

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE INGENIERIA



GUIA A LA
INDUSTRIA HOTELERA

TESIS PRESENTADA A LA JUNTA
DIRECTIVA DE LA
FACULTAD DE INGENIERIA

POR
ANGEL DARIO MEDA RUIZ

AL CONFERIRSELE EL TITULO DE
INGENIERO INDUSTRIAL

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 1,995

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Biblioteca Central



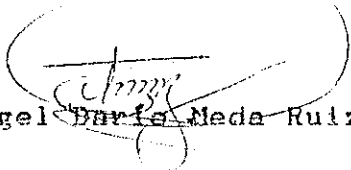
08
T(3654)
C.4

HONORABLE TRIBUNAL EXAMINADOR

Cumpliendo con los preceptos que establece la ley de la
Universidad de San Carlos de Guatemala,
presento a su consideración mi trabajo de tesis titulado

GUIA A LA
INDUSTRIA HOTELERA

Tema que me fue asignado por la dirección de la Escuela de
Ingeniería Mecánica Industrial, con fecha 2 de julio de 1,993.


Angel Darío Meda Ruiz



Guatemala,
23 de octubre de 1,995

Ingeniero
Jorge Peláez Castellanos
Director de la Escuela de
Ingeniería Mecánica Industrial,
Universidad de San Carlos de Guatemala.

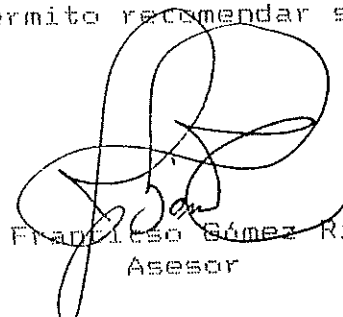
Señor Director.

Cumpliendo con lo resuelto por la Dirección de Escuela, se procedió a la asesoría y revisión del trabajo de tesis titulado GUIA A LA INDUSTRIA HOTELERA, desarrollado por el estudiante universitario Angel Darío Meda Ruiz.

El trabajo presentado por el estudiante Meda Ruiz ha cumplido con los requisitos reglamentarios, consultando bibliografía adecuada e investigación de campo; siguiendo las recomendaciones de la asesoría, y en tal virtud tanto el autor como el asesor son responsables por el contenido del mismo.

Considero que el trabajo ha cubierto el estudio planeado, habiendo proyectado soluciones de ingeniería en el campo de investigación; en tal virtud me permito recomendar su aprobación.

Atentamente,



Ing. Francisco Gómez Rivera
Asesor

emds

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Biblioteca Central





FACULTAD DE INGENIERIA

Escuelas de Ingeniería Civil, Ingeniería
Mecánica Industrial, Ingeniería Química,
Ingeniería Mecánica Eléctrica, Técnica
y Regional de Post-grado de Ingeniería
Sanitaria.

Ciudad Universitaria, zona 12
Guatemala, Centroamérica

El Coordinador del Area Administrativa de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de conocer el dictamen del Asesor, al contenido y la presentación del trabajo de tesis titulado **GUIA A LA INDUSTRIA HOTELERA** presentada por el estudiante universitario **Angel Dario Meda**, recomienda la aprobación del presente trabajo.

YO Y ENSEÑAR A TODOS

Ing. Francisco Gómez Rivera
COORDINADOR

Ing. José Francisco Gómez Rivera
Coordinador Administrativo
Escuela Mecánica Industrial

Guatemala, octubre de 1,995.

/emds





FACULTAD DE INGENIERIA

Escuelas de Ingeniería Civil, Ingeniería
Mecánica Industrial, Ingeniería Química,
Ingeniería Mecánica Eléctrica, Técnica
y Regional de Post-grado de Ingeniería
Sanitaria.

Ciudad Universitaria, zona 12
Guatemala, Centroamérica

El Coordinador General de Tesis de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de conocer el dictamen del Asesor y del Licenciado en Letras, con el Visto Bueno del Coordinador de Área, así como el contenido y la presentación del trabajo de tesis titulado **GUIA A LA INDUSTRIA HOTELERA**, presentado por el estudiante universitario **Angel Darío Meda Ruíz**, aprueba el presente trabajo y solicita la autorización del mismo.

ID Y ENSEÑAD A TODOS

Ing. Fernando José Álvarez Paz
COORDINADOR GENERAL DE TESIS
INGENIERIA MECANICA INDUSTRIAL

Guatemala, noviembre de 1,995.





FACULTAD DE INGENIERIA

Escuelas de Ingeniería Civil, Ingeniería
Mecánica Industrial, Ingeniería Química,
Ingeniería Mecánica Eléctrica, Técnica
y Regional de Post-grado de Ingeniería
Sanitaria.

Ciudad Universitaria, zona 12
Guatemala, Centroamérica

El Director de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de conocer el dictamen del Asesor con el Visto Bueno del Coordinador de Área y del Coordinador General de Revisión de Tesis, al trabajo de tesis titulado **GUIA A LA INDUSTRIA HOTELERA** presentado por el estudiante universitario **Angel Darío Meda Ruíz** aprueba el presente trabajo y solicita la autorización del mismo.

ID Y ENSEÑAD A TODOS

Ing. Jorge Peiser Castellanos
DIRECTOR
INGENIERÍA MECÁNICA INDUSTRIAL

Guatemala, noviembre de 1,995



emds





FACULTAD DE INGENIERIA

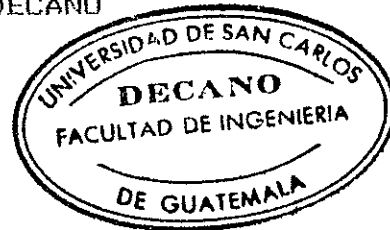
Escuelas de Ingeniería Civil, Ingeniería
Mecánica Industrial, Ingeniería Química,
Ingeniería Mecánica Eléctrica, Técnica
y Regional de Post-grado de Ingeniería
Sanitaria.

Ciudad Universitaria, zona 12
Guatemala, Centroamérica

El Decano de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de conocer la aprobación por parte del Director de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial, al trabajo de tesis titulado **GUIA A LA INDUSTRIA HOTELERA**, presentado por el estudiante universitario **Angel Darío Meda Ruíz**, procede a la autorización para la impresión de la misma.

IMPRIMASE:

Ing. Julio Ismael González Podszueck
DECANO



Guatemala, noviembre de 1,995.

emds



GUIA A LA INDUSTRIA HOTELERA

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Biblioteca Central



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

FACULTAD DE INGENIERIA



MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA

DECANO : Ing. Julio Ismael González Podszueck
VOCAL PRIMERO : Ing. Miguel Angel Sánchez Guerra
VOCAL SEGUNDO : Ing. Jack Douglas Ibarra Solórzano
VOCAL TERCERO : Ing. Juan Adolfo Echeverría Méndez
VOCAL CUARTO : Br. Fernando Waldemar De León Contreras
VOCAL QUINTO : Br. Pedro Ignacio Escalante Pastor
SECRETARIO : Ing. Francisco Javier González López

TRIBUNAL QUE PRACTICO EL EXAMEN GENERAL PRIVADO

DECANO : Ing. Julio Ismael González Podszueck
EXAMINADOR : Ing. Edwin Adalberto Bracamonte Orozco
EXAMINADOR : Ing. Carlos Rene Berges Cario
EXAMINADOR : Ing. Gustavo Adolfo Hernández Chávez
SECRETARIO : Ing. Francisco Javier González López



DEDICATORIA

A: DIOS Por la iluminación que ha dado a mi camino.

MIS PADRES Angel Meda Hernández y Apolinaria Ruiz
Por ser lo mejor que he tenido en la vida.

MIS HERMANOS Alvaro, Byron, Norma, Gustavo
Por que siempre me han apoyado

MI ESPOSA Sandra Cabrera
Por el amor que le tengo

MI ABUELITA Juana Ruiz
Con mucho cariño

MIS ABUELITOS Que estan con Dios

MIS AMIGOS Max, Rudy y especialmente a Jorge

MIS TIOS En especial a Adolfo Cifuentes

MI SUEGRA Consuelo Corpeño
por sus consejos

TODOS MIS PRIMOS



CAPITULO 4

GERENCIA NOCTURNA Y DE HABITACIONES

4.1	Verificaciones necesarias	34
4.2	Tipos de control al cliente	37
4.3	Manejo de reportes	38
4.4	Informes de otros departamentos	39

CAPITULO 5

LAVANDERIA Y SEGURIDAD

5.1	Tipos de control	43
5.2	Materiales utilizados	47
5.3	Costos y analisis de resultados	49

CAPITULO 6

OTROS DEPARTAMENTOS

6.1	Restaurante	55
6.2	Mantenimiento	63

CAPITULO 7

PERSONAL NECESARIO

7.1	Tipo de personal en cada departamento	69
7.1	Adiestramientos necesarios	74

CONCLUSIONES
RECOMENDACIONES
REFERENCIAS
BIBLIOGRAFIA
ANEXOS

INDICE GENERAL

OBJETIVOS	i
GLOSARIO	ii
INTRODUCCION	iii

CAPITULO 1

ASPECTOS LEGALES EN EL PAIS

1.1 Leyes que rigen los hoteles	2
1.2 Beneficios legales como industria	8
1.3 Restricciones dentro del área nacional	9

CAPITULO 2

CONCEPTOS GENERALES

2.1 Servicio y diferencia con producto	12
2.2 Hotel	13
2.3 Departamento de reservaciones	14
2.4 Departamento de recepción	15
2.5 Gerencia nocturna	15
2.6 Lavandería y seguridad	16
2.7 Gerencia de habitaciones	16
2.8 Restaurante y mantenimiento	17

CAPITULO 3

DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES Y RECEPCION

3.1 Formas de control	19
3.2 Procedimientos a seguir	23
3.3 Terminos usados	26
3.4 Reportes y pronósticos	27
3.5 Material y papeleria usada	30

OBJETIVO GENERAL

Porporcionar a las empresas Hoteleras de mediano nivel (2 y 3 estrellas) y a cualquier persona, un instrumento que sirva de base, para estudios posteriores y guía de análisis del servicio hotelero.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 1.- Conocer la forma eficaz en que se debe administrar un hotel, para su mejor realización como servicio.
- 2.- Conocer los controles y procedimientos a seguir en cada uno de los departamentos de un hotel.
- 3.- Tener una guía mínima para manejar un hotel, cada uno de los departamentos de un hotel.



GLOSARIO

ALLOTMENS Grupo de habitaciones que se reserva a alguna agencia

CAMARISTA Persona encargada de mantener las habitaciones en buen orden y limpieza.

EVENTOS Bodas, convenciones, coctels dentro del hotel.

MOZO Persona encargada de la limpieza en determinadas áreas del hotel.

NO-SHOWS Movimiento en el que se le carga un depósito a un cliente que no llegó y tenía reservada habitación para una fecha estipulada.

PAJE Persona en el hotel que se dedica a la entrega en las habitaciones de: flores, paquetes, telegramas, cartas, etc.

PLAN AMERICANO Plan que incluye desayuno, comida y cena.

PLAN CONTINENTAL Plan que incluye desayuno continental.

PLAN EUROPEO Plan en el que el huésped no tiene alimentos.

RACK ALFABETICO Tablero de información donde se anotan a todos los huéspedes.

VALETS Encargado de recoger la ropa y entregarla a los huéspedes en el hotel.



INTRODUCCION

En Guatemala una de las principales fuentes de ingresos para el país, es el turismo que, anualmente, se gasta buena cantidad de dólares, y, tomando en cuenta que los hoteles están íntimamente ligados a éste, cada hotel deberá de mantener una buena imagen con la persona que lo solicite, en cuanto a una buena calidad de servicio se refiere.

