HOTELERÍA

647.94
BAE
2000
ej.8

Sixto Báez Casillas

CECSA

HOTELERÍA

Sixto Báez Casillas

SÉPTIMA REIMPRESIÓN
MÉXICO, 2005

COMPAÑÍA EDITORIAL CONTINENTAL

PREFACIO

Debido al extraordinario avance que han experimentado los sistemas hoteleros durante los últimos cinco años, es necesario contar con una obra actualizada que sirva de texto, de apoyo y de consulta para los integrantes del sector estudiantil y hotelero.

En esta tercera edición de *Hotelería* se han incluido numerosos temas como: los programas de calidad y de excelencia hotelera, los nuevos sistemas computarizados, las normas de seguridad actualizadas, las tarjetas de crédito, las nuevas técnicas y los modernos sistemas de comunicación hotelera, los equipajes estándar, las nuevas técnicas utilizadas en el puesto de ama de llaves, la investigación de extravíos de dinero, los sistemas de ahorro de energía, el plan básico hotelero de protección contra huracanes, la prevención de accidentes, y otros temas más.

Asimismo, se han añadido tres capítulos sobre los siguientes departamentos: relaciones públicas (24 temas), recursos humanos (54 temas) y compras (18 temas).

El contenido del libro es el resultado de 36 años de trabajo en el sector hotelero, 15 de ellos como capacitador y asesor en más de 200 hoteles.

Este libro será de gran ayuda para los alumnos de hotelería y también para los hoteleros, pues constituirá un gran apoyo para sus programas de capacitación que pretenden lograr la excelencia en el servicio.

El autor

CONTENIDO

Prefacio 3

1. PRESTAR SERVICIOS DE CALIDAD AL HUÉSPED
1.1 Introducción 15
1.2 La presentación personal 18
1.3 Amabilidad y cortesía 18
1.4 Manejo de quejas 19
1.5 Actitudes que debe tener el empleado 22
1.6 Actitud positiva 23
1.7 Estándares de tiempo 24
1.8 Programas de calidad y excelencia 24
1.9 Estudio de un caso real 27

2. ORGANIGRAMAS
2.1 Introducción 29
2.2 Organigrama tipo A 30
2.3 Organigrama tipo B 31
2.4 Organigrama tipo C 33
2.5 Organigrama de división cuartos 33
2.6 Estudio de un caso real 35

3. DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES
3.1 Introducción 37
3.2 Material de trabajo 37
3.3 Control de reservaciones 38
3.4 Reporte nocturno de recepción al departamento de reservaciones 40
3.5 Formas impresas 40
3.6 Cartas tipo 44
3.7 Tipos de habitaciones 44
3.8 Llegada de una reservación 45
3.9 Cambios de fecha de llegada 46
3.10 Cancelaciones 46
3.11 Depósitos 46
3.12 Reembolsos 47
3.13 Pago de comisiones 50
3.14 Descuentos y cortesías 50
3.15 Cupones 51
3.16 Extensiones de estancia 51
3.17 *Allotments* (asignaciones o cupos, disponibilidad de espacios) 51

3.18 Paquetes 52
3.19 Planes especiales 52
3.20 Manejo de grupos 53
3.21 VTP 55
3.22 Manejo de sobreventas 55
3.23 Reportes elaborados en el departamento 56
3.24 Gráficas de ocupación 56
3.25 Los créditos 56
3.26 Tarjetas de historia del huésped 59
3.27 Archivo del departamento 59
3.28 Estudio de un caso real 60

4. DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

4.1 Introducción 61
4.2 Material de trabajo 61
4.3 Control de estado de las habitaciones 61
4.4 Formas impresas 64
4.5 Libretas 69
4.6 Otros materiales que se requieren 69
4.7 Reservaciones del día 69
4.8 Asignación de habitaciones 70
4.9 Precios 70
4.10 Descuentos 70
4.11 La entrada del huésped 71
4.12 Problemas en la entrada del huésped 73
4.13 Personas rechazadas 75
4.14 Planes especiales 76
4.15 Paquetes 76
4.16 Cambios de habitación 77
4.17 Problemas en cambios de habitación 77
4.18 Salida del huésped 77
4.19 Problemas a la salida del huésped 78
4.20 Salidas tarde 78
4.21 Huéspedes VIP 79
4.22 Lista de cortesías 79
4.23 Correspondencia de los clientes 80
4.24 Reporte de ama de llaves 81
4.25 Discrepancias en el reporte de ama de llaves 82
4.26 Manejo de grupos 82
4.27 Control de llaves 84
4.28 Emergencias 84
4.29 Uso del teléfono 84
4.30 Los pendientes del turno 85
4.31 Trabajo nocturno 86

4.32 Normas de seguridad en el área de recepción 87
4.33 Estudio de un caso real 89

5. CAJA DE RECEPCIÓN

5.1 Introducción 91
5.2 Papelería utilizada 92
5.3 Artículos, aparatos e instrumentos 92
5.4 Prioridad en el pago 94
5.5 Manejo de las tarjetas de crédito 94
5.6 Manejo de cheques de viajero 97
5.7 Cheques y giros 98
5.8 Cupones 98
5.9 Ajustes en cuentas de huéspedes 98
5.10 Cuentas por cobrar 100
5.11 Cuentas maestras 100
5.12 Manejo del fondo de caja 101
5.13 Recibos de pago anticipado 101
5.14 Cambios de habitación 102
5.15 Salida de comprobantes y documentos de la caja 103
5.16 Cargos a las cuentas de huéspedes 103
5.17 Traspasos 103
5.18 La salida del huésped 104
5.19 Salidas tarde 104
5.20 Revisión diaria del crédito 105
5.21 Efectivo a huéspedes 106
5.22 Informe de caja 106
5.23 Sobrantes y faltantes 106
5.24 Manejo de cajas de seguridad 109
5.25 Arqueos 111
5.26 Timadores 111
5.27 Asaltos 111
5.28 Bitácora del cajero 116
5.29 Depósito de sobres de concentración 116
5.30 Estudio de un caso real 118

6. DEPARTAMENTOS DE TELÉFONOS

6.1 Introducción 119
6.2 Organigrama 119
6.3 Papelería 119
6.4 Materiales de trabajo 120
6.5 Equipos modernos para la comunicación 124
6.6 Servicios de comunicación al huésped 125
6.7 Fraseología 127

6.8 Tiempos estándar para contestar 128
6.9 Servicios de la compañía telefónica 128
6.10 Procedimientos en llamadas de larga distancia 129
6.11 Problemas en llamadas de larga distancia 130
6.12 Costos y cargos 132
6.13 Reporte diario de llamadas de larga distancia 132
6.14 Llamadas con cargo a tarjetas de crédito especiales 132
6.15 Llamadas oficiales 133
6.16 Llamadas para despertar 133
6.17 Voceo de personas 137
6.18 Recados telefónicos 138
6.19 Verificación mensual de llamadas de larga distancia 138
6.20 Los pendientes del turno 138
6.21 Archivo del departamento 139
6.22 Estudio de un caso real 139

7. DEPARTAMENTO DE BOTONES (*BELL BOYS*)

7.1 Introducción 141
7.2 Organigrama 141
7.3 Papelería usada en el departamento 142
7.4 Materiales 142
7.5 Entrada del huésped 143
7.6 Problemas en la entrada del huésped 147
7.7 Cambios de habitación 147
7.8 Salida del huésped 148
7.9 Muestreo de habitaciones 149
7.10 Manejo de la guardería de equipaje 150
7.11 Voceo de personas 150
7.12 Servicio de despertador 151
7.13 Envíos a habitaciones 151
7.14 Entrada y salida de grupos 152
7.15 Trabajo de portero 153
7.16 Automóviles de los clientes 154
7.17 El trabajo del paje 155
7.18 Uso de los teléfonos 156
7.19 Los pendientes del turno 157
7.20 Archivo de departamento 157
7.21 Equipaje de huéspedes 157
7.28 Estudio de un caso real 160

8. DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES

8.1 Introducción 161
8.2 Organigrama 161
8.3 Papelería utilizada 162

8.4 Materiales 162
8.5 Suministros estándar para cada habitación 163
8.6 Asignación del trabajo a las camaristas 164
8.7 Revisión de las habitaciones 167
8.8 El carrito de la camarista 167
8.9 Prioridades en la limpieza 168
8.10 Limpieza de una habitación vacía y sucia (salida) 168
8.11 Limpieza de una habitación ocupada 170
8.12 Limpieza de una habitación que no se rentó 171
8.13 Otras recomendaciones para la camarista 171
8.14 Limpieza de las áreas públicas 171
8.15 Distribución del trabajo a los mozos y las afanadoras 173
8.16 Supervisión de las habitaciones 174
8.17 Bloqueo de las habitaciones 178
8.18 Desbloqueo de las habitaciones 178
8.19 Programación de la limpieza 179
8.20 Reporte del ama de llaves 180
8.21 Discrepancias 180
8.22 Cortesía nocturna 181
8.23 Reportes a mantenimiento 181
8.24 Rotación de colchones 185
8.25 Habitaciones para VIP'S 185
8.26 Manejo de la ropería 185
8.27 Bajas y pérdidas 186
8.28 Inventarios 187
8.29 Control de las llaves de las habitaciones 188
8.30 Objetos olvidados 189
8.31 Normas de seguridad para la camarista 189
8.32 Estudio de un caso real 191

9. DEPARTAMENTO DE LAVANDERÍA

9.1 Introducción 195
9.2 Organigrama 195
9.3 Papelería 195
9.4 Materiales de trabajo 194
9.5 Promoción del servicio 196
9.6 Servicio de valet 198
9.7 Proceso en el lavado de la ropa de los huéspedes 201
9.8 Proceso en el lavado de ropa utilizada en las habitaciones 201
9.9 Proceso en el lavado de ropa de alimentos y bebidas 202
9.10 Proceso en el lavado de ropa de los empleados 202
9.11 Ropa de los ejecutivos 208
9.12 Técnicas de lavado 208
9.13 La extracción 208

9.14 El secado 209
9.15 El planchado 209
9.16 El doblado 211
9.17 Cargos a los huéspedes por el servicio 211
9.18 Reportes de cargos del día 212
9.19 Otros reportes 212
9.20 Análisis mensual de resultados 214
9.21 Archivo de la lavandería 214
9.22 Estudio de un caso real 215

10. DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

10.1 Introducción 217
10.2 Organigrama 217
10.3 Papelería usada en el departamento 220
10.4 Materiales 221
10.5 Programa de seguridad 221
10.6 Prevención y combate de incendios 226
10.7 Iluminación de las áreas 228
10.8 Seguros 229
10.9 Prevención de robos 234
10.10 Robos en el hotel 238
10.11 Robos y extravío de objetos a los huéspedes 238
10.12 Reporte de extravío 239
10.13 Investigación del extravío 239
10.14 Extravío de dinero en efectivo al huésped 241
10.15 Robo de autos 243
10.16 Archivo de robos y extravíos 243
10.17 Protección a los cajeros 243
10.18 El desperdicio 245
10.19 Control de las gavetas de los empleados 246
10.20 Reloj checador 246
10.21 Salida de objetos del hotel 247
10.22 Seguridad en las albercas 247
10.23 Objetos olvidados 247
10.24 Accidentes a huéspedes y empleados 248
10.25 Huéspedes enfermos 248
10.26 Recorridos por las áreas del hotel 248
10.27 Escándalos 249
10.28 Personas fallecidas 250
10.29 La prostitución 250
10.30 Personas extrañas en el hotel 252
10.31 Avisos para los huéspedes 252
10.32 Manual de emergencias para los empleados 257
10.33 Estacionamientos 258

10.34 Plan básico hotelero contra huracanes 258
10.35 Delincuentes que se hospedan en el hotel 261
10.36 Reportes de seguridad 261
10.37 Bitácoras 262
10.38 Archivo del departamento 262
10.39 Estudio de un caso real 262

11. DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO

11.1 Introducción 265
11.2 Organigrama del departamento 265
11.3 Esquema general del mantenimiento en hoteles 266
11.4 Mantenimiento preventivo de equipo 267
11.5 Mantenimiento preventivo de edificios 269
11.6 Mantenimiento correctivo por reporte 269
11.7 Mantenimiento correctivo por revisión 272
11.8 Mantenimiento contratado 272
11.9 Programa de prevención y combate de incendios 282
11.10 Programa de seguridad industrial 282
11.11 Programa de ahorro de energía 283
11.12 Programa de fumigación 295
11.13 Control de energéticos 299
11.14 Control de planos, catálogos, manuales y garantías 301
11.15 Control de los informes mensuales 302
11.16 Control de la herramienta y refacciones 302
11.17 Control de las llaves 303
11.18 Control de la pureza del agua 303
11.19 Inventarios de maquinaria 304
11.20 Control de las requisiciones a compras y al almacén 305
11.21 Bitácoras utilizadas en el departamento 305
11.22 Estudio de un caso real 305

12. DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS

12.1 Introducción 307
12.2 Relaciones públicas externas 307
12.3 Relaciones públicas internas 310
12.4 El concierge 313
12.5 Estudio de un caso real 316

13. DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

13.1 Introducción 319
13.2 Proceso de selección de personal 319
13.3 Contratación 328
13.4 Capacitación y adiestramiento 333

13.5 Planeación de la cantidad de personal 334
13.6 Evaluación, desempeño y motivación 335
13.7 Clima organizacional 337
13.8 Sueldos y salarios 342
13.9 Prestaciones 343
13.10 Control del Personal 346
13.11 Término de la relación laboral 347
13.12 Comunicación interna 350
13.13 Programa de trabajo 351
13.14 Reportes y reuniones con el gerente 354
13.15 Relaciones del departamento 354
13.16 Relaciones con los sindicatos 354
13.17 Asesor legal 355
13.18 Principales conflictos laborales en los hoteles 355
13.19 Estudio de un caso real 357

14. DEPARTAMENTO DE COMPRAS

14.1 Introducción 365
14.2 Organigrama 365
14.3 Descripciones de puestos 365
14.4 Políticas de compra 367
14.5 Catálogo de artículos 368
14.6 Catálogo de proveedores 368
14.7 Especificaciones estándar de compra 369
14.8 Técnicas de compra 369
14.9 Solicitudes de compra 371
14.10 Órdenes de compra 371
14.11 Compras diarias 371
14.12 Compras de temporada 372
14.13 Compras directas 372
14.14 Muestras 372
14.15 Devoluciones o rechazos 372
14.16 Compras de artículos de reventa 373
14.17 Compras de artículos a consignación 373
14.18 Compras corporativas 373
14.19 Estudio de un caso real 373

APÉNDICE

A. Bibliografía recomendada 377
B. Terminología básica Inglés-Español 379
C. Cursos de capacitación para personal de hoteles 387
Referencias bibliográficas 388

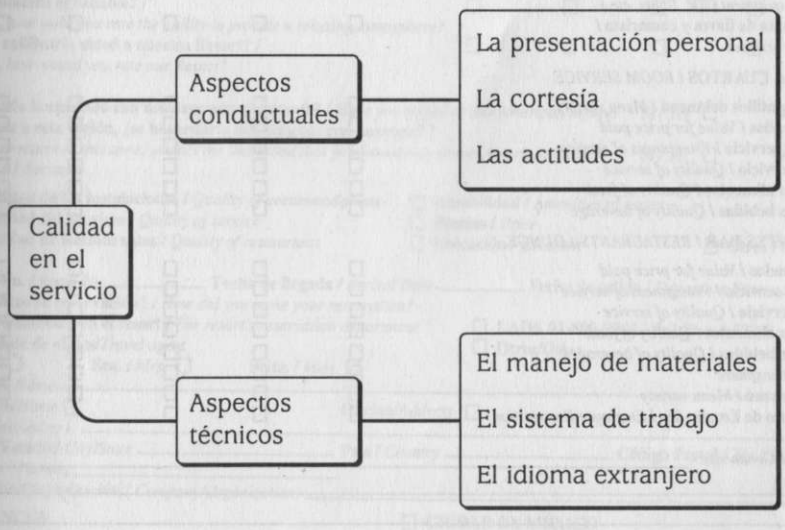
CAPÍTULO 1

PRESTAR SERVICIOS DE CALIDAD AL HUÉSPED

1.1 INTRODUCCIÓN

Desde el momento en que el empleado inicia su relación laboral en una empresa de servicios, como un hotel, se debe fomentar en él la creación de una cultura de la calidad en la prestación del servicio a cada huésped. Esta cultura de la calidad debe estar enfocada hacia la satisfacción total del cliente en cuanto a sus necesidades, deseos y expectativas. Se debe establecer un conjunto de estándares de calidad que no solamente cumplan con las expectativas, sino que además las superen.

En términos generales, la calidad del servicio depende de los siguientes factores:



Tanto en los aspectos conductuales como en los técnicos se deben establecer estándares de calidad según el tipo de operación y se debe contar con un sistema continuo de evaluación de dichos estándares. A continuación, se estudiarán algunos ejemplos.

American Resort
★★★★★

Favor de marcar en el cuadro correspondiente de acuerdo a su calificación.
Please rate the items under each of the following categories. Blacken the appropriate box.

	Excelente *Excellent*	Bueno *Good*	Regular *Average*	Malo *Fair*	Muy Malo *Poor*
RECEPCIÓN / *FRONT DESK:*					
Eficiencia en la reservación / *Accuracy of reservation*	☐	☐	☐	☐	☐
Cortesía en el registro / *Courtesy of staff*	☐	☐	☐	☐	☐
Eficiencia en el registro de entrada / *Check-in efficiency*	☐	☐	☐	☐	☐
Eficiencia en el registro de salida / *Check-out efficiency*	☐	☐	☐	☐	☐
SERVICIOS A HUÉSPEDES / *GUEST SERVICES:*					
Servicio de Valet / *Valet parking*	☐	☐	☐	☐	☐
Servicio de botones / *Bell service*	☐	☐	☐	☐	☐
Conserje / *Concierge (if applicable)*	☐	☐	☐	☐	☐
Lavandería / *Laundry service*	☐	☐	☐	☐	☐
Recados telefónicos / *Phone messages*	☐	☐	☐	☐	☐
Llamada despertador / *Wake up call*	☐	☐	☐	☐	☐
Café de cortesía con llamada/despertador *Complimentary coffee/with wake up call*	☐	☐	☐	☐	☐
HABICACIÓN-BAÑO / *GUEST ROOM-BATHROOM*					
Decoración / *Decor (furnishings, etc.)*	☐	☐	☐	☐	☐
Limpieza / *Cleanliness*	☐	☐	☐	☐	☐
Confort / *Comfort*	☐	☐	☐	☐	☐
Adecuadamente equipada (toallas, jabón, etc.) / *Properly supplied (towels, soap, etc.)*	☐	☐	☐	☐	☐
Condiciones de equipo (t.v., luces, etc.) / *Condition of equipment (T.V., lights, etc.)*	☐	☐	☐	☐	☐
Servicios de ama de llaves y camarista / *Housekeeping services*	☐	☐	☐	☐	☐
SERVICIOS A CUARTOS / *ROOM SERVICE*					
Variedad de platillos del menú / *Menu variety*	☐	☐	☐	☐	☐
Precios adecuados / *Value for price paid*	☐	☐	☐	☐	☐
Rapidez en el servicio / *Promptness of service*	☐	☐	☐	☐	☐
Calidad del servicio / *Quality of service*	☐	☐	☐	☐	☐
Calidad en los alimentos / *Quality of food*	☐	☐	☐	☐	☐
Calidad de las bebidas / *Quality of beverage*	☐	☐	☐	☐	☐
RESTAURANTES-BAR / *RESTAURANTS-LOUNGE*					
Precios adecuados / *Value for price paid*	☐	☐	☐	☐	☐
Rapidez en el servicio / *Promptness of service*	☐	☐	☐	☐	☐
Calidad del servicio / *Quality of service*	☐	☐	☐	☐	☐
Calidad de los alimentos / *Quality of food*	☐	☐	☐	☐	☐
Calidad de las bebidas / *Quality of beverages*	☐	☐	☐	☐	☐
Ambiente / *Atmosphere*	☐	☐	☐	☐	☐
Variedad del menú / *Menu variety*	☐	☐	☐	☐	☐
Reconocimiento de Empleados / *Employee Recognition*	☐	☐	☐		

Comentarios / *Comments:* _____

Figura 1.1 Cuestionario para ser llenado por el huésped a su salida del hotel.

American Resort
★★★★★

RECONOCIMIENTO DE EMPLEADOS / *EMPLOYEE RECOGNITION*

Durante su estadía hubo algún empleado que a través de su actitud y servicio haya hecho su estancia más placentera?
During your stay were there any employees or staff that were helpful in making your stay more enjoyable?

Nombre / *Name* _____

Puesto/Departamento / *Position/Department* _____

Nombre / *Name* _____

Puesto/Departamento / *Position/Department* _____

FACILIDADES RECREATIVAS / *RECREATIONAL FACILITIES*	**Excelente** *Excellent*	**Bueno** *Good*	**Regular** *Average*	**Malo** *Fair*	**Muy Malo** *Poor*
Golf / *Golf*	☐	☐	☐	☐	☐
Tenis / *Tennis*	☐	☐	☐	☐	☐
Alberca / *Pool*	☐	☐	☐	☐	☐
Otro / *Other*	☐	☐	☐	☐	☐
COMENTARIOS GENERALES / *GENERAL COMMENTS*					
Cómo califica usted la atención y amabilidad de nuestros empleados? / *Overall, how would you rate our staff's hospitality?*	☐	☐	☐	☐	☐
¿Como califica usted las áreas públicas del resort? (lobby, etc.) / *Overall, how would you rate our public areas? (lobby, etc.)*	☐	☐	☐	☐	☐
¿Cómo calificaría usted el valor de los precios? / *Overall, how would you rate the value for the price paid?*	☐	☐	☐	☐	☐
¿Cómo calificaría usted la habilidad del hotel en proporcionarle una atmósfera agradable? / *Overall, how wold you rate the ability to provide a relaxing atmosphere?*	☐	☐	☐	☐	☐
¿Cómo calificaría usted a nuestro Resort? / *Overall, how would you rate our Resort?*	☐	☐	☐	☐	☐

¿Ha estado hospedado con nosotros anteriormente? / *Have you stayed at this American before?* **Sí** / *Yes* ☐ **No** ☐
Si regresa a esta región, ¿se hospedaría nuevamente con nosotros? / *When you return to this area, what is the likelihood that you would stay at our American Resort?* **Sí** / *Yes* ☐ **No** ☐
Debido a / *Because:*

☐ **Calidad de las instalaciones** / *Quality of accommodations*
☐ **Calidad del Servicio** / *Quality of service*
☐ **Calidad de Restaurantes** / *Quality of restaurants*
☐ **Amabilidad** / *Amenities of resort*
☐ **Precios** / *Price*
☐ **Ubicación** / *Location*
☐ **Otros** / *Other*

Cuarto No. / *Room No.* _____ **Fecha de llegada** / *Arrival Date* _____ **Fecha de salida** / *Departure Date* _____
¿Cómo hizo su reservación? / *How did you make your reservation?*
☐ **Directamente en el resort** / *The resort's reservation department*
☐ **Agente de viajes**/*Travel agent*
☐ **LADA 91-800-9044** / *Toll Free 1-800-Hotels-1*
☐ **Otros**/*Other*

Sr. / *Mr.* ☐ **Sra.** / *Mrs.* ☐ **Srita.** / *Miss.* ☐
Nombre / *Name* _____
Domicilio/*Home* ☐ **Oficina**/*Address* ☐
Dirección/*Address* _____
Ciudad/Estado / *City/State* _____ **País** / *Country* _____ **Código Postal** / *Zip* _____
Teléfono / *Phone* _____
Compañía/Organización / *Company/Organization* _____

☐ **CANCÚN**
☐ **COZUMEL**
☐ **LORETO**
☐ **OAXACA**
☐ **CIUDAD DE MÉXICO**
☐ **IXTAPA**
☐ **LOS CABOS**

Figura 1.2 Cuestionario para ser llenado por el huésped a su salida del hotel (*continuación*).

1.2 LA PRESENTACIÓN PERSONAL

Al trabajar en un hotel, es muy necesaria la buena presentación. Ésta incluye los siguientes aspectos:

- *Aseo personal*. Comprende el baño diario, tener el cabello y las manos limpios, cuidar el buen olor corporal y aseo bucal; los hombres deben estar bien rasurados y las mujeres llevar un maquillaje discreto, no usar perfumes o lociones fuertes, etcétera.
- *Uniforme limpio y planchado*. Portar el gafete, llevar el calzado limpio, etcétera.
- *La postura*. No fumar durante las horas de trabajo, no comer, no masticar chicle, no correr, no gritar; en los puestos donde es necesario estar de pie, conservar una postura adecuada, etcétera.

1.3 AMABILIDAD Y CORTESÍA

1.3.1 ESTÁNDARES

a) Dar la bienvenida al huésped.
b) Saludar.
c) Escuchar con atención.
d) Tratar a los huéspedes por su apellido o por su título.
e) Al hablar, hacerlo en una forma amable, entusiasta y cortés.
f) Responder rápida y eficientemente a las preguntas de huéspedes o compañeros de trabajo. En caso de no saber la respuesta, solicitar la ayuda de otros compañeros.
g) Prever las necesidades de los huéspedes y de los compañeros.
h) Ceder el paso a los clientes.
i) Guardar la "distancia" adecuada con los clientes.
j) No tutear a los clientes.
k) Ser discreto.
l) Ayudar a los niños, ancianos y minusválidos.
m) Ser amable y atento al utilizar el teléfono.
n) Pedir las cosas por favor.
ñ) Dar las gracias.
o) Pedir ayuda a otro compañero cuando se tiene que atender a varios clientes que están en espera.
p) Cuidar nuestro vocabulario.
q) Despedir al huésped con las palabras:

"Muchas gracias, señor Martínez, que tenga usted un feliz viaje. Esperamos que regrese pronto".

Nota:

Existen algunos otros detalles de cortesía dependiendo de cada departamento del hotel (recepción, caja, teléfonos, bell boys, ama de llaves, etc.); éstos se estudiarán en los capítulos posteriores.

1.3.2 Comunicación verbal

Es recomendable seguir los siguientes consejos para lograr una mejor comunicación verbal con los huéspedes.

a) Usar palabras que el huésped pueda entender.
b) Hablar a un ritmo que el huésped pueda entender.
c) Confirmar datos para evitar problemas futuros. Por ejemplo, al realizar una reservación, tomar recados, atender quejas o llamadas para despertar, etcétera.
d) Utilizar palabras de cortesía. Se recomienda hacer un comentario amable al huésped.
e) Evitar responder únicamente con monosílabos: sí, no, no sé, no hay.
f) Cuidar el tono de voz que se utiliza.

1.3.3 Comunicación no verbal

a) Movimientos corporales: se recomienda inclinar ligeramente la cabeza al saludar.
b) Expresiones faciales: es importante sonreír.
c) Comunicación visual: hay que ver al huésped de frente y a los ojos; escucharlo con atención y observar.
d) Comunicación táctil: no hay que tocar a los huéspedes.
e) Espacio: no estar ni muy lejos ni muy cerca de los huéspedes.

En conclusión, la amabilidad implica las palabras, el tono de voz y la expresión facial.

1.4 MANEJO DE QUEJAS

En un servicio de calidad, la queja es el "momento crítico del servicio" o "el momento de la verdad", pues implica el hecho de que el huésped realiza una evaluación del servicio que recibe.

Un pequeño error por parte nuestra puede ser la causa de que el huésped lo interprete como un mal servicio de la empresa; por ejemplo, cuando la televisión no funciona, si el huésped se queja y el problema no se resuelve, esto puede ser la causa de que el huésped no regrese y haga comentarios negativos acerca del servicio entre sus amigos.

Los huéspedes recuerdan con mayor facilidad los malos servicios recibidos que aquellos que les parecieron satisfactorios.

En términos generales, para manejar una queja deben seguirse cuatro pasos.

American Resort
★★★★★

Estimado Huésped:

Si usted desea reconocer la atención recibida por algún empleado del Hotel, le agradeceremos completar las tarjetas adjuntas y entregárselas personalmente.

Esto obedece a un plan de incentivo interno que apunta a mejorar la atención al huésped.

Si no las utiliza, devolverlas en recepción.

Gracias

American Resort
★★★★★

EL MÁS CORTÉS

THE MOST POLITE

NOMBRE DEL FUNCIONARIO
EMPLOYEE'S NAME

American Resort
★★★★★

EL MÁS EFICIENTE

THE MOST EFFICIENT

NOMBRE DEL FUNCIONARIO
EMPLOYEE'S NAME

EL MÁS CORTÉS

THE MOST POLITE

EL MÁS EFICIENTE

THE MOST EFFICIENT

Figura 1.3 Tarjetas para que los huéspedes califiquen a los empleados.

American Resort
★★★★★

Nombre del huésped *Guest's name*

Habitación *Room*

Fecha *Date*

Firma *Signature*

American Resort
★★★★★

Esta tarjeta es un reconocimiento al funcionario que usted elije en cualquier área del Hotel; al omitirse algún dato pierde su valor.

This card is a recognition to the employee whom you select from any area of the Hotel.

Please make sure trat the cards are fully completed as any omission make them invalid.

American Resort
★★★★★

SISTEMA AMERICAN RESORT PARA LA SATISFACCIÓN DEL HUÉSPED

NORMAS S.G.S.S.

1.- SIEMPRE QUE VEAS A UN HUÉSPED O COMPAÑERO, SONRÍE Y HAZ UN COMENTARIO AMABLE.

2.- AL HABLAR CON UN HUÉSPED O COMPAÑERO HAZLO EN FORMA AMABLE, ENTUSIASTA Y CORTÉS.

3.- RESPONDE RÁPIDA Y EFICIENTEMENTE A LAS PREGUNTAS DE LOS HUÉSPEDES Y COMPAÑEROS, O AYÚDALES PERSONALMENTE A OBTENER LA RESPUESTA.

4.- PREVE LAS NECESIDADES DE LOS HUÉSPEDES Y COMPAÑEROS Y RESUELVE SUS PROBLEMAS.

Figura 1.4 Tarjetas para que los huéspedes califiquen a los empleados.

1. Recepción de la queja.
   Es preciso poner atención, dejar que el cliente hable sin interrumpirlo, mirarlo a los ojos y de frente, tomar en serio la queja, disculparse, tomar nota, darle algunas posibles soluciones e indicarle el tiempo aproximado que se requiere para la solución.
2. Reportar la queja.
   Anotar la hora, departamento y persona que recibió el reporte.
3. Darle seguimiento a la queja hasta asegurarse de que queda solucionada.
   Es preciso hacer nuestro el problema.
4. Verificar con el huésped.
   Nuestro trabajo termina cuando nos aseguramos de que el huésped queda satisfecho.

Se recomienda tener, en algunos departamentos del hotel, formas impresas especiales como las que se muestran en las figuras 1.3 y 1.4.

Asimismo, se recomienda llevar estadísticas de las quejas recibidas por parte de los huéspedes.

Notas importantes

a) Cuando la queja es muy grave, es conveniente tratar el problema con el cliente de una manera confidencial; para ello se recomienda llevarlo a una oficina y tratar el asunto en privado.
b) Es aconsejable apoyarnos en algún jefe de departamento o ejecutivo de guardia.
c) Resulta útil ponernos en el lugar del huésped (pensamiento empático).
d) Hay que evitar culpar a algún departamento del hotel, compañero de trabajo o al hotel mismo.
e) Evitar prometer al cliente cosas imposibles.

1.5 ACTITUDES QUE DEBE TENER EL EMPLEADO

a) Valorar al cliente.
b) Ser responsable.
c) Ser puntual.
d) Ser honrado.
e) Tener compañerismo.
f) Experimentar respeto hacia los compañeros.
g) Trabajar en equipo.
h) Tener espíritu de cooperación.
i) Evitar el desperdicio.
j) Tener gusto por el aseo del área de trabajo.
k) Promover los servicios del hotel.
l) Cuidar la seguridad del hotel y de los huéspedes.
m) Satisfacer las necesidades del cliente: físicas, de seguridad, de asociación, de estima y de autorrealización.

n) Valorar el trabajo propio.
ñ) Tener deseos de mejorar.
o) Experimentar el gusto por servir a los demás.
p) Tener una actitud positiva (en la siguiente sección se ampliará este tema).

1.6 ACTITUD POSITIVA

Para prestar al huésped un servicio de calidad, se requiere tener una actitud positiva. En la siguiente tabla se presentan algunas características de las personas que tienen una actitud positiva y de las que se caracterizan por su actitud negativa.

PERSONA CON ACTITUD POSITIVA	PERSONA CON ACTITUD NEGATIVA
• Ve el lado bueno de las cosas.	• Ve el lado malo de las cosas.
• Espera siempre lo mejor.	• Espera lo peor.
• Vive la vida con alegría.	• Vive la vida con tristeza.
• Es optimista.	• Es pesimista.
• Quiere aprender.	• Cree saberlo todo.
• Trata de ayudar.	• Es egoísta.
• Alaba sinceramente.	• Sólo critica y no sabe elogiar.
• Forma parte de la respuesta o solución.	• Forma parte del problema.
• Tiene un programa.	• Tiene una excusa.
• Tiene una respuesta para cada problema.	• Tiene un problema para cada respuesta.
• Dice: "puede ser difícil pero es posible".	• Dice: "puede ser posible pero es muy difícil".
• Ve la queja como una oportunidad de prestar un servicio.	• Ve la queja como una situación de caos en el hotel.
• Busca alternativas para hacer las cosas.	• Halla pretexto para no hacer las cosas.
• Tiene fe en sí mismo.	• Duda de su capacidad.
• Dice: "lo quiero hacer".	• Dice: "lo debo hacer".
• Cree en Dios.	• No cree en nada.

Conclusión: las personas con actitud negativa representan una verdadera carga para la empresa, la sociedad y su propia familia.

1.7 ESTÁNDARES DE TIEMPO

Es muy recomendable que cada hotel establezca estos estándares máximos de tiempo para brindar la atención a clientes. A continuación se muestran algunos ejemplos:

Servicio	Tiempo máximo
Registro del huésped	5 minutos
Solicitud para ama de llaves	5 minutos
Queja de mantenimiento	10 minutos
Llamada telefónica	5 segundos (3 timbrazos)
Desayuno servido en la habitación	15 minutos
Solicitud de bell boy	5 minutos
Llamado a seguridad	3 minutos

1.8 PROGRAMAS DE CALIDAD Y DE EXCELENCIA

Cada día adquiere mayor importancia la implementación de los programas de calidad y de excelencia enfocados a la satisfacción integral de las expectativas y necesidades del huésped. Se recomienda lo siguiente:

a) Tener un coordinador para la administración de este tipo de programas; el cual es aconsejable que dependa directamente de la dirección general del hotel.
b) Establecer estándares de calidad en todos los departamentos.
c) Establecer estándares de tiempo en la prestación de los servicios.
d) Establecer periódicamente, en cada departamento, programas de mejora continua.
e) Implementar círculos de calidad en el hotel.
f) Ofrecer capacitación continua en todos los departamentos, mediante la participación de instructores internos y externos.
g) Implementar programas de inducción destinados al personal de nuevo ingreso.
h) Realizar la medición interna y externa (mediante huéspedes incógnitos) de los estándares de calidad.
i) Establecer programas de reconocimiento y de premiación a empleados y departamentos en el hotel de acuerdo con el cumplimiento de los estándares establecidos.

j) Establecer los grados de satisfacción de los clientes a través de cuestionarios que éstos deberán llenar (cuartos, grupos, restaurantes, eventos y banquetes); estos cuestionarios se deben foliar.

k) Integrar los programas de calidad a las comisiones mixtas de higiene y seguridad, y la de capacitación y adiestramiento.

l) Conseguir la certificación de la norma internacional ISO 9002 que otorga la *Societé Générale de Surveillance*, a través de su oficina en México, D.F. El Hotel Caesar Park Cancún Beach & Golf Resort fue el primer hotel de la República Mexicana en recibir esta certificación.

m) Obtener la Certificación del Programa H para higiene en la preparación de alimentos que otorga la Secretaría de Turismo.

n) En los hoteles que manejan tiempo compartido, buscar las más altas calificaciones mensuales en las evaluaciones que RCI (*Resort Condominiums International*) manda periódicamente a los hoteles, y la cual recibe los cuestionarios de evaluación de los servicios a los clientes que estuvieron hospedados en los hoteles afiliados al sistema.

En los capítulos posteriores se mencionarán muchos otros mecanismos que servirán para implementar un adecuado programa de calidad y excelencia en el servicio.

EMPLEADO DEL MES

American Resort ★★★★★

Estimado huésped:

El programa "Empleado del Mes" de nuestro hotel ha sido diseñado para dar reconocimiento al servicio excepcional de cualquiera de nuestros empleados.

Si el servicio "De Calidad" ha sido puesto en práctica de manera especial por alguno de nuestros empleados, mucho le agradeceríamos llenar esta tarjeta cuando le sea conveniente y depositarla en la caja especial que se encuentra en la sección de salida del vestíbulo. Sus comentarios son el mejor estímulo que nuestros empleados pueden recibir.

NOMBRE DEL EMPLEADO _____

DEPARTAMENTO _____ FECHA _____

COMENTARIOS _____

_____

NOMBRE DEL HUÉSPED _____

No. DE CUARTO _____

Figura 1.5 Tarjetas para que los huéspedes determinen quién es el empleado del mes.

American Resort
★★★★★

FECHA _____

REPORTE DIARIO DE SOLICITUDES Y QUEJAS

HORA	CUARTO	NOMBRE DEL HUÉSPED	MOTIVO	SE REPORTA A:	FOLLOW UP	RECEP-CIONISTA

NOTA IMPORTANTE: Favor de entregarlos al Gerente de Recepción y Recepciones a primera hora del día siguiente en que se llenó en caso de tener observaciones adicionales, al reverso.

Figura 1.6 Hoja de recepción y seguimiento de quejas de huéspedes.

1.9 ESTUDIO DE UN CASO REAL

(Tomado del periódico *El Financiero* de México, D.F. el día 7 de octubre de 1999)

DESECHAN EN EE.UU. DEMANDAS CONTRA HOTELES MEXICANOS

Se pedía indemnización para 2 juristas accidentados.
Los Tribunales de EE. UU. carecen de jurisdicción sobre personas morales.

