reconstruye a los archivos índices. Al entrar comienza la actualización, como se muestra en la siguiente figura.

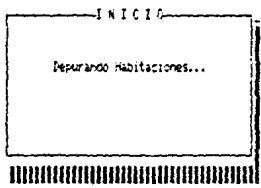


Figura 5.19.

Es importante que ejecute al menos una vez al mes esta opción, pues depende el buen funcionamiento del sistema del estado de sus archivos índices.

5.4. ANALISIS DE LOS ARCHIVOS.

Esta opción tiene como finalidad el mantenimiento y análisis de sus archivos de una manera más directa y poderosa.

El sistema le solicitará el nombre del archivo a procesar, después le mostrará, en forma matricial, los registros que forman al archivo seleccionado, como lo muestra la siguiente figura:

17:19:14		Analiza la base de datos				16/May/90
CLAVE03	CONCE03	TIPO08	NUME003	ENTRA008	SALIDA08	
0822	001	1	1	90.05.26	90.06.02	
1065	001	2	2	90.06.16	90.06.23	
1066	001	2	1	90.06.23	90.06.30	
1067	001	2	2	90.06.23	90.06.30	
1068	001	2	2	90.07.07	90.07.14	
1069	001	2	1	90.07.07	90.07.14	
1070	001	2	1	90.07.14	90.07.21	
1071	001	2	1	90.07.21	90.07.28	
1072	001	2	1	90.07.21	90.07.28	
1073	001	2	1	90.07.28	90.08.04	
1074	001	2	1	90.07.28	90.08.04	
1078	001	2	1	90.08.12	90.08.19	
1079	001	2	1	90.08.04	90.08.11	
1080	001	2	1	90.08.11	90.08.19	
1081	001	2	1	90.08.11	90.08.19	
1082	001	2	1	90.08.18	90.08.25	
2 .. 81				ESC = Fin	FI = Ayuda	

Figura 5.20.

Usted podrá moverse libremente a lo largo de su archivo por medio de las flechas y teclas de movimiento.

También puede explotar su información con los siguientes juegos de teclas:

- [ALT] + [B] : Borra registro
- [ALT] + [E] : Edita registro
- [ALT] + [I] : Imprime archivo
- [ALT] + [O] : Ordena el archivo

A continuación se muestra la pantalla que se despliega al editar un registro:

CLAVE09	0820		
CONCE09	091	SAL_RENT09	0
TIPO09	1	SAL_EXT09	0
NUMER09	1	SAL_MAST09	0
ENTRA09	90.05.26	ESTATUS09	0
SALII09	90.06.02		
MUESPE09	URGELL RIBON AGAN		
CUART09			
TARIFA09	0.00		
PERSON09	0.0		
FACTUR09			
DEPOSIT09	0		
CANTIA09	0		
PREF09			
LOREDIT09	0		
FOL_RENT09			
FOL_EXT09			
FOL_MAST09			
FAC_MAST09			
FAC_EXT09			
FAC_RENT09			
EMPRESA09	¿ desea borrar este registro? Si No		

Figura 5.21.

Recomendamos utilizar esta opción con mucha precaución pues puede alterar la integridad de su base de datos.

CAPITULO 3.6.

GENERALIDADES DE COMPUTADORAS

6.1. INTRODUCCION.

Este capítulo tiene como finalidad introducir al usuario, que no tiene conocimientos sobre computación, para que pueda aprovechar más el sistema en su totalidad.

Hablaremos brevemente de las principales partes de la computadora y de su manejo, así como de las teclas más utilizadas dentro del sistema, para concluir con los elementos de una red de micros.

6.2. PARTES DE UNA COMPUTADORA.

Una microcomputadora o PC (Personal Computer) está formada, en su parte externa de una unidad de proceso o CPU, la cual procesa la información, tiene la memoria principal y efectúa las operaciones matemáticas. Controla también a los periféricos, los cuales pueden ser:

- **Monitor:** En el cual se muestra la información y otros procesos, por lo que se le conoce como periférico de salida. Este puede ser de varios tipos, pero de forma muy general los podemos dividir en monocromáticos y de color. Si tiene monitor de color podrá ver de color todo las pantallas de captura y los mensajes. Si posee monitor monocromático, lo verá un poco más resaltado que las demás.