El presente trabajo trata de dar ayuda a los hoteles pequeños de 2 y 3 estrellas, en cuanto a controles y procedimiento que se deben seguir en cada uno de los departamentos más importantes dentro del hotel; para que la persona hotelera pueda tomar una pequeña concepción de que debe de darle importancia y mejorar dentro de su establecimiento; en este trabajo se presenta una guía bastante resumida, pero casi completa de lo que es en sí un hotel en cada departamento; por lo que no se duda en que será de bastante utilidad para la persona que lo aplique o la persona que desee partir de algo para profundizarlo más.

En cada uno de los capítulos se da a conocer uno o más departamentos, principiando con algunos conceptos generales que hacen más fácil su utilización y dándole importancia en primer lugar a la diferencia entre servicio y producto, ya que el hotel ofrece un servicio y partir de ahí para conocer bien qué es un servicio.



CAPITULO 1

ASPECTOS LEGALES EN EL PAIS

1.1 Leyes que rigen los hoteles

- Hoteles de dos estrellas,
- Hoteles de tres estrellas.

1.2 Beneficios legales como industria.

1.3 Restricciones dentro del área nacional.



ASPECTOS LEGALES EN EL PAIS

1.1.- LEYES QUE RIGEN A LOS HOTELES

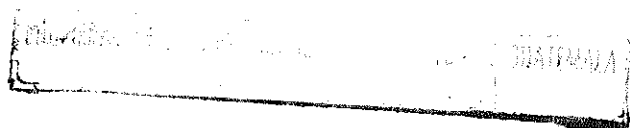
Como es del conocimiento, todos los hoteles se rigen por ciertas leyes dentro del área que delimitan en un país, y, haciendo caso de las categorías en que se encuentren y teniendo en cuenta que éstos se dividen de 1 hasta 5 estrellas.

Haciendo referencia a los hoteles en Guatemala y los que nos interesan dentro de estas páginas, son los hoteles de 2 y 3 estrellas, se describirán a continuación las leyes que afectan a los mismos.

HOTELES DE DOS ESTRELLAS

Estos, se encuentran como todos los demás en Guatemala regidos por el REGLAMENTO PARA ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE, del Instituto Guatemalteco de Turismo, según acuerdo gubernativo No. 1144-83, y de los que se hace referencia en los artículos siguientes.

Artículo 33. Deben estar instalados en los edificios que ofrezcan a los huéspedes condiciones indispensables de comodidad. Los suelos, paredes y techos de todas las dependencias estarán revestidos con materiales o pintura de buena calidad. La vajilla, cristalería, cubertería y ropa de cama, serán los adecuados en calidad y cantidad.



Artículo 34. Los establecimientos que se clasifican en esta categoría deben adecuar sus dependencias e instalaciones de uso general a las condiciones siguientes:

- entrada: para usos múltiples;
- vestíbulo: en él se encontrará sala de estar y claramente identificados: recepción, caja y teléfono;
- elevadores: se requerirán en edificios que consten de planta baja y tres niveles o más; según sea su capacidad, habrá uno o más elevadores, si el área del edificio es menos de 300 metros no se exigirá este requisito;
- escalera: relacionará todos los niveles;
- pasillos: tendrán una anchura mínima de 1.3 metros, contará con iluminación adecuada, indicación de la salida de emergencia y numeración de habitaciones;
- comedor: su superficie mínima será en relación al número de habitaciones; y,
- sanitario: independientes para damas y caballeros, ambos con un lavamanos y un inodoro y los de caballeros con mingitorio en apartados individuales.

Artículo 35. Las habitaciones constarán de dormitorio y el cuarenta por ciento de éstas estarán dotadas con cuarto de baño privado y sus instalaciones y equipo deben tener las siguientes características:

- dormitorio: la altura de piso a techo sera, como mínimo de 2.4 metros, la superficie de 9.00 metros cuadrados para la habitación sencilla y de 12.00 metros cuadrados para la habitación doble, dispondrá de closets empotrados o no; y,
- cuarto de baño: su superficie será de 3.50 metros cuadrados y debe contar con regadera y lavamanos con agua fría y caliente e inodoro. Las paredes cubiertas de mosaicos o azulejos en una superficie adecuada.

Artículo 36. Baños generales: por cada cuatro habitaciones sin baño privado, el establecimiento debe tener un baño para damas y otro para caballeros, independientes, los cuales constarán de inodoros, lavamanos y regaderas, éstas con agua caliente y fría y el de caballeros con mingitorio.

Estas habitaciones deben estar en apartados individuales para ser usados, individualmente. Las paredes estarán revestidas en una superficie adecuada de azulejo, mosaico o su equivalente en calidad.

Artículo 37. Las dependencias e instalaciones de la zona de servicios constarán con:

- cocina: con área mínimo equivalente a la cuarta parte del comedor y debe contar con una pequeña bodega y equipo de refrigeración y congelamiento; y,

- dependencias del personal de servicio. comedor, vestidores y sanitarios, independientes para el personal masculino y femenino. Los baños estarán dotados de regaderas, lavamanos, mingitorios e inodoros en apartados individuales. (1)

HOTELES DE TRES ESTRELLAS

Artículo 29. Deben estar instalados en edificios que sin ser suntuosos ofrezcan condiciones confortables.

Las instalaciones generales, del establecimiento y las particulares de las habitaciones, así como el mobiliario, tapicería, lámparas, cuadros y, en general, todos los elementos decorativos, serán de buena calidad. Los suelos, paredes y techos de todas las dependencias del hotel, estarán revestidos con materiales o pinturas cuya calidad armonice con el ambiente y categoría del establecimiento.

Las vajillas, cristalería, cubertería, marmolería y ropa de cama, serán las adecuadas en cantidad y calidad.

Artículo 30. Los establecimientos que se clasifiquen en la categoría de tres estrellas, deben adecuar sus dependencias e instalaciones de uso general a las condiciones siguientes:

- entradas: tendrán una principal para huéspedes y usuarios y otra para el personal y servicios;

- **vetíbulo:** en él se encontrarán sala de estar y claramente identificados: recepción, caja, servicio de botones y teléfono;
- **elevadores:** si el edificio consta de planta baja y dos o más niveles, deben contar con uno o más elevadores, según su capacidad, que comunicarán todos los niveles del hotel. Si el área del edificio del hotel es menor de 300 metros cuadrados no se exigirá este requisito;
- **escalera:** debe relacionar todos los niveles del hotel;
- **pasillos:** tendrán una anchura mínima de 1.40 metros, estarán alfombrados o recubiertos de otro material adecuado, iluminación adecuada, indicación de salida de emergencia y numeración de habitaciones;
- **bar:** debe estar instalado en un lugar adecuado, pudiendo utilizar parte del vestíbulo;
- **comedor:** su superficie mínima será en relación al número de habitaciones; y,
- **sanitarios:** independiente para damas y caballeros, ambos, con un lavamanos e inodoro y los de caballeros con mingitorio, en apartados individuales. Estarán dotados de jabón, toallas desechables o secadores. Las paredes estarán revestidas en una superficie adecuada de mármol, azulejo, mosaico o su equivalente en calidad.

Artículo 31. Las habitaciones constarán de dormitorio y cuarto de baño privado, sus instalaciones y equipo deben tener, como mínimo las siguientes características:

- dormitorio: la altura de piso a techo será, como mínimo, de 2.40 metros y la superficie de 9.00 metros cuadrados para las habitaciones sencillas de y 13 metros cuadrados para las habitaciones dobles. Dispondrán de teléfono interno y externo, si las condiciones lo permiten, de closets empotrado o no, con una profundidad útil de 0.60 metros cuadrados, como mínimo, y, una anchura de 1.10 metros;
- cuarto de Baño: la superficie de los cuartos de baño será de 3.50 metros cuadrados. Las paredes estarán cubiertas de mosaicos o azulejos en una superficie adecuada. Los elementos sanitarios, como la grifería y demás accesorios, serán de buena calidad, las regaderas y lavamanos dispondrán de agua caliente y fría a toda hora; y,
- suite: si tuviere, constará de dormitorio y baño de igual categoría a los previstos en este artículo sala adicional de uso múltiple.

Artículo 32. Las dependencias e instalaciones de la zona de servicios costarán con:

- cocina: con área mínima, equivalente a la cuarta parte del comedor;

- bodega de alimentos: con área mínima equivalente a la cuarta parte del área de la cocina y con área de refrigeración y congelamiento; y,
- dependencia de personal de servicio: comedor, vestidores y sanitarios independientes para el personal masculino y femenino. Los baños estarán dotados de regaderas, lavamanos, mingitorios e inodoros en apartados individuales (1)

1.2 BENEFICIOS LEGALES COMO INDUSTRIA

Todos los hoteles gozan de beneficios, como empresas pero, dentro del margen a que conciernen como industrias hoteleras, tienen prioridades de beneficios establecidos dentro de LA LEY DE FOMENTO TURISTICO NACIONAL, precisamente en el artículo siguiente.

Artículo 10. Las personas individuales o jurídicas que al amparo de la presente Ley, realicen en un Centro o Zona declarada de Interés Turístico Nacional, inversiones, obras, construcciones, Instalaciones, servicios o actividades relacionadas con el turismo gozarán, por el término de diez años, de los siguientes beneficios:

- a) reducción hasta del cincuenta por ciento de los impuestos que graven los actos de constitución y ampliación de sociedades que tengan por objeto dichas actividades;

- b) exoneración de todos los impuestos y derechos sobre importación, así como cargos y sobrecargos, sobre materias primas, materiales de construcción, equipos, aparatos, vehículos o embarcaciones de cualquier clase, utensilios, mobiliario y enseres en general, destinados a tales instalaciones y construcciones, así como sobre los aparatos, equipos y objetos de entretenimiento y diversión para los usuarios de dichas instalaciones, siempre que no sean producidos por la industria nacional o centroamericana en igualdad de condiciones;
- c) exoneración del pago del impuesto territorial sobre las nuevas construcciones o sobre el valor de las ampliaciones o modernizaciones. (2)

1.3 RESTRICCIONES DENTRO DEL AREA NACIONAL

Tomando en cuenta la primera hoja de la Ley de Fomento Turístico Nacional que expresa lo siguiente:

Según el decreto No. 25-74

"Que es necesario realizar, en forma ordenada, la promoción, desarrollo e incremento del turismo en el país a través del planeamiento integral de los recursos nacionales de interés turísticos, a efecto de obtener los máximos beneficios del sector cuya gestión corresponde dirigir al Instituto Guatemalteco de Turismo;

- que dentro del territorio nacional deben establecerse Zonas y Centros de Interés Turístico y eleborarse técnicamente planes de promoción y ordenación para su adecuado desarrollo, mediante una correcta política de fomento que al efecto debe realizar la entidad estatal encargada de estas actividades;

- que debe estimularse al sector privado a efecto de promover la inversión de capitales para la consecución de los fines previstos dentro de tal planificación". (2)

De lo anterior se puede ver que no existen restricciones, para los hoteles y que benefician al turismo, sino que existen estímulos para su creación.

Debe tomarse en cuenta, también, que las restricciones que pudieran aparecer en un tiempo indeterminado, serán dadas sobre transgresiones de la Ley Nacional, propias de la Constitución de la República.

De lo anterior, Guatemala tiene por medio del turismo, uno de los niveles más altos de ingresos; las restricciones seguirán siendo mínimas o casi nulas.