- **Carecen de jurisdicción sobre personas morales**
- **Se pedía indemnización para dos turistas accidentados**

Víctor Fuentes C.

Dos cortes federales de Estados Unidos desecharon sendas demandas por daños y perjuicios presentadas por ciudadanos de aquel país contra los hoteles mexicanos Westin Regina-Los Cabos y Sheraton-Acapulco.

Con semanas de diferencia, las cortes de Apelación de Texas e Illinois negaron los reclamos de Lisa Cerza Gardemal, cuyo marido murió ahogado cuando vacacionaba en Los Cabos, y de Thomas Spinozzi, un dentista que sufrió serias lesiones al caer en una excavación en el Sheraton de Acapulco.

Los seis magistrados involucrados en ambas decisiones sentaron un nuevo precedente: determinaron que "no procede abrir los juicios porque las cortes de este país carecen de jurisdicción sobre personas morales mexicanas", cuando éstas no tienen operación alguna en el estado de la Unión Americana donde se formule la demanda.

Al haberse cancelado la posibilidad de juicios, no se llegó a establecer la suma que los demandados hubieran tenido que pagar, aunque la justicia de daños personales en Estados Unidos suele ser lucrativa para los afectados.

WESTIN-REGINA

El caso más serio fue el presentado por Lisa Cerza. En junio de 1995, su marido, John W. Gardemal, viajó a Los Cabos para un seminario organizado por la compañía Smith & Nephew Richards, productora de equipo ortopédico.

Durante una excursión, Gardemal resbaló mientras escalaba arrecifes y cayó al mar, en una zona de fuertes corrientes y oleaje. Tanto él como un acompañante se ahogaron.

La viuda acusó este año a Westin Hotel Company y su subsidiaria, Westin México, por "negligencia", ya que personal del hotel no advirtió a tiempo a su marido del peligro al que estaría expuesto durante la excursión.

Al confirmar el fallo de un tribunal inferior, la Corte de Apelaciones consideró, de entrada, que Westin Hotel Company no tenía que ver en el caso, pues no se le puede hacer responsable por los actos de su subsidiaria.

De hecho, el Westin-Regina es propiedad de Desarrollos Turísticos Integrales Cabo San Lucas, empresa mexicana.

Cerza Gardemal se inconformó con este punto, alegando que la matriz de Westin ejerce control sobre Westin México. Pero la Corte no estuvo de acuerdo:

"No hay evidencia de que Westin Hotel Company ejerza dominio absoluto sobre Westin México... por el contrario, esta última maneja sus propias cuentas bancarias en México y tiene su propio personal, bienes y políticas de seguros."

La demandante tampoco pudo demostrar que las cortes texanas tuvieran jurisdicción sobre Westin México, "pues no hay evidencia suficiente de las actividades de esta compañía en Texas" como para pensar que se ha sometido a sus leyes.

SHERATON-ACAPULCO

Las lesiones que sufrió Thomas Spinozzi cuando cayó en un pozo de mantenimiento en el Sheraton de Acapulco fueron tales que su matrimonio terminó y es probable que ya no pueda ejercer como dentista.

Su demanda contra ITT Sheraton y subsidiarias mexicanas, resuelta por la Corte de Apelaciones en Illinois, fue rechazada con bastante sentido del humor. Posner, magistrado en jefe del tribunal, escribió:

"El demandante pretende que cada turista pueda llevar consigo la ley civil de su estado o país, siempre y cuando el hotel se haya anunciado allí... pero realmente dudamos que el doctor Spinozzi piense que lleva su ley local con él, como si fuera el caparazón de una tortuga, a cada país que visita, como los ciudadanos de potencias coloniales de antaño."

Como Spinozzi contribuyó con su propia negligencia, al caminar por el jardín durante un apagón, la Corte concluye que las leyes mexicanas aplicables no le dan derecho a compensación alguna.

CAPÍTULO 2

ORGANIGRAMAS

2.1 INTRODUCCIÓN

Generalmente, no existe un organigrama que indique la distribución de los departamentos, que sea válido para todos los hoteles, ya que esto depende de la capacidad y la categoría del hotel, de las características físicas del edificio, del tipo de organización y el tipo de servicio que se desea proporcionar.

A continuación se presentan tres organigramas que son los más utilizados en la industria hotelera. También se incluye un organigrama de la división de habitaciones, que se utiliza en algunos hoteles. Posteriormente, en cada capítulo se incluirán los organigramas correspondientes a cada departamento, así como las descripciones de los diversos puestos.

Se pueden especificar las prestaciones correspondientes a cada nivel, por ejemplo, mediante la siguiente tabla:

	NIVELES DEL ORGANIGRAMA						
	A	B	C	D	E	F	G
USO DE CASA							
AUTO DE LA COMPAÑÍA							
ALIMENTOS EN RESTAURANTES DEL HOTEL							
ALIMENTOS A FAMILIARES							
ALIMENTO (MENÚ) EJECUTIVO							
CAFETERÍA DE EMPLEADOS							
BEBIDAS							
LAVANDERÍA							
LLAMADAS DE LARGA DISTANCIA							
DÍAS DE VACACIONES							
DÍAS DE AGUINALDO							
BONO MENSUAL							
PAGO DE INCENTIVOS DE ACUERDO CON LOS RESULTADOS OBTENIDOS							

Tabla 2.1 Presentaciones según niveles en el organigrama.

2.4 ORGANIGRAMA TIPO C

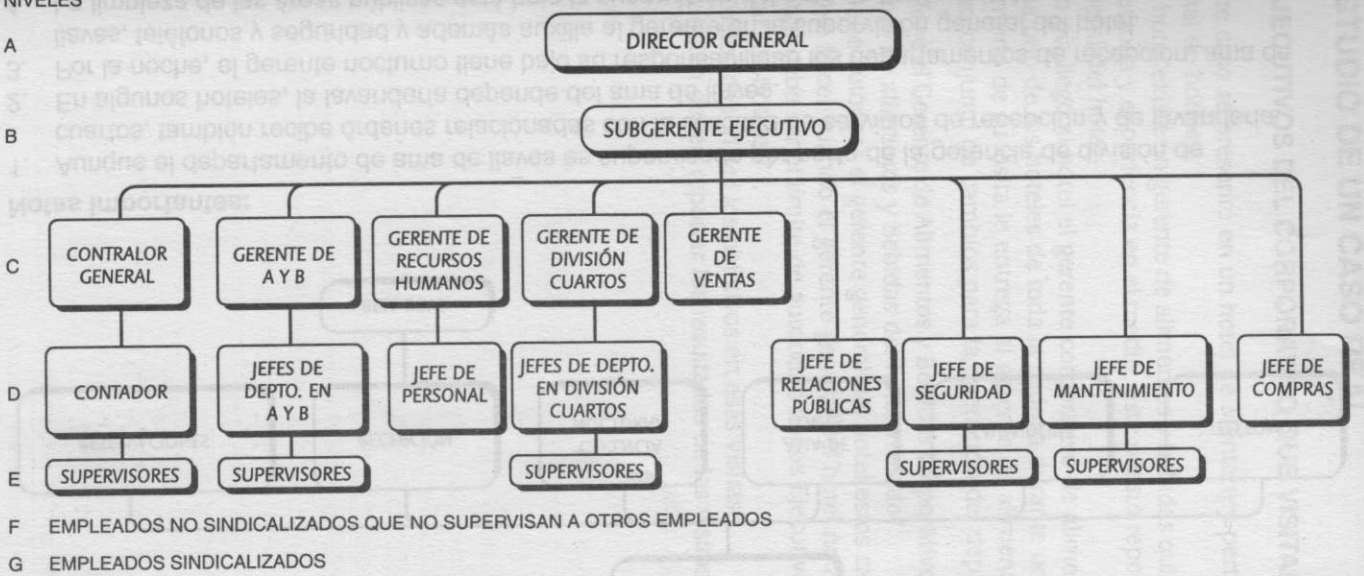


Figura 2.3 Organigrama con niveles para presentaciones y comités.

NOTAS IMPORTANTES:

1. Los empleados de los niveles A, B y C forman el comité ejecutivo.
2. Los empleados de los niveles B, C y D forman el comité de jefes de departamento.
3. Las guardias de fin de semana (del sábado a la 1 P.M. al domingo a las 11 P.M.) las deben realizar los empleados de los niveles A, B y C.
4. Las guardias vespertinas (de lunes a viernes de 7 a 11 P.M.) las deben hacer los empleados del nivel D.

2.5 ORGANIGRAMA DE DIVISIÓN CUARTOS

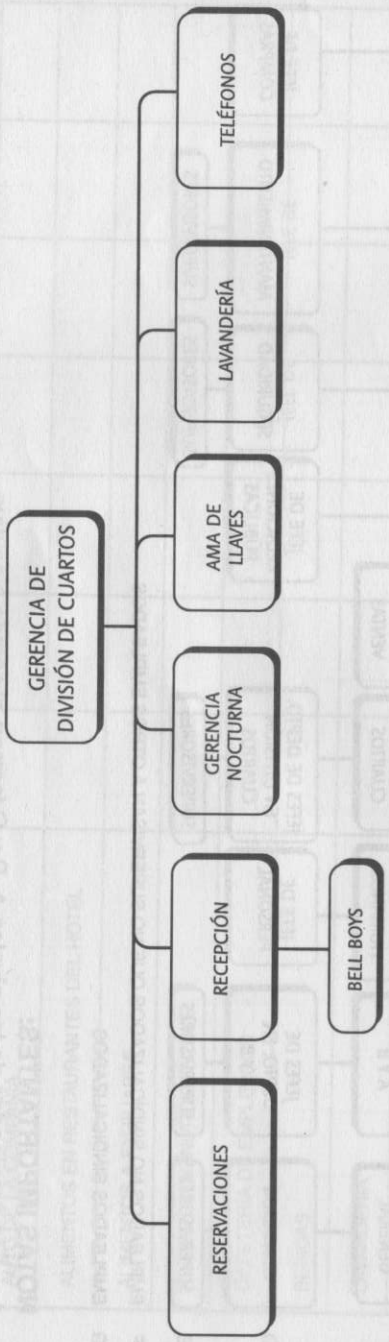


Figura 2.4 Organigrama de la gerencia de división de cuartos.

Notas importantes:

1. Aunque el departamento de ama de llaves es supervisado por parte de la gerencia de división de cuartos, también recibe órdenes relacionadas con la solicitud de servicios de recepción y de lavandería.
2. En algunos hoteles, la lavandería depende del ama de llaves.
3. Por la noche, el gerente nocturno tiene bajo su responsabilidad los departamentos de recepción, ama de llaves, teléfonos y seguridad y además auxilia al gerente en la supervisión general del hotel.
4. La limpieza de las áreas públicas está bajo la supervisión del ama de llaves; en otros hoteles, este departamento está bajo la supervisión directa del gerente de división de cuartos (vea el capítulo 8).

2.6 ESTUDIO DE UN CASO REAL

(EJECUTIVOS DEL CORPORATIVO QUE VISITAN LOS HOTELES)

El presente caso se presentó en un hotel de Monterrey perteneciente a una cad na nacional de hoteles.

En el hotel existe un gerente de alimentos y bebidas quien es una persona co gran trayectoria y experiencia en el medio. Este puesto reporta directamente al g rente general del hotel.

Cierto día llegó al hotel el gerente corporativo de alimentos y bebidas, el cu visita cada uno de los hoteles de toda la cadena durante un par de días.

Al término de su visita le entrega al gerente de alimentos y bebidas del hot visitado un conjunto de cambios para la operación del departamento.

1. ¿Tiene el Gerente de Alimentos y Bebidas corporativo autoridad sobre el g rente de alimentos y bebidas del hotel visitado?
2. ¿Debe autorizar el gerente general del hotel estos cambios?
3. ¿Qué hacer cuando el gerente general del hotel no autoriza los cambios?
4. ¿Cuál debe ser el límite de autoridad de los Ejecutivos de corporativo al v sitar los hoteles?
5. ¿Cuáles deben ser los objetivos en esas visitas?
6. ¿A quién deben reportar los resultados de las visitas?

CAPÍTULO 3

DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES

3.1 INTRODUCCIÓN

El número de personas que integran este departamento está en función de la capacidad del hotel y de la cantidad de reservaciones que se reciban diariamente.

En algunos hoteles, la secretaria del gerente de división de cuartos o la misma secretaria del gerente pueden realizar el control de las habitaciones.

Cuando se reciba una reservación fuera del horario de la oficina de reservaciones, se tomará en recepción; por esta razón, el departamento de reservaciones debe informar a recepción cuáles son las fechas cerradas (aquellas durante las cuales no se admiten reservaciones pues el hotel está completamente ocupado).

Las personas encargadas de recibir las reservaciones deben estar bien capacitadas, no solamente en el dominio de algún otro idioma extranjero; además, deben tener una buena aptitud para las ventas ya que, cuando un huésped solicita la reservación de una habitación, gracias a la sugerencia del empleado puede optar por una suite.

3.2 MATERIAL DE TRABAJO

En términos generales, para realizar un montaje adecuado de la oficina de reservaciones se requieren: escritorios, sillas, archiveros, cestos de basura, máquinas de escribir, télex, telefax, teléfono, computadora con servicio de Internet y correo electrónico, impresoras, engrapadora, cinta adhesiva, clips, broches, perforadora de papel, fechador, fechador del hotel; sellos de: confirmado, recibido, cancelado, comisión retenida; hojas, carpetas, papel carbón, guías alfabéticas de archivo. Diccionarios: inglés-español y francés-español.

3.3.5 *Rack* cronológico de reservaciones

Aquí se colocan, ordenadas por día de llegada, las reservaciones, las cuales deben ser escritas previamente en unas tirillas de papel y colocadas en unos objetos metálicos llamados "charolillas".

3.4 REPORTE NOCTURNO DE RECEPCIÓN AL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES

Para lograr un control efectivo de las reservaciones, diariamente el departamento de recepción debe mantener informado al departamento de reservaciones acerca de los siguientes aspectos:

a) Entradas sin reservación.
b) Salidas anticipadas.
c) Salidas pendientes.
d) Reservaciones cuyos titulares no se presentaron (con y sin depósito).
e) Cuartos de uso de casa del personal ejecutivo del hotel.
f) Cuartos bloqueados con motivo de reparación.

Este reporte lo elabora el recepcionista nocturno y se entrega al departamento de reservaciones para actualizar la información de la computadora, en el caso de utilizarse un sistema manual, en la hoja de control.

Existen algunos programas para computadora que consideran, en los conteos, los aspectos antes mencionados, sin necesidad de que el personal de reservaciones actualice la información diariamente.

3.5 FORMAS IMPRESAS

Las formas impresas que se utilizan con más frecuencia son:

a) Confirmación de habitación.
b) Cambio de reservación.
c) Reservación cancelada.
d) Solicitud de extensión.
e) Recibo de depósito.
f) Relación diaria de depósitos recibidos.
g) Solicitud de reembolsos.
h) Control de reembolsos.
i) Pronóstico semanal de ocupación.
j) Pronóstico mensual de ocupación.
k) Reporte de fechas abiertas y cerradas.
l) Reporte de asistencia de personal.
m) Pago de comisiones.
n) Notificación de paquetes.

American Resort
★★★★★

RESERVACIÓN DE HABITACIÓN - *ROOM RESERVATION*

NOMBRE
NAME

FIRMA COMERCIAL
BUSINESS CONCERN

DIRECCIÓN
ADDRESS

CLASE DE ALOJAMIENTO
ACCOMMODATION

OBSERVACIONES
REMARKS

RESERV. HECHA POR
RESERVATION MADE BY

DIRECCIÓN
ADDRESS

TELÉFONO
TELEPHONE

ACEPTADA POR
ACCEPTED BY

FECHA DE LLEGADA
ARRIVAL DATE

HORA DE LLEGADA
ARRIVAL TIME

VUELO
FLIGHT

PRECIO
RATE

DEPÓSITO
DEPOSIT

FECHA DE PARTIDA
DEPARTURE DATE

FECHA DE ACEPTACIÓN
DATE ACCEPTED

Figura 3.2 Forma que se debe llenar al recibir una reservación de habitación.

3.6 CARTAS TIPO

Con el fin de realizar el trabajo de una manera más rápida, el departamento de reservaciones elabora las llamadas cartas tipo, las cuales permiten responder cartas el mismo día que se reciben, aspecto que resulta muy importante para el buen funcionamiento del departamento y para dar una atención más adecuada al huésped. Existen diferentes tipos:

- Para información general.
- Para clientes en lista de espera.
- Para negar espacio.
- Para pedir depósito.
- Para solicitar devolución de depósito.
- Para cancelar reservación porque no se recibió el depósito.

En las siguientes páginas se muestran ejemplos de este tipo de cartas. Es recomendable contar también con versiones en inglés.

3.7 TIPOS DE HABITACIONES

Estudio	(S)	Habitación con un sofá cama de 1 m de ancho por 1.90 m de largo.
Doble	(D)	Tiene una cama de 1.36 m de ancho por 1.90 m de largo.
Doble-Doble	(DD)	Tiene 2 camas dobles en la misma habitación.
Twin	(T)	Tiene dos camas de 1 m de ancho por 1.90 m de largo cada una.
Triple	(TX)	Tiene 3 camas de 1 m de ancho por 1.90 m de largo.
Queen	(Q)	Tiene una cama de 1.50 m de ancho por 1.90 m de largo.
King	(K)	Tiene una cama de 2 m de ancho por 1.90 m de largo.
Hollywood	(H)	Tiene 2 camas de 1 m de ancho por 1.90 m de largo, pero se puede unir o separar para formar *Twin* o *King*.
Junior Suite	(HS)	Habitación que cuenta con una sala; generalmente el tamaño de la habitación es más grande que los cuartos normales y puede tener diferentes tipos de camas (D, T, K, etcétera).
Suite	(ST)	Habitación que cuenta con una sala adjunta; también se puede tratar de una suite con una sala y 2 o 3 recámaras.
Suite Presidencial	(ST-P)	Es la suite más grande y lujosa del hotel; generalmente tiene una sala y varias recámaras, con entrada independiente pero comunicadas entre sí.

El tipo de habitación más conveniente para los hoteles es la DD, es decir, la que tiene 2 camas dobles.

Esta información es muy útil para la recepcionista, en el momento de asignar habitaciones, ya que éstas pueden ser ocupadas por familias, parejas, convencionistas, etc.

Asimismo, es importante tomar en cuenta los diversos tipos de ocupación, los cuales pueden ser: sencilla (una persona en la habitación), doble (dos personas en la misma habitación), triple (tres personas en la misma habitación) y cuádruple (cuatro personas en la misma habitación).

Por ejemplo, una habitación *king* puede tener ocupación doble, una suite puede tener ocupación sencilla, una junior suite puede tener ocupación triple, etc.

La tarifa asignada dependerá de los tipos de habitación y de ocupación.

3.8 LLEGADA DE UNA RESERVACIÓN

Se deben ejecutar los siguientes pasos:

- Observar la disponibilidad de la fecha solicitada en la pantalla de la computadora o en la hoja de control de ocupación (dependiendo de si se utiliza el sistema computarizado o manual).
- Llenar la forma de "confirmación de reservación".
- Dar de alta la reservación en la computadora o en las formas de control manual.
- Archivar la forma impresa en el archivo cronológico de reservaciones, en la fecha en que el huésped llegará (si el huésped envió carta, e-mail, telegrama o fax, se archiva junto con la forma impresa).

Se debe indicar al cliente que las reservaciones sin depósito o garantía vencen a las 6 p.m; asimismo, se le debe sugerir que garantice dicha reservación con una tarjeta de crédito. Los datos de la tarjeta de crédito que deben solicitarse al huésped son:

a) Banco emisor de la tarjeta
b) Tipo de tarjeta
c) Número de tarjeta
d) Nombre del propietario de la tarjeta
e) Vigencia de la tarjeta (fecha de vencimiento)
f) Número de código de la tarjeta

Se le debe notificar al cliente que, en caso de no presentarse el día señalado en la reservación, se le cargará a la tarjeta el importe de la primera noche más el impuesto correspondiente.

Notas importantes

1. Para poder hacer este tipo de cargos, el hotel debe tener un convenio firmado con las compañías que expiden las tarjetas de crédito.

2. Se recomienda al personal del departamento de reservaciones verificar la validez de la tarjeta; por ejemplo, el día de la llegada del huésped, se puede solicitar al banco emisor de la tarjeta, una autorización por la cantidad correspondiente a la primera noche de hospedaje del cliente.

3.9 CAMBIOS DE FECHA DE LLEGADA

Deben efectuarse los siguientes pasos:

- Revisar la disponibilidad de ocupación de la nueva fecha solicitada.
- Llenar la forma impresa "cambio de reservación".
- Realizar el cambio correspondiente en la computadora o en los instrumentos de control manual.
- Archivar la forma original del cambio junto con la correspondencia en la que se especifica la nueva fecha de llegada y la copia de la forma del cambio en la fecha anterior.
- En caso de que la reservación incluyera un depósito, debe informarse a la caja de recepción y a contabilidad.

3.10 CANCELACIONES

Los pasos para realizar una cancelación son los siguientes:

- Llenar la forma de "reservaciones canceladas".
- Dar de baja la reservación en la computadora o borrarla del control manual.
- Archivar la forma impresa en el archivo cronológico de reservaciones del día en que iba a llegar el huésped.
- En caso de haber recibido algún depósito, tramitar el reembolso de acuerdo con las políticas establecidas por el hotel (vea la sección 3.12).

3.11 DEPÓSITOS

Los depósitos son cantidades de dinero que el huésped o la agencia de viajes que hizo la reservación envía con el fin de garantizarla. Estos depósitos se reciben y se registran en un libro que se encuentra en la gerencia general, la cual, a su vez, pasa los cheques a la oficina de reservaciones y recaba la firma de recibido del empleado correspondiente.

La persona encargada de reservaciones procede a llenar la forma de recibo de depósito, la cual generalmente consta de original y 3 copias, las que se distribuyen de la siguiente manera:

- Original, para el cliente o agencia que lo envió.
- Copia amarilla, para archivar en el consecutivo de depósitos.

- Copia verde, para entregar al cajero, junto con el cheque del depósito, recabando la firma de recibido en la copia amarilla.
- Copia color rosa, se archiva el día de la llegada del cliente, junto con la reservación.

Se debe actualizar la reservación en la computadora o en el sistema manual, anotando el monto del depósito y el número de recibo correspondiente.

Es conveniente elaborar diariamente el reporte de depósitos recibidos y numerarlos en forma consecutiva.

Nota importante

En el original que se envió al cliente, se deben anotar las políticas de reembolso del hotel en caso de cancelación.

3.12 REEMBOLSOS

Después de realizar la cancelación de una reservación con depósito, se procede a realizar el reembolso, es decir, la devolución del dinero que el huésped o la agencia de viajes envió o pagó en el momento de hacer su reservación.

Se deben tomar los datos de la forma "reservaciones canceladas" y enviar al departamento de contabilidad la forma "solicitud de reembolso" para que se elabore el cheque respectivo.

Esta "solicitud de reembolso" se debe hacer en original y dos copias; el original le corresponde al departamento de contabilidad, una copia corresponde a correspondencia enviada y otra se anexa a la forma de cancelación.

Después de que el departamento de contabilidad haya elaborado el cheque éste se pasa al departamento de reservaciones, quien lo enviará al cliente junto con una carta.

La carta que se envía junto con el cheque se elaborará en original (que se envía al cliente junto con el cheque), y tres copias (una para el departamento de contabilidad, que la anexa a la póliza del cheque; otra para el archivo de la correspondencia enviada y una más se archiva en la carpeta de la fecha que se suponía debía llegar al huésped); finalmente, se anota el reembolso en la forma "control de reembolsos", la cual debe elaborarse en original (para el departamento de contabilidad) y una copia (que se envía al departamento de reservaciones).

RELACIÓN DIARIA DE DEPÓSITOS RECIBIDOS

Fecha _____

GIRADOR	CHEQUE NÚMERO	BANCO	MONEDA NACIONAL		DÓLARES		A FAVOR DE:	FECHA LLEGADA	RECIBO DE DEPÓSITO

HECHO POR: _____ RECIBIDO POR: _____

Figura 3.5 Relación diaria de depósitos recibidos.

PRONÓSTICO SEMANAL DE OCUPACIÓN

FECHA: Día / Mes / Año

FECHA	DÍA	INDIVIDUAL		• GRUPOS		SUB TOTAL	ALLOT	TOTAL	%	No. DE PERSONAS	OBSERVACIONES
		ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA						

• GRUPOS

FECHA		NOMBRE	CUARTOS	
ENTRADA	SALIDA		SENCILLO	DOBLE

FECHA DE ENVÍO: CADA JUEVES

GERENTE DE RESERVACIONES

C.C.P. GERENCIA
DIVISIÓN CUARTOS
RESERVACIONES
RECEPCIÓN
BOTONES
ALIMENTOS Y BEBIDAS
AMA DE LLAVES
CONTABILIDAD
PERSONAL

Figura 3.6 Formato para pronóstico semanal de ocupación.

SOLICITUD DE REEMBOLSO

No.

NOMBRE DE LA AGENCIA

DIRECCIÓN

NOMBRE DEL CLIENTE

FECHA DE LLEGADA FECHA DE SALIDA

IMPORTE

OBSERVACIONES

FECHA

Figura 3.7 Formato para solicitud de reembolso por una cancelación.

CONTROL DE REEMBOLSOS

FECHA	No. FOLIO	CLIENTE	AGENDA	CANTIDAD	No. CHEQUE	FECHA ENVÍO	COMENTARIOS

Figura 3.8 Formato para el control mensual de reembolsos a clientes por cancelación de la reservación.

Este periodo para confirmar la cantidad de habitaciones puede variar dependiendo del contrato, pero generalmente es de 14 a 21 días anteriores a la fecha de llegada (*Cut off*).

En caso de confirmar 12 habitaciones y no ocupar alguna de ellas, se le cobrará a la agencia el importe correspondiente.

Existen otros aspectos que se deben considerar al realizar un contrato con la agencia, como por ejemplo: tipos de habitación, total de habitaciones, cargos por cancelaciones después de haber confirmado tarifas, plan, periodo para pagar cupones, periodo para confirmar, etcétera.

El empleado de reservaciones debe llevar un control especial de *allotments*, ya sea a través de la computadora o bien manualmente.

3.18 PAQUETES

Existen algunos hoteles que, con el afán de atraer más clientes, forman paquetes. A continuación se listan los más conocidos:

- Paquete familiar.
- Paquete luna de miel.
- Paquete de fin de semana.
- Paquete de tenis.

En estos casos, se debe pedir el depósito de la primera noche, proporcional al precio del paquete.

El empleado del departamento de reservaciones llenará la forma especial de "notificación de paquetes" y anotará en la reservación el tipo de paquete vendido al cliente.

También es conveniente notificar a las personas a las que les corresponderá proporcionar algún servicio incluido en el paquete, por ejemplo: agencia de viajes, arrendadora de autos, etc.

En términos generales, el paquete beneficia al hotel, a la agencia de viajes y al cliente. Al hotel, porque puede vender alimentos y bebidas u otros servicios; a la agencia de viajes, porque gana más comisión, y al cliente porque le resulta más económico que pagar todos los servicios por separado.

3.19 PLANES ESPECIALES

Para promover las ventas de alimentos y bebidas, algunos hoteles tienen planes especiales, como por ejemplo:

- Plan europeo (incluye sólo hospedaje).
- Plan continental (incluye hospedaje y desayuno continental).
- Plan americano (incluye hospedaje, desayuno, comida y cena).
- Plan americano modificado (incluye hospedaje, desayuno y comida o cena).

En estos casos, la oficina de reservaciones debe pedir el depósito por la primera noche, dependiendo del precio del plan, y anotar la información en la reservación.

Cuando el hotel tiene varios planes, se debe sugerir al huésped aquellos que incluyan la mayor cantidad de alimentos.

3.20 MANEJO DE GRUPOS

Para lograr el buen manejo de los grupos y convenciones que llegan al hotel se deben considerar los siguientes aspectos:

CONTRATACIÓN	Depósito (según las políticas de la empresa). Lista de huéspedes. Nombre del guía o conductor. Nombres de las personas importantes. Programa detallado del grupo (con eventos). Horas de llegada y de salida. Manejo de equipaje. Pago de propinas. Manejo de las cuentas. Pago de las cuentas. Contrato del grupo. Contrato para cada evento en el hotel.
PREPARATIVOS	Memorándum de operación de grupos (de reservaciones o ventas a todos los departamentos). Notificación de eventos. Juntas entre jefes de departamento. Juntas con los organizadores (días anteriores a la llegada). Prerregistro de participantes en recepción.
LLEGADA DEL GRUPO	Registro fuera de recepción. Guías para conducir a los huéspedes a las habitaciones. Conteo del equipaje. Bienvenida al guía y VIP*. Refrigerio sorpresa de cortesía. Registro de firmas (cuentas maestra e individuales). Asignación de un supervisor de grupo (coordinación).
SERVICIOS	Supervisión constante. Memoria anexa de cargos en la cuenta maestra.
SALIDA	Pago de cuentas. Entrega de llaves. Revisión de habitaciones. Regalos al conductor y VIP. Hoja de evaluación de servicios por el organizador o guía. Conteo del equipaje.

* VIP Siglas en inglés de *Very Important People.*

NOTIFICACIÓN DE LLEGADA DE GRUPO O MEMORÁNDUM DE OPERACIÓN DE GRUPO

No. _____ FECHA _____

De: Departamento de Ventas o Reservaciones
A: Gerencia General, Gerencia de Área y Jefes de Departamento

NOMBRE DEL GRUPO:
FECHA DE LLEGADA: HORA DE LLEGADA:
FECHA DE SALIDA: HORA DE SALIDA:
HABITACIONES RESERVADAS (Cantidad y tipo):
TARIFAS CONFIRMADAS:
HABITACIONES DE CORTESÍA:
DEPÓSITO: RECIBO No.
RESERVÓ:
PERSONA RESPONSABLE O CONDUCTOR:
PERSONAS IMPORTANTES DENTRO DEL GRUPO (VIPS):
ENVÍO DE CORTESÍAS A PERSONAS IMPORTANTES:
MANEJO DE EQUIPAJES:
PROPINAS A CAMARISTAS O BOTONES:
MANEJO DE LAS CUENTAS:
PAGO A LAS CUENTAS:
INDICACIONES ESPECIALES:

PROGRAMA DEL GRUPO

Se deben detallar todas las actividades del grupo, desde su entrada hasta su salida.

Ejemplo:

Lunes 24 de abril:

De 7 a 9 hrs:	Desayuno libre.
De 9 a 13 hrs:	Sesión de trabajo (Salón Tulipán).
	Ver notificación de evento 426
De 13 a 15 hrs:	Comida en el Salón Turquesa.
	Ver notificación del evento 427.
De 15 a 19 hrs:	Sesión de trabajo (Salón Gardenia).
De 19 a 20 hrs:	Libre.
20 hrs:	Salida de autobuses hacia el lugar donde se ofrecerá la cena.
De 21 a 23 hrs:	Cena fuera del hotel.
	Restaurant "El Castillo". Av. López Mateos Sur 1342
	Teléfonos 6-29-30-44 y 6-54-32-87
	(Atención: Departamento de teléfonos).

*Se anexa la lista del grupo para elaborar el prerregistro.
*Favor de firmar de recibido esta notificación. Gracias.

Figura 3.9

3.21 VTP

Estas iniciales se refieren al término "Viaje Todo Pagado", y se refiere a los paquetes que organizan las líneas aéreas, los cuales incluyen mediante un solo pago, la transportación aérea, la transportación al aeropuerto, el hospedaje y en algunas ocasiones, también los alimentos.

Existen algunos hoteles que firman convenios con las líneas aéreas para participar en estos paquetes.

Generalmente, la tarifa se reduce dependiendo de la categoría del hotel. Desde el momento de recibir la reservación, se debe anotar "VTP" y, en el momento de la llegada del huésped, se le deberán solicitar los cupones del hospedaje y alimentos.

En caso de los alimentos, el hotel le entregará al cliente otros cupones para que los pueda utilizar en el restaurante.

3.22 MANEJO DE SOBREVENTAS

El término sobreventas se refiere al hecho de que el hotel ha tomado un número mayor de reservaciones que las habitaciones disponibles en una fecha determinada; por ejemplo, cuando se tienen diez reservaciones con anticipo y ese día sólo se tienen seis habitaciones disponibles, y no habrá más salidas de huéspedes en esa fecha.

A continuación se muestran algunas técnicas para buscar más habitaciones disponibles:

a) Revisar el reporte del ama de llaves en forma minuciosa.
b) Verificar en la caja las cuentas ya pagadas.
c) Revisar la posibilidad de que existan reservaciones duplicadas.
d) Buscar si existen vuelos cancelados.
e) Verificar horas de llegadas de huéspedes con reservación.
f) Supervisar las cancelaciones en el archivo cronológico.
g) Supervisar las habitaciones bloqueadas con motivo de reparaciones.
h) Verificar las "salidas tarde" (personas que salieron después de las 14:00 o 15:00 h).
i) Revisar si algún huésped que tiene reservación para ese día, ya está registrado desde días anteriores.

En caso de no poder dar alojamiento a todos los clientes, se deben buscar habitaciones en otro hotel de igual o mayor calidad que el propio (esta protección con otros hoteles se debe solicitar antes de la llegada del cliente).

Existen algunos hoteles que le pagan a los clientes la cantidad que habían pagado como depósito, y, a los que enviaron a otro hotel, se les paga la transportación a dicho lugar y la primera noche de hospedaje.

Este tipo de situaciones no deben ocurrir nunca en ningún hotel; sin embargo, en algunas ocasiones los empleados cometen errores o se producen fallas en los sistemas administrativos.

3.23 REPORTES ELABORADOS EN EL DEPARTAMENTO

Una de las obligaciones del departamento de reservaciones es la elaboración (ya sea en forma manual o con la ayuda de la computadora) de reportes que ayuden a la operación y promoción del hotel.

Los reportes más comunes son:

a) Llegadas del día siguiente.
b) Reservaciones recibidas por los representantes.
c) Reservaciones recibidas por las agencias (detallado por cada agencia).
d) Reservaciones recibidas en compañías.
e) Pronóstico semanal de ocupación.
f) Pronóstico quincenal de ocupación.
g) Pronóstico anual de ocupación.
h) Reporte geográfico (estatal, nacional e internacional).
i) Reporte a la Secretaría de Turismo.
j) Reporte de los grupos por llegar.
k) Reporte de la ocupación de otros hoteles (comparativo con la propia).
l) Reporte de la asistencia del personal de dicho departamento.
m) Reporte de la venta de paquetes y promociones especiales.
n) Reservaciones recibidas por el sistema LADA 800.
ñ) Reporte de fechas abiertas o cerradas.

3.24 GRÁFICAS DE OCUPACIÓN

La elaboración de estas gráficas la puede hacer la jefa de reservaciones, aunque en algunos hoteles se le encarga al gerente de división de habitaciones o al gerente de ventas.

Las gráficas pueden elaborarse con base en la ocupación de cada mes. Se aconseja que se realicen con color diferente cada año, en una misma tabulación, con el fin de conocer el comportamiento de la ocupación en el transcurso de un año o bien durante los últimos años. Esto permite implementar las estrategias de venta de determinados periodos y programar las vacaciones del personal, las compras de suministros, etcétera.

3.25 LOS CRÉDITOS

Es conveniente que, desde que entra en funcionamiento un hotel, se establezcan las políticas de crédito para que los empleados del departamento de reservaciones las conozcan y apliquen de una manera adecuada. Estas políticas pueden variar dependiendo el criterio del gerente general. Se recomienda tener listas actualizadas de compañías, oficinas de gobierno, asociaciones y clientes en general, y establecer en ellas cuáles tienen buen crédito (se recomienda tener un intercambio

de información con otros hoteles, acerca de compañías morosas en los pagos o de clientes que presentan este tipo de problemas).

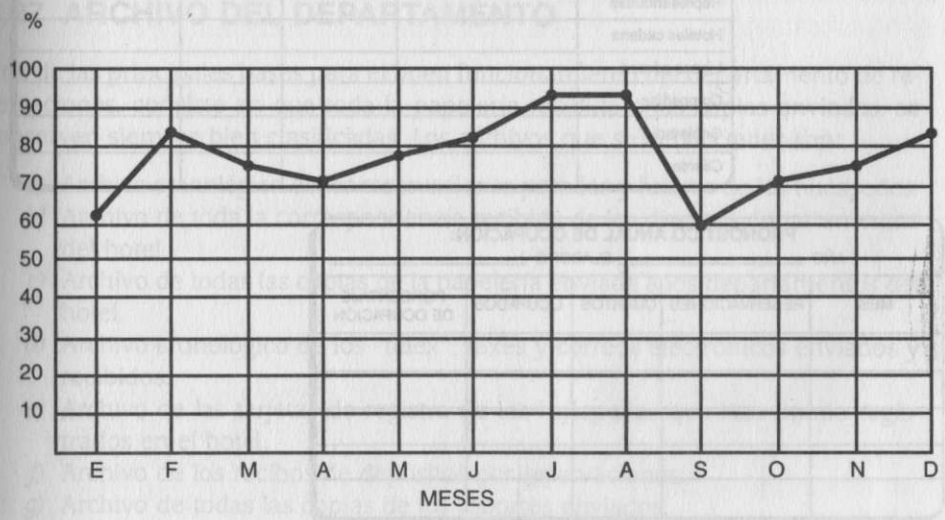
El promedio de ocupación anual se calcula de la siguiente forma: se suman los porcentajes de ocupación de los 12 meses del año y se divide entre 12.

Ejemplo:

MES	%	MES	%	MES	%
ENE	63	MAY	78	SEP	62
FEB	82	JUN	83	OCT	72
MAR	76	JUL	96	NOV	76
ABR	72	AGO	94	DIC	86

Estas políticas pueden variar dependiendo del criterio del gerente general. Se recomienda tener listas actualizadas de compañías, oficinas de gobierno, asociaciones y clientes en general, y establecer en ellas cuáles tienen buen crédito (se recomienda tener un intercambio e información con otros hoteles acerca de compañías morosas en los pagos o de clientes que presentan este tipo de problemas).