- **Manejadora de discos:** Permite la lectura y escritura de discos flexibles. Estos discos pueden ser de 5 1/4" o de 3 1/2". Este es un dispositivo de entrada y de salida, y es de gran importancia para el manejo de la información.

- **Discos duros:** Son discos internos al chasis del CPU, y pueden almacenar grandes cantidades de información. Estos pueden ser locales, en caso de micros que no están conectados o discos de red, los cuales pueden almacenar mayores cantidades de información y son más costosos.

- **Impresora:** Permite la salida de la información por papel. Hay varias características que diferencian a las impresoras, pero para nuestros fines las definiremos de carro ancho (15") y de carro angosto (10"). Para el uso de este sistema le bastará una impresora de carro angosto.

- **Teclado:** Con el usted podrá introducir información a la computadora de forma manual. Consiste en un conjunto de teclas que serán explicadas en el siguiente inciso.

Existen además algunos aditamentos, que aunque no esté controlados por el CPU, son de gran importancia, los cuales mencionaremos dos:

* **Reguladores:** Regulan la corriente para evitar descargas que dañen a la computadora.

* **Fuentes ininterrumpibles de poder (FUPI'S) o NO BREAK'S:** En caso de que falte el suministro de fuerza eléctrica, el FUPI almacena energía, de tal manera que la libera para que no tenga problemas la computadora.

Estos aditamentos son fundamentales para el buen funcionamiento de cualquier equipo de computación.

6.3. TECLADO.

Detallaremos el uso de este dispositivo, pues al poder encontrar la tecla necesaria que se solicite es importante para el buen manejo del sistema.

Un teclado de computadora está dividido en tres partes.

- Un teclado semejante al de una máquina de escribir, de la forma QWERTY, con números en la parte superior. Tienen incluidas teclas importantes.

* [ESC], que se encuentra en la esquina superior izquierda, y permite la salida de la mayoría de los procesos.

* [RETURN] permite la entrada de datos. Se encuentra en la parte derecha del teclado. También es conocida como [ENTER], [INTRO] o [ENTRADA].

* [SHIFT] Alterna las teclas de minúsculas a mayúsculas y viceversa. Existen dos de estas teclas, que se encuentran en la parte inferior del teclado.

* [ALT] Utiliza las teclas alternas. Se utiliza en combinación con otras teclas.

* [CTRL] Se encuentra por lo general en la parte izquierda del teclado. Al igual que la tecla [ALT] permite hacer combinaciones de teclas.

- Un teclado numérico. Que asemeja a una calculadora de oficina. Este pequeño teclado o "Pad" numérico, puede alternarse con las flechas, que a continuación se mencionan, por medio de la tecla [Num Lock].

- Teclas especiales y de movimiento. La nomenclatura de estas teclas depende del tipo de teclado, en inglés o español, así como la distribución en el mismo. A continuación mencionamos las más importantes:

* Movimiento del cursor: Permite el movimiento hacia arriba, abajo, derecha e izquierda.

* [PgUp] y [PgDn]: Según la aplicación avanza o retrocede una pantalla de información. En nuestro caso regresa al campo anterior ([PgUp]) o avanza al siguiente campo ([PgDn]).

* [Ins]: En el momento de la captura de datos permite insertar caracteres. En algunos casos, dentro del sistema, permite dar de alta algún movimiento.

* [Del] Borra el carácter debajo el cursor.

* [Home] y [End] Avanza al inicio y al final, respectivamente, de un campo o de un menú.

* Teclas de funciones (de F1 a F10) Activan algún proceso. por ejemplo, F1 para desplegar la ayuda o F2 para obtener un menú.

6.4. REDES DE COMPUTADORAS.

El sistema de hotelería puede ser manejado tanto en una sola computadora (stand Alón) o por un conjunto de computadores de forma enlazada. Red de micros.

Las formas de interconectar la red es muy variadas, pero las más conocidas son la de estrella, Bus lineal y anillo. Todas tienen una computadora central o File Server el cual controla las actividades de las demás.