CAPITULO 2

CONCEPTOS GENERALES

- 2.1 Servicio y diferencia con producto:
 - características de un producto,
 - características de un servicio.
- 2.2 Hotel
- 2.3 Departamento de reservaciones
- 2.4 Departamento de recepción
- 2.5 Gerencia nocturna
- 2.6 Lavandería y seguridad
- 2.7 Gerencia de habitaciones
- 2.8 Restaurante y mantenimiento



CONCEPTOS GENERALES

2.1. SERVICIO Y DIFERENCIA CON PRODUCTO

Para hablar de servicio y producto se deberá conocer en realidad a qué se refiere ya que, en Guatemala es comun oír hablar de lo que es producto y no se le da suficiente énfasis a lo que es servicio. Para conocer la diferencia entre servicio y producto véase los términos en sí:

PRODUCTO

Es todo lo que se produce y es tangible, teniendo forma, tamaño y peso.

SERVICIO

Es algo intangible, que se produce y se consume simultaneamente.

De lo anterior se puede visualizar que la clave para diferenciarlos es el carácter de tangibilidad: uno es tangible y el otro no. De esto se desprenden varias diferencias que se pueden mencionar.

CARACTERISTICAS DE PRODUCTO

- El producto es tangible.
- La propiedad se traslada al momento de la compra.

- Se puede revender el producto.
- Se puede hacer una demostración del producto antes de venderlo.
- Se puede almacenar el producto en inventario.
- La producción y el consumo pueden separarse en el espacio.
- El producto puede transportarse.
- El producto puede exportarse. (3)

CARACTERISTICAS DEL SERVICIO

- El servicio es intangible.
- Generalmente, no se traslada la propiedad al momento de la compra.
- No es posible revender el servicio.
- El servicio no existe antes de la compra.
- El servicio no puede almacenarse.
- El servicio y el consumo son simultáneos.
- Normalmente, no se puede exportar el servicio, pero, el sistema de suministro sí. (3)

2.2 HOTEL

El hotel no es nada más que un establecimiento de hostelería más o menos de lujo que se dedica a dar alojamiento y comida a la persona que lo solicite; según el diccionario.

En Guatemala existe una clasificación de los hoteles,

dependiendo de lo que ofrecen a los clientes como: restaurante, piscina, gimnasios, salones de baile, salas de descanso, etc. A medida en que se incrementan los servicios en hotel, éste cambia de categoría, por lo que se encuentran hoteles desde 1 estrella hasta 5 estrellas; como se dijo, esto variará dependiendo de los servicios que ofrezcan y el lujo del mismo.

Ya el hotel en su división administrativa, cuenta con varios departamentos principales como lo son: reservación, recepción, gerencia nocturna, gerencia de habitaciones, restaurante, mantenimiento, ama de llaves, seguridad, lavandería, bell boys, etc.

2.3 DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES

El departamento de reservaciones en un hotel es el encargado de controlar y manejar las reservaciones que se realicen en el hotel, ya sea vía personal, por telegrama, carta, teléfono, etc.

En este departamento se manejan algunas políticas del hotel para incrementar la clientela o atraerla, ya que es este departamento bastantes veces el primero en tratar a los clientes y estas políticas pueden ser de descuentos, reembolsos, paquetes especiales, etc.

También es el departamento que está en estrecha relación con las agencias de viajes: por lo que maneja los allotments que

son grupos de habitaciones que se reservan a alguna agencia que organiza grupos y, periódicamente, los recomienda al hotel.

2.4 DEPARTAMENTO DE RECEPCION

El departamento de recepción en un hotel es el encargado de recibir al cliente al momento de su arribo y prestarle atención en todos los servicios que él solicite, hasta el momento de su salida.

En este departamento es en el que más personas acuden a pedir información o a solicitar hospedaje; por lo que se manejan ciertos conceptos generales como el tipo de habitaciones que se encuentren en el hotel de las que podrían ser: habitación estudio: que tiene sofá-cama, twin: 2 camas; doble beds: dos camas separadas; hollywood: dos camas gemelas unidas; king: cama matrimonial; junior suite: recámara y una sala; suite presidencial: más de una recámara y una sala.

En general, este departamento conoce todo lo relacionado con información, referente a lo que el hotel tiene.

2.5 GERENCIA NOCTURNA

En un hotel, la gerencia nocturna es la encargada de la supervisión del trabajo que se se ha realizado durante todo el día en el departamento de recepción y, además, tiene la responsabilidad general del hotel durante la noche.

Este departamento controla todos los reportes que en recepción se realicen y durante la noche el personal que se dedica a laborar estará bajo su cargo.

2.6 LAVANDERIA Y SEGURIDAD

Departamento secundario del hotel, dependiendo el tipo de hotel que se trate, que se dedican como su nombre indica a la misma función.

Lavandería: en este departamento se realizan las labores de lavandería y tintorería en lo que se refiere a: ropa del hotel, mantelería, ropa de clientes, uniformes, etc.

Seguridad: departamento que se dedica a conservar la imagen del hotel en cuanto a seguridad, se refiere a que dará una buena moralidad que, en sí, sus funciones son: vigilancia, seguridad y moralidad.

2.7 GERENCIA DE HABITACIONES

Gerencia en un hotel, responsable de los departamentos de: reservaciones, administración, bell boys, ama de llaves, lavandería y teléfonos.

Dentro de las funciones de la gerencia de habitaciones está atender reclamos de los huéspedes, mantener al personal bajo su cargo con un buen criterio de atención al cliente, coordinar entrada y salida de grupos, supervisión y capacitación de personal bajo su cargo.

2.8 RESTAURANTE Y MANTENIMIENTO

Departamentos del hotel que dan imagen y buena funcionalidad al mismo; capaces de crear buena fama e imagen del hotel.

Restaurante: establecimiento dentro del hotel, donde se sirven comidas y bebidas. (4)

La comida y bebidas que se servirán dentro del hotel serán de acuerdo al menú del mismo y a las políticas que se presenten por la gerencia.

Mantenimiento: departamento dentro del hotel, encargado de la buena funcionalidad del mismo, en lo que se refiere a equipo e instalaciones.

Por lo menos, dentro del hotel, el departamento de mantenimiento estará bien capacitado en lo que se refiere a sistema eléctrico, sistema hidráulico, sistema mecánico y control de energéticos.

CAPITULO 3

DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES Y RECEPCION

3.1 Formas de control

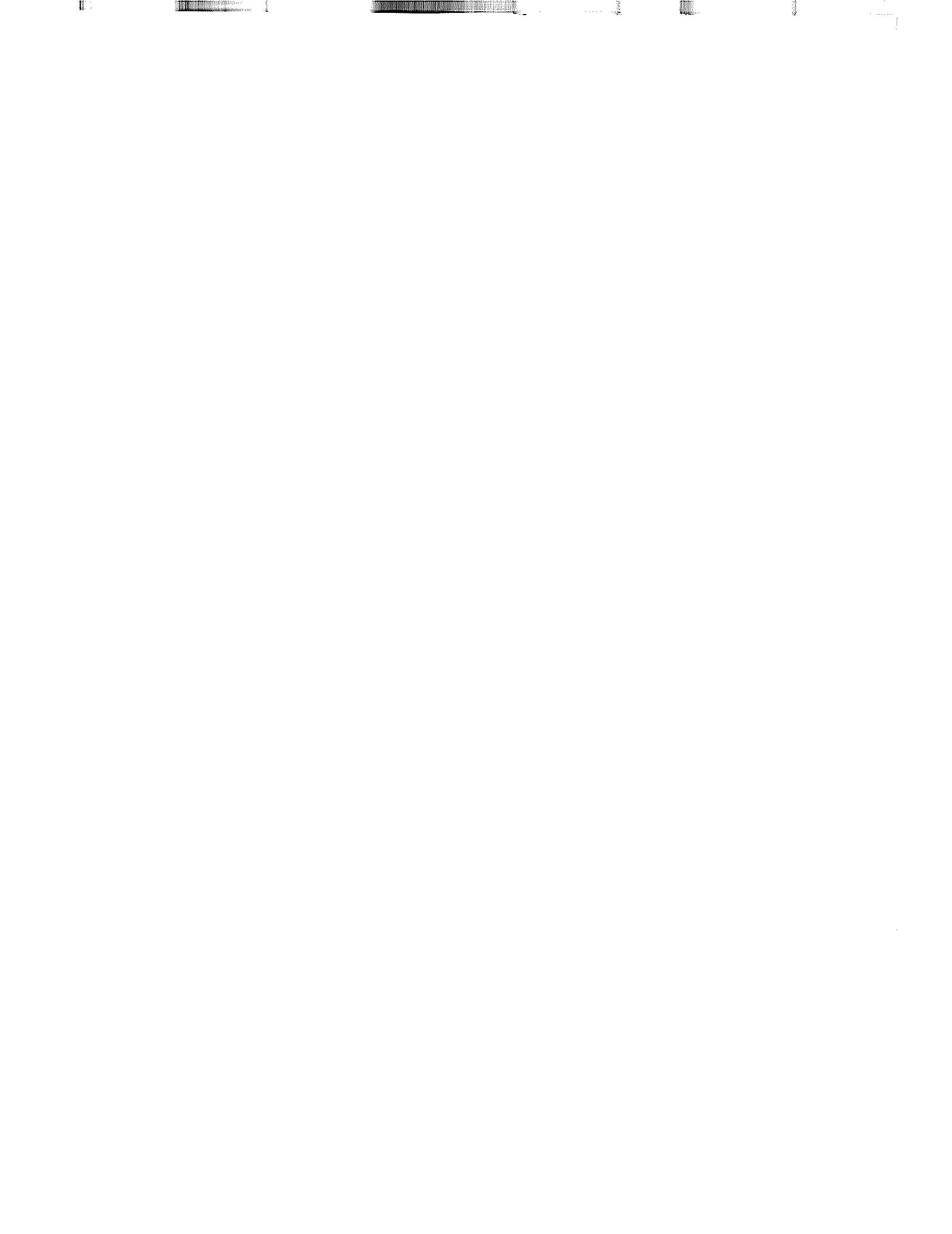
3.2 Procedimientos a seguir:

- en el departamento de reservaciones,
- en el departamento de recepción.

3.3 Términos usados

3.4 Reportes y pronósticos

3.5 Material y papelería usada



DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES Y RECEPCION

3.1 FORMAS DE CONTROL

Es necesario tener un estricto control de las reservaciones y llegada de los clientes; desde aquí empieza el buen o mal servicio que se pueda presentar a los clientes y que generalmente, dirá desde el principio qué tan buena será la permanencia dentro del hotel; si existe una equivocación podría el hotel tener pérdidas en forma directa o indirecta.

De lo anterior cuando se habla de pérdidas directas, podría darse el caso de que el hotel tuviere que ofrecer al cliente una habitación mejor de la que él solicitó, estando ocupadas las de esta clase; y, si se habla de pérdidas indirectas, el hotel perdería en publicidad gratuita de parte de los clientes.

Teniendo en cuenta lo bueno que se debe ser desde el principio, se tendrán que manejar ciertos controles básicos, ya sea en una hoja de trabajo por computadora o en formas de racks como la política y tipo de personal que necesite el hotel.

Cada vez que se reciba una reservación, se debe crear un pequeño archivo con una mínima tarjeta que, por lo menos, deberá tener los siguientes datos:

TARJETA DE RESERVACION

Fecha de llegada:.....	Fecha de salida:.....
Nombre principal:.....	
Clase habitación:.....	Número habitaciones:.....
Reservación por: Carta ()	Teléfono ()
Telegrama ()	Personal ()
Fecha:.....	Hora:.....
Tomada por:.....	