Promedio de ocupación anual = 940/12 = 78%
La gráfica de ocupación anual será:



Gráfica 3.1 Representación anual de ocupación en el hotel.

3.28 ESTUDIO DE UN CASO REAL

Este caso sucedió en un hotel en Aguascalientes en un hotel de 5 estrellas. Eran las 11 p.m. y se presentó a la recepción del hotel una persona que dijo tenía una reservación confirmada y garantizada con tarjeta de crédito. El hotel se encontraba lleno y no existía la posibilidad de darle alojamiento esa noche.

Todos los hoteles de la misma categoría en la ciudad de Aguascalientes se encuentran llenos.

a) ¿Qué debemos hacer en este caso?
b) ¿Qué repercusiones legales puede tener el problema?
c) ¿Qué tipo de compensaciones se pueden manejar?
d) ¿Cómo evitar que el problema se repita?

CAPÍTULO 4

DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

4.1 INTRODUCCIÓN

La importancia del departamento de recepción en el desarrollo operativo de un hotel es enorme, no sólo debido a la gran cantidad de personas que acuden a él, sino también porque es el centro de operaciones de todo el hotel.

El trato que el huésped reciba en este departamento, es de vital importancia pues en él solicitará servicios desde el momento de su llegada hasta el de su salida.

Antes de empezar a hablar de los procesos administrativos, es importante señalar la importancia del buen servicio, no solamente en el departamento de recepción, sino en todos los del hotel. El objetivo del hotel debe ser que el cliente se sienta como en su propia casa.

4.2 MATERIAL DE TRABAJO

A continuación se detallan los objetos indispensables para el adecuado funcionamiento de este departamento: Escritorio o mueble de recepción a huéspedes, computadora o *racks*, papelería y sobres membretados, lápices, plumas, borradores, sacapuntas, engrapadora y grapas, máquina de escribir, hojas blancas, cerillos del hotel, directorio telefónico, formas impresas (las cuales se estudiarán posteriormente).

4.3 CONTROL DEL ESTADO DE LAS HABITACIONES

Para lograr un control efectivo del estado de cada una de las habitaciones (ocupadas, vacías, sucias, etc.) se pueden utilizar dos sistemas: el computarizado y el control manual.

4.3.1 SISTEMA COMPUTARIZADO DE CONTROL DE HABITACIONES

Existen en el mercado diferentes tipos de computadoras y una gran variedad de programas cuyos menús cuentan con gran variedad de opciones.

Dependiendo de la capacidad del hotel y del tipo de información que se desea manipular y conservar, se puede seleccionar un sistema de cómputo que se ajuste a las necesidades particulares.

Se recomienda que el sistema incluya las siguientes opciones.

Recepción:

- Registro de huéspedes
- Consulta de reservaciones
- Consulta de ocupación
- Listado de llegadas y salidas reales pronosticadas
- Manejo de grupos y de cuentas maestras
- Clasificación de registros por grupos
- Productividad de agencias
- Segmentos del mercado
- Origen geográfico
- Registro Federal de Contribuyentes de los clientes
- Consulta de *rack* por pantalla
- Cambios de cuarto
- Digitalización de firmas
- Prerregistro según reservación
- Búsqueda de huéspedes
- Búsqueda de reservaciones
- Conteo de huéspedes, salidas y huéspedes en extensión
- Listas de huéspedes
- Reportes de saldos mayores
- Cambios a tarjetas de registro
- Ingresos de *No-Shows*

Caja de Recepción:

- Control de cuentas
- Registro de movimientos (cargos y abonos)
- Facturación (*check out*)
- Cortes de caja
- Detalle de movimientos
- Consulta de registros históricos
- Estados de cuenta vigentes y anteriores
- Control de historial de clientes por RFC
- Consulta de saldo individual o global
- Manejo de cuentas maestras
- Relación de facturas
- Manejo del impuesto sobre hospedaje

Auditoría nocturna:

- Cargo automático de rentas
- Cortes de caja por turno y global
- Detalle de movimientos (cargos y abonos) por concepto
- Consulta a bitácora de cambios
- Relación de estados de cuenta vigentes

Relación de estados de cuenta de salidas
Relación de facturación
Cierre de día
Respaldo y depuración de la información

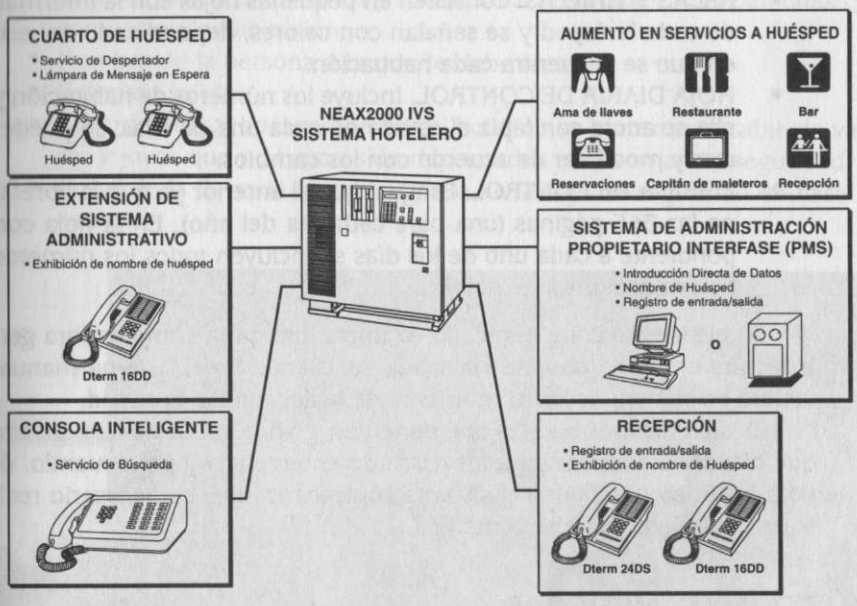


Figura 4.1 Sistema hotelero NEAX2000IVS de la compañía NEC.

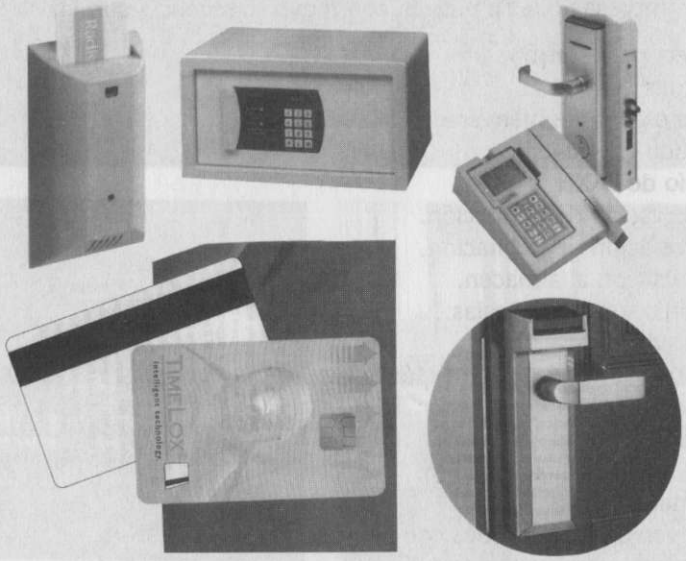


Figura 4.2 Diferentes tipos de cerraduras.

4.3.2 Sistema manual de control de habitaciones

Este control del estado en el que se encuentra cada una de las habitaciones puede ser de tres tipos:

- *RACKS* Y TIRILLAS. Consisten en pequeñas hojas con la información de cada huésped y se señalan con colores, dependiendo del estado en que se encuentra cada habitación.
- HOJA DIARIA DE CONTROL. Incluye los números de habitación y en ella se anota con lápiz el estado de cada una de ellas, se puede borrar y modificar de acuerdo con los cambios.
- LIBRETA DE CONTROL. Es igual que el anterior ya que la libreta tiene las 365 páginas (una para cada día del año). En la hoja correspondiente a cada uno de los días se incluyen todos los números de las habitaciones del hotel.

En el sistema computarizado, la impresora de la computadora genera la factura en el momento de la salida del cliente. En el sistema manual, la factura se elabora desde el momento de la llegada del huésped.

Existen algunos hoteles que tienen un gran número de habitaciones y que disponen de *racks* para los casos de emergencia y para cuando, debido a algún problema con el sistema computarizado, sea necesario realizar el procedimiento de forma manual.

4.4 FORMAS IMPRESAS

Las formas impresas que se utilizan con mayor frecuencia son las siguientes:

a) Tarjeta de registro.
b) Formas de factura.
c) Hoja o carta de bienvenida.
d) Recado telefónico.
e) Envío de FAX.
f) Reservación de habitación.
g) Cancelación de habitación.
h) Requisición al almacén.
i) Requisición de cortesías.
j) Aviso de reparación.
k) Control de quejas de huéspedes.
l) Pases de salida de objetos.
m) Reexpedición de correspondencia.
n) Aviso de cambio de cuarto.
ñ) Memorándum.
o) Bienvenida a huéspedes con paquete.
p) Cupones para entregar a huéspedes en planes especiales.

Nota importante

En la tarjeta de registro, independientemente de los datos que generalmente se anotan, se recomienda incluir lo siguiente:

- Espacio para tres nombres y tres firmas, destinados a las personas que comparten la habitación.
- Nombre de la persona a la que se debe facturar.
- Fecha de salida.
- Recordatorio al huésped de que el hotel no se hace responsable de valores y joyas que no hayan sido depositados en las cajas de seguridad.
- Costo de la llave de la habitación o de la caja de seguridad en caso de extravío.

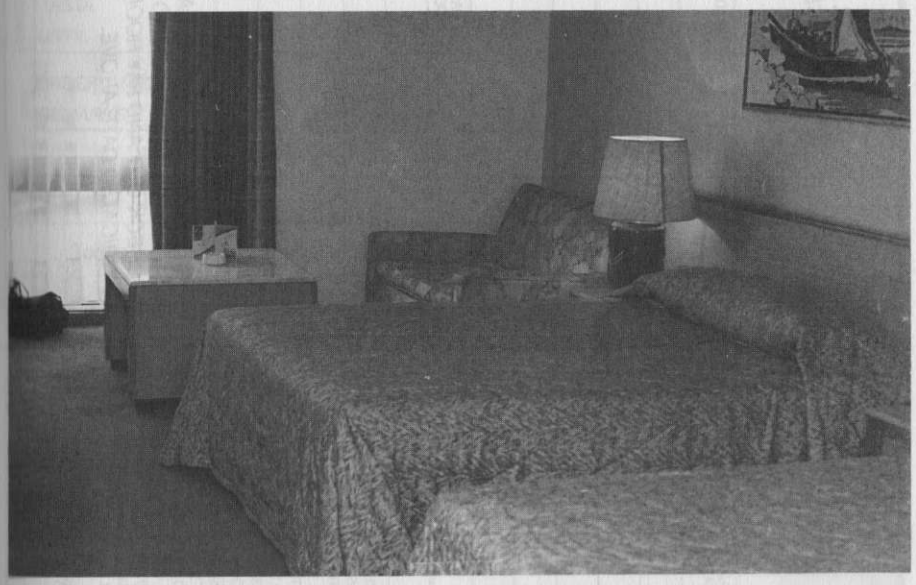


Figura 4.3 Vistas de cuartos listos para ser ocupados.

American Resort ★★★★★

CANCÚN, QUINTANA ROO
GUEST REGISTRATION CARD

HORA DE LLEGADA

FAVOR DE USAR LETRA DE MOLDE
PLEASE PRINT OUR CLEARLY

FOLIO **Nº 3416**

HAB. No. *ROOM*	PERS.	TARIFA *RATE*	FECHA DE LLEGADA *CHECK IN*	FECHA DE SALIDA *CHECK OUT*	EMPLEADO *EMPLOYEE*

NOMBRE(S) *NAME(S)*
1
2
3

FACTURAR A *INVOICE TO*

DIRECCIÓN *ADDRESS*

TEL. *PHONE* | CÓDIGO POSTAL *ZIP CODE* | PAÍS *COUNTRY*

CIUDAD *CITY* | ESTADO *STATE*

FORMA DE PAGO *FORM OF PAYMENT*
- EFECTIVO/*CASH* ○
- BANCOMER ○
- BANAMEX/CARNET ○
- VISA/MASTER CARD ○
- AMERICAN EXPRESS ○
- _____ ○
- _____ ○

DESEA UD. LOS SIGUIENTES SERVICIOS DISPONIBLES
- SERVI-BAR ○
- CONTROL REMOTO ○
- LAV. Y TINTORERÍA ○
- SERVICIO DE FAX ○
- LARGA DIST. AUTOMÁTICA ○
- HABITACIÓN INT. O EXT. ○
- CAJA DE SEGURIDAD ○

OBSERVACIONES *REMARKS*

CAJAS DE SEGURIDAD DISPONIBLES. EL HOTEL NO SE HACE RESPONSABLE POR VALORES DEJADOS EN LA HABITACION.
SAFETY DEPOSIT BOXES ARE PROVIDED BY THE FRONT OFFICE FOR THE SAFEKEEPING OF VALUABLES. THE HOTEL WILL NOT BE RESPONSABLE FOR THE LOSS OF VALUABLES INSIDE THE ROOMS.

NOTA: EN CASO DE EXTRAVÍO DE LA LLAVE SE LE CARGARÁ A SU CUENTA.

DESOCUPARÉ Y PAGARÉ LA HABITACIÓN Y GASTOS ADICIONALES EN LA FECHA INDICADA COMO FECHA DE SALIDA.
I'LL CHECK OUT AND PAY ROOM AND ADITIONAL CHARGES ON INDICATED DATE ABOVE.

FIRMAS AUTORIZADAS

Figura 4.4 Tarjeta de registro para ser llenada por el huésped a su llegada.

American Resort ★★★★★

REEXPEDICION DE CORRESPONDENCIA

FECHA: _____

NOMBRE *NAME*

DIRECCIÓN *ADDRESS*

HASTA *UNTIL*

OBSERVACIONES *REMARKS*

Todas las direcciones serán guardadas 15 días, si no hay indicaciones al respecto.
All address kept 15 days unless otherwise advised.

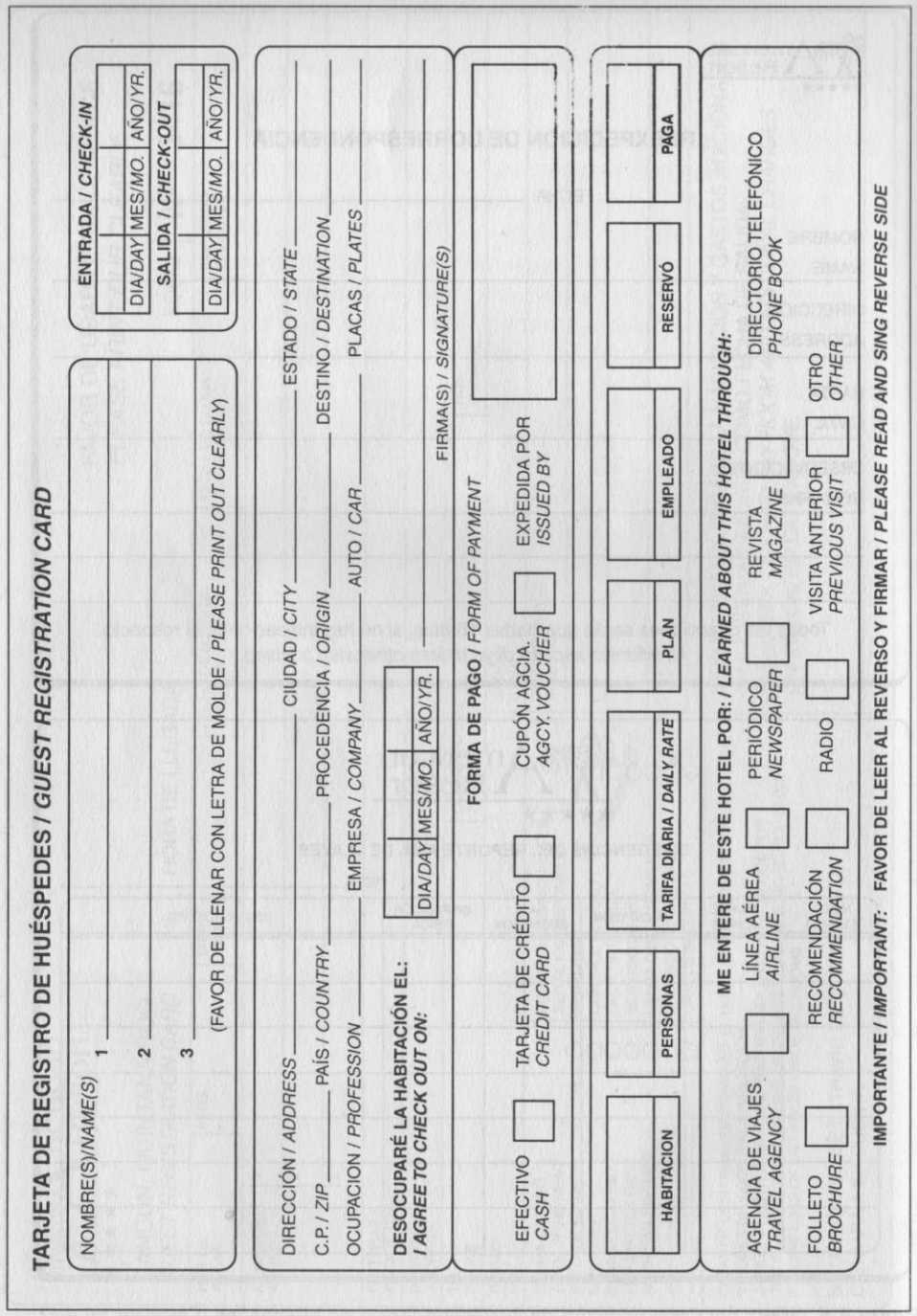
American Resort ★★★★★

DIFERENCIAS DEL REPORTE AMA DE LLAVES

FECHA _____

No. DE CUARTO	AMA DE LLAVES	RECEPCIÓN	CAJA RECEPCIÓN	INSPECCIÓN FISICA	OBSERVACIONES

Figura 4.5 Tarjeta para reexpedición de correspondencia de huéspedes y reporte de discrepancias entre recepción y ama de llaves.



TARJETA DE REGISTRO DE HUÉSPEDES / *GUEST REGISTRATION CARD*

NOMBRE(S)/*NAME(S)* 1 _____ 2 _____ 3 _____

(FAVOR DE LLENAR CON LETRA DE MOLDE / *PLEASE PRINT OUT CLEARLY*)

ENTRADA / *CHECK-IN* DIA/*DAY* MES/*MO.* AÑO/*YR.*

SALIDA / *CHECK-OUT* DIA/*DAY* MES/*MO.* AÑO/*YR.*

DIRECCIÓN / *ADDRESS* _____ CIUDAD / *CITY* _____ ESTADO / *STATE* _____

C.P. / *ZIP* _____ PAÍS / *COUNTRY* _____ PROCEDENCIA / *ORIGIN* _____ DESTINO / *DESTINATION* _____

OCUPACION / *PROFESSION* _____ EMPRESA / *COMPANY* _____ AUTO / *CAR* _____ PLACAS / *PLATES* _____

DESOCUPARÉ LA HABITACIÓN EL: DIA/*DAY* MES/*MO.* AÑO/*YR.*
I AGREE TO CHECK OUT ON:

FIRMA(S) / *SIGNATURE(S)* _____

FORMA DE PAGO / *FORM OF PAYMENT*

EFECTIVO *CASH* ☐ TARJETA DE CRÉDITO *CREDIT CARD* ☐ CUPÓN AGCIA. *AGCY. VOUCHER* ☐ EXPEDIDA POR *ISSUED BY*

HABITACION ☐ PERSONAS ☐ TARIFA DIARIA / *DAILY RATE* ☐ PLAN ☐ EMPLEADO ☐ RESERVÓ ☐ PAGA ☐

ME ENTERE DE ESTE HOTEL POR: / ***LEARNED ABOUT THIS HOTEL THROUGH:***

AGENCIA DE VIAJES *TRAVEL AGENCY* ☐ LÍNEA AÉREA *AIRLINE* ☐ PERIÓDICO *NEWSPAPER* ☐ REVISTA *MAGAZINE* ☐ DIRECTORIO TELEFÓNICO *PHONE BOOK*

FOLLETO *BROCHURE* ☐ RECOMENDACIÓN *RECOMMENDATION* ☐ RADIO ☐ VISITA ANTERIOR *PREVIOUS VISIT* ☐ OTRO *OTHER*

IMPORTANTE / ***IMPORTANT:*** **FAVOR DE LEER AL REVERSO Y FIRMAR** / ***PLEASE READ AND SING REVERSE SIDE***

Figura 4.6 Tarjeta de registro.

4.5 LIBRETAS

Los principales tipos de libretas que se utilizan son:

a) Libreta de pendientes entre los tres turnos de recepción.
b) Libreta de pendientes del cajero de recepción.
c) Libreta de quejas y sugerencias de huéspedes.
d) Libreta de control de facturas (sistema de control manual).
e) Libreta de cambios de habitación (sistema de control manual).

4.6 OTROS MATERIALES QUE SE REQUIEREN

a) Llaves de las habitaciones.
b) Llave maestra.
c) Teléfonos.
d) Reloj de pared (opcional).

4.7 RESERVACIONES DEL DÍA

El recepcionista clasificará estas reservaciones en los tres grupos siguientes:

DEPÓSITOS Son aquéllas en las cuales el huésped garantiza su llegada mediante el pago de una cantidad de dinero, que generalmente es el precio de la habitación que él desea; sin embargo, si por alguna circunstancia el huésped no llega, se le abre una cuenta aplicándole el depósito (a lo anterior se le llama *no show*).

Las habitaciones que serán pagadas por una agencia de viajes (o cupón de agencia) también entran en el grupo de depósito, al igual que las reservaciones que están garantizadas por medio de una carta de determinada empresa que se hace responsable por la cuenta del huésped.

LÍMITES Son aquellas que no están garantizadas de ninguna manera. En el caso de estas reservaciones, el hotel no tiene la obligación de guardarlas después de las 6:00 p.m. En caso de no llegar el cliente, se rentarán las habitaciones a otras personas.

Se entiende que en caso de tener baja ocupación no se cancelarán; sólo se hará cuando se tenga una alta ocupación. Es importante que el empleado que recibe estas reservaciones le notifique esta regla al cliente para evitar problemas posteriores.

ESPECIALES Son aquellas en las cuales los huéspedes son personas importantes, cortesías, ejecutivos de la compañía hotelera, etc. Estas reservaciones se deben guardar y sólo deben cancelarse mediante la autorización del gerente.

4.8 ASIGNACIÓN DE HABITACIONES

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

a) Preguntar al huésped el tipo de habitación que desea.
b) Tratar de asignar la habitación cerca del restaurante, para que el huésped vaya a consumir más frecuentemente.
c) Procurar ir llenando el hotel por áreas, pisos o edificios, ya que si se asigna sólo un huésped a un piso el gasto de energía puede ser elevado.
d) En los hoteles que ofrecen transportación interna a los huéspedes en vehículos o camionetas, procurar darles la habitación más cercana a la cafetería con el fin de transportarlos con frecuencia.
e) Tener cuidado al hacer una buena asignación en el caso de personas que presenten algún impedimento físico.
f) Tratar de asignar las habitaciones de grupos en una misma área del hotel.

4.9 PRECIOS

Los precios de las habitaciones están en función del tipo de alojamiento, del número de personas que ocupan la habitación. Las tarifas se registran ante la Secretaría de Turismo, de acuerdo con la clasificación del hotel. En algunos hoteles las tarifas varían dependiendo de si la temporada es alta o baja. Es importante que el recepcionista aplique la tarifa adecuada dependiendo del tipo de reservación de la que se trate.

1. *Tarifas comisionables.* Son aquellas en las cuales el hotel enviará un porcentaje a la agencia de viajes que hizo la reservación.
2. *Tarifas netas.* Son un poco más bajas que las normales y se les otorgan a las agencias de viajes, pero no se les da comisión por ellas.
3. *Tarifas para planes especiales.* Son aquellas que el recepcionista aplicará de acuerdo con el plan seleccionado por el huésped.
4. *Tarifas para paquetes.* El recepcionista es notificado acerca de la tarifa diaria que debe anotarse en la tarjeta de registro y del precio de la noche extra.
5. *Tarifas para ocupación triple o cuádruple.* El recepcionista aplicará la tarifa registrada ante la Secretaría de Turismo para el cargo de persona extra en la misma habitación.

4.10 DESCUENTOS

Es muy importante que los recepcionistas se encuentren bien informados sobre las políticas de descuentos del hotel, así como de los procedimientos para aplicarlos. En la tarjeta de registro y en el folio se debe indicar el porcentaje de descuento aplicado, el motivo y el nombre del ejecutivo que lo autorizó.

Es conveniente que se solicite identificación al huésped y, en algunas ocasiones, también la carta de presentación de la compañía.

4.11 LA ENTRADA DEL HUÉSPED

4.11.1 ENTRADA SIN RESERVACIÓN:

Los seis pasos básicos que se deben considerar al recibir a un huésped son los siguientes: bienvenida, promoción, registro, asignación, cobro y despedida. En seguida explicaremos cada uno de ellos.

a) **La bienvenida.** El recepcionista debe recibir al cliente con una sonrisa amable y darle la más cordial bienvenida.

b) **La promoción.** La mayoría de los huéspedes pregunta acerca de los precios antes de realizar el registro; por eso, el recepcionista deberá tratar de vender las habitaciones de mayor precio. Esta promoción se puede hacer mediante algunas de las tres técnicas siguientes:

1. *Técnica de alternativas*. Consiste en presentarle al huésped las diferentes opciones (suite, junior suite o habitación estándar), explicándole sus características y precios. A continuación debe preguntarse al huésped: "¿cuál de ellas prefiere?"
2. *Técnica del precio mayor al menor*. En esta técnica se procura vender la habitación de mayor precio (suite); en caso de parecerle al huésped inconveniente, se le ofrece la tarifa siguiente hacia abajo (junior suite) indicando sus ventajas y comodidades, en caso de no aceptarla se le puede ofrecer la habitación estándar. Se usa comúnmente en las reservaciones y en la llegada de personas importantes
3. *Técnica del precio menor al mayor*. Esta técnica se puede utilizar cuando, en el momento en el que se registra una persona que había reservado una habitación estándar, se le ofrece una habitación más cara (junior suite o suite) explicándole las ventajas y la poca diferencia en el precio de ambas.

Si después de ofrecerle la habitación más económica al huésped indica que le parece cara, se le puede preguntar si pertenece a alguna empresa, asociación u organismo gubernamental para ofrecerle la tarifa comercial. En otros casos, se le puede ofrecer algún paquete o promoción especial vigente.

c) **El registro.** Se invita amablemente al huésped a que llene la tarjeta de registro. El recepcionista debe vigilar que todos los datos que en ella se piden se encuentren completos (no olvidar registrar los nombres de todas las personas adultas con sus respectivas firmas).

d) **La asignación.** Siguiendo una o varias de las técnicas estudiadas en la sección 4.8, el recepcionista asignará la habitación más conveniente, todo esto para evitar cambios posteriores y sobre todo para lograr la satisfacción del huésped.

e) **El cobro.** Se le debe preguntar al huésped cuál será su forma de pago. Generalmente se realiza con tarjeta de crédito o en efectivo.

Cuando el huésped responde que con tarjeta de crédito, se le solicita amablemente, con el fin de elaborar el pagaré respectivo; se le debe explicar al huésped, en caso de que cuestione el uso del pagaré, que es para su propia comodidad, ya que de esta manera tendrá su crédito abierto en todas las áreas de consumo en el hotel (generalmente se le pide su firma en el pagaré respectivo en el momento de su llegada).

Si desea profundizar en este tema, vea la sección 5.5.

En caso de que el huésped quiera pagar en efectivo, debe preguntársele el número de noches que estará en el hotel y explicarle que de acuerdo con el reglamento del hotel, el pago debe realizarse por anticipado. Se debe procurar obtener del huésped el pago total de noches de estancia para no molestarlo diariamente.

También se puede sugerir a este tipo de huéspedes que dejen algún depósito adicional para cubrir los consumos extras (en este caso se le extiende un recibo, vea la sección 5.13).

f) **La despedida.** Se le manifiesta al huésped que usted desea que tenga una feliz estancia. La llave debe entregarse al botones, el cual será presentado por su nombre al huésped.

Después de que el huésped se retire, se debe llenar la tarjeta de registro con los datos que en ella se requieren.

La entrada debe darse de alta de inmediato ya sea en la computadora o en el sistema de control manual.

4.11.2 Entrada con reservación y prerregistro

Para agilizar el tiempo de registro se elaborarán los prerregistros, que incluyen información acerca de la estancia del huésped. Se debe pedir amablemente al huésped que verifique la siguiente información impresa en la tarjeta de registro.

a) Nombre escrito correctamente
b) Tipo de la habitación reservada
c) Número de personas
d) Tarifa aplicada
e) Fecha de salida
f) Registro Federal de Contribuyentes (huéspedes anteriores).

Se debe pedir amablemente al huésped que complete el registro con la siguiente información:

a) Domicilio, en caso de no aparecer escrito
b) Forma de pago
c) Firma del huésped en la tarjeta de registro
d) En caso de llevar algún acompañante, se le debe pedir a éste que escriba el nombre en la tarjeta de registro, para tener una mejor información y también como una norma muy importante para el hotel. Asimismo, se le debe preguntar si sus acompañantes pueden firmar consumos con cargo a su cuenta; en caso afirmativo se deben registrar las firmas en la tarjeta de registro.

4.12 PROBLEMAS EN LA ENTRADA DEL HUÉSPED

Se recomienda realizar el estudio y discusión de estos problemas siguiendo las políticas de cada empresa; es conveniente la asesoría del instructor para obtener mejores conclusiones.

1. Son las 8:00 a.m. llega un huésped que tiene reservación, pero el hotel está lleno en ese momento.
2. Al llegar un huésped, indica que hizo su reservación; el recepcionista no la encuentra pero hay muchas habitaciones disponibles.
3. El hotel está lleno, son las 10:00 p.m., llega una persona sin reservación solicitando habitación.
4. El hotel está lleno, son las 10:00 p.m., llega una persona que tenía habitación pero que su reservación venció a las 6:00 p.m. y por lo tanto se canceló.
5. El hotel está lleno, son las 10:00 p.m., llega una persona que tenía reservación con el depósito respectivo, pero existe un estado de sobre-venta.
6. El hotel está lleno, llega una persona a las 10:00 p.m., con una reservación con depósito que entregó a la agencia de viajes. En el hotel no se tiene noticia acerca de dicha reservación.
7. El huésped llena la tarjeta de registro con letra ilegible.
8. El huésped no anotó todos sus datos en la tarjeta; olvidó escribir su domicilio.
9. El huésped le indicó al recepcionista que entrará una sola persona a la habitación y el bell boy reportó que entraron dos.
10. Entra un huésped sin reservación e indica que la cuenta la pagará una compañía desconocida que no tiene crédito en el hotel.
11. Entra un huésped sin reservación e indica que la cuenta la pagará una compañía que sí tiene crédito en el hotel.
12. El huésped indica que la cuenta la pagará el huésped que ya se encuentra hospedado en el hotel.
13. Un cliente del bar envía a un mesero por la tarjeta de registro ya que quiere una habitación.

14. Son las 10:00 p.m. Llega un huésped con reservación y depósito enviado. Había reservado una habitación estándar pero sólo se dispone de una suite o una habitación más cara.
15. El huésped indica que envió un depósito de 100 dólares. El recepcionista no tiene notificación al respecto.
16. El huésped indica que envió 500 dólares, el recepcionista observa que llegaron al hotel sólo 450 dólares.
17. Al llegar, el huésped indica que se hospedará con otra persona que ya tiene habitación asignada en el hotel.
18. En el hotel hay una convención; llega un cliente que dice formar parte de la misma (hay una cuenta maestra mediante la cual la compañía pagará todas las habitaciones). Esta persona no aparece en la lista de convencionistas.
19. Un huésped que ya estaba registrado indica que quiere otra habitación porque llegaron sus familiares y quiere una sola cuenta.
20. Un cliente va a recepción a notificar que ese día, más tarde, entrará su esposa a la habitación.
21. Entra un huésped en estado de ebriedad, no trae equipaje y sólo se hospedará una noche.
22. Al registrarse, un huésped quiere exactamente la habitación 203, que está ocupada.
23. Al entrar, un huésped trae un cupón de un VTP que compró en Mexicana de Aviación. Ya se tenía la reservación.
24. El cliente se presenta con un cupón de una agencia de viajes desconocida, por la cantidad de 300 dólares. No se tiene la reservación.
25. El cliente entra a las 6:30 a.m. No quiere que se le cargue la renta de la noche.
26. Entran al hotel dos señores. ¿Cómo se debe hacer el registro?
27. Se tiene una entrada de seis habitaciones. Un solo cliente indica que pagará todas con su tarjeta de crédito.
28. Sólo están disponibles habitaciones sucias.
29. El huésped indica que se hospedará durante tres noches y no tiene tarjeta de crédito.
30. El cliente quiere la habitación por seis noches pero sólo se tienen habitaciones para las próximas tres noches.
31. Se registra el guía del grupo y dice que necesita diez habitaciones cuádruples. No se tenía reservación, sólo estarán una noche y no tienen crédito.
32. El botones no está pues se encuentra ocupado haciendo otro servicio.
33. El cliente se niega a pagar el depósito ya que no tiene tarjeta de crédito.
34. El cliente se niega a firmar el *voucher* (pagaré) en blanco de la tarjeta de crédito.
35. Una persona desea una habitación para seis personas adultas. La habitación tiene dos camas matrimoniales.
36. El huésped no quiere que lo acompañe el botones.
37. El huésped, al llegar, quiere que lo despierten al día siguiente a las 6:00 a.m.

38. El huésped pide que se abra la puerta de comunicación con el otro cuarto anexo.
39. El cliente trae perro y se lo notificó al portero al llegar.
40. El cliente indica que le perdieron una maleta en la línea aérea en la que viajó.
41. El cliente quiere una habitación en una sección del hotel que ya está llena.
42. El cliente no trae equipaje, sólo un portafolios o pequeño maletín.

4.13 PERSONAS RECHAZADAS

Una buena organización debe establecer los procedimientos de atención a las personas a las que no se les puede asignar habitación, debido a que el hotel se encuentra lleno. A continuación se presentan algunos procedimientos utilizados por algunas cadenas de hoteles:

a) Personas que no tienen reservación. Se les podrá recomendar otro hotel si lo solicitan y proporcionarles el directorio telefónico y un teléfono para que puedan llamar a otros hoteles.

b) Personas cuya reservación venció a las 6:00 p.m. Se les explica que este tipo de reservaciones vence a dicha hora, según se especifica en la boleta de reservaciones del huésped. Se intenta conseguirle habitación en otro hotel.

c) Persona que hizo reservación y envió depósito. Desde antes de su llegada se le buscará habitación en otro hotel de igual o mejor categoría que el propio; se le pagará la transportación al hotel alternativo y la primera noche de hospedaje; al día siguiente se le recogerá para traerlo al hotel y el gerente de ventas o de la división de habitaciones le ofrecerá disculpas. Asimismo, se le puede mandar fruta y flores a su habitación (en algunos hoteles se le paga al huésped una llamada de 5 minutos para que notifique a su familia que estará en otro hotel).

d) Persona que indica que tiene reservación, pero no se tienen antecedentes al respecto. Se le ayuda a conseguir habitación en otro hotel y se le pregunta lo siguiente:

1. ¿Dónde hizo su reservación?
2. ¿Cuándo?
3. ¿Envió depósito?
4. ¿Quién confirmó?
5. ¿Tiene confirmación por escrito?

Se debe tener cuidado con las personas que dicen tener reservación pero nunca la hicieron. Se recomienda llevar un conteo y registro de las personas rechazadas, pues esta información es importante para el hotel.

4.14 PLANES ESPECIALES

Al llegar una persona al hotel el recepcionista deberá observar en la reservación qué tipo de plan tiene contratado: americano, americano modificado o continental y le notificará al cliente la tarifa por aplicar; posteriormente le entregará al cliente los cupones que éste canjeará en el restaurante.

Se le debe indicar al huésped que debe presentar los cupones al capitán de meseros antes de seleccionar los alimentos, ya que las personas que tienen contratado este plan tendrán que seleccionar sus alimentos en un menú especial. En algunos hoteles, los cupones para desayuno, comida o cena tienen marcada la fecha para la cual son válidos y se invalidan en caso de no utilizarse.

Los recepcionistas deben promover estos planes cuando se registran los huéspedes. Cada plan incluye lo siguiente:

PLAN	INCLUYE
• Europeo	• Habitación
• Continental	• Habitación y desayuno continental
• Americano modificado	• Habitación, desayuno y comida o cena
• Americano	• Habitación, desayuno, comida y cena

4.15 LOS PAQUETES

Es conveniente que en la recepción se tengan sobres de diferentes colores dependiendo del tipo de paquete. Estos sobres contienen una carta de bienvenida al huésped, indicándole los servicios que incluye el paquete, así como los cupones que el huésped entregará en los centros de consumo respectivos (cafetería, bar, paseo en yate, canchas de tenis, etc.). En estos cupones se deben indicar las siguientes normas para su uso:

- Sólo son válidos para la estancia presente.
- No son reembolsables.
- Se deben presentar al momento de ordenar.

En el caso de los cupones de alimentos, se les asigna un determinado precio, para que en caso de que el huésped pida alimentos de mayor precio, se le cobre la diferencia.

El recepcionista debe tener cuidado en la aplicación correcta de la tarifa, así como en la cantidad a cargar por concepto de noches extras.