A cada computadora que se enlazada al servidor la denominamos como "terminal". Esto quiere decir que cada centro de consumo puede tener una terminal, la cual está conectada a la computadora central, por ejemplo, en recepción puede existir una, en caja-recepción otra, etc.

A continuación le mostramos una red de tipo estrella.

CONCLUSIONES

La computadora se ha convertido en la herramienta más poderosa de nuestros tiempos. Aún no se encuentran los límites de su desarrollo y de las áreas de aplicación: desde una modesta micro computadora familiar hasta un sofisticado módulo espacial.

Una de las áreas que ha tenido más impacto y que ha modificado a la sociedad, es la administrativa. Agilizando los procesos, ha permitido que el mundo, cada vez más complejo, sea aún manejable.

Sin embargo, en países como el nuestro, formado por pequeñas industrias creadas al vapor, muchos desean ver a la computación como panacea administrativa. Esto fuerza a la gente de informática a poseer bases firmes que permitan superar el reto de la reorganización y creación de métodos para automatizar los procesos.

Es por eso que si se quiere llevar a buen término la implementación de sistemas, en la mayoría de las empresas mexicanas, se debe estar dispuesto a superar la vanidad tecnológica y ayudar a su "usuario" con capacitación y asesoría, más allá de las palabrerías técnicas.

La finalidad de este texto ha sido llevar a cabo la filosofía citada. Presentando un sistema bien fundado en el área administrativa, permitiendo un ambiente amigable y a la vez flexible, con la documentación necesaria para lograr sus fines.

Espero que el lector quede convencido de los pasos presentados, desde el análisis hasta la documentación del sistema.

Realmente es necesario encontrar con nuevas técnicas que nos permitan elaborar sistemas con el nivel de calidad que los actuales retos nos imponen.

La creatividad y la imaginación son la fuerza motriz de la informática. Ejercerlas todos los días, para crear productos cada vez más poderosos, es una meta que debemos plantearnos, pues solo así podremos resolver los problemas de un mundo que se presenta cada vez más caótico.

BIBLIOGRAFIA

BASICA:

- * De la Torre, Francisco ADMINISTRACION HOTELERA, Volumen I y II, Ed. Trillas, 1969, 320 pag.
- * Labertine y otros. TECNICA HOTELERA, Editorial CECOSA, 1982 262 pag.
- * Secretaria de Turismo MANUAL DEL PUESTO DE GERENTE DE RESERVACIONES, Editorial LIMUSA, 1987, 220 pag.
- * Murcio Ortiz, Paul, EL ARTE DE SERVIR EN HOTELES Y RESTAURANTES, Ed. Diana, 1981, 287 pag.
- * Fernandez Arena, Antonio, EL PROCESO ADMINISTRATIVO, Ed. Herreno, 1978, 245 pag.
- * Haiman y Scott, DIRECCION Y GERENCIA, Ed. Hispano Europea, 1977, 245 pag.
- * Murchid y Munson, SISTEMAS DE INFORMACION ADMINISTRATIVA, Prentice Hall.

COMPLEMENTARIA:

- * Baez Casillas, Sixto, DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES, Ed. CECOSA.
- * Baez Casillas, Sixto, DEPARTAMENTO DE RECEPCION, Ed. CECOSA.
- * Barragan del Rio, Luis, HOTELERIA, Instituto Politecnico Nacional, 1987.
- * Secretaria de Turismo, MANUAL DEL PUESTO DE CAJERO DE RECEPCION, Ed. LIMUSA, 1987.
- * Secretaria de Turismo, MANUAL DEL PUESTO DE RECEPCIONISTA, Ed. LIMUSA, 1989.
- * Secretaria de Turismo, MANUAL DEL PUESTO DE CAJERO DEPARTAMENTAL, Ed. LIMUSA, 1987.
- * Scholz, William, ADMINISTRACION LUCRATIVA DE HOTELES Y MOTELES, Ed. CECOSA, 1984.
- * Benge, Eugene, ELEMENTOS DE ADMINISTRACION HOTELERA, Ed. Diana, 1961.