De la anterior tarjeta de control, la persona encargada de las reservaciones deberá contar con el control altamente visible, ya sea en un pizarrón especial o una hoja de regular tamaño, para llenarla con los números de habitaciones y las fechas para ser llenados los espacios con un marcador o lápiz (borrables) en caso se anule la reservación; como ejemplo lo siguiente:

NOTA: Las habitaciones, generalmente, están numeradas, pero, también se pueden ordenar por letras.

HABITACIONES RESERVADAS																	MES: _____	
FECHA	HABITACION																	
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	ETC
1																		
2																		
3																		
4																		
5																		
6																		
7																		
8																		
9																		
10																		
11																		
12																		
13																		
14																		
15																		
16																		
ETC																		

Los anteriores controles son los básicos para el departamento de reservaciones y en el departamento de recepción que es el centro del hotel, deberán existir, también, ciertos

controles básicos para el hotel ya que todos los departamentos recurrirán a éste para solicitar informaciones y reportes.

Cuando llegue el cliente deberá llenársele una nueva hoja que servirá de control al cliente mientras esté en el hotel, donde se adjunten todos los cargos extras que requiera del hotel como llamadas telefónicas, comida, etc. o abonos que realice, como lo siguiente:

CLIENTE: _____ HABITACIONES QUE OCUPA: _____ FECHAS EN QUE ESTARA (N): _____					
FECHA	DETALLE	CARGOS	ABONOS	SALDOS	OBSERVACIONES
+OBSERVACIONES GENERALES				FORMAS DE PAGO	
-----				Efectivo: _____	
-----				Tarjeta de Cre: _____	
-----				Total: _____	

Además de lo anterior, hay que hacer papelería para que firme el huésped en caso de llegarle un paquete, papelería, telegrama, revista, etc.

3.2 PRECEDIMIENTOS A SEGUIR

EN EL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES

- Al recibir una reservación, sea por el medio que sea, deberá procederse a llenar la hoja de reservaciones.
- Al haber llenado la hoja de reservaciones se deberá proceder a llenar la hoja de habitaciones reservadas, ya sea en la hoja electrónica de la computadora, el pizarrón con marcador o la hoja de mes.
- Al tener las dos hojas llenas, deberá procederse a colocar las hojas de reservaciones en los archivos activos, hasta que el huésped salga del hotel para colocar la hoja en archivos no activos en orden de calendario.
- Al recibir la reservación se deberá pedir un depósito para garantizarla, si no se hace, se deberá dar un plazo, según sea la política del hotel.

OTROS TIPOS DE PROCEDIMIENTOS EN EL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES

- Si se cancela una reservación, deberá archivar-se la hoja cancelada en un archivo especial, haciéndole la observación respectiva y se procederá a borrar en las habitaciones reservadas.

- Si el cliente cancela después de fecha de permanencia, deberá cargársele el tiempo correpondiente y devolverle la parte del depósito.

- Si se recibe el cambio de una reservación, deberá hacer-se nueva papelería y adjuntarla a la primera hoja de reservación con la observación respectiva y cambiar en las habitaciones reservadas.

EN EL DEPARTAMENTO DE RECEPCION

- A la hora de llegar el huésped, inmediatamente se deberá identificar con su hoja de reservación y si no ha realizado una reservación, se le deberá abrir una hoja y, para mejor atención se le darán a conocer los datos importantes de su reservación para que los datos sean corroborados.

- Hay huéspedes que vendrán a veces de parte de una agencia de viajes, por lo que éstos deberán traer la hoja de autorización respectiva, en la que conste que esta agencia de

viajes se hace responsable del cliente. (varias agencias de viajes trabajan conjuntamente con hoteles)

- Varios hoteles utilizan racks para colocar tirillas para colocar las reservaciones, por lo que, si éste fuere el caso existe un código de colores para su colocación y deberán colocarse de la siguiente forma:

COLOR TIRILLA	RESERVACIONES
Color amarillo	Garantizadas
Color blanco	Límite
Color Rojo	Atenciones especiales o cortesías
Color Azul	grupos (5)

- Cuando se dé recepción a un huésped debe darse conocimiento del restaurante, si existe, o, bar, para que él acuda a consumir, frecuentemente; además, el ahorro de agua caliente y aire acondicionado.

- Se debe ir llenando el hotel de piso en piso, para que se ahorre energía.

- Se debe hacer que el huésped firme a la hora de entrada, para supervisar su firma a la hora de consumo y darle una carta de bienvenida que incluya eventos durante su permanencia en el hotel o en la ciudad.

- Si el huésped no tiene suficiente equipaje que garantice

el pago en el hotel, se le pedirá un depósito en efectivo o un baucher de su tarjeta de crédito.

- Si un cliente paga solamente una noche, se deberá informar que el crédito del mismo es nulo y los pagos deberán ser inmediatos al consumo.

- Cuando el huésped se despida del hotel y liquide su saldo se deberá hacer un cierre de su ficha de cliente y archivarlo en el lugar correspondiente y se informará sobre la habitación para que sea limpiada inmediatamente.

- Para una mejor comunicación con el departamento de contabilidad, en la tarjeta del cliente debiera existir algún sello que visualice el tipo y clase de pago, porque varios hoteles emplean descuentos, créditos, etc.

- Para cualquier problema se deberá informar al Gerente de Turno y él tomará la decisión correspondiente.

3.3 TERMINOS USADOS

Existe una gama de términos usados dentro de los hoteles para el mejor conocimiento de los clientes y que son casi comunes a éstos como los siguientes:

ALLOTMENTS: que son grupos de habitaciones reservadas para una agencia de viajes y que tienen ciertas tarifas, por lo que las habitaciones se conocerán como triples, dobles y sencillas.(5)

PLANES DE COMIDAS: ya vienen establecidos con su nombre para mejor identificación y se les llama: Plan europeo el que no tiene ningún tipo de alimentación; Plan americano: que incluye los tres tiempos de comida y Plan continental que incluye desayuno continental.

HABITACIONES: en el caso de las habitaciones existen varios tipos como estudio: para una persona, twin: con dos camas, doble beds: con dos camas dobles separadas; hollywood: dos camas gemelas unidas; king: una cama matrimonial; junior suite: con recámara y sala; suite presidencial: más de una recámara y sala.

3.4 REPORTE Y PRONOSTICOS

Son de suma importancia los reportes y los pronósticos porque nos permitirán un mejor control y, además, una buena distribución de tiempo en el personal (contrataciones).

REPORTES

-En el departamento de reservaciones así como en el departamento de recepción, el primer reporte que se deberá de eleborar será el propio o, sea, del personal para control del mismo y éste deberá ser enviado diario o, semanalmente, a contabilidad o departamento de personal.

- De las hojas de control de los clientes se deberá hacer un

reporte detallado mensualmente del tipo de clientes, procedencia y si es preciso edades, el cual deberá ser enviado a las oficinas de INGUAT y quedarse una copia para distribuirla a mandos altos con fines de los pronósticos correspondientes y arreglos necesarios.

- Si se está ligado a Agencia de Viajes, deberá hacerse un reporte mensual de las mismas, para descuentos o bonificaciones respectivas.

- Se deberá hacer un reporte también del número de habitaciones ocupadas, así como de la cantidad de personas y esto deberá hacerse semanalmente, para conocer las fechas de alta permanencia.

- El departamento de recepción deberá enviar un reporte continuo al departamento de reservaciones de las habitaciones disponibles.

- Uno de los reportes más importantes en el departamento de recepción es a la Ama de llaves, en el cual indicará cada una de las habitaciones que están ocupadas en el hotel, para su limpieza diaria, y la hora que prefiere el cliente.

- Deberá hacerse un reporte especial también semanalmente de las llamadas realizadas, paquetes, telegramas o cosas pendientes de entregar, asimismo de las cosas olvidadas por el huésped.

- Deberá llenarse, también, un reporte continuo como libro, en el cual se anotará en orden cada huésped que llegue al hotel con la fecha respectiva, que será el de más utilidad para los pronósticos correspondientes y, además, el tipo de habitación que utilizó; este libro deberá estar como reporte abierto indefinido para que cualquier departamento lo pueda pedir en el momento preciso; sencillamente, podría hacerse de la siguiente forma:

No.	FECHA	HABITAC	NOMBRE	PROCEDENCIA
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
..

PRONOSTICOS

Estos serán dados respecto del reporte abierto anterior y serán influidos por fechas determinantes, como generalmente se les llama, temporadas fuertes y temporadas vacías, que en el transcurso del año presentarán, generalmente, las mismas condiciones, salvo casos de estados críticos del país.

En los hoteles, los pronósticos se tratan en períodos mensuales y no se toma como base todo un año para emplear métodos cuantitativos matemáticos, por lo que, en un mes, se tomará el pronóstico para el mismo mes el otro año, acompañado de temporadas especiales en el mismo año.

Generalmente, los hoteles pronostican con base en un porcentaje de acuerdo a la publicidad y promociones que se tengan que realizar y es más política del hotel que influencia matemática.

Lo anterior servirá al hotel para prever compras y contratación de personal.

3.5 MATERIALES Y PAPELERIA USADA

En estos dos departamentos deberá existir gran cantidad de materiales o papelería destinada al mejor servicio del cliente, por lo que, a continuación, se enumera una cantidad básica:

PAPELERIA IMPRESA

La papelería impresa que se ha mencionado anteriormente para los controles respectivos:

- tarjeta de reservaciones,
- libro de control,
- habitaciones reservadas,
- control de saldos,
- etc.

SELLOS NECESARIOS

Para hacer más fácil el control de identificaciones en la papelería, habrá que tener ciertos sellos:

- de fechas,
- confirmación,
- de cancelación,
- de recibido,
- de saldo,
- Etc.

DICCIONARIOS

Los diccionarios son muy útiles para atender a clientes a quienes que no se les entiende el idioma, por lo que, deberían existir, por los menos, diccionarios de:

- Inglés
- Francés
- Italiano
- Etc.

Además de todo el material y papelería usada, debe existir todo lo concerniente a lo que necesita una oficina.

CAPITULO 4

GERENCIA NOCTURNA Y DE HABITACIONES

- 4.1 Verificaciones necesarias.
- 4.2 Tipos de control al cliente.
- 4.3 Manejo de reportes.
- 4.4 Informes de otros departamentos.



GERENCIA NOCTURNA Y DE HABITACIONES

4.1 VERIFICACIONES NECESARIAS

Los gerentes nocturnos y de habitaciones tienen, entre sus atribuciones, la revisión de la mayoría de actividades dentro del hotel y, generalmente, la papelería importante, ya que de éste depende el éxito del control, las decisiones necesarias y la solución inmediata de los problemas; estas dos personas son base para el buen funcionamiento del hotel

Dentro de las verificaciones que cada uno de los gerentes deberá realizar, están las siguientes básicas.

En lo que se refiere al gerente nocturno, éste deberá verificar todas las actividades de todos los departamentos en lo que se refiere a la noche, ya que durante este período de tiempo todo el personal del hotel estará bajo su cargo.

El gerente nocturno, personalmente, deberá hacer supervisiones directas del trabajo de noche y, personalmente, contactarse con los jefes de departamentos que estén laborando; empezará por:

- revisar la papelería actual del departamento de reservaciones, verificando la hora en que algunos clientes se presentarán por la noche, para que el departamento de recepción no autorice cierto cuarto a alguna persona que llegue en la

noche sin previa reservación.