4.16 CAMBIO DE HABITACIÓN

Cuando, por algún motivo, se tenga que cambiar a un huésped de habitación, se deben seguir los siguientes pasos:

a) Enviar a un botones para hacer el cambio.
b) El botones debe recoger la llave y entregarla a recepción.
c) El recepcionista hará el cambio en la computadora o en el control manual de habitaciones.
d) Se debe modificar la tarjeta de registro.
e) Se avisa a la caja para que se hagan las modificaciones en los cargos respectivos.
f) Se notifica al ama de llaves.
g) Se notifica a servi-bares.
h) Se notifica a la telefonista (en caso de no tener una terminal de computadora).

Notas importantes:

1. No se debe hacer el cambio cuando el huésped no está presente.
2. En casos de emergencia y si los objetos del huésped no están empacados, el cambio debe ser realizado por tres personas: el "botones", el ama de llaves y un supervisor del departamento de seguridad.

4.17 PROBLEMAS EN CAMBIOS DE HABITACIÓN

1. El huésped no se encuentra y sus pertenencias están empacadas.
2. El huésped no se encuentra y sus pertenencias no están empacadas.
3. El huésped no se encuentra y urge realizar el cambio ya que esa habitación o suite está reservada para ese día.
4. El huésped perdió la llave de la habitación.
5. El huésped es muy exigente y pone atención a cualquier detalle de la habitación (localización, vista, tamaño, etcétera).

4.18 SALIDA DEL HUÉSPED

- Al pagar el huésped, el cajero pedirá la llave y éste le entregará la *salida de caja*.
- Esta *salida* deben solicitarla los *botones* a los huéspedes, al momento de salir del hotel con el equipaje.
- Los *botones* podrán observar en dicho comprobante, si la llave ya fue entregada o no al cajero de recepción. En caso negativo, le pedirán la llave al huésped.
- Después de anotar en el *reporte de botones*, pasarán la *salida de caja* al recepcionista como una señal de que el huésped ya desocupó la habitación.

- El recepcionista notificará la salida al ama de llaves.
- En la mayoría de los programas de computadora, al pagar la cuenta aparece en la pantalla la habitación como vacía y sucia.
- Los cajeros deben dar la *salida de caja* sólo cuando el huésped ya desocupó la habitación y entregó la llave.

4.19 PROBLEMAS A LA SALIDA DEL HUÉSPED

Se recomienda estudiar estos casos y discutir las respuestas y soluciones con el instructor.

1. El huésped se niega a pagar una llamada de larga distancia que, según él, no realizó.
2. Se perdió el pagaré de la tarjeta que el huésped dejó firmado a la entrada.
3. El huésped está disgustado por el servicio del hotel.
4. El huésped dice que el aire acondicionado no funcionó y quiere una bonificación a su cuenta.
5. El huésped indica que no consumió una cerveza del servi-bar de la habitación.
6. El ama de llaves avisa que el huésped se robó una toalla.
7. El ama de llaves avisa que el huésped rompió el espejo del baño.
8. El huésped extravió la llave de la habitación.
9. El huésped indica que dejó la llave en la habitación.
10. El huésped indica que la cuenta la pagará otro huésped que está hospedado.
11. El huésped solicita un descuento o la tarifa comercial que siempre le han dado.
12. El huésped indica que no le acreditaron el depósito que envió al hotel con anterioridad.
13. La tarjeta de crédito del huésped está boletinada.
14. El huésped sale a las 5:30 p.m. y no tenía autorización para salir tarde.
15. El huésped desea que se le envíe la cuenta a su lugar de residencia.

4.20 SALIDAS TARDE

Algunos hoteles, cuya hora de salida es a las 2:00 p.m., tienen las siguientes normas para los cargos en salidas tarde:

- Salida de 2:00 p.m. a 3:00 p.m., sin cargo pero con autorización.
- Salida de 3:00 p.m. a 5:00 p.m., 25% de la tarifa de la habitación.
- Salida de 5:00 p.m. a 7:00 p.m., 50% de la tarifa de la habitación.
- Salida después de las 7:00 p.m., 100% de la tarifa de la habitación.

Es conveniente tener avisos visibles acerca de estos cargos en todas las habitaciones. En algunas ocasiones, tratándose de huéspedes asiduos o importantes, es conveniente no hacerles cargos, por diferentes motivos. Esta política puede variar según cada hotel.

4.21 HUÉSPEDES VIP

Esta palabra es una abreviatura de las palabras inglesas *"Very Important Person"* (persona muy importante). Aunque todos los huéspedes son importantes, este tipo de huéspedes lo son aún más pues son personas que por su influencia en el medio donde se desarrollan pueden ayudar a nuestro hotel a incrementar sus ventas. Algunas de estas personas pueden ser:

a) Agentes de viajes.
b) Periodistas que escriben sobre turismo.
c) Dueños de medios de difusión.
d) Organizadores de convenciones futuras.
e) Funcionarios gubernamentales importantes.
f) Presidentes de líneas aéreas.

Algunos detalles adicionales que se les puedan dar son:

a) Se les asigna una buena habitación o suite bien localizada (se debe revisar antes de la llegada).
b) Se envía un arreglo floral (chico, mediano o grande).
c) Se envía un frutero (chico, mediano o grande).
d) Se envía algún regalo de alimentos y bebidas típicos de la región.
e) Se les puede invitar a hacer un recorrido por el hotel.
f) Se les coloca un bar especial en la habitación.
g) Se les da una carpeta con información detallada del hotel.
h) Se podrá colocar papelería membretada con el nombre del hotel.
i) Se podrá colocar jabón especial en baño y lavabo.
j) Crédito autorizado (en algunos casos no presentar cuenta).
k) Se le recibirá y se le llevará al aeropuerto.
l) Se le podrá poner vigilancia especial.
m) Los jefes de departamento se encargarán de su atención directa (jefe de recepción, capitán de *botones*, capitán de meseros, jefa de teléfonos, etc.).
n) El cheff supervisará o elaborará en persona los alimentos.

Estas cortesías se pueden reducir o aumentar dependiendo de la importancia del huésped.

4.22 LISTA DE CORTESÍAS

Es responsabilidad del recepcionista, principalmente del turno matutino, enviar la lista de las cortesías de personas "VIP" que se hospedan en el hotel y también de los recién casados, a los cuales se les enviarán flores, fruta, alguna botella o regalo especial, etcétera.

Estas listas deben enviarse a los departamentos que se encargarán de colocar los objetos, por ejemplo el ama de llaves (flores), *room service* (envío de alimentos y bebidas), etc.

4.23 CORRESPONDENCIA DE LOS CLIENTES

El control y administración de la correspondencia y de los telegramas son una parte muy importante del trabajo del recepcionista; desgraciadamente muchas personas no le dan la importancia debida. Se debe tomar en cuenta que el cliente espera recibir noticias de los suyos e información que puede ser vital para sus negocios.

Generalmente, la correspondencia se recibe en la gerencia general, en donde se lleva un registro de cada pieza. Aquellas cartas que se reciben y que corresponden a huéspedes, se envían inmediatamente a recepción. Al llegar aquí se debe revisar el *rack* alfabético o computadora para conocer si el cliente está registrado o no, al igual que las reservaciones del día.

Si el huésped está registrado, se le debe enviar de inmediato, con una forma para que firme de recibido. En caso de no estar registrado, se guarda la correspondencia en casilleros ordenados en forma alfabética.

Todos los días, durante todos los turnos, se debe revisar la correspondencia, y en caso de que el huésped no llegue en los siguientes quince días, se deben regresar las cartas a la gerencia, en donde, a su vez, se regresarán a su destinatario, previo registro en libro de reexpedición de correspondencia.

También existen las llamadas tarjetas de reexpedición de correspondencia, que se usan cuando un huésped sale del hotel y desea que la correspondencia futura se le envíe a determinado lugar. El correo diario se debe revisar con estas tarjetas.

American Resort ★★★★★

REQUISICIÓN DE CORTESÍAS

FECHA:

PARA:

DE:

NOMBRE(S):

FECHA DE LLEGADA | HORA

FAVOR DE ENVIARLE(S) LA(S) SIGUIENTE(S) CORTESÍA(S)

ORDENADAS POR:

CON TARJETA:

ATENTAMENTE (FIRMA)

Figura 4.7 Requisición de cortesías para huéspedes.

Figura 4.8 Cortesías enviadas a las habitaciones: frutero, flores y botella de vino.

Cuando llega un telegrama, de inmediato el recepcionista lo debe registrar en un libro especial y al enviarlo al huésped éste debe firmar de recibido en una forma especial. Si un huésped desea enviar un telegrama, entonces deberá llenar la forma especial para telegramas, la cual entregará al recepcionista o al capitán de *botones*. Después que éste envió el telegrama, se hará un cargo a la cuenta del cliente por concepto de pago de telegrama, más un cargo por servicio, el cual depende de cada hotel.

4.24 REPORTE DE AMA DE LLAVES

Este reporte lo envía el departamento de ama de llaves y contiene la información de cada una de las habitaciones que hay en el hotel. Generalmente, se recibe tres veces al día: a las 12, 15 y 19 horas, aunque este horario puede variar dependiendo de la ocupación del hotel.

El recepcionista debe compararlo con la computadora o *rack* numérico, ya que éste debe coincidir con el reporte; en caso de haber diferencias, el administrador mandará hacer una nueva revisión. En los periodos de alta ocupación es muy importante, porque puede indicar qué habitaciones ya fueron desocupadas y por algún error no se pasaron las *salidas de caja*.

Este reporte lo elabora el ama de llaves considerando los reportes de las supervisoras, y tiene las siguientes claves:

a) VL: Vacío y limpio
b) S: Salida y sucio
c) O: Ocupado
d) P: Pasador
e) ND: No durmió
f) F: Fuera de servicio
g) CX: Cama extra
h) SE: Sin equipaje

También es obligación del ama de llaves indicar, en caso de estar ocupada la habitación, el número de personas que están en ella de la manera siguiente:

O2: OCUPADO CON DOS PERSONAS; O3CX; OCUPADO CON TRES PERSONAS CON CAMA EXTRA.

En caso de existir diferencias entre el reporte y la computadora, se ordenará una segunda revisión a través del *reporte de discrepancia*.

4.25 DISCREPANCIAS EN EL REPORTE DE AMA DE LLAVES

Cuando existen diferencias entre el reporte de ama de llaves y la computadora o *rack*, se llenan en una forma de papelería las discrepancias para volver a hacer una segunda revisión, ya que puede existir alguna equivocación, ya sea en la recepción o en el departamento de ama de llaves (para una mayor amplitud del tema, vea la sección 8.21).

4.26 MANEJO DE GRUPOS

Como se estudió en la sección 3.20, el departamento de ventas o reservaciones enviará al jefe de recepción, con mucha anticipación, el *memorándum* o *notificación de grupo*, así como la lista de personas.

En esta notificación se debe incluir la siguiente información:

a) Nombre del grupo.
b) Fecha de llegada.
c) Hora de llegada.
d) Fecha de salida.
e) Hora de salida.
f) Número de habitaciones reservadas.
g) Depósito entregado.
h) Persona responsable o conductor.
i) VIP's en el grupo.
j) Manejo del equipaje.
k) Manejo de propinas.
l) Programación en toda la estancia.
m) Eventos en el hotel.
n) Eventos fuera del hotel.
ñ) Manejo de cuentas.
o) Pago de las cuentas.
p) Indicaciones especiales (área en el hotel donde solicitaron preferentemente manta de bienvenida, etcétera).

Con base en esta información se procederá a hacer el prerregistro, el cual consiste en el llenado de las tarjetas de registro con la información correspondiente; así, el huésped, al llegar, sólo registrará su firma o algún otro dato faltante.

Dependiendo de cómo se realice el manejo de las cuentas, se podrían solicitar las tarjetas de crédito para consumos extras, según lo establece la notificación de grupo. En caso de tener alguna cuenta maestra, se recomienda tener el registro de firma del guía o conductor, para no cargar ningún consumo que no esté autorizado por la persona indicada.

Es común que existan variaciones en el número de habitaciones entre los días de estancia del grupo, por lo que se debe tener una memoria anexa a la cuenta maestra para justificar los cargos hechos por concepto de habitaciones. En grupos o convenciones muy numerosas los hoteles asignan a una persona como coordinadora del grupo o *LIASON* entre los organizadores y la operación del hotel.

A la salida del grupo se deben revisar los siguientes aspectos:

- Pago de cuentas.
- Entrega de llaves.
- Revisión de habitaciones (en algunos casos).

A los organizadores se les otorga un regalo sorpresa del hotel y se les invita a llenar el cuestionario de evaluación de los servicios del hotel (cuestionario especial para grupos).

4.26.1 Grupos inesperados

Existen algunos grupos, que llegan al hotel sin previa reservación y que desafortunadamente realizan destrozos y daños en las habitaciones, así como robos de blancos y suministros.

En estos casos se recomienda lo siguiente:

a) Registrar al guía del grupo.
b) Hacer la lista de personas que ocupan cada habitación.
c) Pedir el pago por anticipado.
d) Pedir un depósito adicional para robos y daños.
e) Asignarles un área del hotel (independiente del área que ocupan otros huéspedes).
f) Entregarles una llave por habitación.
g) Acondicionar las habitaciones.
Ejemplo: en ocupación cuádruple, conviene sacar de la habitación toallas faciales, algunos suministros, directorios y otros materiales que pueden ser robados.
Se colocan cuatro toallas de baño y cuatro jabones.
h) A la salida, revisar todas las habitaciones y pasillos donde estuvo el grupo, para detectar robos y daños.
i) Revisar la entrega total de llaves.

4.27 CONTROL DE LLAVES

Es conveniente que se tengan en la recepción por lo menos dos copias de la llave de cada habitación, ya que en algunas ocasiones las dos personas hospedadas en esa habitación requieren tener llave. Al llegar una persona y solicitar la llave de una habitación, no se debe entregar a la ligera, sin antes preguntar el nombre para verificar su registro. Si se sospecha por su apariencia que no es la persona registrada se le pueden solicitar algunos otros datos.

En caso de pérdida de llaves, la reposición se solicitará por escrito al departamento de mantenimiento.

Todo el personal que de alguna manera tiene contacto con el huésped a su salida (cajeros, *botones* y recepcionistas) debe solicitar la llave, ya que muchas personas se la llevan por descuido.

Es conveniente tener en la recepción la llave maestra, la cual abre todas las habitaciones del hotel. Regularmente, se ocupa cuando los huéspedes han dejado su llave dentro de la habitación y se envía un *botones* a abrirla. También se puede utilizar en casos de incendio u otros casos de emergencia. Cada vez que se preste a los *botones*, se debe anotar en una libreta especial para el control de esta llave (nombre, hora y uso). Por ningún motivo se debe prestar esta llave a los huéspedes.

4.28 EMERGENCIAS

Es muy importante que en el departamento de recepción se encuentren los nombres y los teléfonos de las personas e instituciones que pueden ayudar en casos de emergencia, por ejemplo:

a) Policía.
b) Bomberos.
c) Compañía eléctrica.
d) Servicios de agua potable.
e) Cruz Roja.
f) Médico para huéspedes.
g) Abogado del hotel.
h) Ejecutivos del hotel.
i) Concesionarios en el hotel (agencia de viajes, tabaquería, florería, etc.).
j) Compañía de cajas de seguridad del hotel.

Los recepcionistas deben conocer los procedimientos que deben seguirse al presentarse algún caso de emergencia. Estos procedimientos varían según las políticas de cada hotel.

4.29 USO DEL TELÉFONO

El teléfono puede ser la mejor propaganda si se usa correctamente. Algunas personas que nunca antes se han hospedado en el hotel, y que por alguna razón tie-

tienen que llamar a él, catalogarán la clase de servicio que ofrece el hotel con base en el trato que reciben por teléfono.

Se recomienda seguir las siguientes normas:

a) Al contestar:

¡Buenas tardes, recepción a sus órdenes! Le atiende (Gabriela).

b) Si se conoce el apellido de la persona, se debe utilizar.
c) Al dar tarifas, se deben mencionar los servicios que ofrece el hotel.
d) No aceptar órdenes dirigidas a uno o varios departamentos e indicar al huésped en forma amable el número de extensión para que llame él mismo.
e) Procurar atender dos o más teléfonos a la vez.
f) Cuando se está hablando y llega un huésped a la recepción, voltear a verlo y saludarlo, para terminar la conversación telefónica lo más rápido posible.
g) No colgar en forma ruidosa.
h) Cuando buscan a alguna persona, no llamarla mediante gritos.
i) Estar siempre preparado con lápiz y papel.
j) Cuando se recibe una llamada, se debe asegurar que la persona haya logrado su objetivo.
k) Tener a la mano un directorio de extensiones y teléfonos importantes para dar una mejor información.
l) Dejar que la persona que llama cuelgue primero.
m) Hablar con voz agradable y entusiasta.
n) Contestar lo más rápido posible.
ñ) En caso de tomar recados, anotarlos de manera completa, anotando fecha y hora.
o) No sorber bebidas, comer ni fumar.
p) Se debe estar siempre informado sobre quién es la persona o ejecutivo que está de guardia en el hotel.
q) Siempre que se reciban datos numéricos como fechas y horas de llegada, horarios y habitaciones para despertar, etc., se deben repetir los datos al huésped antes de colgar para confirmarlos.
r) Agradecer la llamada cuando se trate de solicitudes de habitaciones u otros pedidos.
s) No llamar a los huéspedes en horas inoportunas, excepto cuando se trate de llamadas urgentes.

Cuidar estos detalles contribuye a dar un mejor servicio en el hotel.

4.30 LOS PENDIENTES DEL TURNO

Dentro del material que se utiliza en la recepción está el libro de pendientes, en el cual, como su nombre lo dice, se anotan los pendientes que quedan de un turno a otro; lo debe firmar la persona que entrega y la que recibe.

Algunos de los muchos puntos que se pueden anotar en él son:

a) Paquetes por recoger.
b) Telegramas por entregar.
c) Folios pendientes.
d) Llegadas de atenciones especiales.
e) Mensajes.
f) Eventos por realizarse.
g) Avisos de juntas.
h) Memoranda por leer.
i) Habitaciones *no shows*, día anterior.
(reservaciones sin depósito que no llegaron.)

El libro de pendientes es el vínculo de información más importante entre los empleados de recepción.

4.31 TRABAJO NOCTURNO

Este trabajo es uno de los más importantes dentro del hotel. Actualmente, se ha simplificado, con la implementación de las computadoras y la información que se obtiene es de mucha importancia para mejorar los controles en el hotel.

Los aspectos que incluye este trabajo son:

a) *Revisión de tarjetas de registro.*
b) *Revisión de correspondencia y recados.*
c) *Revisión de grupos y cuentas maestras.*
d) *Revisión de aplicación de depósitos por reservaciones.*
e) *Cargo de rentas a habitaciones* (a través de la computadora o manualmente).
f) *Recuento de habitaciones rentadas.*
g) *Elaboración de informes* (manualmente o a través de la computadora).

1. Listas de huéspedes.
2. Listas de entradas.
3. Listas de salidas.
4. Reservaciones que no llegaron.
5. Habitaciones en reparación.
6. Habitaciones de cortesía.
7. Habitaciones uso de casa.
8. Segmento del mercado de las entradas del día.
9. Cambios del día.
10. Salidas anticipadas.

h) *Informe de ocupación de otros hoteles.*
i) *Resumen diario de ingresos en centros de consumo* (por computadora o manualmente).

j) *Avisos a huéspedes en periodos de alta ocupación* (recordatorios de fechas de salidas).
k) *Revisión de las extensiones de los teléfonos en habitaciones desocupadas para que no tengan acceso al sistema LADA.*
l) *Inventarios de llaves de habitaciones.*

4.32 NORMAS DE SEGURIDAD EN EL ÁREA DE RECEPCIÓN

Debido al aumento en la delincuencia en muchos países, es muy necesaria la implementación de medidas para proteger la seguridad de los huéspedes en el hotel. A continuación se presentan algunas de estar normas:

a) Al entregar la llave de una habitación se debe verificar el apellido del huésped (en algunos casos hay que pedir identificación).
b) No dar información confidencial acerca de los huéspedes. Se considera información confidencial:

1. Número de cuarto.
2. Número de personas en el cuarto.
3. Nombres de los acompañantes.
4. Domicilio del huésped.
5. Fecha de salida.
6. Tipo de auto del huésped.
7. Quién paga la cuenta.
8. Actividades del huésped en el hotel.

c) No anunciar en voz alta los apellidos y números de cuarto de los huéspedes ("acompañe al señor Gascón al cuarto 1206").
d) No colocar recados escritos fuera de los cuartos de los huéspedes.
e) Los *bell boys* deben verificar la cantidad de piezas en el equipaje del huésped desde la llegada al hotel.
f) Vigilar y realizar el conteo del equipaje a la llegada de grupos (verificar la cantidad con el conductor del grupo).
g) Reportar personas en actitud sospechosa en el hotel.
h) Cuidar pertenencias de huéspedes al momento en que se están registrando (maletines, portafolios, computadoras portátiles, videocámaras, etc.).
i) Las telefonistas no deben pasar llamadas que llegan del exterior a los cuartos sin verificar el apellido. (Existe cierto tipo de personas o delincuentes que llaman a los cuartos para molestar a los huéspedes, o prostitutas que ofrecen sus servicios).
j) Control estricto de llaves maestras y llaves de cuartos.
k) No cambiar moneda nacional, moneda extranjera o cheques de viajero a personas no registradas en el hotel.
l) No permitir la entrada a las habitaciones a ninguna persona sin la autorización del huésped (sin importar que sean familiares o amigos).

m) Registrar a todas las personas hospedadas en cada una de las habitaciones.
n) No hacer cambios de equipaje y pertenencias de un cuarto a otro sin la presencia del huésped.
ñ) Los empleados no deben comentar la vida privada de los huéspedes; se debe actuar con discreción y profesionalismo.

Nota importante:

En caso de que acuda a recepción alguna persona, que dice pertenecer a alguna corporación policiaca, a solicitar información confidencial de algún huésped, se le llamará al gerente o ejecutivo de guardia, quienes, después de solicitar las identificaciones respectivas y verificarlas, se les dará todo el apoyo a las autoridades sin poner en peligro a otros huéspedes y cuidando la imagen y prestigio del hotel.

Figura 4.9 Tarjetas de huéspedes distinguidos con las que se les otorgan tarifas especiales, puntos premio en estancias o servicios especiales.

4.33 ESTUDIO DE UN CASO REAL

El caso presente se presentó en un hotel de 5 estrellas en la ciudad de Guadalajara, Jal.

Existía con anterioridad una reservación de un grupo para 40 habitaciones (15 cuartos sencillos y 23 cuartos dobles y 2 suites). A la llegada del grupo se presentaron los siguientes problemas:

1. Algunas personas no desean tener de compañero de cuarto a x persona.
2. Algunas personas no desean estar acompañadas, quieren cuartos sencillos.
3. A algunas personas les prometieron habitaciones con vista a la alberca y ya no se tienen cuartos en esa sección.
4. Algunas personas no desean abrir su crédito en el hotel.
5. Unas personas no están en la lista previa enviada por la agencia de viajes.
6. Algunas personas no llegaron. ¿Se cargará la renta?
7. Una persona con habitación sencilla trae un acompañante no anotado en la lista.

¿Qué debimos hacer en cada caso?

CAPÍTULO 5

CAJA DE RECEPCIÓN

5.1 INTRODUCCIÓN

En algunos hoteles, el cajero de recepción también realiza las funciones de recepcionista, mientras que en los grandes hoteles esta labor es efectuada por otra persona que trabaja en coordinación con el recepcionista.

Para llevar el control de las cuentas de los huéspedes se pueden aplicar diferentes sistemas:

- *Computadoras* (con programa de caja).
- *Caja registradora.*
- *Sistema electro-mecânico.*
- *Sistema manual.*

En este capítulo se estudiarán algunos aspectos que se puedan aplicar en cualquiera de los sistemas anteriores.

5.1.1 ORGANIGRAMA

Como se estudió en la sección anterior, se pueden tener varios organigramas. La mayoría de los hoteles tiene el siguiente:

Figura 5.1 Organigramas A y B para el puesto de cajero de recepción.

Nota importante

Aunque desde el punto de vista operativo el cajero de recepción está bajo el control directo del departamento de contabilidad, el jefe de recepción lo supervisará en aspectos relacionados con la presentación personal, la cortesía y las actitudes en el trabajo.

5.2 PAPELERÍA UTILIZADA

Entre los artículos de papelería que se utilizan con mayor frecuencia podemos mencionar:

a) Facturas
b) Sobre de concentración
c) Vale de caja
d) Recibo de pago anticipado
e) Ajuste
f) Cargo de misceláneos
g) Traspasos
h) Caja de seguridad
i) Informe de cajero
j) Pagarés para tarjetas de crédito
k) Sobres de despedida
l) Pases de salida
m) Cambio de dólares
n) Depósito de cajeros

5.3 ARTÍCULOS, APARATOS E INSTRUMENTOS

Es recomendable que el hotel cuente con:

a) Caja registradora
b) Computadora
c) Cajón para guardar dinero
d) Llave de caja
e) Llave maestra de las cajas de seguridad
f) Llaves de las cajas de seguridad
g) Porta-cargos de huéspedes (PIT)
h) Máquinas para tarjetas de crédito
i) Sello de *llave entregada* (para colocarse en pase de salida)

American Resort
★★★★★

AJUSTES **8901**

Fecha _____ 200__

Nombre Habitación No.

Explicación Cárguese

NO ESCRIBA SOBRE LA LINEA DE ARRIBA

Autorizado por: _____ Gerencia: _____ Huésped: _____

American Resort
★★★★★

Nº 001

CONCESIONARIO _____ Fecha _____ 200__

Nombre Cuarto

Explicación

Autorizado por:

NO ESCRIBA SOBRE LA LINEA DE ARRIBA

Cobrado por: _____ Firma del Huésped _____

E. ESTEBAN-51 027 2M –470.

American Resort
★★★★★

MISCELÁNEOS **Nº 1050**

Fecha _____ 200__

Nombre Habitación No.

Explicación Acredítese a:

NO ESCRIBA SOBRE LA LINEA DE ARRIBA

Firmado por: _____

E. ESTEBAN-51 027 2M –470.

Figura 5.2 Formas impresas para ser utilizadas por el cajero de recepción.

5.4 PRIORIDAD EN EL PAGO

Como se estudió en el capítulo anterior en el momento en que el huésped llega al hotel a registrarse, se le pregunta la forma en que liquidará su cuenta. Cuando el huésped indica que puede realizar el pago de diversas maneras o con tarjetas de crédito, el recepcionista debe sugerir la forma más conveniente para el hotel.

A) PRIORIDADES EN LA ENTRADA:
1. Tarjeta de crédito internacional.
2. Tarjeta de crédito nacional.
3. Efectivo.

B) PRIORIDADES EN LA SALIDA:
1. Sugerir el efectivo.
2. Tarjeta de crédito internacional.
3. Tarjeta de crédito nacional.

Nota importante

Los recepcionistas y cajeros deben tener información acerca de los límites de piso de todos los tipos de tarjetas de crédito que recibe el hotel, para elegir entre varias opciones aquélla que tenga un límite mayor.

5.5 MANEJO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO

En el mundo de la hotelería se manejan las tarjetas de crédito de una manera diferente en comparación a como se realiza en los demás negocios.

Cuando el huésped llega al departamento de recepción a registrarse, se le pide su tarjeta de crédito para abrir el pagaré (*voucher*) de la tarjeta de crédito; esto se hace por dos motivos: para garantizar el pago y para comodidad del huésped, para que tenga su crédito abierto en todas las áreas del hotel y pueda cargar a su cuenta todos los consumos.

Durante la estancia del huésped, el pagaré queda abierto y a la salida se cierra. De acuerdo con la política de cada hotel, se pide al huésped que firme el pagaré en el momento de la entrada o bien hasta la salida. El procedimiento más común en la mayoría de los hoteles consiste en solicitarle al huésped que firme el pagaré en el momento de su llegada. A continuación se detallan los procedimientos que deben seguirse al recibir una tarjeta de crédito.

Entrada del huésped:

a) Observar la vigencia de la tarjeta.
b) Comparar los nombres de la tarjeta de crédito y los de la tarjeta de registro.
c) Seleccionar el *voucher* y la máquina adecuados.
d) Maquinar la tarjeta y observar que los datos estén completos.
e) Solicitar la firma al cliente.
f) Comparar la firma de la tarjeta (pues podría ser robada, estar cancelada, etcétera).

Esto se realiza a través de la terminal del punto de venta o llamar telefónicamente.

Durante la estancia del huésped:

- Revisar diariamente el saldo de la cuenta del huésped (en algunos casos se recomienda pedir una autorización por "x" cantidad).

Salida del huésped:

- Pedir nuevamente la tarjeta al huésped para hacer un nuevo *voucher* a través de la terminal punto de venta. Regresarle al huésped el *voucher* anterior.
- En caso de no funcionar la terminal del punto de venta, se debe llamar telefónicamente para solicitar la autorización respectiva.

Recomendaciones importantes:

a) Pedir identificación en algunos casos.
b) Observar en la tarjeta de crédito la antigüedad del tarjetabiente (miembro desde...).
c) Observar el número de código de las tarjetas American Express, ya que se requiere para pedir autorizaciones.
d) Algunas tarjetas sólo son válidas en determinados países.
e) La esposa del tarjetahabiente no puede firmar por el esposo ni viceversa.
f) Es preciso tener especial cuidado con las tarjetas que carecen de la firma correspondiente.
g) Hay que tener cuidado con las tarjetas de inversión o débito; en estos casos se debe hacer el cargo por el importe total de las noches de estancia desde la entrada y no se les debe abrir crédito a los huéspedes.
h) Es preciso tener cuidado con las tarjetas de Puntos premia. En estos casos se hace el cargo como en el caso anterior.
i) Hay que evitar dar efectivo con cargo a tarjetas de crédito.
j) Algunas tarjetas aceptan cargos atrasados.
k) En caso de llamar al banco para pedir una autorización, el cliente no debe marcar el número en el teléfono.
l) Cuando se tienen terminales en el punto de venta y se imprime el *voucher*, se debe comparar la información de éste con la información en la tarjeta. (Nombre del cliente, número de la tarjeta).
m) Es preciso evitar aceptar pagarés de tarjetas de crédito que el huésped ya traiga "maquinados"; nosotros debemos ver la tarjeta y hacer el *voucher* respectivo.
n) Comparar el número de la tarjeta de crédito impreso al frente y al reverso.
ñ) Tener mucho cuidado con las cuentas que tienen un comportamiento extraño. (Se incrementan demasiado en corto periodo, hacen consumos muy altos, propinas muy altas, llamadas de larga distancia muy costosas, etcétera).

CHECKOUT

American Resort
*****

PLEASE HAND THIS CARD TO BELL BOY

Room No. _____

Cashier _____

Room Key _____

THANK YOU PLEASANT TRIP

SALIDA

American Resort
*****

SUPLICAMOS ENTREGAR ESTE TALÓN AL BOTONES

Cuarto No. _____

Cajero _____

Llave Habit. _____

GRACIAS FELIZ VIAJE

VALE DE CAJA

FECHA _____ CANTIDAD $ _____

PÁGUESE A: _____
NOMBRE

_____
CANTIDAD EN LETRAS

POR _____

_____

CÁRGUESE A CUENTA No. _____

_____ _____
AUTORIZADO POR RECIBÍ

American Resort
*****

CONTROL DÓLARES

Nº 329

FECHA: Date: _____	No. HABITACIÓN: Room Number: _____

BILLETES Bills.	CHEQUES VIAJERO Travelers Check	TIPO DE CAMBIO Exchange Rate	TOTAL Amount

_____ _____
FIRMA CLIENTE Guest Signature CAJERO Cashier

Figura 5.3 Formas utilizadas por el cajero: pase de salida, vale de caja y control de cambio de dólares.

o) Hay que tener cuidado cuando el cliente dice que tiene mucha prisa y presiona al cajero para evitar que éste solicite la autorización.
p) Se recomienda no tener saldos altos en las cuentas de huéspedes que pagan con tarjetas.
q) En caso de que alguna tarjeta se utilice para pagar una gran cantidad de cuartos (por ejemplo de grupos), se recomienda llamar al banco respectivo y pedir una autorización por "x" cantidad desde el momento de la entrada de ese grupo.

5.6 MANEJO DE CHEQUES DE VIAJERO

El cheque de viajero es un documento que el huésped del hotel compra en su lugar de origen y que puede ser usado para el pago de servicios, compra de objetos o simplemente, puede cambiarse por efectivo.

El cheque de viajero proporciona la comodidad de no tener que viajar con efectivo.

Algunos de los puntos más importantes que deben considerarse acerca de este tipo de documentos son:

a) No tienen vencimiento.
b) Se firman por primera vez al comprarlos.
c) Se firman por segunda vez en presencia del cajero, en el momento de pagar.
d) El cajero tiene que observar y comparar que la segunda firma sea igual a la primera.
e) Si el cajero duda al comparar, debe solicitar al cliente una tercera firma.
f) Hay que evitar que el cliente firme con plumones.
g) Evitar admitir los cheques si presentan borrones o alteraciones.
h) Tomar en consideración que los cheques de viajero pueden emitirse en diferentes monedas.
i) Es preciso solicitar la identificación al huésped (pasaporte o licencia para conducir) y anotar los datos al reverso, incluyendo el número de habitación).
j) Hay que tener especial cuidado cuando el huésped desea cambiar grandes cantidades por efectivo.
k) Algunos hoteles tienen como política cambiar cheques de viajero sólo a los huéspedes o clientes del restaurante.
l) Si se tiene alguna duda, es preciso llamar a la oficina o al banco que los expide.
m) Los cheques de viajero nacionales más conocidos son Chequemático y Serfín, y los internacionales son American Express, Visa, Citicorp, Mastercard y Bank of America.

5.7 CHEQUES Y GIROS

5.7.1 Cheques

Generalmente, en la mayoría de los hoteles no se aceptan cheques; sólo pueden ser aceptados con la autorización de los ejecutivos que el hotel designe. Éstos firmarán el cheque en caso de autorizarlo.

También se pueden hacer excepciones tratándose de cheques para depósito de reservaciones, en los que existe un plazo suficiente para saber si el cheque tuvo fondos.

Muchos hoteles le otorgan crédito abierto a algunas empresas y compañías, las cuales pueden pagar con cheque.

El departamento de contabilidad notificará a recepción y a caja los nombres de compañías que pueden pagar con cheque.

El cajero también debe pedir autorización, sin importar que el cheque sea de alguna compañía que tenga crédito abierto en el hotel.

5.7.2 Giros

Es una política de la mayoría de los hoteles no recibir este tipo de documentos. Tratándose de giros postales o telegráficos, se le debe indicar al huésped de una manera amable que acuda a la oficina de correos o de telégrafos respectiva a cambiar el giro.

5.8 CUPONES

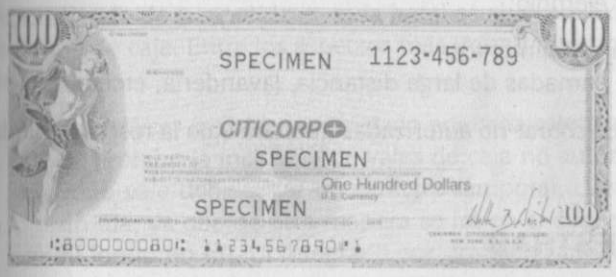
Existen contratos o convenios realizados entre el hotel y algunas agencias de viajes para que el huésped pague en el hotel mediante cupones que le entrega la agencia de viajes. Con ellos, el huésped paga un determinado grupo de servicios (algunas veces el cupón sólo incluye el hospedaje). Posteriormente, le cobrará estos cupones a la agencia de viajes.

El cajero debe tener una lista de las agencias de viajes cuyos cupones podrá aceptar el hotel: El cajero también debe revisar que la tarifa aplicada sea la correcta. Es conveniente que estos cupones se le soliciten al huésped desde el momento de su entrada al hotel.

5.9 AJUSTES EN LAS CUENTAS DE LOS HUÉSPEDES

Cuando se le realizó un cargo de manera indebida a un huésped (restaurante, larga distancia, servi-bar, etc.), se debe hacer el ajuste a la cuenta del mismo, esto es, quitar de la cuenta el cargo hecho por error. Antes de realizar el ajuste en la computadora o sistema de caja respectivo, se debe llenar la forma de papelería especial para estos casos.

Este formato debe tener un espacio destinado a explicar la razón del ajuste y debe ser firmado por tres personas: el huésped, el cajero y la persona que autorizó el ajuste (jefe de cajeros, gte. div. de habitaciones, ejecutivo de guardia, etcétera).



Cheques de viajero
(Travel Cheks)

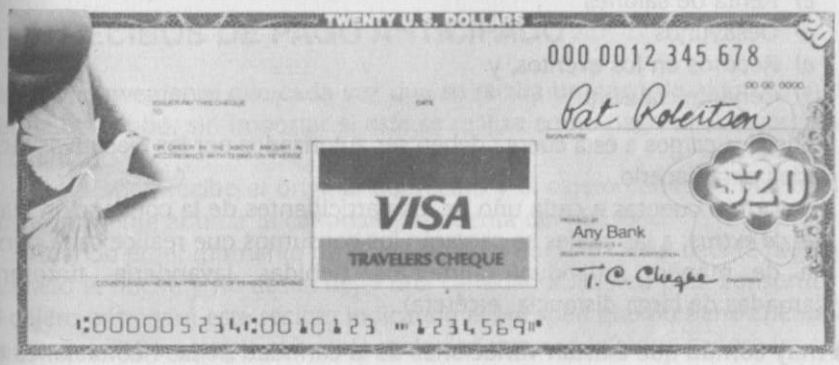


Figura 5.4 Ejemplos de cheques de viajero.

5.10 CUENTAS POR COBRAR

Como su nombre lo indica, este concepto se refiere a las cuentas que no son pagadas a la salida del huésped, sino que se envían para su cobro posterior, a un determinado lugar.

El cajero no puede aceptar este tipo de cuentas, a menos que cuente con la autorización escrita respectiva de los ejecutivos que la política del hotel designe para estos casos.

En el caso de algunos grupos el cajero tendrá la información en el instructivo del grupo, en el cual deberá apoyarse.

La mayoría de estas cuentas por cobrar están apoyadas por una carta enviada por la empresa y autorizada previamente por el departamento de contabilidad.

El cajero debe observar los tipos de consumos que pagará la empresa y los que pagará el cliente. Por ejemplo:

- Empresa: Hospedaje y alimentos.
- Huésped: Bebidas, llamadas de larga distancia, lavandería, etcétera.

El envío de cuentas por cobrar no autorizadas quedará bajo la responsabilidad del cajero.

5.11 CUENTAS MAESTRAS

Para ejemplificar este concepto presentaremos un caso:

Al hotel llegará el grupo X, que consta de 60 personas las cuales se hospedarán durante tres noches. El manejo de las cuentas se realizará de la siguiente manera:

- Se abrirá una *cuenta maestra*, la cual será pagada por la compañía o agencia responsable del grupo y a la cual se cargarán los siguientes conceptos:

  a) Renta de habitaciones
  b) Coctel de apertura de la convención
  c) Renta de salones
  d) Desayunos
  e) Recesos en los eventos, y
  f) Cena de clausura

- Todos los cargos a esta cuenta deben ser autorizados por los ejecutivos facultados para hacerlo.
- Se abrirán cuentas a cada uno de los participantes de la convención *cuentas de extras*, a las cuales se cargarán los consumos que realice cada persona de manera individual (alimentos, bebidas, lavandería, tintorería, llamadas de larga distancia, etcétera).

Es muy común que existan variaciones de la cantidad de las habitaciones cuya renta se carga a la *cuenta maestra* durante los días de estancia.

Ejemplo:

3 de mayo — 40 dobles — 15 sencillas — 5 suites
4 de mayo — 38 dobles — 19 sencillas — 6 suites
5 de mayo — 39 dobles — 17 sencillas — 7 suites

Se debe tener una *Memoria* cada día, para poder explicar los diferentes cargos que se realicen en cada día de la semana.

La *cuenta maestra* debe pagarse a la salida del grupo o enviarse para su cobro, de acuerdo a como se indique en la notificación del grupo.

5.12 MANEJO DEL FONDO DE CAJA

Dependiendo de sus políticas, cada hotel establecerá las normas para el buen uso del fondo de caja. Entre los aspectos más importantes que se deben considerar están:

a) Deberá ser recibido y entregado por cada cajero al inicio y al final del turno.
b) Se prohíbe la inclusión de vales de caja no autorizados.
c) Todo vale debe tener un carácter temporal, cuyo periodo no sea mayor a un día, ya que de otra manera se irá en el sobre de concentración.
d) El fondo no estará integrado por grandes cantidades, para que en caso de un asalto, el robo no sea cuantioso.
e) En caso de entrar a la caja grandes cantidades por concepto de depósitos de los huéspedes, se deben colocar en la caja fuerte o en caja de seguridad respectiva.
f) En los hoteles situados en la frontera es conveniente tener dos fondos; uno de moneda nacional y otro en dólares, ya que algunos turistas pagan en dólares y quieren su cambio en este tipo de moneda.
g) El cajero debe tener una lista con los nombres de las personas que pueden autorizar los vales de caja.

5.13 RECIBOS DE PAGO ANTICIPADO

Es muy conveniente que cada vez que se reciba un pago de algún cliente se extienda un recibo, sin importar si éste se realiza como pago total o como abono a la cuenta.

El huésped recibe el original del recibo y el cajero conserva una copia, para posteriormente abonar la cantidad a la cuenta del huésped.

Cuando en el momento de la entrada del huésped, éste decide pagar por anticipado la noche y no desea dejar una cantidad adicional para consumos extras, el cajero entregará este recibo, indicando al huésped que no tiene cuenta abierta, por lo que deberá pagar al recibir cualquier otro servicio que genere un cargo (ver figura 5.5).

American Resort
★★★★★

RECIBO PROVISIONAL DE PAGO ANTICIPADO
(Advance Paying Guest's Receipt)

No. 6128

NOMBRE _____ CUARTO _____ CANTIDAD _____
(Name) (Room) (Amount)
FECHA _____ FOLIO # _____ FIRMA DEL CAJERO _____
(Date) (Bill)

Estimado Huésped: Considerando que Ud. se encuentra registrado como huésped de pago anticipado, no tenemos "Cuenta abierta", por lo tanto debemos cobrar inmediatamente cuál cargo hecho por Ud. (Agradecemos que no se moleste en caso de que se le requiera el pago en efectivo de cuentas en el Restaurant, Bar y Lavandería o la solicitud de un depósito en caso de solicitar alguna llamada telefónica de Larga Distancia.

LA HABITACIÓN VENCE A LA 1:00 P.M.

Si Ud. desea permanecer más días (nosotros deseamos que así sea) es importante que nos lo notifique lo más pronto posible. Gracias.

NOTICE

Dear Guest: Since you have registered as an Advance Paying Guest, no account has been opened for you. We must, therefore, collect inmediately for any charges you may incur. Please do not offended when we call upon you to collect for a telephone call, restaurant check, laundry, etc.

WHEN CHECKING OUT PLEASE NOTIFY FRONT OFFICE CASHIER-CHECK OUT TIME 1 P.M.

Should you decide to stay longer (and we hope you do) it is important that you notify us soon as possible. Thank you.

The Management

Figura 5.5 Recibo de pago anticipado con aviso al huésped que no tiene crédito en el hotel.

5.14 CAMBIOS DE HABITACIÓN

Cuando el recepcionista hace un cambio de habitación, debe avisar al cajero de inmediato. Éste se encargará de hacer los cambios y las modificaciones pertinentes en la cuenta del huésped:

- Cambiar los cargos al nuevo lugar respectivo (comprobantes).
- Modificar el número en los comprobantes (circular el número anterior y escribir el nuevo en ellos).
- Avisar al departamento encargado del servi-bar para que detecte los cargos pendientes.
- Avisar al departamento de teléfonos para ver la posibilidad de que la extensión de la habitación desocupada tenga acceso directo a llamadas LADA.
- En caso de que el huésped tenga una caja de seguridad, es preciso hacer las modificaciones respectivas.
- Existen algunas otras modificaciones dependiendo de la naturaleza del sistema de control de cuentas (si es computarizado o manual).

5.15 SALIDA DE COMPROBANTES Y DOCUMENTOS DE LA CAJA

En caso de que algún ejecutivo del hotel solicite los comprobantes, facturas, pagarés de tarjetas, etc., se debe anotar en el libro de pendientes (bitácora) del cajero e indicar el nombre de la persona para que firme de recibido.

El cajero tiene una gran responsabilidad, pues tiene bajo su custodia documentos de gran importancia para lograr un control adecuado de las cuentas. Cada hotel debe establecer los puestos ejecutivos a los cuales los cajeros podrán entregar los comprobantes u otro tipo de documentos.

5.16 CARGOS A LAS CUENTAS DE HUÉSPEDES

En algunos hoteles, el cajero se encarga de cargar a las cuentas de huéspedes todos los consumos que realicen. Cualquier cargo a la cuenta deberá estar fundamentado en algún comprobante firmado por el huésped (aunque existen algunos como teléfonos y servibar que no llevan la firma del huésped).

El cajero, antes de hacer el cargo, debe verificar cuatro aspectos:

a) Que el huésped tenga crédito.
b) Que el cargo no sólo tenga el número de habitación sino también el nombre del mismo.
c) El número de habitación y el nombre del huésped.
d) Que la firma que aparece en la nota de cargo y el registro de la firma coincidan.

Cuando los cajeros del restaurante o del bar realizan los cargos directamente a través de su terminal de computadora, el cajero también debe comparar las firmas al recibir los comprobantes respectivos. En caso de no coincidir las firmas, se deben regresar al departamento que los envió.

5.17 TRASPASOS

Este término se refiere al hecho de quitar un cargo que se hizo a una cuenta y cargarlo a otra. En términos contables esto implica: hacer un abono a una cuenta X y el cargo a una cuenta Y. Por ejemplo: en un congreso, uno de los invitados tenía su cuenta abierta. Al salir, el guía u organizador solicita que el saldo de esa cuenta sea traspasado a la Cuenta Maestra, para lo cual se requiere la autorización firmada del organizador de la convención y el visto bueno del jefe de cajeros, el gerente de la división de habitaciones o el ejecutivo de guardia respectivo.

5.18 LA SALIDA DEL HUÉSPED

En el momento de su salida, el huésped debe acudir a la caja en recepción. El cajero debe seguir los siguientes pasos:

a) Solicitar al huésped la llave de la habitación.
b) Pedir al huésped amablemente los objetos que le prestó el hotel. (Llave de caja de seguridad, control remoto de TV, plancha, toallas de alberca, artículos deportivos, etcétera).
c) Cargos pendientes del día (en algunos casos se tuvo algún cargo de desayuno y éste aún no se ha cargado a la cuenta).
d) En caso de que la habitación tenga servibar, se envía a una persona a realizar el inventario respectivo.
e) Imprimir un estado de cuenta y pedir amablemente su revisión por parte del cliente.
f) Pedir la tarjeta de crédito al huésped y cobrar, regresar el *voucher* anterior al cliente (vea la sección 5.5).
En caso de haber pagado en efectivo y tener que hacer alguna devolución (*paid out*), se debe solicitar al cliente la firma de recibido por la cantidad que aparece en la forma impresa respectiva.
g) Preguntar al huésped a nombre de quién se realizará la factura (pedir la información respectiva, RFC, dirección, etcétera).
h) Invitar al huésped a llenar la forma impresa de evaluación del servicio del hotel.
i) Entregar al huésped la factura con los comprobantes respectivos en un sobre especial, en el cual deben estar anotados los teléfonos del hotel para futuras reservaciones. En algunos hoteles se le entrega al huésped el "pase de salida" para que éste lo entregue al *bell boy* al salir.
j) Despedir al cliente amablemente; por ejemplo, diciéndole: "Muchas gracias, señor Báez, que tenga un feliz viaje. ¡Esperamos que regrese pronto!

Nota:

Si el cajero se entera de que el huésped irá a alguna ciudad en la cual tenga sucursales la cadena de nuestro hotel, se le debe informar y se le indica que se le puede hacer la reservación en ese mismo momento.

5.19 SALIDAS TARDE

Como ya se estudió anteriormente (en la sección 4.20) si el huésped sale después de la hora de salida, el cajero procederá a cargar en su cuenta la cantidad respectiva. Existen algunos huéspedes a los que, por algún motivo, no se les hará este cargo; en estos casos, el cajero debe solicitar al jefe de recepción, al gerente de la división de habitaciones o al ejecutivo de guardia la autorización respectiva (firmada).

Todas las facturas deben ser marcadas con la hora de salida. En algunas ocasiones, la misma computadora imprime la hora de salida; en otras, el cajero dispone de un reloj marcador con el cual se marca en la factura (original del cliente y copia del hotel) la fecha y hora de salida. Cualquier salida tarde no cobrada quedará bajo la responsabilidad del cajero.

5.20 REVISIÓN DIARIA DEL CRÉDITO

Todos los días, durante el turno vespertino (entre las 3:00 y las 6:00 p.m.), se deberán revisar *todos* los estados de cuenta de los huéspedes registrados en el hotel. Durante esta revisión se deben detectar los siguientes aspectos:

a) Cuentas de los huéspedes que al llegar dejaron un depósito y éste ya se agotó con los cargos respectivos (en estos casos se debe solicitar un nuevo depósito al huésped).
b) Cuentas con saldos de cero, cuyos huéspedes ya salieron del hotel sin haber pasado por la caja.
c) Límites de piso de las tarjetas de crédito de los huéspedes en tránsito.
d) *Vouchers* de tarjetas de crédito para verificar si fueron revisados con los boletines en el momento de la entrada del cliente.
e) Saldos altos.
f) Aplicación correcta de tarifas.
g) Descuentos y cortesías autorizados.
h) Saldos a favor de clientes que ya salieron y no pasaron por la caja.
i) Aplicación correcta de los depósitos enviados antes de la llegada del cliente.
j) Aplicación de medias rentas a los clientes que salen tarde.
k) Revisión de cupones (compararlos con la tarifa aplicada y la tarifa acordada con la agencia de viajes).
l) Control de los cupones entregados a los huéspedes en los planes que incluyen alimentos.
m) Revisión de las cuentas maestras.
n) Habitaciones con noches de cortesía debido al tipo de promoción del hotel (tres noches de estancia, una gratis extra; cinco noches de estancia, dos noches gratis extras, etcétera).

Notas importantes

a) La persona encargada de esta revisión podrá realizar las correcciones para evitar los ajustes necesarios en el momento de la salida del cliente.
b) La persona que realice esta revisión debe tener una libreta para notificar al gerente nocturno los avisos importantes respecto de cargos en determinadas cuentas.
c) Cuando se hospedan en el hotel huéspedes de habla inglesa, se recomienda que la persona que haga estas revisiones hable inglés, ya que continuamente se debe estar hablando con los huéspedes para entregarles depósitos, tarjetas, cupones, hacer aclaraciones de tarifas, etcétera.

d) Se recomienda asignar esta responsabilidad al gerente de la división de habitaciones (esta persona podrá delegar la responsabilidad en algún subalterno, como por ejemplo el jefe de recepción; sin embargo, la responsabilidad ante la gerencia será suya).

e) En algunos hoteles, esta responsabilidad la tiene el jefe de cajeros de recepción. Todo depende del tipo de organización de cada hotel.

5.21 EFECTIVO A HUÉSPEDES

En la mayoría de los hoteles existe la política de no entregar dinero en efectivo a los huéspedes, con cargo a su cuenta. Sólo se harán algunas excepciones, tratándose de personas importantes o en casos de verdadera urgencia. El cajero llenará la forma de *Efectivo a huéspedes* y solicitará la autorización respectiva al ejecutivo de guardia.

5.22 INFORME DE CAJA

Al término de cada turno, se debe elaborar el informe de caja de turno. Actualmente, con el empleo de las computadoras, este trabajo es más sencillo, ya que el programa que utiliza la mayoría de ellas ya tiene contemplada la elaboración de este informe.

En caso de no tener computadora, este informe se puede realizar con la máquina registradora o, en los hoteles pequeños, incluso de manera manual.

En este informe se deben detallar los siguientes aspectos:

a) Pagos recibidos (efectivos, tarjetas, etc.).
b) Devoluciones.
c) Cuentas por cobrar.
d) Ajustes.
e) Misceláneos.

Se debe anexar a este informe el sobre de concentración que contenga: efectivo recibido, cheques de viajero, pagarés de tarjetas de crédito.

5.23 SOBRANTES Y FALTANTES

Si al realizar el corte de caja se tiene un sobrante o un faltante, se debe reportar de inmediato en ese mismo turno. Existen algunos cajeros que dejan vales o sobrantes para el siguiente turno, lo cual es incorrecto.

American Resort ★★★★★

CAJA DE RECEPCIÓN
REPORTE DE CAJEROS

FECHA	TURNO	CAJERO

FOLIO	No. CUARTO	NOMBRE HUÉSPED	PAGADO	TARJETAS	C X C	P. OUT	MISC.	AJUSTES		
		TOTALES								

Figura 5.6 Reporte diario del cajero de recepción (sistema manual).

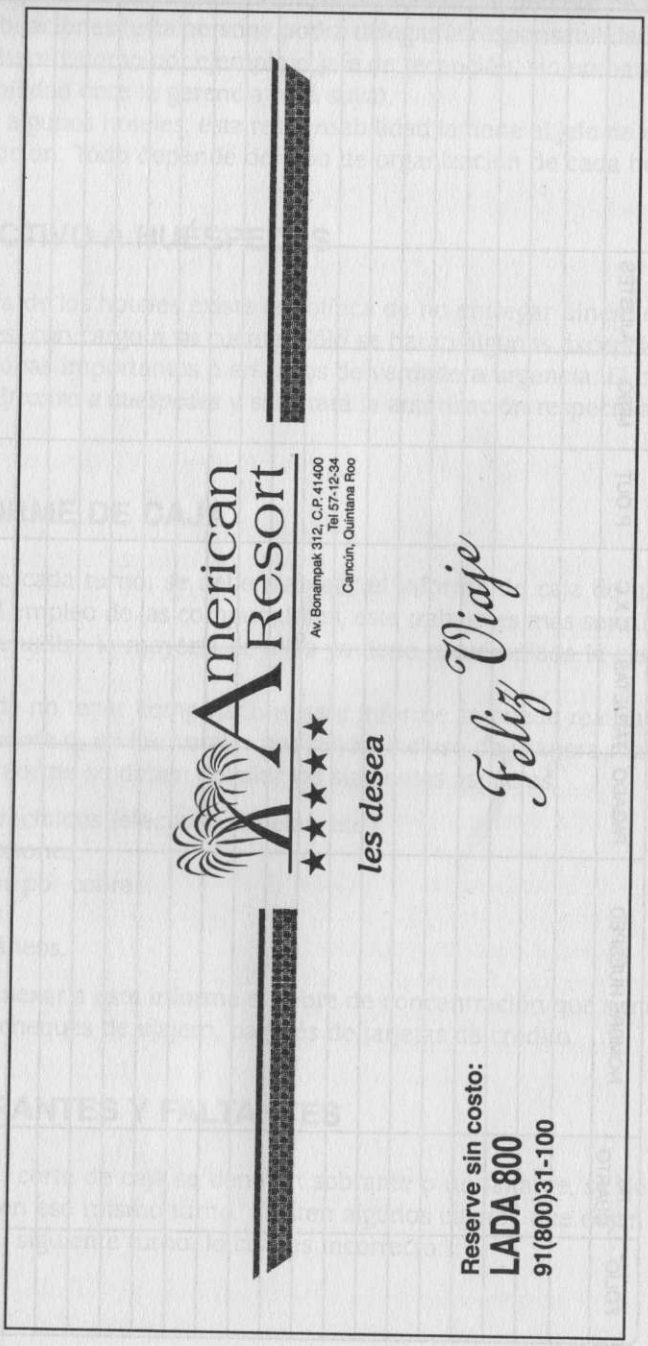


Figura 5.7 Sobre para guardar la factura que se entrega al huésped a su salida.

American Resort
★★★★★

HOTELES AMERICAN RESORT
CARIBEAN HOTELS & RESORTS

Nombre
Name _____ Cuarto
Room _____

Fecha
Date _____

Recibí de **AMERICAN RESORT CANCÚN,** _____ Toallas
mismas que devolveré antes de las 18:00 hrs.
(DE LO CONTRARIO AUTORIZO QUE ME SEAN CARGADOS $ PESOS POR CADA UNA.)

I recieved from **AMERICAN RESORT CANCUN,** _____ Towels
wich I will return before 6:00 p.m.
(IF NO RETURNED, I WILL BE CHARGED $ PESOS FOR EACH ONE)

_____
Firma / *Signature*

Figura 5.8 Recibo por toallas de alberca.

5.24 MANEJO DE LAS CAJAS DE SEGURIDAD

En todos los hoteles existe el reglamento de hospedaje y en uno de sus artículos se indica con claridad que el hotel no se hace responsable por joyas, valores y efectivo que no sean depositados en la caja de seguridad.

Para reforzar esta información a los huéspedes, se transcribe este artículo en la tarjeta de registro y se pueden colocar avisos en todas las habitaciones, por ejemplo: "Cajas de seguridad en recepción para guardar sus *valores*" y repetir el mismo artículo incluido en el reglamento.

En la mayoría de los hoteles, el cajero de recepción llevará el control de estas cajas, ya que todos los huéspedes pasarán a la caja de recepción antes de su salida.

Generalmente existen cuatro sistemas para guardar los valores de los huéspedes:

- Sistema de sobre y una caja fuerte.
- Cajas de seguridad con cerradura doble.
- Caja de seguridad individual para cada habitación, con cerradura móvil.
- Caja de seguridad individual para cada habitación, con clave electrónica.

A continuación, se hablará de estos cuatro sistemas:

1. **Sistema de sobres**. Este sistema es primitivo y sumamente peligroso. Consiste en tener sobres numerados con un comprobante anexo al sobre (el número de comprobante y el número del sobre deben ser iguales).

El huésped deposita su dinero en el sobre y éste se cierra en su presencia; posteriormente se le entrega el comprobante para que lo reclame cuando lo requiera. El huésped debe firmar el sobre y al entregar el comprobante también lo firmará en presencia del cajero, el cual comparará el número y las firmas antes de entregar el sobre.

Estos sobres se depositan en una caja fuerte. El gran riesgo que se corre es que puedan robar los sobres de la caja fuerte, ya que una persona que conoce la combinación de la misma los puede sacar (se recomienda que se reciban las 24 horas pero que sólo se entreguen en horarios de oficina).

2. **Cajas de seguridad con cerradura doble**. Este sistema es el más común actualmente. El huésped llena una solicitud y registra su firma. Cada vez que abra la caja, el huésped debe volver a firmar la solicitud y el cajero debe comparar las firmas.

   Las cajas se encuentran cerca de la caja de recepción y se abren con la llave del huésped y la llave maestra de las cajas de seguridad (se introducen conjuntamente).

   Sólo se debe abrir la caja a la persona que tiene la firma registrada. Si se tiene alguna duda, es preciso solicitar una identificación.

   A los huéspedes que no tienen crédito en el hotel se les pide que hagan un depósito por concepto de su llave de la caja de seguridad.

   En la solicitud se debe señalar con claridad la cantidad a pagar en caso de extravío (ver posteriormente la forma de control).

3. **Caja de seguridad en cada habitación, con cerradura móvil**. Dentro del clóset de cada cuarto existen estas cajas de seguridad. El huésped debe solicitar la cerradura y la llave al cajero, para lo cual se debe llenar una solicitud (la cual aparece más adelante). En caso de extravío, el huésped debe pagar cierta cantidad previamente aceptada en la solicitud. Los huéspedes que no tienen crédito deben dejar un depósito para que les sea entregadas la llave y la cerradura.

4. **Caja de seguridad individual para cada habitación, con cerradura electrónica**. El huésped puede seleccionar la clave numérica y abrirla con ésta todas las veces que sea necesario.

   Se debe indicar al huésped que debe marcar la clave correctamente ya que algunas de ellas están programadas para *bloquearse* cuando se marcan números diferentes del programado. Este bloqueo puede durar un largo tiempo como una medida de seguridad. En algunas ocasiones, el huésped tiene que abandonar el hotel para tomar un avión, tren o autobús y no puede esperar que se desbloquee la caja de seguridad para recuperar su dinero.

   Existen claves para desbloquear las cajas en casos de emergencia.

5.25 ARQUEOS

El arqueo consiste en una auditoría de las operaciones y del fondo de caja del cajero de recepción. Siempre debe hacerse de una manera inesperada para auditar los movimientos de cuentas incorrectas y el mal manejo del fondo de caja y de moneda extranjera.

En caso de detectar irregularidades debe levantarse el reporte respectivo, el cual debe ser firmado por el mismo cajero.

5.26 TIMADORES

Algunos cajeros son víctimas de los timadores, los cuales tienen una gran habilidad manual para engañar al cajero y robarle ciertas cantidades de dinero mediante diferentes métodos.

A continuación se mencionan algunas de las más utilizadas, las cuales debe detectar el cajero de inmediato.

a) Pagar contando el dinero en voz alta y sacar un billete de abajo del grupo de billetes (el cajero debe volver a contar los billetes).

b) El huésped dice que entregó un billete de $100.00 y el cajero dice que era de $50.00 (el cajero no debe guardar el billete de inmediato, sino tenerlo a la vista mientras realiza la transacción).

c) El huésped paga con billetes agrupados en una *fajilla* y lleva un billete doblado para contarlo doblemente (se debe desbaratar la fajilla y contar los billetes uno por uno).

d) Se le entrega al huésped cierta cantidad y se le dan los billetes juntos. Éste saca rápidamente un billete y dice que le falta dinero (al dar el dinero al huésped, debe contarse frente a él).

e) El huésped hace cambios simultáneos de varios billetes de $50.00, $100.00 y $200.00 para confundir al cajero (los movimientos de cambio de moneda deben realizarse de uno en uno).

El dinero siempre se debe contar y los movimientos con éste deben realizarse pausadamente. El cajero no debe dejarse impresionar por cierto tipo de huéspedes, que antes de realizar un movimiento con dinero, ya solicitaron otra operación u otro cambio.

5.27 ASALTOS

Cualquier cajero, por el hecho de manejar dinero, puede ser víctima de un asalto. A continuación se presentan algunas recomendaciones que puedan evitar un asalto o salvar una vida.

El asalto puede dividirse en tres momentos: antes, durante y después del asalto.

American Resort
★★★★★

CAJAS DE SEGURIDAD

Nombre del huésped:		
Dirección:		
Ciudad:	Fecha de entrada:	
Estado:	Fecha de salida:	
Habitación No.	Fecha de asignación	Caja No.

CONVENIO DEL USO GRATUITO DE CAJA DE SEGURIDAD

1. El uso de la caja de Seguridad que ampara este documento, se encuentra sujeto a los términos del presente convenio, por lo que la persona que lo suscribe acepta someterse voluntariamente en el mismo.
2. El uso de las cajas de seguridad está disponible únicamente para los huéspedes registrados en el Hotel, como un servicio de éste.
3. El presente convenio constituye un acuerdo sobre el uso gratuito de una caja de seguridad, mas no se entenderá como un depósito, por lo cual el Hotel no tendrá más responsabilidad sobre los objetos de valor y dinero guardados en la misma, que aquella que se consigna en este documento.
4. En el caso de que el huésped titular de la caja de seguridad, cuyo uso ampara este documento, autorice expresamente a otra u otras personas para tener acceso individual a dicha caja de seguridad, el control y manejo de la misma correrá a cargo del titular, siendo éste responsable del uso que le dé la persona autorizada.
5. El huésped acepta expresamente que al suscribir el presente convenio, le sea cargada a su cuenta la cantidad de $ como depósito por la llave de la caja de seguridad, cargo que le será acreditado al cierre de su cuenta cuando reintegre la citada llave.
6. Al momento de suscribir este convenio, le será entregada al huésped la llave de la caja de seguridad, siendo este último responsable de su uso. La pérdida de la llave de la caja de seguridad, así como las circunstancias en que ocurrió dicha pérdida, serán reportadas de inmediato por el huésped al Hotel por escrito, aceptando expresamente el huésped un cargo de $ a su cuenta para compensar el costo de la reposición y de apertura de la caja. En tal caso, la caja solamente podrá abrirse en presencia del huésped, quién deberá firmar de conformidad con el contenido, quedando entendido de que el Hotel no asumirá ninguna responsabilidad en caso de faltantes.
7. El huésped registrado únicamente podrá tener acceso a la caja, firmando la tarjeta de identificación respectiva y presentando la llave correspondiente.
8. En ningún caso la caja podrá dejarse abierta. El huésped titular tendrá la obligación de asegurarse de que la caja ha quedado debidamente cerrada en cada ocasión en que la use.
9. El huésped deberá remover todas sus propiedades de la caja y entregar su llave antes de registrar su salida del Hotel. Las llaves no entregadas serán consideradas como perdidas.
10. La caja será considerada abandonada si la llave no es entregada en el momento de registrar la salida del Hotel o dentro de los quince (15) días siguientes a partir del registro de salida, a menos que dentro de este periodo el Hotel sea notificado por escrito que la llave ha sido extraviada.
11. Si la caja es abandonada, se procederá a enviar por correo certificado una comunicación al huésped a la dirección con la cual se registró, en donde se le solicite presentarse a recoger sus bienes. Si en un término máximo de diez (10) días esto no ocurriera, se procederá a la apertura de la caja en presencia de un notario o corredor público, quien levantará su inventario mismo que será valuado para efectos de remate. Asimismo, el Hotel procederá a efectuar el cambio de chapa de la caja de seguridad y quedará excento de toda responsabilidad. Los fondos producto del remate, serán aplicados a sufragar gastos y honorarios del notario o corredor y el remate, si lo hubiere, se depositará en una cuenta en a nombre del huésped.
12. El Hotel se hace responsable hasta la cantidad de $ en moneda nacional o su equivalente en moneda extranjera, por los bienes contenidos en la caja de seguridad, únicamente en el caso de robo y previa comprobación de la preexistencia y propiedad de los objetos y/o dinero robados.

FIRMA DEL HUÉSPED **FIRMA DEL CAJERO**

FIRMA(S) DE LA(S) PERSONA(S) AUTORIZADA(S) A TENER ACCESO A LA CAJA DEL HUÉSPED

FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL HUÉSPED

812-CR-01

Figura 5.9 Contrato para caja de seguridad de doble cerradura.

American Resort
★★★★★

HOTELES AMERICAN RESORT
CARIBEAN HOTELS & RESORTS

REGISTRO DE ACCESO A LA CAJA DE SEGURIDAD

FIRMA	FECHA	HORA	CAJERO

Mediante la presente hago entrega de la llave de la caja de seguridad No. _____ y certifico que todos los bienes depositados han sido retirados, obran en mi poder, y que el depósito entregado por la llave de la Caja de Seguridad me ha sido_____, por lo que libero de toda responsabilidad al Hotel American Resort.

_____ _____
FIRMA DEL HUÉSPED CAJERO

_____ _____
FECHA HORA

OBSERVACIONES: _____

Figura 5.10 Contrato para caja de seguridad de doble cerradura.

American Resort
★★★★★

LOCKER DE CUARTO

NOMBRE DEL HUÉSPED _____ FECHA _____

No. DE CHAPA _____ No. DE CUARTO _____

DIRECCIÓN PERMANENTE _____ FECHA DE SALIDA _____ 012345

EXPEDIDO POR _____

Las llaves y chapas de los lockers de cuartos están disponibles las 24 horas del día, ¡y podrá solicitarlas! en las cajas de recepción.

Cada una de nuestras habitaciones está equipada con un locker. Estos lockers se abren con una llave de combinación única.

El uso de estos lockers de cuartos, está sujeto a los reglamentos descritos abajo:

1. Una vez entregada la llave de la chapa, quedará en custodia del huésped completamente.
2. Es responsabilidad del huésped guardar la llave de la chapa durante todo el tiempo que esté usando el locker del cuarto.
3. El uso del locker del cuarto es completa responsabilidad del huésped.
4. No existe duplicado de la llave que es entregada al cliente en su mano.
5. El Hotel proporciona tanto la chapa como la llave única de la chapa.
6. Tanto la chapa como la llave deberán ser regresadas al cajero en turno el día de su salida.
7. Un cargo por la cantidad de $ _____ será aplicado a la cuenta del huésped. Cuando ambas piezas sean regresadas en buenas condiciones, el cajero entregará al huésped un acuse de recibo para que el cargo de depósito le sea cancelado al pagar su cuenta.
8. En caso de extravío o deterioro de la llave, el huésped deberá avisar inmediatamente al cajero en turno.
9. La pérdida o deterioro de la llave implica el reemplazo de chapa, en cuyo caso el depósito al que se refiere el punto No. 7 arriba será considerado como un cargo por reposición en la cuenta del huésped.
10. El Hotel recomienda al huésped se asegure que todos sus valores son recogidos del locker al devolverlo. El Hotel no se hace responsable por artículos olvidados.
11. El locker se considerará desocupado cuando la llave no sea devuelta por el huésped a su salida del Hotel.
12. El locker es proporcionado exclusivamente para la comodidad del huésped, y el Hotel no asume responsabilidad alguna en relación a este servicio.
13. Cualquier discrepancia o disputa que pudiera surgir entre el huésped y el Hotel en relación al locker y/o su contenido será determinada exclusivamente ante la jurisprudencia de las Cortes de México y las Leyes de los Estados Unidos Mexicanos.

_____ FIRMA DEL HUÉSPED

_____ FIRMA DEL EMPLEADO(A)

American Resort
★★★★★

IN ROOM LOCKER

GUEST NAME: _____ DATE: _____

LOCK NUMBER: _____ ROOM NUMBER: _____

HOME ADDRESS: _____ DEPARTURE DATE: _____ 155390

ISSUED BY: _____

Individual Safety Deposit Boxes is available on a 24 hour basis, these boxes are located in the main lobby with the cashiers.

Each of our guest rooms is equipped with a lock-box. These lock boxes are opened with a key that has a unique combination for each guest..

If you wish to avail yourself of this service, please note the following:

1. The lock-box key once issued is to remain in the guest's custody at all times.
2. The guest is completely responsible for the safe keeping of the key throughout the stay.
3. The use of this locker is completely the guest's responsability.
4. There is no duplicate of the key wich will be hand delivered to the guest.
5. The Hotel provides both a lock, and lock's unique key.
6. Both lock and key, must be returned to the cashier at time of check out.
7. A charge of $ _____ will be applied to the guest's bill as a deposit it for the lock and key. This charge will-be-cancelled when andif these two items are returned in good condtion. The clerk will give the guest an acknowledgement slip for the front desk cashier, who will cancel the deposit charge.
8. If the key is lost, or demaged, the guest must notify inmediately to the cashier on duty.
9. Loss or demage to the key will incur replacement of the lock, in wich case the deposit referred to in paragraph number 7 above, will be charge to the guest's account as a replacement charge.
10. The Hotel recommends that guest ensures all valuables are removed from the lock-box upon its release, the Hotel will not be held responsible for any items that are left behind.
11. The lock-box will be considered released if the key is not returned by the guest on departure date.
12. The lock-box is provided strictly as a convenience to the guest and Hotel assumes no responsabilit, in conection therewith.
13. Any disputers wich may arise between the guest and the Hotel regarding the lock-box and/or its contents be determined exclusively in the Cours of Mexico by appliying the Law of the United States of Mexico.

I understand the stipulacions indicated above, and have received the lock and key referred to herein.

_____ GUEST SIGNATURE

_____ EMPLOYEE SIGNATURE

Figura 5.11 Contrato para caja de seguridad con cerradura móvil en cada habitación.

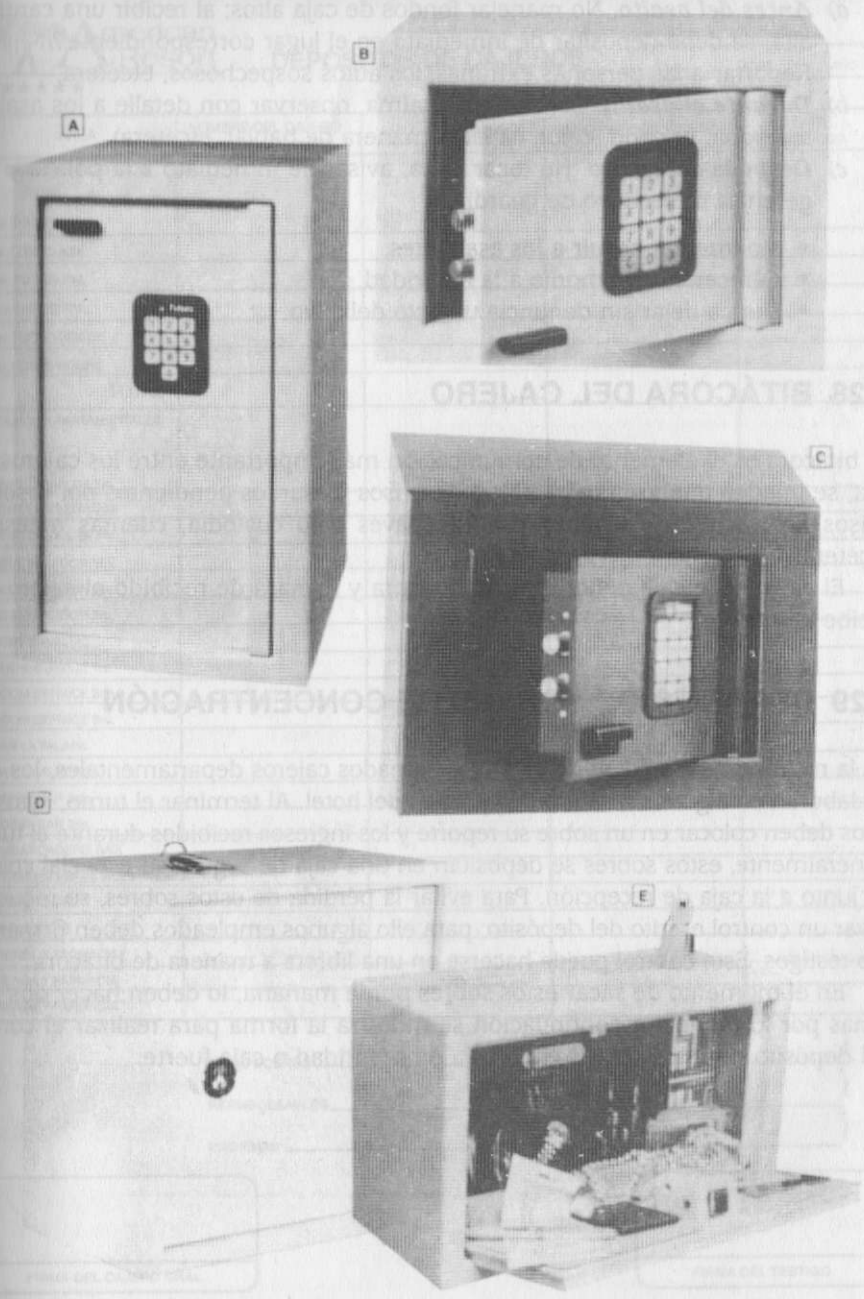


Figura 5.12 Cajas de seguridad en cada habitación. Tipos A, B y C electrónicas; tipo D cerradura fija, y tipo E cerradura móvil.

a) ***Antes del asalto***. No manejar fondos de caja altos; al recibir una cantidad alta, se debe depositar de inmediato en el lugar correspondiente. Reportar a las personas extrañas, los autos sospechosos, etcétera.
b) ***Durante el asalto***. Conservar la calma, observar con detalle a los asaltantes (ropa, calzado, color, cabello, manera de hablar, etcétera).
c) ***Después del asalto***. No tocar nada, avisar de inmediato a la policía y a la gerencia o ejecutivo de guardia.

- No intentar seguir a los asaltantes.
- Ofrecer su testimonio a la autoridad.
- Nunca dejar sin denuncia un acto delictivo.

5.28 BITÁCORA DEL CAJERO

La bitácora es el elemento de comunicación más importante entre los cajeros. En ella, se pueden anotar gran cantidad de avisos y asuntos pendientes por resolver, avisos de manejo de algunas cuentas, llaves bajo custodia, cuentas maestras, etcétera.

El cajero que sale debe llenar la bitácora y firmará de recibido el cajero que recibe el turno.