Deberá verificar el libro de control de huéspedes y, así, tomar en cuenta el reporte de pronósticos que deberá tener a mano.

Tendrá que verificar, principalmente, la hoja de control de saldos del cliente, ya que, además de la tarifa que se cobre por la habitación, generalmente, los clientes hacen uso de mas cargos durante la noche, ya que la mayoría de estos están en el hotel y hacen uso del bar y restaurante; la mayoría de llamadas telefónicas son realizadas durante este período y el hotel deberá cuidar que el cliente no se exceda de un saldo que se asigne, de acuerdo a la política del hotel, para no tener problema en pagos posteriores y, si es necesario, enviar una notificación, al cliente sobre los altos saldos que tenga e informarle, cortesmente, que deberá cancelar cierta parte, para seguir consumiendo.

Ademas de lo anterior, deberá revisar las entradas y salidas que se produzcan durante el día, junto con el recepcionista por cualquier error en el turno de día, asi como, la correspondencia no entregada durante el día por no estar el cliente o paquetes y mensajes.

Asimismo, el gerente nocturno por el período en que está, podrá mejor revisar la cantidad de personas que están en el hotel, ya que, a veces, hay convenciones en los que existe mucha gente durante el día y es imposible establecer dicho control.

El gerente nocturno tendrá la última palabra para recargar una tarifa a un cliente que no llegue durante el día y en la noche no se presente.

El gerente nocturno deberá hacer un resumen de lo más importante, estadísticamente, del hotel y dejar información para el otro día.

En lo que se refiere al gerente de habitaciones deberá verificar que los departamentos con tratos directos al cliente lo hagan cortesmente y atender, directamente las quejas de los clientes por cualquier problema que se presente.

Una de las funciones de verificación de éste deberá ser la buena coordinación de actividades en los diferentes departamentos así como crear actitudes necesarias en cada departamento para su mejor realización.

Deberá coordinar, además, las entradas y salidas de grupos y si es necesario, darles la bienvenida y despedida, personalmente, ya que esto ayudará a la buena imagen del hotel.

Cuando se necesite personal, deberá verificar que éste sea bien seleccionado y que tenga la capacitación necesaria para que se desempeñe en buena forma.

Deberá verificar, además, las cuentas que tenga cada cliente para autorizarlas a "cuentas por cobrar" o lo que sea necesario.

Una de las funciones básicas es la de verificar todos los reportes de los departamentos a su cargo.

4.2 TIPOS DE CONTROL AL CLIENTE

Con todas las verificaciones anteriores, estas gerencias estarán teniendo un control sobre el cliente que los llevará a tomar ciertas decisiones; pero véanse los controles más directos que del cliente tendrán.

El gerente nocturno tendrá el control de llegadas y salidas de clientes durante su período directamente con ayuda del recepcionista; tendrá directamente también el control de cuentas maestras para grupos de personas, ya que durante este turno es que se realizan por la mejor facilidad que durante el día.

Además, tendrá el control del cliente en lo que se refiere a la acreditación de cuentas de los depósitos enviados por los clientes.

Tendrá, también, el mayor control de clientes, en lo que se refiere a consumo en el restaurante, ya que es durante las últimas horas de la noche cuando el restuarante envía lo recaudado en efectivo y el informe final de los cargos.

El gerente de habitaciones tendrá el control general de los clientes, indirectamente, debido a que tendrá a mano todos los controles de los distintos departamentos y además será responsable en lo que respecta a los controles de cuentas por cobrar.

4.3 MANEJO DE REPORTES

El gerente nocturno sabrá manejar, adecuadamente, los reportes necesarios en su turno como lo son:

- el reporte de entradas y salidas durante el día, para tomar decisiones de habitaciones durante la noche.
- el reporte de reservaciones que llegará por la noche.
- el reporte de saldos de cada cliente, ya que puede un cliente retirarse por la noche y él deberá tomar decisiones en caso de ciertos problemas.

El gerente de habitaciones, a diferencia del gerente nocturno, maneja mucho más reportes que le son enviados de los diferentes departamentos como lo son:

- el propio gerente nocturno deberá enviarle un reporte al gerente de habitaciones de los ingresos durante la noche,
- manejará el reporte del total de las reservaciones así como de los bell boys y lavandería si los hay;
- tendrá bajo su cargo el manejo de los reportes correspondientes a las bodegas que existan dentro del hotel así como seguridad, si la hay y todo lo referente al personal como asistencia, permisos, vacaciones, etc;
- tomará decisiones sobre los reportes de consumos altos y algo muy importante es el manejo del reporte de los

pronósticos para su habilitación.

El gerente de habitaciones deberá, también, enviar un reporte de inversiones realizadas supervisadas, personalmente, y, los respectivos presupuestos.

4.4 INFORMES DE OTROS DEPARTAMENTOS

El gerente de habitaciones, al igual que el gerente nocturno, tendrá a la mano los informes de todos los departamentos del hotel como:

- reservaciones
- resepciones
- ama de llaves
- bell Boys
- restaurante
- lavandería
- seguridad
- Etc.

De los reportes anteriores el gerente de habitaciones y el gerente nocturno deberán tomar bastante en cuenta los aspectos más importantes para la realización mejor de su trabajo y no perderse en aspectos no básicos para tomar una decisión inmediata, por lo que, ellos, al recibir éstos, deberán ver, inmediatamente, lo siguiente en cada reporte.

En el reporte de reservaciones: calidad de cliente que

llegará, para supervisar habitación a ocupar; tiempo de permanencia, calidad de pago que tendrá, verificar si es cliente común o no, etc.

En el reporte de recepción: horario que llegó el cliente, definición de pagos, concordancia con reservaciones, etc.

En el reporte de ama de llaves: personal que atiende en cada nivel, cantidad de habitaciones limpias, pérdidas de utensilios y ropa de cuarto, etc.

En el reporte de bell boys: horarios de trabajo y cantidad de equipaje del cliente.

En el reporte de restaurante: consumo particular del cliente, por día, pagos realizados, anomalías en las observaciones, etc.

En el reporte de lavandería: incrementos en la cuota del cliente; cantidad de ropa lavada, etc.

En el departamento de seguridad: horarios respectivos y demás observaciones, etc.

Además, ellos tendrán que rendir informes a:

Gerente General del hotel y

Gerentes de otros departamentos.

De lo anterior, todo debe poseer un archivo general para su utilización y control.



CAPITULO 5

LAVANDERIA Y SEGURIDAD

- 5.1 Tipos de control.
- 5.2 Materiales utilizados.
- 5.3 Costos y analisis de resultados.



LAVANDERIA Y SEGURIDAD

Es necesario que cada hotel tenga un departamento de lavandería y seguridad, que afectarán positivamente al cliente, debido a que si necesita estar varios días dentro del mismo, lógicamente, necesitará la limpieza de su vestido, además si comprueba que existe seguridad, tendrá cierta confianza y verificará que el hotel se presente en una forma seria; véase inicialmente, el aspecto referente a lavandería.

Todo departamento de lavandería deberá poseer, por lo menos, el siguiente equipo:

- lavadora grande para blancos,
- lavadora pequeña para ropa de huéspedes,
- secadora grande,
- secadora pequeña,
- prensas para planchado.

y de lo anterior se desprende que deberá tener una pequeña bodega, convenientemente regulada con jabón, detergentes, suavizadores, aceites de lavandería, acondicionadores, etc.

En lo que se refiere al departamenteo de seguridad, generalmente, se contrata personal de afuera para su utilización, además de que varios hoteles cuentan con un departamento

bastante grande; pero, en general, todo trabajador dentro del hotel deberá ser un agente de seguridad.

5.1 TIPOS DE CONTROL

Como en los demás departamentos, el control que se debe ejercer en estos departamentos es bastante importante, porque conlleva mejorar el servicio; además que influirá en el costo del mismo, que podría ser una fuente de pérdidas dentro del hotel.

Empezando en lavandería, los tipos de control empiezan con la creación de una hoja de tarifas, para que el cliente pueda evaluar lo que tendrá que pagar y, así, no exista ningún problema posterior y estas hojas deberán estar sobre el televisor o mesa principal en el cuarto del cliente, detalladamente, en la mejor forma diversificada de los tipos de ropa y tarifas, por lo que se podrá hacer de la siguiente forma:

HOTEL
LAVANDERIA

TARIFAS DE LA LAVANDERIA

LISTADO	PRECIOS
pantalones de tela	\$x.xx
pantalones de lona	\$x.xx
camisas	\$x.xx
camisetas	\$x.xx
playeras	\$x.xx
pañuelos	\$x.xx
calzoncillos	\$x.xx
pijamas	\$x.xx
calcetines	\$x.xx
batas	\$x.xx
traje completo	\$x.xx
solo saco	\$x.xx
chaleco	\$x.xx
corbata	\$x.xx
blusas	\$x.xx
vestidos	\$x.xx
fondos	\$x.xx
medio fondo	\$x.xx
brassieres	\$x.xx
camisones	\$x.xx
sweaters	\$x.xx
medias	\$x.xx
abrigos	\$x.xx
etc.	
<p>Nota: si quiere almidonar deberá cancerlar un XX por ciento más.</p>	

De lo anterior procederán los siguientes tipos de control
que deberán efectuarse

Procederán a continuación, dos tipos de control, uno que indicará la cantidad de ropa propia del hotel lavada durante el día y otra que indicará la ropa del cliente, individualmente, junto con el recargo respectivo.

En primer lugar véase el control respecto del cliente, que podrá hacerse en una hoja, especificando el tipo de prenda, cantidad, costo, cargo por almidonado y total; no olvidándose la firma del cliente de orden y su firma de cargo a su cuenta en un adjunto de la siguiente forma:

+-----+-----+-----+-----+-----+						
: HOTEL						
: LAVANDERIA						
: NOMBRE DEL CLIENTE: _____						
: FECHA: _____ No. DE CUARTO _____						
+-----+-----+-----+-----+-----+						
: PRENDRA	:	CANTIDAD	: TARIFA	: ALMIDON	: TOTAL	:
+-----+-----+-----+-----+-----+						
+-----+-----+-----+-----+-----+						
+-----+-----+-----+-----+-----+						
+-----+-----+-----+-----+-----+						
+-----+-----+-----+-----+-----+						
+-----+-----+-----+-----+-----+						
+-----+-----+-----+-----+-----+						
+-----+-----+-----+-----+-----+						
+-----+-----+-----+-----+-----+						
+-----+-----+-----+-----+-----+						
+-----+-----+-----+-----+-----+						
+-----+-----+-----+-----+-----+						
+-----+-----+-----+-----+-----+						
+-----+-----+-----+-----+-----+						
+-----+-----+-----+-----+-----+						
: F _____						
: Firma del cliente						
+-----+-----+-----+-----+-----+						

Adjuntar lo siguiente a lo anterior

CARGO DE LAVANDERIA	
NOMBRE DEL CLIENTE: _____	
FECHA: _____	HABITACION: _____
ATENDIDO POR: _____	
TOTAL DEL CARGO: _____	
F. _____	
cliente	

Como se mencionó, anteriormente, deberá hacerse una hoja propia del hotel por día, verificando la cantidad de ropa lavada de la siguiente forma:

LAVANDERIA	
FECHA: _____	
NOMBRE DE PERSONA RESPONSABLE: _____	
TIPO DE PRENDA	CANTIDAD
OBSERVACIONES:	

De los anteriores controles, el departamento, obligatoriamente, deberá llevar dos libros de control extra, en los cuales deberán anotar, diariamente, las cantidades de entrada y salidas de las diferentes prendas; en uno referente a los clientes y en el otro referente a ropa del hotel; anotando el tipo de prenda, cantidad, cliente y número de cuarto.