5.29 DEPÓSITO DE SOBRES DE CONCENTRACIÓN

En la mayoría de los hoteles existen los llamados cajeros departamentales, los cuales laboran en algunos restaurantes y bares del hotel. Al terminar el turno, estos cajeros deben colocar en un sobre su reporte y los ingresos recibidos durante el turno. Generalmente, estos sobres se depositan en una caja de seguridad especial colocada junto a la caja de recepción. Para evitar la pérdida de estos sobres, se requerirá llevar un control escrito del depósito; para ello algunos empleados deben firmar como testigos. Este control puede hacerse en una libreta a manera de bitácora.

En el momento de sacar estos sobres por la mañana, lo deben hacer dos personas por lo menos. A continuación se muestra la forma para realizar el control del depósito de estos sobres en la caja de seguridad o caja fuerte.

American Resort ★★★★★

DEPÓSITOS DE CAJEROS

DÍA	MES	AÑO

ÁREA	NOMBRE DEL CAJERO (CON LETRA DE MOLDE)	TESTIGO (CON LETRA DE MOLDE)	IMPORTE DEPOSITADO	IMPORTE REEMBOLSO
CAJA DE RECEPCIÓN				
1er. TURNO A.M.				
1er. TURNO A.M.				
2do. TURNO P.M.				
2do. TURNO P.M.				
3er. TURNO NOCHE				
3er. TURNO NOCHE				
TOTAL				
CAJAS DEPARTAMENTALES				
REST. LA VILLITA 1ro.				
REST. LA VILLITA 2do.				
REST. LA VILLITA 3ro.				
REST. MIRADOR 1ro.				
REST. MIRADOR 2do.				
REST. MIRADOR 3ro.				
REST. GAVIOTAS				
ROOM SERVICE 1ro.				
ROOM SERVICE 2do.				
ROOM SERVICE 3ro.				
BAR LA PALAPA				
BAR LA ALBERCA				
LOBBY BAR 1ro.				
LOBBY BAR 2do.				
EMBARCADERO BAR				
EVENTOS ESPECIALES				
CARRITO BAR				
BANQUETES				
TIENDA Y FARMACIA				
TIENDA Y FARMACIA				
TIENDA Y FARMACIA				

TOTAL SOBRES _____ NÚMERO (_____ LETRA)

REEMBOLSABLES _____ NÚMERO (_____ LETRA)

PROPINAS _____ NÚMERO (_____ LETRA)

FIRMA DEL CAJERO GRAL.

FIRMA DEL TESTIGO

Figura 5.13 Formato para control del depósito de los sobres de concentración de los cajeros departamentales en la caja fuerte.

5.30 ESTUDIO DE UN CASO REAL

Este caso sucedió en un hotel de Puerto Vallarta, Jal., donde algunos hoteles tienen el sistema de cajas de seguridad de doble chapa.

Los ladrones se introdujeron a una habitación a través del balcón de la habitación donde la ventana corrediza no estaba cerrada. Los rateros encontraron la llave de la caja de seguridad número 31 y luego de robar valores en la habitación bajaron al lobby y solicitaron al cajero de recepción que les abriera la caja de seguridad, a lo cual éste aceptó.

Después de robar los valores de la caja de seguridad se retiraron.

a) ¿Qué empleados tienen responsabilidad en el robo?
b) ¿Debe el hotel pagar al huésped todo lo robado?
c) Algunos objetos que el huésped dice que le robaron no tienen factura.
d) ¿Qué errores cometió el cajero?
e) ¿Cómo se pudo haber evitado el robo?

CAPÍTULO 6

DEPARTAMENTO DE TELÉFONOS

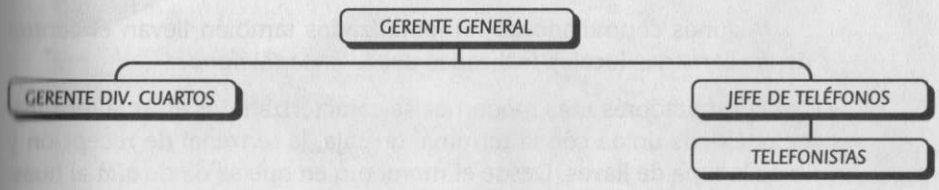
6.1 INTRODUCCIÓN

Se dice que, en un hotel, la comunicación es como la sangre que irriga un organismo. Por ello, de la buena comunicación que exista entre las personas que laboran en un hotel dependerá en buena medida el éxito de las funciones que se desempeñen en el mismo. Considerando lo anterior, el departamento de teléfonos es de vital importancia en el funcionamiento de un hotel.

Las personas que nunca se han hospedado en el hotel y que por algún motivo llamaron telefónicamente, catalogarán el servicio con base en el trato que reciban por parte de las operadoras de teléfonos. En resumen, este departamento es de los más importantes en el hotel e influye notablemente en la opinión de los huéspedes respecto del servicio que se brinda.

6.2 ORGANIGRAMA

Ubicación del departamento de un hotel



6.3 PAPELERÍA

Las formas que comúnmente se utilizan en el departamento de teléfonos son:

a) *Boleta para llamadas de larga distancia*: es donde se anotan los datos que proporciona la persona que solicita la(s) llamada(s).
b) *Cargos por largas distancias*: es la forma donde se anota el importe que se va a cobrar por concepto de las largas distancias efectuadas, o por informes.
c) *Forma de recado telefónico*: es la que se utiliza para enviar los mensajes a los huéspedes y/o ejecutivos del hotel.
d) *Forma de llamadas para despertar*: en ella se anota la hora y el número de habitación que solicita el servicio de despertador.

e) *Reporte diario de larga distancia*: en esta forma se vacían en forma concentrada todos los cargos por largas distancias efectuadas durante el día.

f) *Reporte de asistencia del personal*: se utiliza para informar al departamento de contabilidad y al de personal la asistencia diaria del personal (de acuerdo con las políticas establecidas en el hotel).

g) *Reporte diario de llamadas oficiales*: se anotan las llamadas hechas por ejecutivos del hotel y cuyo cargo se hará a ellos mismos.

6.4 MATERIALES DE TRABAJO

6.4.1 EL CONMUTADOR

Es una central telefónica a donde entran y salen las líneas telefónicas. Existen cuatro tipos básicos de conmutador:

- El *conmutador manual* (ya poco utilizado) requiere la intervención de la operadora para realizar cualquier comunicación.
- El *conmutador automático* el mismo huésped puede llamar a otras extensiones o adquirir líneas externas, sin necesidad de llamar a la operadora (se le puede añadir a este conmutador un tasador de llamadas de larga distancia, el cual mide el tiempo y calcula el costo de estas llamadas).
- En el caso del *conmutador computarizado*, el mismo huésped puede hacer llamadas de larga distancia desde su habitación, sin necesidad de la intervención de la operadora.

  Algunos conmutadores computarizados también llevan el control de las llamadas locales realizadas desde cada teléfono.

- Los conmutadores más modernos se caracterizan por estar la terminal de teléfonos unida con la terminal de caja, la terminal de recepción y la de la ama de llaves. Desde el momento en que se da de *alta* al huésped con crédito, en recepción, adquiere el acceso para hacer llamadas LADA desde su habitación. También, al realizar cambios de habitación y a la salida, abre o cierra el acceso a las llamadas LADA de manera automática.

En estos conmutadores se hace el cargo a la cuenta del huésped de manera automática. A este último conmutador se le puede denominar como de *sistema unificado*.

6.4.2 TRONCALES

Es la línea telefónica que enlaza dos centrales. La de Telmex y la privada (conmutador del hotel).

Las troncales pueden ser tres tipos:

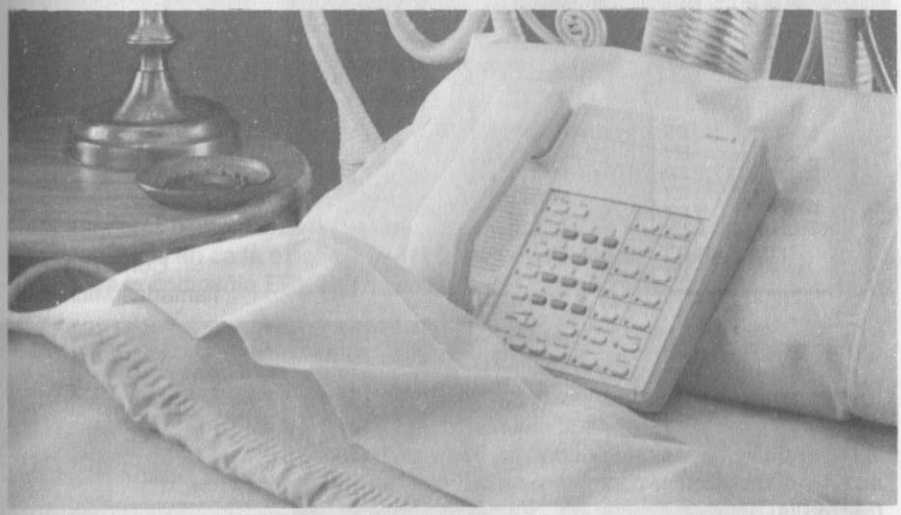
- *Troncales bidireccionales* (*o universales*). Son las que efectúan el tráfico, tanto de entrada como de salida.
- *Troncales de entrada*. Sirven exclusivamente para recibir llamadas del exterior. Las extensiones no tienen acceso a ellas.
- *Troncales de salida*. Sólo sirven para efectuar llamadas al exterior.

6.4.3 Extensiones

Una extensión es una línea local que sale de la pequeña central privada, que es el conmutador, a un lugar designado por el usuario en el mismo hotel. Las extensiones pueden instalarse con cualquiera de los cinco servicios siguientes:

a) *Extensiones con servicio autorizado* (*completo*). Son las que pueden recibir o hacer llamadas al exterior, tanto locales como de larga distancia.

b) *Extensiones con servicio semiautorizado*. Son aquellas que pueden efectuar su tráfico interno exclusivo dentro de la localidad.



Con MD 110 Hotelero sus huéspedes tendrán el mejor servicio y usted las mayores ganancias.

MD 110 Hotelero le ofrece el paquete de servicios telefónicos digitales más completo. Con él, la estancia de huéspedes es más placentera, y el control administrativo de su hotel, más sencillo.

Así, usted gana más clientes, sus servicios son más eficientes y aumentan sus ingresos.

MD 110 Hotelero le brinda:

A sus huéspedes

- Despertador automático en varios idiomas.
- Marcación directa a servicios como room service, bar, valet, etc. ¡apretando sólo un botón!
- Desvío de llamadas al área donde él se encuentre.
- Servicio de NO MOLESTAR por teléfono.
- Marcación luminosa de mensajes en espera.

A usted

- Tarificación de llamadas de L.D.
- Reporte del estado de las habitaciones.
- "Abrir y Cerrar" la extensión al registro o salida del huésped.
- Total compatibilidad con la red pública digital, los servicios de hoy y del mañana.
- Y un sinfín de servicios de vanguardia.

MD 110 Hotelero... excelencia en servicios telefónicos, porque es el único respaldado en México por Ericsson, –líder mundial en telecomunicaciones–.

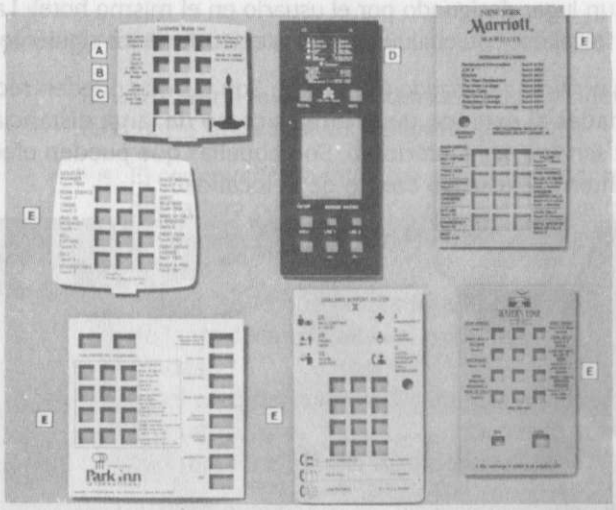
Figura 6.1 Teléfono para cada habitación.

c) *Extensiones con servicio restringido*. Son las que no pueden recibir ni hacer llamadas al exterior, su tráfico sólo es interno.

d) *Extensiones con servicio semirrestringido*. Son extensiones que pueden recibir llamadas del exterior pero no tienen posibilidad de hacerlas.

Cuando una extensión necesita realizar una comunicación al exterior, solicitará una troncal, la que se le proporcionará o no, de acuerdo con las políticas del hotel.

e) *Extensiones con servicio de prioridad*. Son las que tienen la facilidad de intervenir en una extensión ocupada.



Directorio telefónico para colocarse en cada teléfono.

Controlador de llamadas MicroKits.

Tasador de llamadas que puede adaptarse a cualquier conmutador (MicroKits).

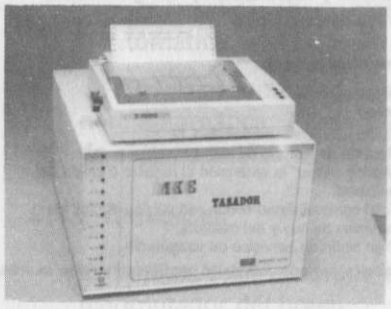
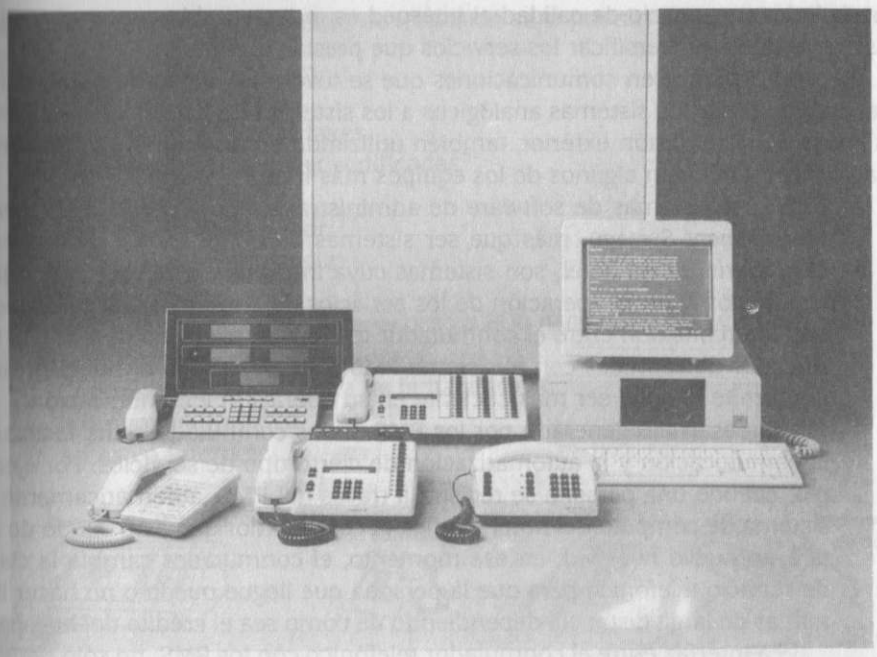


Figura 6.2 Equipo telefónico.



Conmutadores computarizados, extensiones y computadora para modificar el tipo de servicio en cada extensión y controlar cada llamada. (Modelo MD 110/HT de la compañía ERICSSON.)

Extensión telefónica en la recepción con pantalla de información de cada huésped.

Figura 6.3 Equipo telefónico.

6.5 EQUIPOS MODERNOS PARA LA COMUNICACIÓN

Para brindar un servicio de calidad al huésped es indispensable contar con equipos que ayuden a diversificar los servicios que presta el hotel.

El primer avance en comunicaciones que se tuvo en la industria hotelera fue la actualización de los sistemas analógicos a los sistemas digitales y la conexión a las líneas de transmisión exterior, también utilizando un sistema digital. A continuación se mencionan algunos de los equipos más importantes:

a) *PMS*. Los sistemas de software de administración hotelera PMS (*Property Management System*), más que ser sistemas de administración de operación diaria de un hotel, son sistemas cuya importancia radica en la automatización y en la operación de los servicios de comunicación telefónica; hay interconexión entre el conmutador telefónico, el correo de voz y el tarificador de llamadas con el sistema PMS. Este desarrollo o interconexión le permite al hotel ser más eficiente en su operación y comunicación.

   El desarrollo generado por los PMS en los conmutadores ha facilitado la comunicación y la automatización de cierto tipo de servicios. Por ejemplo: cuando una persona se registra a través del PMS, automáticamente el sistema de cómputo del hotel notifica al conmutador que está dando de alta a un nuevo huésped; en ese momento, el conmutador cambia la clase de servicio telefónico para que la persona que llegue pueda o no hacer llamadas de larga distancia dependiendo de cómo sea el crédito del huésped.

   La interfaz entre el conmutador telefónico con los PMS, no sólo optimiza los servicios de comunicación al huésped sino también posibilita que la camarista pueda cambiar el estatus del estado de una habitación en la computadora de recepción al terminar de limpiarla a través del teléfono.

b) *Fibra óptica*. El uso de este tipo de fibra nos permite alcanzar velocidades de transmisión de hasta 622 megabytes por segundo, posibilitando la transmisión de voz, datos y video.

c) *Puertos*. Los programas especiales para el sistema hotelero tienen una capacidad máxima de 800 a 1000 puertos (los puertos son los puentes de comunicación que se conectan directamente a un teléfono) que se pueden adaptar al tipo de demanda, perfil del cliente, tipo de hotel, etc. Un teléfono se conecta directamente a un puerto del sistema del proveedor; por ejemplo un hotel de 100 habitaciones debe tener como mínimo un sistema que lo respalde con 120 puertos, considerando el crecimiento, la ocupación y la prestación de servicios.

   Los conmutadores telefónicos, dentro de los servicios al huésped, están dejando de ser sólo transmisores de voz, pues también son capaces de transmitir datos y video, todo mediante un mismo sistema denominado: "servidor de comunicaciones".

d) *Acceso a Internet*. Se debe procurar que el huésped tenga acceso a este tipo de servicio desde su habitación, así como a la emisión y recepción de mensajes a través de su computadora personal.

6.6 SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AL HUÉSPED

Mediante el teléfono y el monitor de televisión se le podrán ofrecer al huésped los siguientes servicios:

a) Correo de voz.
b) Envío y recepción de faxes.
c) Transmisión de señales codificadas.
d) Telefonía inalámbrica.
e) Servicio de despertador.
f) Servicios de emergencia.
g) Voceo.
h) Larga distancia automática, acceso a 800 nacional y 800 en USA.
i) Revisión de su estado de cuenta.
j) Control de la temperatura de la habitación.
k) Información turística.
l) Acceso a Internet.

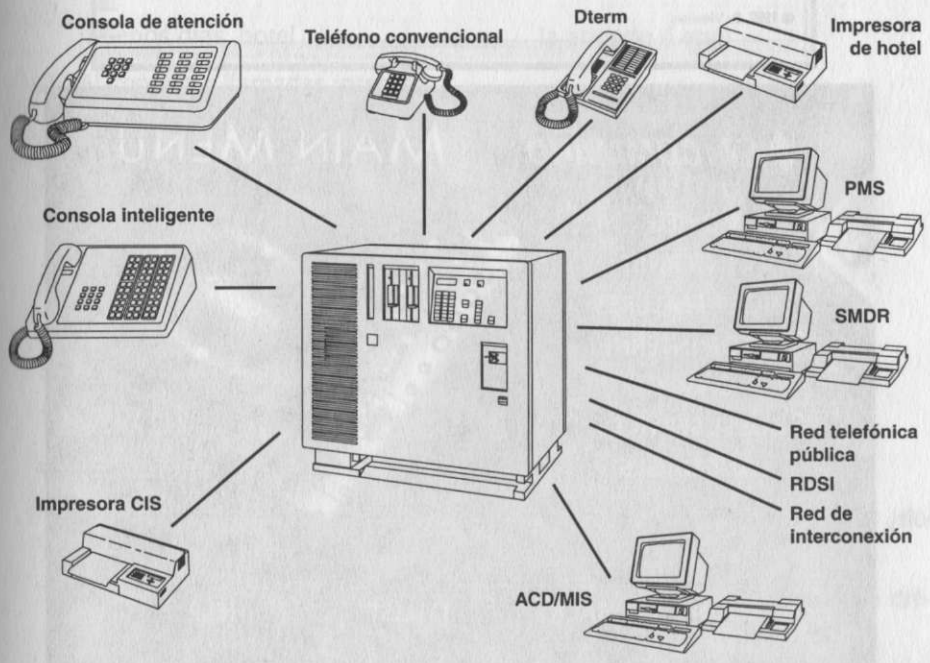


Figura 6.4 Sistema de PABX de voz y datos Modular. NEAX2000 IVS de la compañía NEC.
Capacidad del sistema:
Número máximo de puertos universales: 512.
Número máximo de posiciones de la operadora: 8.
Número máximo de rutas: 64.
Número máximo de troncales: 256.

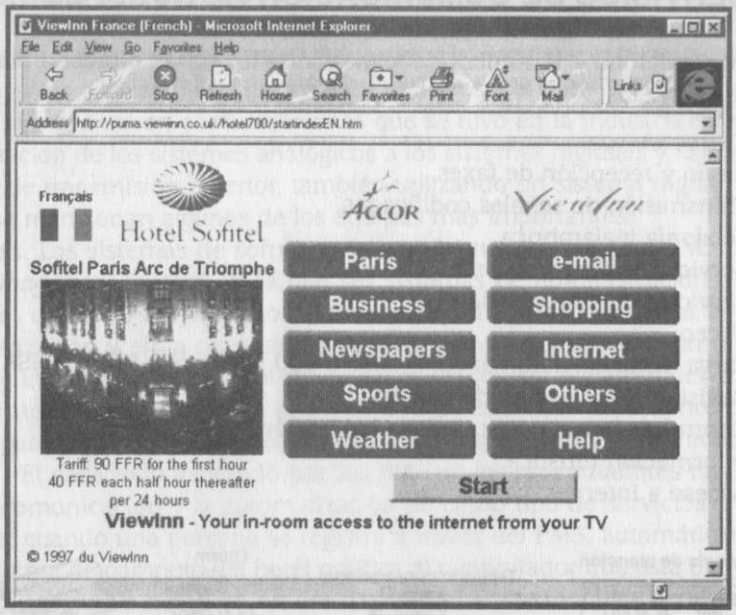


Figura 6.5 Servicios al huésped en cada habitación.
Información adicional: prizi.com.mx
Hotel Web Connect http/www.maginet-intl.com
Email: sales@viewinn.com

Figura 6.6 Teléfonos NEC digitales.

6.7 FRASEOLOGÍA

A continuación se presentan algunas frases y enunciados que puede utilizar el telefonista al atender a los huéspedes:

1. Al contestar una llamada del exterior:

   ¡Buenos días, hotel _____ , la atiende (Lety)!

2. Al contestar llamadas internas:

   ¡Buenos días, operadora Lety a sus órdenes!

3. Cuando la extensión está ocupada:

   Señor, la extensión está ocupada: ¿gusta esperar?

4. Cuando la extensión sigue ocupada.

   Señor, la extensión sigue ocupada: ¿desea seguir esperando?

5. Al comunicar al huésped.

   ¡Sí, señor, con gusto lo comunico!

6. Al no encontrar al huésped.

   Señor, la persona que usted busca no se encuentra en este momento: ¿desea usted dejar algún mensaje o volver a llamar?

7. Cuando el huésped que solicitó la llamada de larga distancia no tiene crédito.

   Señor su habitación aparece sin crédito, ¿sería tan amable de depositar $_____ pesos con el cajero de recepción?

8. Cuando el número solicitado no contesta.

   Señor, el número X no contesta ¿tiene usted algún otro número?

9. Al no contestar el número solicitado.

   Señor, nadie contesta en el número X, ¿desea intentar su llamada más tarde?

10. Al recibir una llamada para despertar.

    Sí, señor, nosotros le hablaremos a las ocho de la mañana, habitación 205.

11. Al despertar al huésped.

    Buenos días señor, son las ocho de la mañana; que tenga un buen día (se puede indicar la temperatura al exterior).

12. Al vocear: ¡Señor Luis Martínez, señor Luis Martínez! Favor de llamar a la extensión nueve. ¡Gracias!

    Nota importante:

    Es conveniente establecer también la fraseología que se utilizará con los clientes de habla inglesa.

6.8 TIEMPOS ESTÁNDAR PARA CONTESTAR

Uno de los aspectos más importantes para proporcionar un buen servicio, radica en contestar las llamadas con rapidez. A continuación se presentan los tipos de servicio según la rapidez al contestar.

Número de llamados (timbrazos) antes de contestar	Tipo de servicio
1	Excelente
2	Muy bueno
3	Normal
4	Regular
5	Malo
6	Muy malo
7	Pésimo

6.9 SERVICIOS DE LA COMPAÑÍA TELEFÓNICA

Aunque estos servicios varían de un país a otro, generalmente los más comunes son:

a) Llamada de larga distancia a través de la operadora.
b) Llamada de larga distancia por cobrar.

c) Tiempo y costo (cuando se solicite).
d) Cargo por informe.
e) Comunicación con números privados.
f) Cita con mensajero.
g) Llamadas con cargo a un tercer número.
h) Llamadas por LADA 800.
i) Llamadas con cargo a tarjetas de crédito (*Credit card calls*).
j) Servicio de despertador.
k) Servicio de información.
l) Reporte de daños.
m) Llamadas a barcos.
n) Llamadas por el sistema LADA.

6.10 PROCEDIMIENTOS EN LAS LLAMADAS DE LARGA DISTANCIA

Estos procedimientos pueden variar, dependiendo del tipo de conmutador. En esta sección hablaremos del tipo de servicio en el cual se tiene que solicitar la llamada a la operadora del hotel.

a) La operadora debe preguntar al huésped si la llamada se pagará en el hotel o si es por cobrar (en caso de que sea por cobrar, se le indica muy amablemente que tendría un cargo por servicio).
b) Se deben tomar los datos del huésped (a dónde es la llamada, el teléfono al que se llame, pesona, nombre de la persona que habla, número de habitación, hora recibida). Ver la forma de papelería que se utiliza para este uso.
c) Se debe pedir amablemente al huésped que cuelgue su teléfono e indicarle el tiempo aproximado en que estará lista su llamada.
d) La operadora debe verificar dos aspectos antes de pasar la llamada. Primero: que coincida el nombre y la habitación con el registro y segundo: que la habitación tenga crédito para llamadas.
e) La operadora debe marcar el número y verificarlo con la persona que le conteste.
f) Pasar la llamada al huésped.
g) La medición del tiempo de la llamada se puede hacer a través del tasador de llamadas, computadora o la misma operadora, dependiendo del tipo de conmutador.

Nota importante:

En algunos hoteles que tienen el sistema LADA* desde cada habitación, son muchos los huéspedes que desean que la misma operadora les marque los números.

* Siglas de Larga distancia

6.11 PROBLEMAS CON LAS LLAMADAS DE LARGA DISTANCIA

Se deben prever y determina las soluciones para los siguientes posibles problemas.

1. La persona que solicitó la llamada es diferente a la registrada; la quiere con tiempo y costo.
2. El huésped que la solicitó no tiene créditos en el hotel.
3. Al efectuar la llamada, contesta una grabadora, indicando que la persona no se encuentra.
4. La persona pide la llamada desde el lobby, pero no está hospedada en el hotel.
5. El huésped quiere la llamada con tiempo y costo (T. y C.) de persona a persona. ¿Qué se le debe indicar?
6. El huésped quiere que se cargue la llamada a la cuenta maestra de un grupo.
7. Otro huésped quiere una llamada por cobrar. ¿Qué se le indica?
8. Un huésped desea hacer una llamada por LADA 800.
9. Un cliente del restaurante o del bar desea hacer una llamada de larga distancia con T. y C. (tiempo y costo).
10. El organizador de un evento de uno de los salones de convenciones desea hacer una llamada con T. y C. (tiempo y costo).
11. Un huésped que no tiene crédito desea una llamada por cobrar. ¿Cuánto le costará la llamada?
12. ¿Cuánto se debe pedir de depósito por una llamada de larga distancia a huéspedes que no tienen crédito?
13. Un visitante desea que se le cargue la llamada a la cuenta de un huésped que tiene crédito.
14. Al recibir los datos de la llamada, se tienen otras cinco llamadas anteriores pendientes.
15. El huésped está por salir y pide una larga distancia.
16. El huésped quiere que se cargue la llamada a su tarjeta (*Credit Card Call*).
17. El cliente indica que se cortó la llamada. Se pudo reanudar. ¿Cómo se hará el cargo?
18. El mismo huésped indica que se cortó la llamada. No se pudo reanudar. ¿Cómo se hará el cargo?
19. Un empleado quiere una llamada con T. y C. (tiempo y costo). ¿Qué se debe hacer? ¿Cómo se realizará el cargo?
20. Un empleado quiere una llamada por cobrar. ¿Qué se debe hacer? ¿Se debe hace un cargo?
21. Un ejecutivo del hotel quiere una llamada oficial "con cargo al hotel".
22. Contesta la llamada otra persona diferente de la que se busca e indica que la persona no se encuentra (la llamada se pidió de persona a persona).
23. El huésped indica que se le comunicó a otro número diferente del que solicitó.
24. Una persona no registrada pidió una llamada desde el lobby, ya ha hablado demasiado tiempo y el depósito ya se le agotó.

RECADO TELEFÓNICO

PARA

DE PARTE DE

DE LA EMPRESA | TELÉFONO

LE HABLÓ POR TELÉFONO ○ | VINO A VERLE ○

AL NO ENCONTRARSE DIJO QUE

- ○ LE HABLE UD. AL LLEGAR
- ○ LE HABLARÁ A UD. A LAS ____ HRS. DEL DÍA_____
- ○ LE HABLARÁ DESPUÉS
- ○ PASARÁ UD. A VERLO A LAS ____ HRS. DEL DÍA ____
- ○ VENDRÁ A VERLO A LAS _____ HRS. DEL DÍA _____

ASUNTO

TOMADO POR | FECHA | HORA

REGISTRO DE LARGA DISTANCIA

American Resort ★★★★★

CARGO AL HUÉSPED

SI ☐ NO ☐

FECHA

DATOS DEL SOLICITANTE

NOMBRE

No. DE CUARTO

PARA HABLAR CON

NOMBRE

NÚMERO

LUGAR

HORA SOLICITADA

HORA DE INICIO

OPR. TEL. MEX.

OPR. HOTEL

American Resort ★★★★★

DESPERTADOR

LISTA DE LLAMADAS

FECHA: _____

5:15	5:30	5:45	6:00	6:15	6:30

Figura 6.7 Papelería utilizada en el departamento de teléfonos.

25. Al pasar la larga distancia a la habitación, el huésped ya salió de ésta.
26. El huésped pidió la entrada por cobrar. Se negaron a aceptarla.
27. Contesta la llamada un tono de fax.
28. El huésped ha hablado demasiado tiempo.
29. El cargo por la llamada salió muy alto.
30. ¿En qué casos debe especificar la operadora una explicación en el cargo del huésped?

6.12 COSTOS Y CARGOS

En algunos hoteles que tienen computadora o tasador de llamadas, el costo y el cargo es determinado por la computadora. La operadora sólo tiene que enviar el cargo a la caja, de inmediato. En los sistemas más modernos, el cargo aparece automáticamente en la cuenta del huésped.

Cuando el hotel no tiene este tipo de equipo, la misma telefonista debe medir el tiempo, calcular el costo con base en las tarifas básicas de larga distancia y calcular también el cargo dependiendo de cómo lo establezca cada hotel. Generalmente es el costo de la llamada, más una determinada cantidad por el servicio, más el impuesto al valor agregado. Estos cálculos hacen perder demasiado tiempo a la operadora.

6.13 REPORTE DIARIO DE LLAMADAS DE LARGA DISTANCIA

Cuando el hotel tiene el sistema telefónico computarizado, al final del turno o del día de trabajo, la impresora elaborará este reporte, el cual es un resumen de todas las llamadas ordenadas de manera consecutiva, según el número de cargo emitido durante el turno.

En otros hoteles es la misma operadora la que elabora este reporte (ver más adelante la forma impresa que puede utilizarse para este propósito).

Generalmente, el reporte se elabora en original y dos copias. Se envía al auditor nocturno el original y una copia. El departamento de teléfonos se queda con la copia restante.

6.14 LLAMADAS CON CARGO A TARJETAS DE CRÉDITO ESPECIALES

Son aquellas llamadas cuyo cargo se hace en un determinado número de teléfono o cuenta especial, por medio de una tarjeta de crédito que la *Bell System Company* y la ATT, expiden anualmente a los suscriptores que con frecuencia hacen uso del servicio telefónico de larga distancia con objeto de facilitar el cobro de las llamadas.

Si el huésped solicita una larga distancia, se le debe informar que la *Credit Card* únicamente se puede utilizar en llamadas a EUA, Canadá y a los países que tengan como ruta autorizada EUA.

Se les debe solicitar el número de su tarjeta internacional de crédito, el cual a su vez se proporcionará a la operadora internacional de Larga Distancia al proporcionarle los datos de la llamada.

Se debe informar al huésped que tendrá un determinado cargo si se efectúa su llamada, por concepto del servicio.

6.15 LLAMADAS OFICIALES

Este término se relaciona con el hecho de que algunos ejecutivos del hotel pueden realizar llamadas de larga distancia para tratar asuntos relativos a la operación del hotel (ventas, compras, recursos humanos, etcétera).

El departamento de teléfonos debe tener una lista actualizada con los nombres de los ejecutivos que tienen acceso a este servicio. Asimismo, la telefonista debe tener un reporte especial para este tipo de llamadas (ver Fig. 6.9 y Fig. 6.10) donde se deben anotar rigurosamente todos los datos que allí se piden.

En algunos hoteles existen troncales directas para hacer llamadas de larga distancia, sin necesidad de pedir la llamada a la operadora. Una secretaria de ese departamento deberá elaborar este reporte, ya que en algunos hoteles hay un continuo abuso de llamadas en estos teléfonos.

Se recomienda poner algún candado a los teléfonos fuera del horario de oficina o realizar las llamadas a través de la operadora. Se debe enviar una copia de este informe a la gerencia, para su revisión.

6.16 LLAMADAS PARA DESPERTAR

Éste es uno de los servicios más importantes que todo hotel ofrece. Muchos huéspedes tienen citas importantes, reuniones urgentes, salida al aeropuerto, etc., y se pueden presentar muchos problemas al no prestar este servicio con eficiencia. La telefonista debe tomar los datos completos: número de habitación, nombre y hora para despertar, y los debe anotar en una forma especial y colocar la hora en el despertador especial destinado para este uso. La misma telefonista debe repetir los datos para confirmarlos ya que algunos huéspedes se equivocan.

Al despertar al huésped (ver lista de fraseología) se debe ir anotando en el reporte de llamadas. En caso de que éste no conteste la llamada, se debe enviar a un *botones* para que vaya hasta la habitación a tocar la puerta. En casos extremos, con huéspedes que tienen el sueño muy *pesado*, el *botones* se hará acompañar por un agente de seguridad y abrirá con la llave maestra.

Con la utilización de los actuales sistemas computarizados, el mismo sistema se encargará de llamar al huésped puntualmente. En caso de no contestar, enviará el sistema una señal a la operadora, para que ésta le vuelva a llamar y, en caso

American Resort
★★★★★

LARGA DISTANCIA **16501**

Fecha: ______

Nombre | Habitación No.

Ciudad | Tel.

Nombre

Empezó | Terminó | Minutos

Total

NO ESCRIBA SOBRE LA LÍNEA DE ARRIBA

Firma ______
OPERADORA

Figura 6.8 Cargo al huésped por llamada de larga distancia.

antes de
apagar la luz
no olvide llamar
a aquellos que
son importantes.

American Resort en la República Mexicana
• México, D.F. • Guadalajara • Taxco • Puerto Vallarta
• Mazatlán • Monterrey • Matamoros • Mexicali • Los Mochis
• Ixtapa Zihuatanejo • Cancún • Mérida

American Resort
★★★★★

Notas para apuntes para colocarse en todas las habitaciones.

REPORTE DIARIO DEL DEPARTAMENTO DE TELÉFONOS

American Resort
★★★★★

FECHA ______

FOLIO No.	CUARTO No.	NOMBRE	LUGAR	No. DE TELÉFONO	TIEMPO	COSTO	SERVICIO	LLAMADAS HOTEL	TOTAL
			SUMAS						

______ Vo. Bo. AUDITORÍA NOCTURNO

______ VERIFICÓ JEFE DEL DEPTO.

Figura 6.9 Reporte diario de llamadas de larga distancia.

American Resort
★★★★★

REPORTE DIARIO DEL DEPARTAMENTO DE TELÉFONOS-LLAMADAS OFICIALES

FICHA No.	QUIÉN LLAMÓ	DEPTO.	A QUIÉN LLAMÓ	NÚM. TEL.	LUGAR	ASUNTO	TIEMPO	COSTO
						SUMAS		

C. C. GERENCIA GENERAL _____ FECHA _____ JEFE DEL DEPARTAMENTO _____

Figura 6.10 Reporte diario de llamadas oficiales.

de no recibir respuesta, enviará al *botones*. Hay que tener un cuidado especial con aquellos huéspedes que llegan, por ejemplo, a las cuatro o seis de la mañana en estado de ebriedad y que piden llamada para despertar a las seis o siete de la mañana.

6.17 VOCEO DE PERSONAS

Este servicio consiste en buscar a un huésped o a ejecutivos del hotel en las áreas públicas mediante el uso de un micrófono y bocinas.

Generalmente, existe un horario para proporcionar este servicio, ya que el sonido, por ejemplo en la noche, puede despertar a algunos huéspedes que están descansando. El horario más común es de las nueve de la mañana a las ocho de la noche. La telefonista se encargará de vocear a las personas, con una voz agradable (ver fraseología de la operadora). En caso de vocear a ejecutivos, se recomienda tener una clave determinada para cada uno de ellos, por ejemplo: Fiesta 4, Holiday 2, Real 3.