En lo que respecta a los controles que deberá llevar seguridad, son generalmente visuales, por lo que la única hoja de control será su libro de reportes, en el cual pondrá las anotaciones pertinentes.

Si existen anomalías, seguridad enviará al gerente un sobre cerrado con la información dentro, haciendo las observaciones necesarias.

5.2 MATERIALES UTILIZADOS

Existe gran cantidad de materiales utilizados en cada uno de estos departamentos, pero, haciendo referencia al nombre propio de cada uno de ellos, se citan a continuación algunos.

En el caso de equipo en lavandería, como se mencionó anteriormente, deberá contar con:

lavadoras: diferentes tipos de lavadoras, distinguiendo el uso

de cada una de ellas, como alguna grande para blancos, y pequeña, para estrictamente los huéspedes.

Secadoras: de la misma forma que las lavadoras, una grande para el hotel y otra para los huéspedes.

Planchas: utilizar, por lo menos, dos, una grande y otra pequeña.

Asi como los suministros necesarios se menciono anteriormente.

En lo que se refiere a las hojas de control, se deberá tener un archivo especial de ellas asi como una cantidad de ellas, de acuerdo al pronóstico del hotel e impresas, adecuadamente, según necesidades.

También deberán existir formas impresas de los diferentes reportes, como lo son: reportes diarios de lavandería y tintorería, reportes de asistencia de personal y requisiciones a las diferentes bodegas y, si es bastante fuerte, se deberá contar con una computadora.

En el área de seguridad deberá contarse con todos los materiales adecuados, como papelería impresa para los diferentes tipos de reporte y tipos de control que se asignen.

5.3 COSTOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

Existen dos caminos dentro del hotel para valuar el departamento de lavandería y seguridad; ya que dependiendo de los resultados, se visualizará si es conveniente para el hotel tener su propia lavandería y seguridad o utilizar una lavandería ajena al hotel y que se encuentre cercana; de la misma forma, contratar una agencia de seguridad. Esto depende de la valuación relativa a qué grande es el hotel; a continuación se presentarán algunos pasos a seguir en el sistema de evaluación, particularmente, de estos departamentos, para tomar la decisión si se implementan dentro del hotel o se contrata fuera del hotel.

Véase, en primer lugar, el departamento de lavandería:

- es necesario visualizar qué tanto trabajo tendrá el hotel en lo que se refiere a lavandería, ya que, si será poco trabajo no resultaría productivo para el hotel comprar el equipo y contratar personal para su manejo.

Para tomar la decisión se podrá hacer una comparación siempre en lo referente a costos, desde el principio, tomando en cuenta un período base de tiempo.

Es necesario comparar todo el costo implicado para, después, compararlo con los costos de la lavandería elegida; por lo que se deberá tomar en cuenta, por lo menos, lo siguiente:

- sueldo de los empleados,
- pasivos laborales (bono 14, aguinaldo, tiempo)
- inversión periódica en equipo,
- suministros (jabón, detergentes, etc.),
- energéticos,
- papelería,
- costo de oportunidad,
- etc.

De lo anterior se puede tomar, como base, un mes promedio, debiendo tener una cantidad promedio de prendas a lavar.

Se compara sumando todos los costos implicados, descritos anteriormente en un total, con el total que costaría llevarlos a una lavandería.

De lo anterior se puede hacer el siguiente ejemplo para mejor representación.

En primer lugar si no se tiene lavandería y se le informa a los clientes que no se tiene este servicio se mandará toda la ropa del hotel a la lavandería más cercana; se tiene como ejemplo las siguientes cantidades; tomando en cuenta un hotel con 120 camas y en un período de un mes.

PRENDA	CANTIDAD	COSTO	TOTAL
toallas	2000	Q 2.00	Q4000.00
sábanas	1200	Q 5.00	Q6000.00
edredones	800	Q 6.00	Q4800.00
sobrefundas	1500	Q 1.00	Q1500.00
cortinas	240	Q15.00	Q3600.00
cobertores	1200	Q 5.00	Q6000.00

Nota: las cantidades se tomaron con base en un promedio respecto de una ocupacion de 90 camas diarias y tomando en cuenta que algunas cosas no se lavan todos los días.

Para lo anterior se necesitan, por lo menos, dos personas en el manejo, a quienes se les podría pagar Q900.00

De todo lo anterior, se tendría un costo de:

- en lavado, aproximadamente,	Q25900.00
- personal	Q 1800.00
- pasivo laborar aproximado	Q 450.00
- otros	Q 2000.00

TOTAL	Q29150.00
-------	-----------

Si se implementa la lavandería se podrían presentar los siguientes costos aproximados, en el ejemplo se toma en cuenta que, por lo menos, se necesitan 8 persona, con un sueldo,

aproximado, de las ocho personas: Q9600.00

Personal	Q 9600.00
Pasivo laborar aproximado	Q 2400.00
Suministros	Q 5000.00
Energéticos	Q 3000.00
Costo de no utilizar el local en otra cosa	Q 3000.00
Papelería	Q 1500.00
Costos administrativos	Q 1500.00
Otros	Q 2000.00
TOTAL	Q 28000.00

Si se visualizan los dos totales son similares, con una pequeña diferencia de Q1150.00.

Si se tiene la lavandería dentro del hotel se puede obtener una utilidad en ofrecer al cliente el servicio, que según la permanencia y el tipo de hotel podría estar en el rango de Q8000.00 a Q12000.00, que podría sufragar las cantidades de inversión periódica en equipo, que al final de un tiempo podría representar ganancia.

Además, se tiene la ventaja de tener la lavandería allí mismo, como ofrecer el servicio a hoteles que no lo tengan.

De la misma forma se podrá realizar una comparación en lo que se refiere a seguridad.

CAPITULO 6

OTROS DEPARTAMENTOS

6.1 Restaurante:

- relación de otros departamentos,
- función como restaurante.

6.2 Mantenimiento.

6.3 Otras divisiones.



OTROS DEPARTAMENTOS

6.1 RESTAURANTE

El buen prestigio de un hotel se refleja bastante en su restaurante, el cual se podrá tener buenas ganancias, ya que no solamente los huéspedes consumirán, si no y, también personas de afuera, dependiendo de la publicidad de éste o la buena fama que de él se diga.

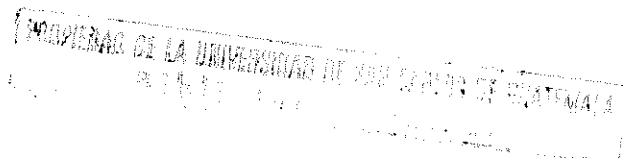
Todo restaurante, dentro del hotel, deberá mantener la calidad, generalmente, en todo y deberá regirse por ciertas normas básicas que ayudarán en su buen funcionamiento; por lo que a continuación se presentan algunos principios que deberán tomarse en cuenta como lo son:

1. relación de otros departamentos:
 - procedimientos y cargos;

2. función como restaurante:
 - a. compra y recepción de alimentos,
 - b. almacenamiento,
 - c. cuidados necesarios,
 - d. menú.

1.- RELACION DE OTROS DEPARTAMENTOS

Generalmente, el restaurante se relaciona más, cercanamente, con el departamento de recepción, ya que éste tiene el control



momentáneo del cliente que se hospeda en el hotel y, además, con los altos ejecutivos del hotel, para las políticas y sugerencias que éstos indiquen; también con el departamento de mantenimiento que llevará a cabo funciones compartidas, propias del hotel y propias del restaurante.

PROCEDIMIENTOS Y CARGOS

El restaurante deberá llevar su propia contabilidad y reportarla directamente a contabilidad general del hotel.

Deberá mantenerse el restaurante en forma semi-independiente; debido a que tendrá que reportar en qué forma se encuentra; tomando en cuenta que puede contar con pérdidas o estar con buenas utilidades.

Hay dos formas de pago cuando un huésped solicita el servicio de restaurante; por lo que para esto deberán estar bien atentos los empleados.

La primera forma es el pago inmediato al consumo, que es la que el restaurante deberá perseguir para evitar que el departamento de recepción sea el intermediario y perder pistas del cargo.

La segunda forma de pago es cuando el huésped solicita le sea cargado a su cuenta; en esta forma, el restaurante deberá tener cuidado en que quede bien firmada la forma de cargo ya que algunos huéspedes no cumplen con los pagos respectivos.

Si el huésped está consumiendo bastante, el restaurante

deberá reportar a recepción y solicitar que le indiquen una cantidad mínima de consumo para el huésped; de acuerdo al archivo respectivo, si es cliente o no lo es.

A continuación se presenta una hoja de cargo simple que puede ser utilizada por el restaurante; la misma deberá ser firmada adecuadamente y se deberán adjuntar los comprobantes respectivos del consumo.

HOTEL RESTAURANTE
CARGOS DE RESTAURANTE
FECHA: _____ NOMBRE DEL CLIENTE: _____ CUARTO: _____
AUTORIZO AL RESTAURANTE xx CARGAR A MI CUENTA DE HOTEL LA CANTIDAD SIGUIENTE: EN LETRAS: _____ EN NUMEROS: _____
F. _____ firma del huésped
Adjunto se encuentra el comprobante de lo consumido.

La hoja de cargos anterior, deberá ser llevada, inmediatamente, al departamento de recepción, para los revisiones necesarios y cargos respectivos.

En el caso de personas que no se hospeden en el hotel, el pago deberá ser dado, inmediato al consumo.

2.- FUNCION COMO RESTAURANTE

a.- COMPRA Y RECEPCION DE ALIMENTOS

La calidad de los alimentos que se van a vender empieza desde el momento mismo de la compra; ya que éstos deberán ser de buena calidad y, además, adquirirlos en las proporciones óptimas, para no perderlos por falta de consumo.

En lo que respecta a la compra, se deberá conocer lo siguiente.

1. lo que se necesita comprar,
2. el lugar donde se deberá comprar,
3. la clase del producto,
4. el manejo del producto. (6)

1.- Todo restaurante deberá conocer qué se necesita comprar, para tener únicamente lo necesario; por lo que con base en el menú que se presente es útil tener un menú con similares productos para la realización de los alimentos diariamente y los cálculos de ventas diarias tener estandarizadas cantidades óptimas compradas; tomando en

En el número de orden se coloca la prioridad de compra.

En la columna de producto, el nombre del producto a comprar.

En la columna de cantidad óptima, se coloca la cantidad que el restaurante estime necesaria del producto en la bodega.

En la columna de cantidad existente, se coloca la cantidad que, actualmente, se encuentre en la bodega.

En la columna a comprar se coloca la diferencia entre la columna de cantidad óptima y cantidad existente.

2.- El lugar donde se deberá comprar, requiere de una persona que conozca los establecimientos indicados; aunque se podría hacer una política de compra sólo en ciertos establecimientos. Hay que recordarse que la buena calidad de ciertos productos como las verduras y carnes cuando se compran, depende, en gran parte, de la hora en que se adquieran, ya que si se llega temprano, se tendrá a disposición lo mejor. (6)

3.- La clase del producto también requiere de una persona con habilidad para adquirirlo y debe tener conocimiento de ciertos factores como calidad, peso, tamaño, valor, etc. y en buena medida, la temporada de los mismos. (6)

4.- El manejo del producto es un factor bien importante; ya que como es sabido, existen alimentos congelados, perecederos y no perecederos.

b.- ALMACENAMIENTO

En el almacenamiento de cada uno de los productos deberá tenerse bastante cuidado, ya que cada uno es diferente y presenta ciertas características de almacenamiento. Todo restaurante se beneficiaría concediéndole mayor importancia al almacenamiento teniendo instalaciones que ofrezcan condiciones específicas para la conservación de los mismos, en los cuales los controles sean eficientes para evitar pérdidas por descomposición o robos.

Se deberá tener presente algunos factores básicos como la cantidad de uso de los alimentos; colocando los más usados cerca del lugar de su uso; la rotación de los mismos, si se rotan bastante, los alimentos, los espacios se reduzcan y otro factor importante es definir el lugar en donde serán colocados con base en ventilación, congelamiento, enfriamiento, polvo, humedad, etc.

Hay algunos que no requieren refrigeración, pero, es necesario protegerlos del calor y la humedad, de los insectos y los roedores.

Un buen período de almacenamiento para alimentos enlatados bajo buenas condiciones es de 1 año; pasado este tiempo, pierden su calidad.

También existen alimentos que deberán estar en almacén refrigerado, tomando en cuenta que la refrigeración retarda el crecimiento de bacterias y se debe tener presente que éstas

crecen rápidamente entre los 15.6 grados centígrados y los 21.6

Se deberá tener dos clases de refrigeración: una normal entre 0 grados centígrados y 7.2 y la otra congelada entre -17.8 grados centígrados o mas baja; y, después de esto, colocar los alimentos donde corresponda.

c.- CUIDADOS NECESARIOS

Se deberán tener ciertos cuidados para con los alimentos, ya que puertas cerradas donde no corresponda, polvo acumulado en equipo de almacenamiento, mala ventilación, etc. pueden llegar a descomponer los alimentos y a la pérdida respectiva de los mismos.

Se deberá tener una lista de medidas sanitarias y que cada empleado conozca para el manejo de los alimentos y concientizar al personal para su limpieza personal.

Debido a las bacterias se deberá contar con instalaciones de refrigeración adecuada, valuando los rangos de temperatura necesaria.

d.- MENU

El objetivo principal del menú es llegar a poseer los tres factores básicos para su magnífica aceptación como lo son: que sea atractivo, apetecible y bastante estimulante; si se tiene esto, el éxito del restaurante estará asegurado; pero se debe tener en cuenta evitar en caer en la monotonía de platillos todos los días y la medicina para esto es tener un menú

cíclico que puede presentar ventajas en comparación con otros restaurantes en hoteles.

Si se toma en cuenta el menú cíclico se puede encontrar una ventaja en la utilización de productos de la época y depende de la política del hotel el período cíclico del mismo y, además, la variedad. (6)

6.2 DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO

La buena funcionalidad del hotel depende, en gran parte, al departamento de mantenimiento, ya que éste se encargará de hacer funcionar todos los sistemas dentro del hotel, de la mejor forma posible como es el área:

- eléctrica,
- mecánica,
- hidráulica,
- estética.

En el área eléctrica se deberá encargar del sistema eléctrico que opere dentro del hotel como mantenimiento de transformadores, iluminación, televisores, cables, etc.

En el área mecánica deberá mantener en buen estado los aires acondicionados, cámaras frías y congeladas, estufas, extractores de aire, etc.

En el área hidráulica deberá darle mantenimiento a cisternas, tuberías de agua, drenages, filtros, etc.

En el área estética deberá mantener las habitaciones en buen

estado, áreas verdes correctamente. pintura, etc.

El mantenimiento en general se divide en dos: mantenimiento preventivo y mantenimiento correctivo; y, se debe tener cuidado en disminuir el mantenimiento correctivo. Un buen mantenimiento se evalúa en tanto el mantenimiento correctivo se reduce.

El departamento de mantenimiento deberá tener un buen mantenimiento preventivo con los controles respectivos, por lo que se deberá llevar una buena administración del mismo. En primer lugar, se debe iniciar un estudio del mismo para su pronta aplicación.

Para hacer un mantenimiento preventivo adecuado se deberá hacer, por lo menos, lo siguiente:

- listado de equipo existente,
- tarjetas para cada equipo,
- listado de reparaciones realizadas,
- listado de lugares para mantenimiento.

Al hacer el listado de equipo existente se debe colocar el nombre del equipo y su lugar de ubicación por lo menos.

La tarjeta para cada equipo es muy importante, ya que en ésta se colocara el plan de mantenimiento preventivo del mismo y se puede hacer de la siguiente forma:

HOTEL			
DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO			
TARJETA DE CONTROL DEL EQUIPO			
NOMBRE DEL EQUIPO: _____			
MARCA: _____	SERIE: _____	FIN GARANTIA _____	
LOCALIZACION: _____		CATALOGO No. _____	
CONTROL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO E INSPECCIONES			
CONCEPTO	PERIODO DE TIEMPO PARA REALIZARLO	OBSERVACIONES	
+ ELECTRICIDAD	XX	+-----+	
+ MECANICA	X	+-----+	
+ LUBRICACION	YY	+-----+	
+ PINTURA	Y	+-----+	
+ LIMPIEZA	XY	+-----+	
+ ETC.	..	+-----+	
MANTENIMIENTO PREVENTIVO E INSPECCIONES REALIZADAS			
FECHA	CONCEPTO	OBSERVACION	
+	+	+	
+	+	+	
+	+	+	
+	+	+	
+	+	+	
+	+	+	
+	+	+	
+	+	+	
+	+	+	
+	+	+	
+	+	+	
+	+	+	
+	+	+	
+	+	+	
+	+	+	
+	+	+	
+	+	+	
+	+	+	
+	+	+	
MANTENIMIENTO CORRECTIVO			
FECHA	CONCEPTO	PIEZA DEFECTUOSA	OBSERVACION
+	+	+	+
+	+	+	+
+	+	+	+
+	+	+	+
+	+	+	+
MODIFICACIONES			
NUMERO	FECHA	CLASE	OBSERVACIONES
+	+	+	+
+	+	+	+
+	+	+	+
+	+	+	+
+	+	+	+

El listado de reparaciones realizadas es una de las funciones obligatorias para el departamento de mantenimiento, ya que esta lista le dará una estadística para su mejor corrección obteniéndose de esta en primer lugar, las piezas y cantidades que se mantendrán en la bodega de repuestos, para no comprar piezas que no se utilicen.

El listado de lugares para darle mantenimiento tendrá la fecha de mantenimiento y especificará el lugar; por ejemplo la pintura a realizar en el hotel que deberá ser programada y las áreas verdes; de lo anterior, las piscinas representan una programación de mantenimiento constante por lo que se recomienda mantener una persona sólo para esto, ya que las inspecciones y revisiones respectivas deberán darse diariamente. Se debe tener cuidado, también, en los lugares donde existirá cierta información y el equipo contra incendios.

6.3 OTROS DEPARTAMENTOS

NOTA. Otras divisiones del hotel que son bastante importantes, pero que su funcionamiento es simple en hoteles de tres estrellas son:

- a.- bell boys
- b.- ama de llaves

a. BELL BOYS

Esta división es bien importante, ya que son éstos los que dan la primera impresión al huésped y deberán contar con papelería que indique las cantidades de equipaje y estar de acuerdo con recepción para verificar la salida del huésped.

b.- AMA DE LLAVES

La división de ama de llaves es responsable ante la gerencia, ya sea de habitaciones en general de la limpieza de las habitaciones en la supervisión a las camareras, así como el adiestramiento de las mismas y el control de los blancos del hotel.



CAPITULO 7

PERSONAL NECESARIO

7.1 Tipos de personal en cada departamento.

Departamento de reservaciones.

Departamento de recepción.

Gerencia nocturna.

Lavandería.

Seguridad.

Restaurante.

Mantenimiento.

Bell boys.

Ama de llaves.

7.1 Adiestramientos necesarios.



PERSONAL NECESARIO

7.1 TIPO DE PERSONAL EN CADA DEPARTAMENTO

Cada departamento del hotel deberá contar con el personal necesario y adecuado de acuerdo a sus requerimientos, por lo que es indispensable contar con una buena selección del personal y más que todo, adiestrarlo en las labores que se requieran, a continuación se detalla resumidamente el personal principal y algunas cantidades necesarias en cada departamento siguiente:

- a.- Departamento de reservaciones.
- b.- Departamento de recepción.
- c.- Gerencia Nocturna.
- d.- Gerencia de habitaciones.
- e.- Lavandería.
- f.- Seguridad.
- g.- Restaurante.
- h.- Mantenimiento.
- i.- Bell boys.
- j.- Ama de llaves.

a.- DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES

En el departamento de reservaciones lo más importante es tener dos personas que reciban y manejen las reservaciones; las cuales pueden rotarse en el horario del día, ya que de noche el departamento de recepción puede quedarse a cargo de las

reservaciones; en algunos casos, la misma secretaria del gerente de habitaciones puede suplir el puesto de reservaciones; esto dependerá de qué tan grande sea el hotel.

El personal que esté en reservaciones o más, concretamente el personal que reciba las reservaciones deberá manejar, adecuadamente, el idioma inglés u otro extranjero.

Se debe de tomar en cuenta, también, que las personas encargadas de reservaciones deberán poseer habilidad para las ventas y deberán tener prioridad para este puesto personas de sexo femenino.

En general la persona idónea será una secretaria bilingue con habilidad para las ventas.

b.- DEPARTAMENTO DE RECEPCION

En el departamento de recepción, dependiendo del tamaño del hotel, podrán tenerse tres personas principales que se pueden rotar durante las 24 horas y, además, estas deberán contar con un ayudante.

Debera seleccionarse a estas personas, que tengan una buena educación, que debera alcanzar, por lo menos, el nivel diversificado y si es posible estudios a nivel hotelero. La preparación debera ser buena, ya que debe hablar, además del español, inglés y otro idioma si es posible; la persona debe

estar preparada en todo el trabajo a lo que recepción se relacione y, además, contar con el suficiente conocimiento de información turística, como también, conocimiento del país, para informar al cliente en el momento que éste desee. Las personas encargadas de recepción deberán tener una buena presentación en lo que se refiere a vestido y limpieza y poseer un buen carácter para demostrar educación, cortesía, amabilidad y servicio; ya que de esto depende bastante que el huésped se sienta bien informado y atendido.

c.- GERENCIA NOCTURNA

La gerencia nocturna contará como mínimo con dos personas, que serán el gerente nocturno y su secretaria, ya que el gerente nocturno en la noche se encargará de todo el hotel. Por lo mismo, deberá ser una persona bien preparada, con estudios universitarios o estudios hoteleros que podría ser un administrador de empresas, un ingeniero industrial o una persona que ha estudiado gerencia de hoteles; además de esta preparación deberá hablar además del español, inglés y otro idioma, si fuere necesario.

La secretaria del gerente nocturno deberá ser una secretaria bilingüe.

Si el hotel fuere bastante grande, podría contar el gerente nocturno con un asistente.

d.- GERENCIA DE HABITACIONES

La responsabilidad de la persona encargada de la gerencia de habitaciones es bastante fuerte, ya que es el responsable de los departamentos de reservaciones, administración, bell boys, ama llaves y lavandería, por lo que, también, al igual que la persona de gerencia nocturna, deberá ser una persona bien preparada.

El gerente de habitaciones y su secretaria deberán poseer similares características a las personas de gerencia nocturna.

e.- LAVANDERIA

En el departamento de lavandería existen varias personas, pero, deberá de empezarse con tener una persona en la jefatura que podría ser de nivel básico o diversificado, con un buen don de mando hacia las demás personas. En este departamento deberán contar con personas encargadas de lavadoras, planchadoras, marcadoras o etiquetadoras de ropa y valets.