Fuera del horario de voceo, la operadora puede pedir ayuda al capitán de *botones*, capitán de meseros o encargado de eventos y banquetes (cuando el huésped se encuentra en una convención o congreso) en casos de llamadas urgentes.

También se podrán establecer claves en el voceo para alertar sobre situaciones de emergencia como incendio, terremoto, etcétera.

6.18 RECADOS TELEFÓNICOS

Al tomar un recado telefónico, la operadora deberá tomar el nombre de la persona que llamó, la hora, el teléfono y el lugar. Asimismo, deberá anotar correctamente el número de la habitación del huésped que buscan, su nombre y apellido, fecha y enviar el recado a su habitación.

Dicho recado deberá escribirse en original y dos copias en la forma más legible posible. El original debe enviarse a la habitación del huésped (u oficina del ejecutivo); una copia se enviará a recepción y se colocará en el casillero correspondiente a la habitación del huésped, y la otra se quedará en el departamento de teléfonos.

En algunos hoteles existe el sistema automático de recados, el cual depende del tipo de conmutador que se tenga instalado. Opera de la siguiente forma: al recibirse un recado para el huésped, la operadora oprime un botón en el tablero del conmutador donde están señaladas las habitaciones y se enciende una luz, tanto en el teléfono de la habitación de éste como en dicho tablero. Al llegar a la habitación, el huésped notará la luz encendida, lo que significa que tiene un recado y de inmediato deberá llamar a la operadora o a recepción para que se le informe al respecto (si aún no ha recibido el recado en su habitación y no se ha enterado).

Aun cuando se cuente con el mencionado sistema, se debe enviar el recado por escrito a la habitación del huésped.

CAPÍTULO 7

DEPARTAMENTO DE BOTONES (*BELL BOYS*)

1 INTRODUCCIÓN

lepartamento de bell boys es uno de los más importantes para el hotel por las ıientes razones:

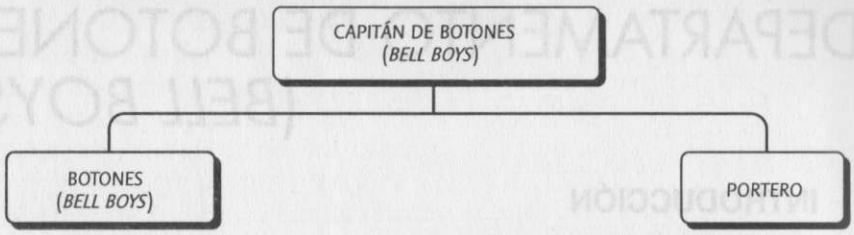
a) Cuando un huésped llega al hotel, los empleados del departamento de bell boys son los primeros en atenderlo, y por lo tanto influyen en gran medida, pues son la primera imagen del servicio del hotel.
b) Cuando el huésped se va del hotel, los empleados de este departamento son los últimos en atenderlo y ejecutan una labor importante al evaluar si el cliente se va satisfecho de todos los servicios.
c) Gracias al buen servicio del capitán, del botones (*bell boys*) y del portero, el hotel elevará su prestigio.
d) Los empleados de este departamento ayudan a incrementar las ventas al sugerir servicios al huésped.
e) Los empleados del departamento también ayudan al realizar funciones como vigilantes, reportando las anomalías que puedan poner en peligro a los huéspedes o al hotel.
f) El servicio a grupos y convenciones puede ser mucho más adecuado, gracias a los empleados de este departamento.
g) Los botones (*bell boys*) ayudan al hotel en el trabajo de correo departamental.

2 ORGANIGRAMA

gún su estructura, cada hotel tiene su propio organigrama del departamento de l boys.

7.2.1 ORGANIGRAMA EN HOTELES GRANDES (400 CUARTOS O MÁS)

7.2.2 Organigrama en hoteles medianos (de 200 a 300 habitaciones)



7.3 PAPELERÍA USADA EN EL DEPARTAMENTO

Las formas que generalmente se utilizan en el departamento de bell boys son:

a) Reporte del capitán de botones (*bell boys*).
b) Reporte del botones (*bell boys*).
c) Reporte del portero.
d) Comprobantes de estacionamiento.
e) Etiquetas para la guardería de equipaje (*check room*).
f) Recibo para huéspedes.

7.4 MATERIALES

Los siguientes objetos forman parte de la capitanía de botones (*bell boys*) y sirven para ofrecer un mejor servicio:

a) Escritorio de la capitanía de botones (*bell boys*).
b) Carretillas.
c) Teléfonos.
d) Directorio telefónico.
e) Libreta para pendientes.
f) Libreta para anotar las asistencias del personal.
g) Libreta para anotar teléfonos importantes para el turismo.
h) Mapa del hotel.
i) Mapas de la ciudad, del estado y del país.
j) Itinerarios de aviones, trenes y autobuses.
k) Información de giras por la ciudad o el lugar.
l) Materiales para empacar (papel, tijeras, cordón, cintas, etcétera).
m) Sobres y papel para escribir.
n) Cerillos.
o) Engrapadora.
p) Franelógrafos y letras de plástico.
q) Notificaciones de eventos.
r) Libreta para control de propinas de grupos (opcional).

s) Libreta para control de envíos a habitaciones (opcional).
t) Calcomanías y etiquetas para maletas.
u) Archivo.

7.5 ENTRADA DEL HUÉSPED

Al llegar el huésped a registrarse en la recepción del hotel, el *botones* (bell boy) debe estar atento para ayudarlo cuando lleve en sus manos algún objeto que le reste comodidad durante su registro (abrigo, gabardina, maletín, etc.). A continuación, el bell boy seguirá los siguientes pasos.

1. Después de registrar al huésped, el recepcionista llenará la tirilla de pronto registro, y la entregará, junto con la llave, al *botones* que acompañará al huésped a su habitación.
2. El *botones* debe verificar que el número de la habitación anotado en la tirilla y en la llave sea el mismo, ya que es común que le entreguen al bell boy llaves equivocadas.
3. A partir de ese momento, el *botones* debe memorizar el apellido del huésped y verificar si existe alguna correspondencia para él (a partir de ese momento, se debe tratar al huésped por su apellido).
4. Después de saludar al huésped, se le pedirá que por favor muestre en dónde está su equipaje, para ayudarlo. En caso [illegible] el huésped varias maletas, debe utilizarse una carretilla o *diablo*.
5. Se le debe indicar al huésped que por favor siga al *botones*, por lo que debe caminar a paso moderado.
6. Si el elevador está ocupado por otras personas y no hay cupo para el *botones*, éste debe decirle al huésped que lo encontrará a la salida del elevador del piso donde está situada la habitación.

a)

b)

Figura 7.1 Atención inmediata desde la llegada del huésped.

American Resort
★★★★★

REPORTE DE CAPITÁN DE BELL-BOYS

FECHA _____ CAPITÁN _____ HOJA _____

TURNO _____ HORARIO _____

CTO.	BOT.	SALIDA	SERV.	LLAVE	H. DE S.	MLP	MLT	MLC	MLTN	PCO	BLN	VARIOS	OBSERVACIONES

Figura 7.2 Reporte diario del capitán de *botones* en donde se anota el equipaje del huésped.

American Resort
★★★★★

Talón de Equipaje maletero

Nº 55358

Fecha

No. de Piezas

HOTELES AMERICAN RESORT
CARIBEAN HOTELS & RESORTS

American Resort
★★★★★

Talón de Equipaje
Luggage Check

Nº 55358

No. de Piezas

Talón para
el huésped

HOTELES AMERICAN RESORT
CARIBEAN HOTELS & RESORTS

HOTELES AMERICAN RESORT
CARIBEAN HOTELS & RESORTS

REPORTE DEL BOTONES

American Resort
★★★★★

PRIMERA VISITA	SÍ ☐	NO ☐	
LLEGADA	☐	SALIDA	☐
CUARTO No.		BOTONES No.	
CAMBIO DEL CUARTO No.		AL No.	

Artículo	No. de piezas	Edo. del equip.	Artículo	No. de piezas	Edo. del equip.
Maleta Grande			Abrigos		
Maleta Mediana			Gabardinas		
Maletín			Pieles		
Necessaire			Cámaras		
Bolsa de Trajes			Radio		
Sombrerera			Maq. Escribir		
Portafolios			Paraguas		
Baúl Ropero			Paquetes		
Bolsa de Golf					

CORREO	☐	¿SOLICITÓ LAVANDERÍA?	☐
LLAVE	☐	¿SUGIRIÓ SERVICIO DE VALET?	☐
SALIDA	☐		

IGRL-V-20 MFO-16

Figura 7.3 Etiqueta para la guardería de equipaje y reporte del *botones* en cada servicio.

cliente puede dejar algún objeto olvidado. Se le debe pedir al huésped amablemente la llave de la habitación. Se debe tocar la puerta como si se tratara de una entrada, se debe revisar la habitación y posteriormente se debe colocar el equipaje en su lugar respectivo.

Al terminar el servicio, el *botones* debe anotar en su reporte el equipaje cambiado para entregarlo después junto con la llave del cuarto desocupado al capitán de *botones*.

El capitán informará al recepcionista que el cambio fue efectuado y le entregará la llave.

Recomendaciones para cambios de habitación

a) Nunca se deben hacer cambios sin orden de recepción.
b) Procurar no hacer cambios cuando el huésped no se encuentre presente.
c) Cuando por alguna urgencia se tenga que hacer un cambio y el huésped no se encuentre y sus pertenencias no estén empacadas, se debe solicitar que algún agente de seguridad del hotel acompañe al *botones* durante el cambio y anotarlo en el reporte.
d) Si se observa que un cliente está cambiando el equipaje de una habitación a otra, se le debe ofrecer ayuda para conocer su número de habitación y reportarlo, de inmediato, a través del capitán.

7.8 SALIDA DEL HUÉSPED

Cuando un huésped desocupa su habitación, llama al capitán de *botones* para que éste envíe a una persona y le ayude con su equipaje. Se deberán seguir los siguientes pasos:

a) El capitán debe anotar en su reporte la salida y enviar al *botones* que le corresponda, según el sistema de rotación.
b) Al llegar a la habitación, se deberá tocar la puerta (si la puerta está abierta también se debe tocar).
c) Al abrir el huésped, se le saluda y se le indica que se le ayudará con su equipaje.
d) Al entrar a la habitación se debe revisar: closets, cajones, baño, etc., para cerciorarse de que el huésped no olvida nada.
e) Durante esa revisión, se debe observar si existe algún desperfecto causado por el huésped (espejos rotos, cortinas o pantallas rotas, colchón quemado, etc.). En caso de haberlo, debe reportarse al capitán en forma discreta sin que el huésped se dé cuenta.
f) Antes de abandonar la habitación, se deben apagar los aparatos que consuman energía eléctrica, como radio, televisión, aire acondicionado, luces, etc.
g) Se debe recoger la llave de la habitación, porque es muy común que los huéspedes se la lleven por olvido.

h) Al salir, se debe cerrar la puerta (en algunos hoteles los *botones* colocan una señal por fuera de la habitación para que la camaristas las limpien de inmediato).

i) Mientras el huésped paga, se debe anotar en su reporte el equipaje del mismo.

j) El *botones* deberá solicitar al huésped la *salida de caja*, la cual es un comprobante de que ya pagó su cuenta. En caso de que la cuenta no se haya pagado, el *botones* debe verificar que el huésped la pague antes de irse del hotel.

k) Se debe acompañar al huésped hasta la puerta principal y se le debe entregar el equipaje al portero; asimismo, se le debe desear al huésped un feliz viaje e indicarle que espera verlo nuevamente en el hotel en su próximo viaje a la ciudad.

l) El capitán debe pasar la *salida de caja* y la llave al recepcionista.

Recomendaciones para las salidas

- Cuando los huéspedes bajen su equipaje, el capitán anotará la salida en su reporte, recogerá la llave y supervisará el pago de la cuenta con la ayuda de los *botones*. Éste le debe ayudar también con el equipaje.
- En algunos hoteles que no cuentan con portero, los *botones* deben anotar en su reporte las placas del auto o taxi donde depositaron las maletas en la salida.
- Cuando el *botones* observa que un huésped se va disgustado con el servicio del hotel, lo debe notificar en forma discreta al capitán de su departamento.

7.9 MUESTREO DE HABITACIONES

En algunas ocasiones, hay huéspedes que desean ver alguna habitación. El recepcionista le pedirá al capitán que un *botones* muestre la habitación. Éste deberá seguir las siguientes normas:

a) Tocar antes de entrar, y al abrir, dejar la puerta abierta mientras se muestre la habitación.

b) En la habitación, mostrar al cliente todos los servicios (televisión, radio, aire acondicionado, sistema automático de teléfonos, refrigerador, etcétera).

c) Al salir, cerrar las cortinas y apagar la luz.

d) Hay que evitar negociar precios con los clientes.

e) En caso de que el cliente se quiera hospedar en la habitación, se le debe indicar que debe ir personalmente a recepción a registrarse.

f) Entregar la llave al recepcionista e informarle acerca de los comentarios del cliente.

g) Reportarse de inmediato con el capitán de *botones*.

7.14 ENTRADA Y SALIDA DE GRUPOS

7.14.1 ENTRADA

Cuando se tiene la confirmación de la llegada de un grupo al hotel, el gerente de ventas deberá solicitar, entre otras cosas, la lista del grupo para facilitar el prerregistro y verificar que todas las maletas estén etiquetadas con el nombre del huésped, para así facilitar y hacer más rápido el envío del equipaje a las habitaciones.

Es común observar que en los hoteles que afirman que ofrecen un excelente servicio, el equipaje de los huéspedes llega a las habitaciones una hora después de haberse registrado los clientes. Todo esto causa un profundo malestar entre éstos y deteriora la imagen del hotel.

El día de la llegada del grupo, el recepcionista hará la asignación en las habitaciones desocupadas, anotando en la lista de huéspedes los números respectivos.

Al llegar los huéspedes, acudirán a la recepción, donde se tendrán sobres con la llave de la habitación, la tarjeta de registro y el folio, que el huésped deberá firmar. El capitán de *botones* asignará algunos miembros de su personal para que anoten en las etiquetas de las maletas el número de la habitación correspondiente. Luego, procederán a separarlo por pisos o secciones del hotel, para después mandarlo a la mayor brevedad posible (si alguna maleta llegara sin etiqueta ni identificación, se debe enviar al capitán de *botones*, el cual esperará a que sea reclamada por algún huésped).

El capitán también asignará a otros *botones* para que sirvan de guía a los huéspedes, tan pronto terminen de registrarse para así dar mayor fluidez al tráfico de personas en el vestíbulo del hotel. Los *botones* sólo mostrarán el camino hacia la habitación y cuando se le lleve el equipaje al cliente se le darán explicaciones acerca de los servicios y del equipo de cada cuarto en el hotel. Sólo en el caso de un VIP se le pedirá que muestre su equipaje para acompañarlo a su habitación de inmediato, como si fuera una entrada normal (en algunas ocasiones se recibe a huéspedes muy importantes del grupo y es aconsejable que lo acompañe el gerente general, gerente de ventas o algún otro ejecutivo del hotel). Como ya se estudió en este capítulo, el capitán anotará en su reporte los números de los cuartos del grupo y el total de piezas del equipaje. A su vez, los *botones* anotarán en sus reportes las habitaciones que atendieron del grupo y el equipaje entregado a cada una de ellas.

7.14.2 SALIDA

Con base en la lista del grupo actualizada (ya que generalmente hay cambios), el capitán enviará a los *botones* a recoger el equipaje a determinadas secciones o pisos del hotel. Cada uno de ellos llevará una lista de las habitaciones del grupo que le corresponderá recoger el equipaje. En algunos hote-

les, recomiendan a los huéspedes dejar el equipaje fuera de la habitación a determinada hora, lo cual resulta peligroso porque alguien lo puede robar.

El *botones* debe anotar en su reporte las habitaciones atendidas y las piezas de equipaje.

Por su parte, el capitán realizará tres funciones:

- Anotar en su reporte los números de habitaciones del grupo y el total del equipaje.
- Verificar que todas las llaves sean entregadas (en los grupos, los huéspedes se llevan muchas llaves por olvido).
- Verificar que todas las cuentas hayan sido pagadas por los huéspedes.

En algunas ocasiones, un huésped debe una determinada cantidad y ya se encuentra dentro del autobús que conduce al grupo al aeropuerto. En este caso, el capitán irá al autobús a buscar al cliente y le indicará que tiene alguna llamada telefónica o que lo busca alguna persona, pero jamás le dirá frente a sus compañeros que debe dinero y que tendrá que pagar. Cuando el huésped baje del autobús, y a solas, se le explicará el problema. Por último el capitán pasará las *salidas de caja* al recepcionista.

7.15 TRABAJO DEL PORTERO

En algunos hoteles no existe este puesto, pero el mismo *botones* se encargará de realizar las siguientes funciones:

a) Saludar a los huéspedes a su llegada.
b) Despedir a los huéspedes al partir.
c) Ayudar a los huéspedes con su equipaje.
d) Ayudar a las personas a descender de los vehículos.

En caso de que en el hotel haya portero, sus funciones serán:

a) Entregar y recibir el equipaje que le entreguen los *botones*.
b) Abrir y cerrar puertas de automóviles y del hotel.
c) Acomodar el equipaje en la cajuela de los vehículos.
d) Conseguir taxis para los clientes del hotel.
e) Dirigir el tráfico de los vehículos en la entrada del hotel.
f) Evitar la entrada de personas *non gratas* para conservar la buena imagen del hotel (vendedores ambulantes, limosneros, limpiadores de calzado, etc.).
g) Proporcinar información turística y acerca de los servicios del hotel, a los clientes.
h) Cuando llueva, cubrir a los huéspedes con un paraguas para que no se mojen a la entrada o salida.
i) Supervisar que la entrada del hotel esté limpia todo el tiempo.
j) En caso de que los huéspedes salgan *solos* con su equipaje, investigar si la cuenta ya fue pagada.

k) Al abrir las puertas de taxis, supervisar que el huésped no haya olvidado algún objeto dentro del automóvil.
l) Reportar al departamento de mantenimiento las fallas como focos fundidos, anuncios defectuosos, puertas descompuestas, etc.
m) Ayudar a los clientes con paquetes, para entregarlos a los *botones*.
n) Reportar los comentarios de los huéspedes al capitán de *botones*.
ñ) Elaborar su reporte diario de servicios.

En algunos hoteles, el portero realiza las siguientes funciones en relación con los automóviles de huéspedes:

a) Recibe los automóviles y entrega el comprobante correspondiente.
b) Supervisa el trabajo de los estacionadores de automóviles (en algunos hoteles, el portero también estaciona automóviles).
c) Controla las llaves de los automóviles de los huéspedes.
d) Reporta a las personas sospechosas al departamento de seguridad.

7.16 AUTOMÓVILES DE LOS CLIENTES

No existe un control que se pueda usar en todos los hoteles, ya que esto depende de muchos aspectos como: casetas de control del estacionamiento, políticas de control de llaves, cargos extras a la cuenta del huésped por estacionamiento, entre otros.

A continuación se describe un sistema de control que se usa en algunos hoteles que cobran el servicio de estacionamiento al cliente:

- Al llegar el huésped a la entrada del hotel, el portero debe llenar la forma para estacionamiento.
  a) La primera parte, (de izquierda a derecha), será el talón para el portero, quien debe anotar en la parte trasera algún desperfecto que tenga el automóvil cuando se reciba (golpes en la carrocería, vidrios rotos, etcétera.).
  b) La segunda parte, (de izquierda a derecha), será el talón para el huésped y en la parte trasera se harán las siguientes especificaciones: daños, incendios, robos, objetos olvidados, entre otras.
  c) La tercera parte del talón, (de izquierda a derecha), y anexa a la derecha, se deberá unir a las llaves del automóvil, después de haberlo estacionado y cerrado. En la parte trasera de este talón, se debe anotar el lugar dentro del estacionamiento donde quedó situado el automóvil (en algunos hoteles se hace un pequeño mapa y se señala con una cruz la posición).

También es conveniente que se tenga una libreta donde el portero anotará los siguientes datos:

Talón	Habitación	Nombre	Fecha	Entrada	Fecha	Salida

Durante el turno nocturno, el cajero o el auditor debe revisar la libreta y cargar la tarifa del estacionamiento a la cuenta de la habitación correspondiente.

Las llaves de los automóviles estacionados pueden quedarse en la caseta del estacionamiento en el casillero de llaves del portero o en los casilleros para llaves de la capitanía de *botones*. Cuando el portero tiene el control de estas llaves, debe anotar en su reporte, al terminar su turno, los números de los talones de las llaves que dejará el portero que lo releva y éste debe firmar de recibido dicho reporte.

7.17 EL TRABAJO DEL PAJE

Las principales obligaciones del paje son:

a) Entregar telegramas, cartas, flores, paquetes y recados telefónicos a los huéspedes.
b) Abrir las habitaciones a los huéspedes con la llave maestra, previa autorización de recepción.
c) Llevar los cargos por consumos de huéspedes de los diferentes departamentos a caja de recepción.
d) Distribuir memoranda, notificaciones y reportes entre los departamentos del hotel.
e) Llevar tirillas de información a los diferentes departamentos.
f) Llevar requisiciones y traer material del almacén general.
g) Llevar telegramas a la oficina de telégrafos.
h) Vocear a los huéspedes.
i) Localizar a los huéspedes dentro de los salones de convenciones.
j) Atender solicitudes de huéspedes respecto de la compra de artículos (medicinas, artículos de aseo, etcétera).
k) Cuando haya mucho trabajo, ejecutar algunas labores del *botones*.
l) Al terminar su turno, llenar su reporte de servicios.

En los hoteles donde no hay paje, el *botones* también ejecutará todas estas funciones.

7.18 USO DE LOS TELÉFONOS

El teléfono puede ser la mejor propaganda para el hotel si se usa adecuadamente. Algunas persona que nunca se han hospedado en el hotel, catalogarán la clase de servicio que tiene el hotel con base en el trato que reciban por teléfono. A continuación se presentan algunas normas para lograr el uso adecuado del teléfono:

a) Cuando se conteste el teléfono, se debe saludar de la siguiente manera: "Buenos días (tardes, noches), capitán de *botones* a sus órdenes". Jamás se debe contestar con expresiones tales como: ¡bueno!, ¡hola!, ¡diga!, etcétera.

b) Debe tratarse al huésped con amabilidad y cortesía, como si se le tuviese enfrente.

c) Después de conocer el apellido del huésped, se le debe tratar mencionando dicho apellido. Por ningún motivo debe tutearse al huésped.

d) Cuando el huésped solicite un servicio a algún número de habitación, debe repetirse dicho número para evitar confusiones (algunos números hablados en inglés pueden confundirse, por ejemplo el 70 y el 17 o en español el 60 y 70).

e) Para evitar olvidos, se deben anotar todas las solicitudes de servicios.

f) Se debe hablar pausadamente y sin gritos.

g) Cuando se niegue algo, se debe usar la expresión "Lo sentimos mucho, señor...".

h) Si llaman por teléfono a alguna persona, no debe llamarse utiizando gritos.

i) Cuando se está hablando por teléfono y llega un huésped a la capitanía de *botones*, se debe pedir a alguno de ellos que ayude a atenderlo o hacer una pequeña señal al huésped, indicando que en un momento se le atenderá.

j) Cuando se está hablando y timbra otro teléfono, se debe contestar de inmediato y decirle al huésped: "¿Sería tan amable en esperar un momento, por favor?" Al terminar la llamada del primer teléfono, se tomará el segundo y se dirá: "Gracias por esperar".

k) En las llamadas equivocadas que se reciban (por ejemplo, solicitud de alimentos y bebidas, llamadas para despertar, solicitud de lavandería) debe indicarse al huésped, de la manera más atenta, que marque la extensión que le corresponde a dicho servicio.

l) Si sabe que el *botones* tardará, por ejemplo, 10 minutos en recoger un equipaje porque tiene mucho trabajo, se le debe informar al huésped.

m) Al colgar, se debe hacer con delicadeza y no en forma ruidosa, porque puede entenderse como una manifestación de enojo, además de que el aparato telefónico se maltrata.

n) Debe evitarse en la mayor medida posible usar el teléfono para asuntos personales, pues el huésped puede estar llamando y la línea telefónica estará ocupada.

7.19 LOS PENDIENTES DEL TURNO

Al igual que en recepción, este departamento tiene sus propios pendientes para pasarlos de un turno a otro, y el capitán cuyo turno acaba de terminar debe llenar la libreta. En ella se deberá escribir la fecha, la hora, el turno y el asunto pendiente.

El tipo de pendientes que generalmente se escriben son los siguientes: equipaje que se debe recoger, boletos por entregar, propinas pendientes, grupos por llegar, recados específicos para alguna persona que llegará, entre otros.

7.20 ARCHIVO DEL DEPARTAMENTO

Es responsabilidad del capitán de *botones* tener al día el archivo del departamento. En él se deberá incluir lo siguiente:

a) Reportes del capitán de *botones*.
b) Reporte del portero, *botones* y pajes.
c) Comprobante de artículos entregados en la guardería de equipaje.
d) Comprobante de autos entregados en el estacionamiento.
e) Libretas de pendientes (llenas).
f) Libretas de objetos enviados (llenas).
g) Memoranda recibidos de otros departamentos.
h) Copias de reportes de asistencia del personal.
i) Copias de requisiciones al almacén.
j) Copias de reportes de vehículos de transportación interna.
k) Copias de vales de gasolina.
l) Copias de solicitudes de reparación de vehículos.
m) Copia del programa de mantenimiento preventivo de vehículos.

Los últimos cuatro aspectos se llevan a cabo cuando el departamento tiene servicio de transportación interna en hoteles con una gran superficie de terreno. Cuando la gerencia, recepción, contabilidad o seguridad solicitan algún informe, no se tendrá problema en proporcionarlo si se está bien organizado.

7.21 EQUIPAJE DE LOS HUÉSPEDES

Uno de los aspectos más importantes dentro del trabajo en este departamento es la identificación de los tipos de maletas que los huéspedes poseen, ya que en caso de algún extravío de equipaje es más fácil realizar la búsqueda.

7.22 ESTUDIO DE UN CASO REAL

El siguiente problema se presentó en un hotel en la ciudad de Tijuana, B.C.

15 minutos después de haber llegado a su cuarto acompañado por un bell boy, el huésped reclama que le hace falta un maletín que contiene joyas y que dicho maletín le fue robado dentro de las instalaciones del hotel, ya que el huésped asegura haberlo visto en el lobby. El monto del "robo", según el huésped, es de 5,000 dólares y que el hotel lo debe de pagar.

a) ¿Qué debe hacer el hotel en estos casos?
b) ¿Se debe avisar a la policía?
c) ¿Cómo se pudo haber evitado el problema?
d) ¿Qué controles debemos tener del equipaje que llega al hotel?
e) ¿Cómo manejar el equipaje de los grupos?
f) ¿Existen seguros para este tipo de problemas?
g) ¿Debe pagar el hotel al huésped la "pérdida"?

CAPÍTULO 8

DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES

8.1 INTRODUCCIÓN

Cuando alguien se pregunta cuál de todos los departamentos del hotel es el más importante, realmente es muy difícil contestar, pues todos contribuyen a la buena organización del mismo con el fin de que ofrezca servicios de la mejor calidad posible. Sin embargo, existe el departamento de Ama de llaves, el cual influye notablemente en la opinión que el cliente tiene acerca del hotel.

En muchos hoteles no se le da la importancia debida a este departamento y simplemente cuentan con un grupo de personas que se dedican a limpiar las habitaciones y las áreas de servicio, sin seguir ningún sistema. Cuando existen faltantes de blancos, la limpieza deja mucho que desear y las quejas de los clientes son múltiples. En muchos de estos hoteles no existe un equipo estándar, la asignación de áreas es inadecuada, no se realiza la inspección de los blancos, no se levantan inventarios, etcétera; en conclusión, estos hoteles tienen muchas pérdidas en este departamento y el servicio que proporcionan al huésped es malo.

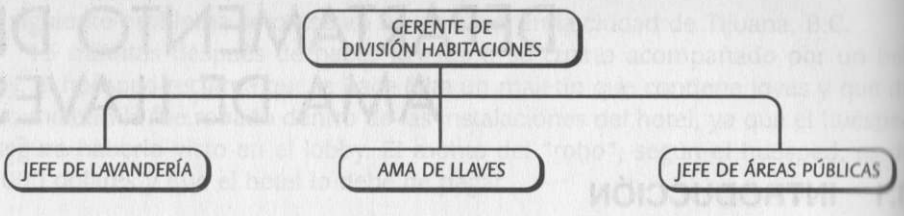
En este capítulo se tratarán los sistemas más importantes para lograr que el departamento de ama de llaves trabaje al mínimo costo pero prestando un excelente servicio al huésped.

8.2 ORGANIGRAMA

En términos generales, existen dos organigramas comunes para el departamento de ama de llaves:

8.2.1 ORGANIGRAMA NO. 1

8.2.2 Organigrama No. 2



Nota importante:

En algunos hoteles, el departamento de lavandería está bajo la supervisión del ama de llaves, y en otros, del gerente de la división de habitaciones.

8.3 PAPELERÍA UTILIZADA

Las formas impresas que más comúnmente se utilizan en el departamento de ama de llames son:

a) Reporte del ama de llaves.
b) Reporte del camarista.
c) Reporte de discrepancias.
d) Inspección de habitaciones.
e) Orden de reparación urgente.
f) Vale a ropería.
g) Conteo de ropa a camaristas.
h) Reporte diario de costureras.
i) Reporte de bajas y pérdidas.
j) Lista de asistencia.
k) Requisición al almacén.
l) Solicitud de compra.
m) Autorización de tiempo extra.
n) Etiquetas para objetos olvidados.
ñ) Inventarios.

8.4 MATERIALES

Los materiales que utiliza el departamento de ama de llaves se pueden clasificar de la siguiente manera:

a) *Equipo*: aspiradoras, pulidoras, carritos para la camarista, camas extras, escaleras, etcétera.
b) *Blancos*: Toallas, sábanas, fundas, tapetes, servilletas, manteles, etcétera.

c) *Utensilios de limpieza*: Escobas, trapeadores, cepillos, franelas, esponjas, fibras, recogedores, botes para basura, guantes, etcétera.
d) *Productos de limpieza*: detergentes, desengrasantes, jabón líquido, limpia vidrios, desinfectantes, desincrustantes, quita manchas, desmanchadores, sellador, etcétera.
e) *Suministros para las habitaciones*: ceniceros, limpiacalzado, plumas, ganchos, papel sanitario, tapetes de hule, jabón, cortinas de baño, bolsas de plástico, vasos, cerillos, bolsas para enviar ropa a lavandería, etcétera.
f) *Papelería para las habitaciones*: sobres, papel para escribir, libreta para apuntes, letrero de "no molestar", directorio de servicios, lista para lavandería, tarjetas postales, etcétera.

8.5 SUMINISTRO ESTÁNDAR PARA CADA HABITACIÓN

De acuerdo con su categoría y sus especificaciones de calidad, cada hotel debe diseñar los suministros que se colocarán en cada una de las habitaciones.

A continuación se presenta un ejemplo:

a) *Cómoda*:	En la parte superior habrá folletos de publicidad, un cenicero, una carterita de cerillos y un directorio del hotel.	
b) *Escritorio*:	En la parte superior: un cenicero, una carterita de cerillos; dentro de los cajones: papel para correspondencia y seis sobres, dos tarjetas postales y una pluma.	
c) *Mesa de noche*:	En la parte superior: un cenicero, una carterita de cerillos, menú de servicio en la habitación, block para anotaciones; en los cajones: directorio telefónico.	
d) *Camas*:	colchas	(una en cada cama)
	cubre colchón	(uno en cada cama)
	cobertor	(uno en cada cama)
	sábanas	(dos en cada cama)
	almohadas	(dos en cada cama)
	fundas	(dos en cada cama)
e) *Clóset*:	seis ganchos	
	dos bolsas para la lavandería	
	un cobertor extra	
	un limpiacalzado	
f) *Puerta*:	un letrero de "No molestar"	
	un letrero "Hacer la habitación"	
g) *Baño*:	dos toallas de baño	
	dos toallas de manos	
	dos toallas faciales	
	un tapete de tela	
	una cortina de baño	

dos rollos de papel sanitario (uno colocado en el portarrollo, y uno sobre el gabinete)
dos jabones de 18 g sobre el gabinete
un jabón de 25 g junto a la regadera
un cenicero (opcional)
un cesto para papeles
un letrero "sanitario esterilizado"

Para mejorar la colocación y la presentación de estos suministros, es conveniente que se tomen fotografías y videos que sirvan como base en el entrenamiento de las camaristas.

8.6 ASIGNACIÓN DEL TRABAJO A LAS CAMARISTAS

El número de habitaciones que se deben asignar a cada camarista es muy variable, dependiendo del tipo de hotel, del tamaño de la habitación, del mobiliario y del equipo, etcétera.

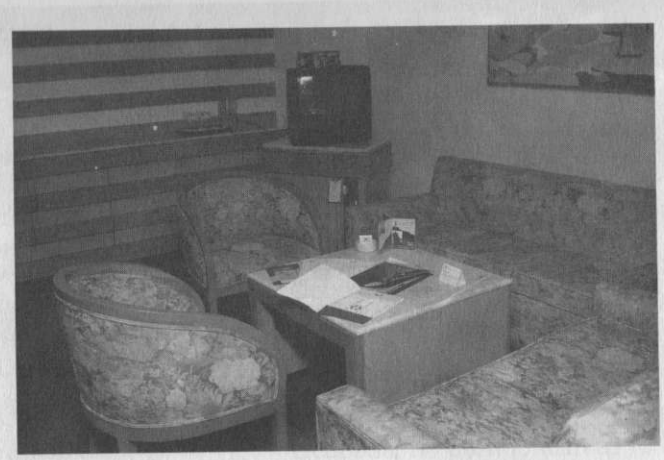
El criterio general es el siguiente: la camarista trabaja ocho horas, distribuidas de la siguiente manera:

- Media hora para arreglar el carrito y revisar qué habitaciones están bajo su responsabilidad.
- Media hora para ir a comer.
- Siete horas para realizar la limpieza de habitaciones (considerando 30 minutos para cada habitación, nos da un total de 14 habitaciones).

El tiempo de 30 minutos por cada habitación es sólo un promedio, ya que al limpiar una habitación ocupada la camarista puede tardar de 20 a 25 minutos y en las habitaciones vacías y sucias (salida) la limpieza puede tomar de 40 a 45 min.

Se recomienda que la lista de habitaciones que se entregue a la camarista para su limpieza incluya la fecha de salida programada de cada uno de los huéspedes, con el fin de que ésta sepa cuáles huéspedes tienen programada su salida ese día (es común que se realicen algunos cambios en las fechas de salida).

En los periodos de baja ocupación a la camarista también se le asignan las habitaciones vacías y limpias.



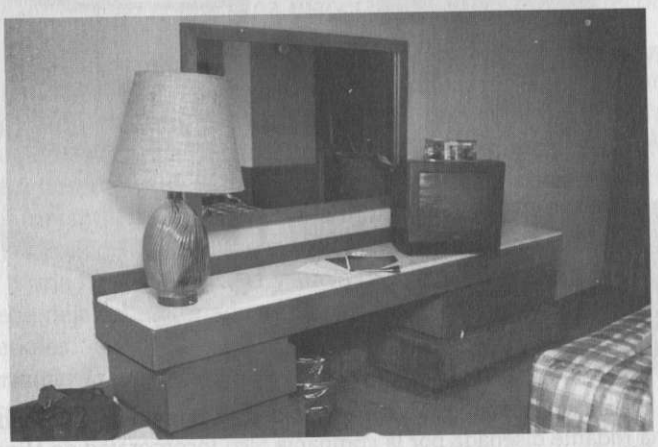
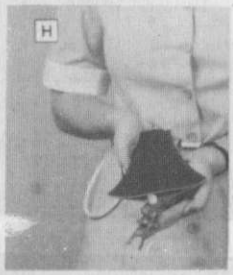
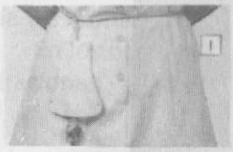
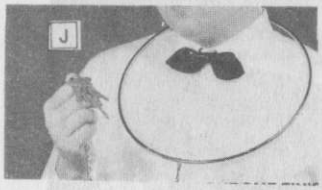


Figura 8.1 Papelería que se coloca en cada cuarto.







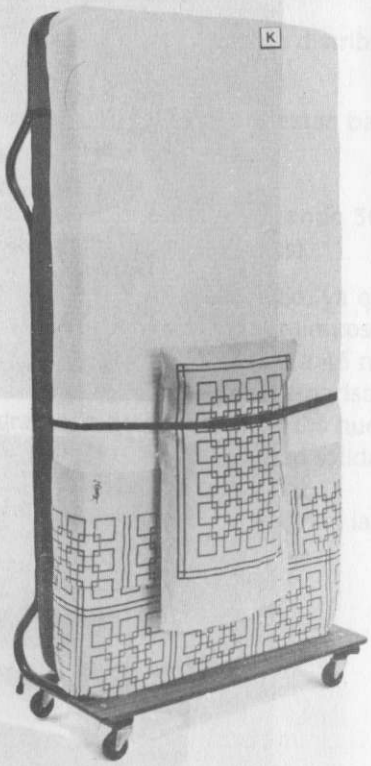


Figura 8.2 A a F Canastillas para colocar Amenidades en el baño del huésped, G a J llaveros, K cama rodante diseñada por la compañía Sico Incorporated de Minneapolis, Estados Unidos.

8.7 REVISIÓN DE LAS HABITACIONES

Antes de empezar a limpiar las habitaciones que le corresponden a la camarista, se encargará de revisar cada una de las habitaciones y de llevar un reporte como el siguiente:

Habitación	Clave	Significado
101	0-2	Ocupada por dos personas
102	0-1	Ocupada por una persona
103	N M	Tiene aviso "No molestar"
104	0-3 Cx	Ocupada por tres personas con cama extra
105	P	Habitación con pasador
106	O-ND	Ocupada, no durmió (camas tendidas)
107	F	Fuera de servicio por reparación
108	O-Cu	Ocupada con cuna
109	VL	Vacía y limpia
110	VS	Vacía y sucia (salida)
111	O-1 S E	Ocupada, con poco equipaje o sin equipaje
112	O-N S	Ocupada, no desea servicio de limpieza

Las claves se pueden cambiar por otras que tengan el mismo significado.