Todas las personas anteriormente mencionadas, podrán ser de baja preparación, pero, con un buen sentido de trabajo, menos la persona encargada de la jefatura, de que se mencionaron sus características.

f.- SEGURIDAD

Si el hotel contrata seguridad, la empresa cotratada se encargará de las personas que crea convenientes,

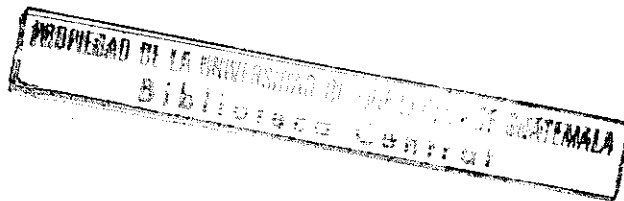
pero si el hotel se encarga de esto, deberá tener en la jefatura una persona con educación media y sin antecedentes penales y policíacos, y si es posible, con preparación militar. El resto de personal podrá integrarse por empleados con servicio militar y educación primaria.

g.- RESTAURANTE

Se deberá contar con un encargado administrativo del restaurante, el cual podrá ser una persona de Nivel medio con bastante experiencia en restaurantes; además de él, lo que no deberá faltar es una buena persona encargada de la comida, con bastante conocimiento y experiencia en comida de restaurantes en hoteles, las personas que deberán cocinar, las personas que atiendan al cliente, cajero, etc.

h.- MANTENIMIENTO

La persona encargada de mantenimiento o gerente de mantenimiento, si el hotel es pequeño podrá ser un buen técnico mecánico-eléctrico; pero, si el hotel es grande, es conveniente contratar a un ingeniero mecánico-eléctrico que tendrá a su cargo personas capacitadas o técnicos en: electricidad, mecánica, aire acondicionado y refrigeración, plomería, carpintería y ayudantes.



1.- BELL BOYS

En esta división deberán tenerse personas con conocimiento del idioma inglés y que tengan una buena presentación. Se podrá tener un capitán de bell boys que se encargue de controlar a todos y podrá ser una persona con educación básica o diversificado, los bell boys que pueden ser persona de nivel primario; y tener uno o dos porteros.

J.- AMA DE LLAVES

La división de ama de llaves podrá ser dirigida por una persona de Nivel medio, con un buen don de mando y buena presentación, además, las camaristas que deberán ser personas de buenas aptitudes personales como, limpieza, honradez, disciplina, puntualidad y buena presentación.

7.2 ADIESTRAMIENTOS NECESARIOS

El personal que está a servicio en el hotel deberá estar bien adiestrado en cada función que necesite realizar; pero, antes del adiestramiento que se le dé, deberá concientizársele sobre los trabajos que deberá realizar.

Todas las empresas tienen un gran problema en lo que se refiere a sentimiento de todos los trabajadores con la misma;

toman al trabajador como simple empleado que deberá realizar una labor por la que se le debe de dar cierta cantidad de dinero y el empleado toma a la empresa en primer lugar como un medio de obtener dinero sin importarle cómo se realice; desde aquí deberá principiar el hotel en su adiestramiento.

Inculcarle al trabajador la importancia de su labor; hacerlo parte de la empresa, sentimentalmente; que él se sienta la empresa en sí; que visualice que si el hotel prospera, él también prosperará; que si la empresa incrementa sus utilidades, él también tendrá derecho a incrementar sus beneficios.

No se debe olvidar que el adiestramiento en el hotel comienza desde lo anteriormente mencionado.

En el departamento de reservaciones es necesario que el empleado esté bien adiestrado en los procedimientos que deberá seguir; los controles que deberá cumplir y los reportes; deberá, sobre todo, estar bien adiestrado en dar una buena imagen del hotel en el momento de la comunicación.

En el departamento de recepción, aparte de estar bien adiestrado en los procedimiento, controles y reportes que deberá cumplir, es bien importante que tenga bastante en cuenta lo que es atención al cliente, por lo que debería tener un curso.

En el departamento de gerencia nocturna y de habitaciones el adiestamiento deberá ya contarse con la experiencia que se tenga; ya que son departamentos claves.

En los departamentos de lavandería y seguridad, las personas deberán adiestrarse en la función específica que tienen y, además, las relaciones que deberán tener con los otros departamentos.

En los departamentos de restaurante y mantenimiento, el adiestramiento deberá realizarse con bastante cuidado, analizando función por función, ya que por la complejidad de las mismas es necesario tener cursos para cada una.

Los otros departamentos el adiestramiento es primordial, aunque no realicen bastantes funciones; deberán tomar cursos relacionados con su trabajo.

En general es necesario que todo el personal este bien adiestrado, delimitándosele sus funciones; todos deberán tomar un curso de atención al cliente; ya que todos tendrán de un momento a otro contacto con el cliente.

CONCLUSIONES

- 1- En todos los departamentos de que consta un hotel, su funcionalidad dependerá de la eficacia en controles a seguir en cada uno de ellos.
- 2- Cada uno de los departamentos del hotel están relacionados entre si y dependen uno del otro, por lo que al seguir los procedimientos administrativos, adecuadamente, el hotel tendrá éxito.
- 3- Si los reportes y controles de cada uno de los departamentos de un hotel llegan al lugar o persona indicada y en el momento necesario, el hotel evitará pérdidas.
- 4- En la medida en que el hotel incrementa los servicios, sus ganancias van a ser superiores, por lo que los servicios ya no serán utilizados solamente por los huéspedes, si no por personas no huéspedes.
- 5- Si todo el personal está capacitado en cada una de sus funciones y tiene los conocimientos necesarios, el huésped no tendrá problema en su relación con los empleados.
- 6- Al incrementar un nuevo servicio, en todo hotel, es necesaria la evaluación del costo del mismo, para verificar si es conveniente o no.

7- Si el restaurante de un hotel mantiene la imagen de su servicio y calidad de comida, será una fuente de ingresos al hotel, no solo de los huéspedes, sino también, de clientes no huéspedes.

RECOMENDACIONES

- 1- Es necesario informar a las agencias de viajes sobre los servicios que tenga un hotel, así como la disponibilidad en que se encuentre.
- 2- Se debe mantener un sistema efectivo de pronósticos para adquirir el máximo de empleados en las épocas de mayor demanda.
- 3- Algunos empleados del hotel deberán laborar mediante contratos de trabajo para evitar pérdidas en las épocas en las que el hotel se encuentre vacío.
- 4- Se deben manejar en épocas de alta demanda paquetes promocionales para evitar que los huéspedes sean atraídos por la competencia.
- 5- El personal, deberán vestir un uniforme característico del hotel.
- 6- El departamento de mantenimiento deberá mantener constantemente, una eficaz supervisión en todas las áreas.



REFERENCIAS

- 1 INGUAT Reglamento para Establecimiento de hospedajes
Acuerdo Gubernativo No. 1144-83
- 2 INGUAT Ley de Fomento Turístico Nacional y su Reglamento
Decreto No. 25-74
- 3 SCHROEDER, Roger G. Administración de Operaciones
3a. edición, México. McGraw-Hill, 1,992
- 4 Diccionario Enciclopédico Oceano
Edición 1,981, España: Ediciones Oceano, S.A.
- 5 BAEZ, Sixto Hotelería
13a. edición, México: CIA. Editorial Continental, S.A. 1,988
- 6 ESHBACH, Charles E. Administración de Servicio de Alimentos,
13a. edición, México: Editorial Diana, S.A.
1,983

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Biblioteca Central



BIBLIOGRAFIA

BAEZ, Sixto Hotelería
13a. edición, México: CIA. Editorial Continental, S.A. 1,988

Diccionario Enciclopédico Oceano
Edición 1,981 España: Ediciones Oceano, S.A.

ESHBACH, Charles E. Administración de servicios de alimentos
3a. edición, México: Editorial Diana, S. A. 1,983

INGUAT Reglamento para Establecimientos de Hospedajes
Acuerdo Gubernativo No. 1144-83

INGUAT Ley de Fomento Turístico Nacional y su Reglamento
Decreto No. 25-74

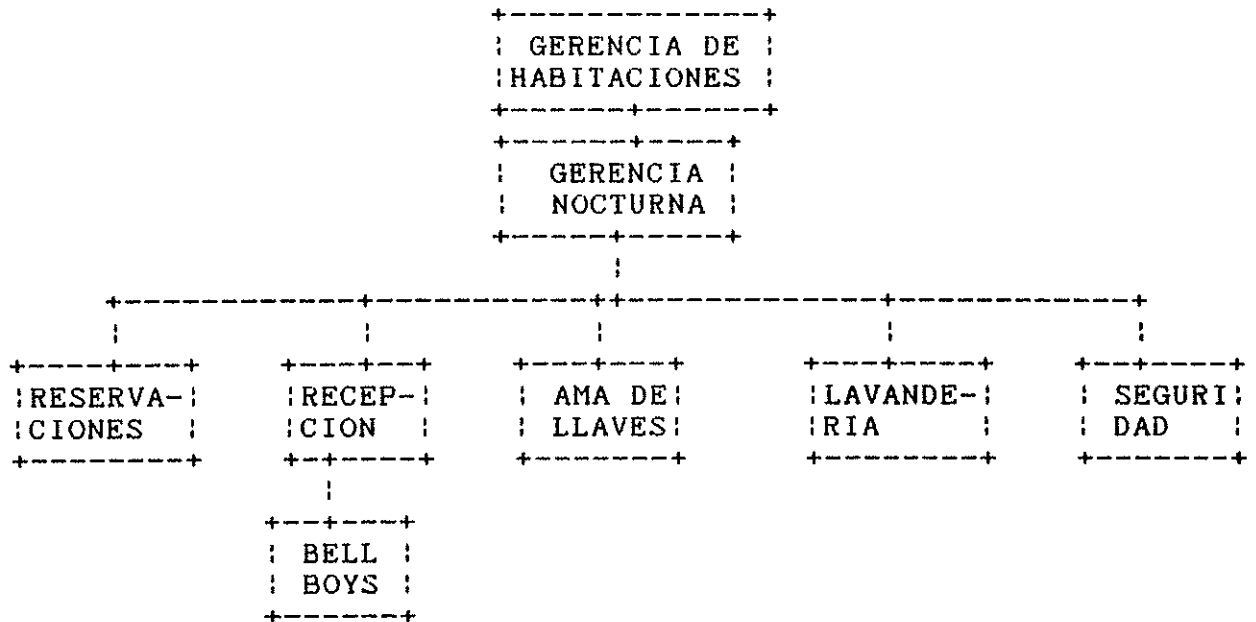
SCHROEDER, Roger G. Administración de operaciones
3a. edición, México, McGraw-Hill, 1,983



ANEXOS

NUMERO 1

ORGANIGRAMA DE LOS PRINCIPALES DEPARTAMENTOS DE HOTEL



NUMERO 2

CARTAS NECESARIAS EN UN HOTEL

- Para informacion general.
- Para clientes en lista de espera.
- Para negar espacio.
- Para pedir depósito.
- Para devolución de depósito.
- Para cancelar reservación.

NUMERO 3

CLAVES DE EQUIPAJE UTILIZADOS COMUNMENTE

MLP	MALETA DE PLASTICO
MLT	MALETA DE TELA
PCO	PETAQUIN DE COSMETICOS
BN	BOLSA DE NYLON
BGLF	BOLSA DE GOLF
PFO	PORTAFOLIOS
MLC	MALETA DE CUERO
PQ	PAQUETE
SRA	SOMBRERERA
MLTN	MALETIN
MLA	ALUMINIO