Este reporte se entrega a la supervisora o ama de llaves y sirve de base para la elaboración del primer reporte del día.

8.8 EL CARRITO DE LA CAMARISTA

Para aprovechar este equipo de una manera más adecuada, se recomienda lo siguiente:

a) *Antes de realizar la limpieza de las habitaciones*. Se recomienda tener una lista de suministros, productos y blancos que debe llevar la camarista (papel higiénico, plumas, vasos, ceniceros, cerillos, etc.). Esta lista debe revisarse antes de empezar la limpieza, ya que es común que la camarista pierda mucho tiempo debido a la falta de materiales.

b) *Al ir a comer*. El carro debe guardarse en alguna estación de servicio o meterlo a una habitación vacía y sucia (no se debe rentar); por ningún motivo se debe dejar abandonado en el pasillo, ya que son frecuentes los robos de materiales.

c) *Al terminar la limpieza de las habitaciones*. El carrito debe quedar guardado y limpio, con el fin de evitar robos.

Toda la ropa sucia se enviará a la ropería o lavandería de acuerdo con los procedimientos del hotel.

8.9 PRIORIDADES EN LA LIMPIEZA

El tipo de habitación a la cual le debe dar prioridad la camarista dependerá de la ocupación que tenga el hotel ese día:

a) *Hotel con alta ocupación*:
   1o. Las habitaciones vacías y sucias.
   2o. Las habitaciones ocupadas que tienen preferencia.
   3o. Habitaciones ocupadas cuyos huéspedes no desocuparán la habitación ese día.
   4o. (Último) las habitaciones ocupadas cuyos huéspedes desocuparán ese día.

   Nota importante:

   Las habitaciones vacías y sucias se deben limpiar de inmediato e irlas reportando vacías y limpias al departamento de ama de llaves o a recepción. En algunos sistemas de computadora, la misma camarista puede cambiar de VS (vacío y sucio) a VL (vacío y limpio) mediante el teléfono.

b) *Hotel con baja ocupación*:
   1o. Habitaciones ocupadas con preferencia.
   2o. Habitaciones ocupadas cuyos huéspedes no las desocupan ese día.
   3o. Habitaciones vacías y sucias.
   4o. Habitaciones ocupadas cuyos huéspedes desocuparán ese día.

8.10 LIMPIEZA DE UNA HABITACIÓN VACÍA Y SUCIA (SALIDA)

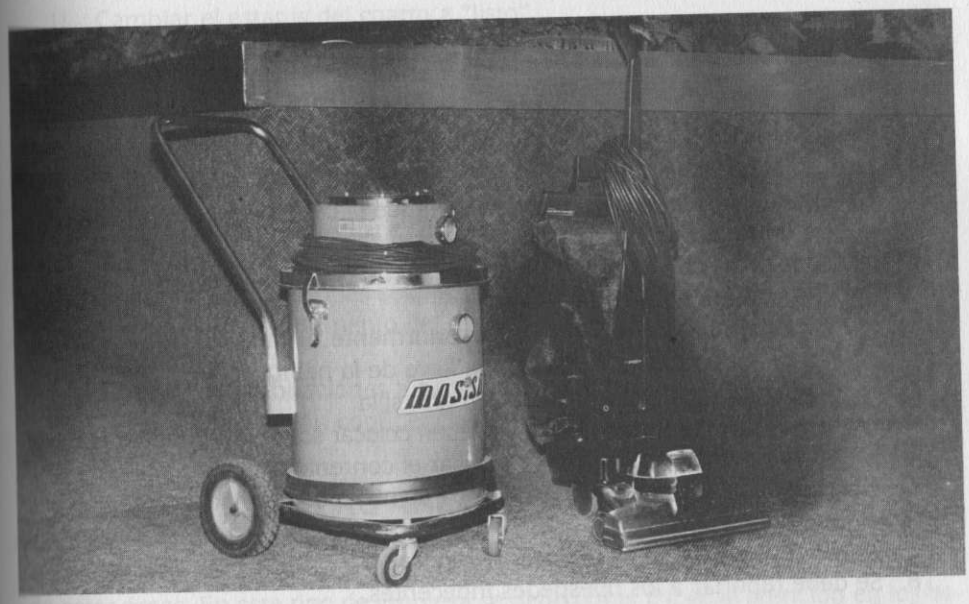
No existe un sistema único para realizar la limpieza de una habitación vacía y sucia pues esto depende del tipo de hotel del que se trate (suites, moteles, departamentos de tiempo compartido, etc.). A continuación se describe el sistema más común:

1. Tocar la puerta.
2. Dejar la puerta abierta.
3. Abrir las ventanas y cortinas para ventilar el cuarto.
4. Apagar las luces y los aparatos.
5. Contar la ropa y observar posibles daños.
6. Revisar si hay objetos olvidados.
7. Destender camas.
8. Sacar la ropa sucia y meter la limpia.
9. Sacar la basura.

En el baño.

1. Limpiar el sanitario.
2. Lavar los vasos y ceniceros.
3. Lavar el lavabo.

a)



b)

Figura 8.3 A) Carrito para camarista. B) Modelos de aspiradoras.

4. Limpiar los espejos.
5. Limpiar la zona de la tina o regadera.
6. Poner los suministros del baño.
7. Limpiar el piso.

Al regresar a la habitación:

1. Tender camas.
2. Barrer la terraza.
3. Limpiar los vidrios de la terraza o ventana.
4. Sacudir el cuarto.
5. Colocar los suministros.
6. Aspirar la alfombra.
7. Acomodar los muebles.
8. Cerrar las ventanas y cortinas.
9. Colocar aromatizante.
10. Revisión final.
11. Pasar la habitación de "sucia" a "limpia", si es posible, mediante el teléfono.
12. Cerrar el cuarto.

8.11 LIMPIEZA DE UNA HABITACIÓN OCUPADA

Básicamente, para realizar la limpieza de una habitación ocupada se sigue el mismo procedimiento que el utilizado en las habitaciones de salida; sin embargo existen algunas recomendaciones importantes:

1. Se debe procurar que no se encuentre el huésped cuando la camarista está limpiando la habitación.
2. Si llegara el huésped en el momento en que la camarista está limpiando su cuarto, tenemos dos opciones:
   a) Si la camarista ya lo ha visto antes, debe pedir su autorización para seguir, o bien volver más tarde.
   b) Si la camarista no ha visto anteriormente al huésped le debe pedir amablemente que le muestre la llave de la habitación.
3. La ropa tirada se debe acomodar en una silla.
4. Los periódicos tirados en el piso se deben colocar sobre la cómoda o el buró.
5. Antes de tirar la basura se debe revisar el contenido.
6. No se debe enviar a la lavandería ropa de huéspedes sin la lista correspondiente.
7. No se deben tocar joyas, valores ni dinero.
8. Se debe reportar a los huéspedes indecentes.
9. Se debe reportar a los huéspedes que no llegaron a dormir la noche anterior.
10. Se deben reportar las habitaciones que tengan el letrero de "No molestar" a la 1 p.m., al ama de llaves.

11. Se debe reportar el exceso de personas en la habitación.
12. Se debe reportar a los huéspedes que cocinan en las habitaciones.
13. Se debe reportar a los huéspedes que no quieren el servicio de la camarista.
14. Se debe reportar la presencia de animales domésticos en las habitaciones.

8.12 LIMPIEZA DE UNA HABITACIÓN QUE NO SE RENTÓ

Algunas habitaciones duran varios días sin ocuparse y deben asignarse a las camaristas para su limpieza. En estos casos se hace lo siguiente:

1. Ventilar la habitación.
2. Barrer.
3. Sacudir.
4. Trapear o aspirar el piso (dependiendo del tipo de piso).
5. Lavar el sanitario o cambiarle el agua.
6. Regar las plantas.
7. Limpiar las terrazas.
8. Limpiar o lavar los vidrios de las ventanas según el caso.
9. Revisar los suministros del cuarto.
10. Revisar el mantenimiento del cuarto (luces, aire, agua, televisión, teléfono, etc.).
11. Cambiar el estatus del cuarto a "listo".

8.13 OTRAS RECOMENDACIONES PARA LA CAMARISTA

1. Llamar al restaurante o al servicio a la habitación, cuando haya loza y cristalería en ella.
2. Separar los blancos sucios secos y los blancos sucios mojados.
3. No prestar las llaves de las habitaciones.
4. Reportar a las personas sospechosas en los pasillos y las habitaciones.
5. Reportar al departamento de seguridad la presencia de personas armadas en habitaciones.
6. No abrir las habitaciones a personas extrañas.
7. No dar información confidencial a los huéspedes.

8.14 LIMPIEZA DE LAS ÁREAS PÚBLICAS

A continuación se presentan algunos procedimientos de trabajo para la limpieza de estas áreas: En este tipo de limpieza se debe poner especial atención en los baños, ya que existen hoteles lujosos que tienen baños con muy mal aspecto y esto afecta la imagen ante el huésped. A continuación se detallan algunas series de pasos por seguir:

8.14.1 Limpieza de los baños públicos

1. Preparar los materiales.
2. Preparar el área y colocar letrero correspondiente.
3. Barrer.
4. Sacar la basura.
5. Sacudir.
6. Lavar los espejos.
7. Lavar los acrílicos.
8. Lavar los mingitorios.
9. Lavar los sanitarios.
10. Lavar los lavabos.
11. Colocar los suministros.
12. Limpiar el piso.
13. Dejar secar el piso y los muebles de baño.
14. Revisar las luces y los extractores de aire.
15. Abrir el área.
16. Hacer revisiones constantes durante todo el turno.

8.14.2 Limpieza de los pasillos

1. Limpiar los ceniceros.
2. Regar las plantas.
3. Barrer.
4. Sacudir.
5. Trapear.
6. Arreglar los muebles.

8.14.3 Limpieza de las oficinas

1. Sacar los vasos, tazas y botellas.
2. Limpiar los ceniceros.
3. Sacar la basura.
4. Barrer.
5. Sacudir.
6. Trapear (o aspirar).
7. Acomodar los muebles.

8.14.4 Limpieza del lobby

1. Limpiar ceniceros.
2. Barrer.
3. Sacudir.
4. Limpiar los vidrios y espejos.

5. Trapear o aspirar, dependiendo del tipo de piso.
6. Acomodar los muebles.

8.14.5 Mantenimiento de los pisos duros (mármol, granito, vitro-piso, mosaico, etcétera)

1. Lavar.
2. Pulir.
3. Sellar.
4. Encerar.
5. Abrillantar.

8.15 DISTRIBUCIÓN DEL TRABAJO A LOS MOZOS Y LAS AFANADORAS

Los mozos son las personas responsables de la limpieza de determinada área del hotel. El ama de llaves, conjuntamente con el jefe de mozos, asignará las diferentes áreas al personal correspondiente. Los mozos, a su vez, deben disponer de todos los suministros de limpieza en estaciones ubicadas cerca de su área de trabajo o en la ropería.

En algunas ocasiones, resulta conveniente que el ama de llaves diseñe un recorrido con cada mozo durante su turno pues esto evitará que se les olvide alguna área.

Mozo 1 (7:00 a 15:00 h).

1. Baños del vestíbulo.
2. Vestíbulo.
3. Elevadores y escaleras eléctricas.
4. Entrada del hotel.
5. Oficina de recepción.
6. Oficina de reservaciones.
7. Oficina de ventas.
8. Gerencia.
9. Contabilidad.
10. Baños de oficina.
11. Teléfonos.
12. Concesionarios.
13. Estacionamiento.

Mozo 2 (7:00 a 15:00 h)

1. Vestidores para empleados.
2. Entradas de empleados.
3. Pasillo del área del departamento de ama de llaves.
4. Reloj checador.

5. Oficina de personal.
6. Oficina de compras.
7. Oficina de mantenimiento.
8. Almacén.
9. Zona de descarga de basura.
10. Elevadores de servicios.
11. Lavandería.
12. Calles laterales al hotel.
13. Limpieza de los jardines.
14. Salones de convenciones.

8.16 SUPERVISIÓN DE LAS HABITACIONES

Ésta es una de las labores más importantes en el hotel pues sirve para mantener los estándares de calidad y, como consecuencia, brindar un servicio esmerado al huésped.

Se debe considerar que el principal objeto para la venta en el hotel es la habitación, por lo que ésta debe mantenerse en óptimas condiciones.

A continuación se mencionan los diversos tipos de supervisión de las habitaciones:

Tipo de supervisión	Periodicidad	Persona que la realiza	Aspectos a supervisar	Técnicas para la supervisión
Ama de llaves	Diariamente	La supervisora de ama de llaves y el ama de llaves	1) Limpieza 2) Suministros 3) Mantenimiento	1) Siguiendo su listado. 2) En círculo (de izq. a derecha)
Mantenimiento	Semanal o quincenal	Operador de cuartos de mantenimiento	Mantenimiento	Un listado (ver Cap. 11)
Ejecutiva	Inesperada	Gte. div. habitaciones Subgerente Gte. gral. Ejecutivo de guardia	1) Limpieza 2) Suministros 3) Mantenimiento	Siguiendo un listado

Dentro de los aspectos a supervisar tenemos:

- *Limpieza*: Se deben revisar los muebles, los vidrios, el baño, el piso, los closets, etc.

- *Suministros*: Se debe revisar la papelería, los blancos, las bolsas, los vasos, las plumas, los souveniers, directorios, etcétera.
- *Mantenimiento*: Se debe revisar la pintura, los muebles, los teléfonos, el agua, los focos, el aire acondicionado, la televisión, el servi-bar, el sanitario, la música, la cerradura, etcétera.

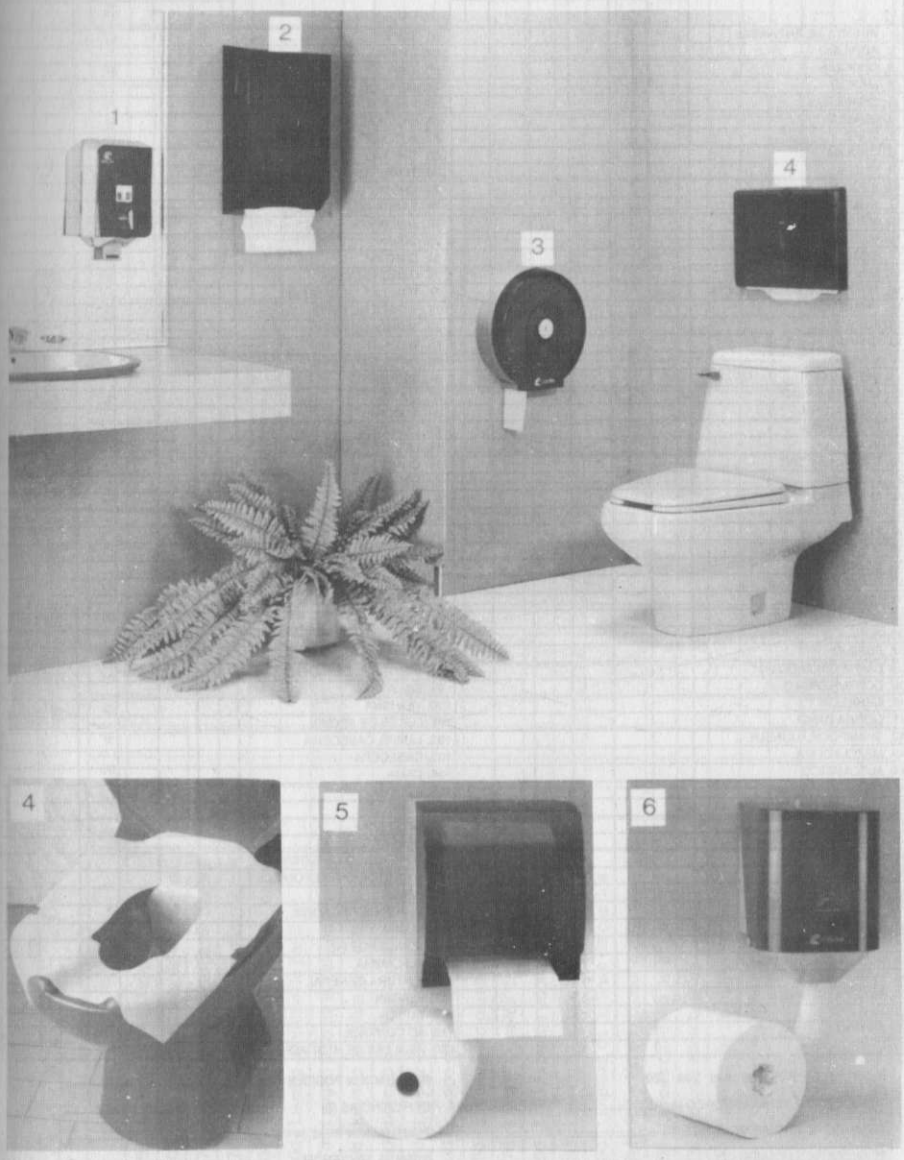


Figura 8.4 Equipo para baños públicos. 1) Dosificador doble de jabón. 2) Despachador de toalla interdoblada. 3) Porta-rollo para papel higiénido Jumbo. 4) Saniasientos. 5) Toallamatic. 6) Toalla fluido céntrico. (Crisoba Sistemas Institucionales).

American Resort ★★★★★

REPORTE DE INSPECCIÓN HABITACIONES (DIARIO)

FECHA _____

1. **PUERTA DE ENTRADA:**								61. TOPE											
2. ACRILICO								62. CHAPA											
3. CROQUIS								63. TINA											
4. MARCO								64. ACRILICO											
5. CHAPETON								65. REGADERA											
6. MIRILLA								66. MEZCLADORA											
7. TOPE								67. AUTOMATICO											
8. CADENA								68. TAPON											
9. CHAPA								69. TENDEDERO											
10. SEGURO								70. CROMO											
11. TARJETA NO MOLESTAR								71. BARRA DE SEGURIDAD											
12. MENU DE DESAYUNO								72. JABONERA											
13. LUCES ENTRADA								73. JABON											
14. **SEGUNDA PUERTA:**								74. CORTINA											
15. MARCO								75. GANCHO DOBLE											
16. TARJETA DE INFORMACION								76. TOALLAS DE BAÑO (3)											
17. CHAPETON								77. TAPETE DE FELPA											
18. TOPE								78. TAPETE DE HULE											
19. CHAPA								79. W.C.											
20. CAJILLO								80. PAPEL SANITARIO											
21. **SERVI-BAR:**								81. BASURERO											
22. LISTA SERVIBAR								82. LUCES											
23. CRISTALERIA								83. **ALCOBA:**											
24. ENTREPAÑO								84. CUADROS											
25. VELA								85. LAMPARA COMODA											
26. LISTA LAV. Y TINT.								86. COMODA											
27. CAJONES								87. ESPEJO											
28. MALETERO								88. TEND. CARD.											
29. **CLOSET:**								89. T.V./RADIO											
30. PUERTAS								90. SILLON											
31. GANCHOS (12)								91. MESA											
32. **LAVABO:**								92. POYO											
33. LLAVES								93. COJINES											
34. CUBIERTA								94. CORTINA											
35. TOALLA FACIAL (2)								95. CORTINERO											
36. ACRILICO								96. TENSORES											
37. ESPEJO								97. PAPELERIA											
38. LIMPIA CALZADO (1)								98. INSTRUCC. DE INCENDIO											
39. COSTURERO (1)								99. SILLA											
40. CERILLOS								100. VENTANA											
41. GORRA BAÑO								101. LUCES DE APOYO											
42. SHAMPOO/ENJUAGUE								102. LAMPS. CABECERA											
43. MEZCLADORA								103. CABECERA											
44. AUTOMATICO								104. CAMA											
45. CROMOS								105. COLCHA											
46. VASOS (4)								106. BURO											
47. BOLSA VASOS								107. TELEFONO											
48. KLEENEX								108. MENU R.S.											
49. PORTA KLEENEX								109. DIRECTORIO DE SERVICIOS											
50. JABON								100. DIRECTORIO TELEFONICO											
51. BASURERO								111. BIBLIA											
52. TOALLAS DE MANO (2)								112. BLOCK DE RECADOS											
53. PLAFON								113. PLUMA											
54. LUCES								114. CENICEROS (4)											
55. PINTURA DE VESTIBULO								115. ALFOMBRA											
56. PERGOLA								116. PINTURA GENERAL											
57. **PUERTA DE BAÑO:**								117. PLAFON											
58. PINTURA								118. TAPIZ											
59. ESPEJO								119. AC CONTROL											
60. CHAPETON								120. REJILLAS DE HABITACIONES											

PUNTUACION POSIBLE 120 240 360

TOTAL DEFICIENCIAS MAYORES (A) _____ 2 _____

TOTAL DEFICIENCIAS MENORES (B) _____ ÷ 2 _____

TOTAL DEFICIENCIAS (1 - 2) _____

PUNTUACION POSIBLE _____

DEFICIENCIAS (3) _____

PUNTUACION REAL (4 - 5) _____

TOTAL % EFICIENCIA _____

Figura 8.5 Reporte de inspección de habitaciones.

American Resort ★★★★★

DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES PROGRAMACIÓN DE LIMPIEZA

MES _____

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
15d	Lavado entrada Hotel																															
10d	Lavado vestidores de empleados																															
7d	Lavado zona descarga de basura																															
7d	Lavado zona del almacén general																															
30d	Lavado alfombra o piso del lobby																															
60d	Lavado alfombra de pasillos																															
7d	Lavado piso de la cafetería																															
30d	Lavado alfombra del restaurante																															
60d	Lavado alfombra de salones																															
90d	Lavado alfombras de cuartos																															
10d	Lavado estaciones de camaristas																															
15d	Limpieza lámparas colgantes																															
7d	Lavado muebles de jardín																															
10d	Lavado baños públicos																															
15d	Lavado baños del bar																															
30d	Limpieza de cortinas de cuartos																															
18d	Rotación de colchones																															
30d	Lavado cafetería de empleados																															
60d	Lavado alfombras de oficinas																															
60d	Fumigación de habitaciones																															
60d	Fumigación áreas de servicio																															
13d	Lavado de banquetas																															
30d	Limpieza de fuentes																															
30d	Lavado áreas de servicio																															
10d	Lavado W.C. de empleados																															

Figura 8.6 Programación de limpieza por áreas.

8.17 BLOQUEO DE LAS HABITACIONES

En algunas ocasiones se deben cerrar las habitaciones, ya sea por estarse realizando algún mantenimiento preventivo o correctivo de las habitaciones.

Los casos más comunes son ocasionados por desperfectos en el baño, en la pintura de la habitación, o por fallas en el sistema eléctrico.

Dependiendo del motivo por el cual se bloquea la habitación, la camarista deberá tomar ciertas medidas.

En el caso de una habitación que necesita pintarse, es necesario que:

1. El ama de llaves o la supervisora avise a recepción para que bloqueen el cuarto en la computadora o en el *rack* de recepción. (El recepcionista anota la fecha del bloqueo y la fecha aproximada en que la habitación estará lista.)
2. Se notifique también a la camarista, quien deberá:
   a) Sacar todos los blancos de la habitación: sábanas, fundas, cobertores, toallas.
   b) Enviar a ropería las lámparas y pantallas para que los limpien.
   c) Dejar los ganchos, focos y ceniceros en los cajones de la cómoda (o pueden retirarlos de la habitación).
   d) Con ayuda del mozo quitará los cuadros, espejos, cortinas, etc.
   e) Pedirle al mozo que acomode los muebles para evitar que se manchen, y los cubrirá con un plástico.
   f) Envolver el teléfono con papel para evitar que se manche.
   g) Proteger la tina, el lavabo y el sanitario si se van a realizar trabajos de pintura en el baño.
   h) Si la habitación está alfombrada, colocar en el piso las sábanas descontinuadas para que los empleados no maltraten la alfombra.

8.18 DESBLOQUEO DE LAS HABITACIONES

1. El empleado de mantenimiento debe reportar a su jefe la terminación del trabajo.
2. El jefe de mantenimiento debe revisar el trabajo.
3. En caso de estar correcto el trabajo, se debe reportar al departamento de ama de llaves.
4. El ama de llaves debe enviar una supervisora para que lo verifique.
5. La supervisora debe avisar a la camarista para que limpien y efectúen el montaje de la habitación.
6. Después del arreglo de la habitación se debe reportar al ama de llaves para que la anote como vacía y limpia en el próximo reporte de ama de llaves (en caso de gran demanda de cuartos la camarista puede comunicarlo telefónicamente a recepción).

Nota importante:

Cualquier deterioro hecho por los empleados de mantenimiento al efectuar el trabajo, debe reportarse de inmediato al ama de llaves.

8.19 PROGRAMACIÓN DE LA LIMPIEZA

Todo hotel debe tener programas adecuados de limpieza en sus áreas para evitar que algún objeto se encuentre sucio.

Un procedimiento aconsejable es el siguiente:

1. Bajo la supervisión directa del gerente se deberá tener una reunión de jefes de departamento para seleccionar las áreas y asignar a los departamentos responsables.
2. Cada jefe de departamento deberá anotar las áreas que están bajo su responsabilidad y debe elaborar un programa de limpieza.
3. Este programa debe incluir las áreas u objetos cuya limpieza se realice diariamente y aquellas cuya limpieza se hace cada 7, 10, 15 ó 30 días.
4. El programa deberá presentarse al gerente, con la firma del jefe de departamento responsable.
5. El gerente deberá realizar inspecciones periódicas para observar el cumplimiento del programa.

Un ejemplo de esta asignación de responsabilidades puede ser el siguiente:

1. Lavar la entrada del hotel.
2. Lavar el estacionamiento.
3. Lavar las banquetas.
4. Lavar los vestidores de los empleados.
5. Lavar la zona de descarga de basura.
6. Lavar el área de recepción de almacén.
7. Lavar las alfombras de la entrada.
8. Lavar las alfombras de los pasillos.
9. Lavar las alfombras de los salones.
10. Lavar las alfombras del restaurante.
11. Lavar las alfombras del bar.
12. Lavar las alfombras de las oficinas.
13. Lavar el piso de la cafetería.
14. Lavar las alfombras de las habitaciones.
15. Limpiar las paredes.
16. Barrer las azoteas.
17. Limpiar las estaciones de las camaristas.
18. Lavar el W.C. de los empleados.
19. Limpiar las lámparas colgantes del vestíbulo.
20. Limpiar la parte exterior de las ventanas de las habitaciones.
21. Limpiar los muebles del área de la alberca.

22. Limpiar las sombrillas del área de la alberca.
23. Lavar los baños del vestíbulo.
24. Lavar los baños de la cafetería.
25. Lavar los baños del bar.
26. Lavar los baños del restaurante.
27. Limpiar las fuentes.
28. Lavar la decoración del bar.
29. Limpiar las cortinas del vestíbulo.
30. Limpiar las cortinas del restaurante.
31. Limpiar las cortinas de las habitaciones.
32. Rotar los colchones.
33. Lavar las escaleras de servicio.
34. Lavar los elevadores de servicio.
35. Lavar la cafetería de los empleados.
36. Fumigar las habitaciones.
37. Fumigar las áreas de servicio.

8.20 REPORTE DEL AMA DE LLAVES

Con base en los reportes de las camaristas o en las inspecciones de las supervisoras (dependiendo del tipo de organización del hotel) el ama de llaves debe elaborar un reporte en el que se detalla el estado de cada habitación.

Este reporte se debe realizar dos, tres o cuatro veces al día, dependiendo del tipo de hotel, y generalmente se elabora en original y tres copias.

Se envía a:

a) Recepción.
b) Gerente de la división-habitaciones.
c) Contabilidad (auditor de ingresos).
d) Archivo del departamento de ama de llaves.

El reporte deberá ir firmado por el ama de llaves y, al entregarlo a los departamentos, se solicitará la firma de la persona que lo recibe.

Las claves utilizadas en este reporte son las mismas empleadas en el reporte de la camarista, estudiadas en la sección 8.7.

8.21 DISCREPANCIAS

Este término se refiere a los casos en los que no concuerda el reporte del ama de llaves y el control de habitaciones de la recepción. Por ejemplo, si en el reporte se indica que la habitación 203 está ocupada y el control de habitaciones de recepción indica que está vacía. En este caso se debe enviar a una persona para que revise la habitación.

Si la discrepancia subsiste se debe hacer una investigación de inmediato. En algunos hoteles con gran cantidad de habitaciones, existe una forma impresa especial para estos casos.

Es conveniente que esta segunda revisión la realice la propia supervisora o el ama de llaves.

8.22 CORTESÍA NOCTURNA

Todos los días, entre las siete y las ocho de la noche, una de las camaristas debe recorrer todas las habitaciones ocupadas para realizar la llamada *cortesía nocturna*.

Este servicio puede realizarse en tres diferentes niveles:

1. *Nivel básico*
   - Cerrar cortinas.
   - Encender la luz de la lámpara cercana a la cama.
   - Quitar la colcha y abrir la cama.
   - Colocar un chocolate, dulce o licor y un letrero de "buenas noches".
2. *Nivel intermedio*
   - Las cortesías del nivel básico, más:
   - Sacar la basura de la habitación.
   - Limpiar los ceniceros.
   - Sacar la loza y la cristalería sucia.
3. *Nivel superior*
   - Las cortesías de los niveles básico e intermedio, junto con los siguientes.
   - Sacar la basura del baño.
   - Cambiar los blancos sucios del baño.
   - Secar el baño.

Generalmente estas cortesías las aplican hoteles de categoría de cuatro o cinco estrellas y gran turismo.

8.23 REPORTES A MANTENIMIENTO

Cuando por algún motivo (ya sea reportado por la camarista o por la supervisora de habitaciones) se encuentre alguna falla en el mantenimiento de las habitaciones, se debe enviar al departamento de mantenimiento una orden de trabajo o la forma impresa *reparación urgente*, la cual se elabora en original y copia, y se envían lo más pronto posible.

Al recibir la orden, el jefe de mantenimiento debe firmar la copia de recibido, anotar la fecha y la hora.

Las copias que debe conservar el departamento de ama de llaves se archivarán en una carpeta especial llamada *Trabajos pendientes por ejecutar*.

American Resort
★★★★★

HOJA DE INSPECCIÓN DE HABITACIONES PARA AMA DE LLAVES

FECHA: _____ HORA: _____ HABITACIÓN No. _____

	CLAVE		CLAVE
Porta-llave		Caballete información telefónica	
Orejera "No molestar"		Folleto incendio	
Ganchos (10)		Menú de room-service	
Directorio Gdl. (Secc. Bca.)		Caballete Guest Service	
Directorio Turístico		Caballete Camarista/Ahorro de energía	
Bolsa de lavandería y lista de precios (closet)		Energía	
Alfombra		Hoja de comentarios huéspedes	
Botellón agua purificada		Libreta de notas	
Vasos envueltos		Limpia-calzado	
Espejo tocador		Lista de precios lavandería (cama)	
Directorio de servicios		Bolsa de lavandería (cama)	
Carta Dirección		Volante promocional lavandería	
Volante promocional		Colcha	
Folleto Hotel American Resort		Cobertor	
Libro Travelers Guide		Sábanas	
Libro Best Western		Protector de colchón	
Guía Cancún		Colchón	
Sección Amarilla Directorio		Fundas	
Telefónico		Almohadas	
Reglamento interno		Cuadro decorativo	
Papel carta (4)		Cesta basura habitación	
Sobres		Limpieza basura habitación	
Tarjeta postal (1)		Limpieza habitación	
Ceniceros (2)		Pañuelos desechables	
Cerillos (2)		Toallas faciales (2)	
T.V. imagen satélite		Cesto para basura baño	
T.V. imagen cine		Jabón (2)	
T.V. canales comerciales		Gorro de baño (1)	
Caballete T.V. y antena		Espejo baño (1)	
Caballete variedad Pavos		Toallas de baño (2)	
Lista de precios servi-bar		Toallas de mano (2)	
Cortina gruesa		Papel higiénico (2)	
Cristales ventana		Cortina de baño	
Cristales puerta balcón		Ganchos cortina de baño	
Balcón		Tapete felpa	
Maceta balcón		Tapele de hule	
Teléfono			

CLAVES:

Despostillada:	DP
Desteñido:	DE
Flojo:	FJ
Manchado:	MCH
Quemado:	QE
Rayado:	RY
Roto:	RT
Sucio:	SU
No Funciona:	NF
Faltante:	FL
Buen Estado:	OK

OBSERVACIONES: _____

CHECADO POR: _____

Figura 8.7 Hoja de inspección de habitaciones.

American Resort
★★★★★

CORTESÍAS NOCTURNAS
TORRE A

PISO 3			PISO 4			PISO 6		
HAB.	CORT.	OBS.	HAB.	CORT.	OBS.	HAB.	CORT.	OBS.
1316			1423			1605		
1317						1606		
1318			PISO 5			1607		
1319			1501			1608		
1320			1502			1609		
1321			1503			1610		
1322			1504			1611		
1323			1505			1612		
			1506			1613		
PISO 4			1507			1614		
1401			1508			1615		
1402			1509			1616		
1403			1510			1617		
1404			1511			1618		
1405			1512			1619		
1406			1513			1620		
1407			1514			1621		
1408			1515			1622		
1409			1516			1623		
1410			1517					
1411			1518			PISO 7		
1412			1519			1701		
1413			1520			1702		
1414			1521			1703		
1415			1522			1704		
1416			1523			1705		
1417						1706		
1418			PISO 6			1707		
1419			1601			1708		
1420			1602			1709		
1421			1603			1710		
1422			1604			1711		

ROPERÍA

VALE a ropería por _____

_____

_____

Cancún, Quintana Roo, _____ de _____ de 200__.

_____ Vo. Bo.

_____ Firma

01-003-L G.

Figura 8.8 Hoja de control de cortesías nocturnas.

American Resort
★★★★★

REPORTE DE AMA DE LLAVES

A.M. ☐
P.M. ☐ FECHA _____

PLANTA BAJA			PRIMER PISO						SEGUNDO PISO						TERCER PISO					
11			101			131			201			231			301			331		
12			102			132			202			232			302			332		
13			103			133			203			233			303			333		
14			104			134			204			234			304			334		
15			105			135			205			235			305			335		
16			106			136			206			236			306			336		
17			107			137			207			237			307			337		
18			108			138			208			238			308			338		
19			109			139			209			239			309			339		

American Resort
★★★★★

REPORTE DE BAJAS O PÉRDIDAS

MES _____ AÑO _____

DÍA	LUGAR	REPORTADO POR	ARTÍCULO	OBSERVACIONES

_____
AMA DE LLAVES

Figura 8.9 Reporte de ama de llaves. Reporte de bajas y pérdidas. Aviso que se coloca al hacer la cortesía nocturna.

Al terminar el trabajo, el departamento de mantenimiento debe notificar al ama de llaves la terminación del trabajo. En caso de no tener una respuesta inmediata, se debe insistir ante el jefe de mantenimiento hasta que el problema se resuelva.

Los trabajos atrasados deben ser notificados por el ama de llaves al gerente de la división habitaciones.

8.24 ROTACIÓN DE COLCHONES

Como una medida para evitar el deterioro del colchón en determinadas zonas, es conveniente rotarlo de manera periódica (cada tres a seis meses); el método es sencillo: primero deben numerarse las esquinas del colchón y, después de determinado tiempo, hay que cambiar el colchón de posición y con la ayuda de los mozos o de los empleados de intendencia. En las habitaciones que tienen dos camas también se pueden cambiar de lugar.

8.25 HABITACIONES PARA VIP'S

Como se estudió en el capítulo cuatro el término VIP se refiere a los huéspedes muy importantes (*Very Important Person*). Antes de la llegada de los huéspedes, el recepcionista o jefe de recepción debe avisar al ama de llaves para que revise o asigne a otra persona para revisar la habitación. Esta revisión incluye los tres aspectos estudiados con anterioridad: limpieza, suministros y mantenimiento.

Después de dar la aprobación se debe avisar a recepción para que puedan asignar la habitación.

8.26 MANEJO DE LA ROPERÍA

8.26.1 Áreas de ropería

Para lograr un adecuado funcionamiento del departamento, es recomendable que esta área se ubique junto a las siguientes áreas: lavandería, vestidores de empleados y oficina, de ama de llaves.

8.26.2 Personal

Lo compone una encargada de ropería por turno y dos ayudantes que hacen la función de costureras (en los hoteles pequeños una sola persona realiza todas las funciones de ropería).

8.26.3 Procedimientos

a) *Ropa para las camaristas*. Antes de empezar a arreglar las habitaciones asignadas, las camaristas deben recoger los blancos y los suministros

que emplearán. Es responsabilidad de la encargada de ropería anotar la cantidad que se entregó.

La camarista deberá regresar la misma cantidad al terminar el turno. En caso de robos en las habitaciones, se deben reportar el mismo día.

b) *Uniformes*. Todos los uniformes deben ser entregados a ropería (se recomienda tres para cada empleado). Las costureras se encargan de marcarlos y de darlos de alta en los inventarios de ropería.

La primera vez que se le entrega el uniforme al empleado se le debe pedir un vale firmado y autorizado por el jefe del departamento. El vale se debe archivar y el empleado, al entregar su uniforme sucio, recogerá a cambio un uniforme limpio.

En caso de terminación del trabajo por renuncia o despido, debe entregar el uniforme y recoger su vale, antes de recibir su liquidación.

Es importante hacer notar a los empleados que los uniformes son propiedad del hotel y que, en caso de hacer mal uso de ellos, se deberán pagar.

c) *Ropa, alimentos y bebidas*. Los manteles, servilletas, secadores, trapos, limpiones, etc., también deben ser controlados por ropería (en algunos hoteles el departamento de camareros controla esta ropa).

d) *Ropa para lavandería*. Ropería lleva el control de toda la ropa enviada y recibida de la lavandería (sin importar si la lavandería está dentro o fuera del hotel). El procedimiento para llevar este control se estudiará posteriormente.

e) *Inventarios*. Cada mes la encargada de ropería deberá levantar los inventarios del material que está bajo su responsabilidad.

f) *Vales de equipo*. En ropería se controlan las aspiradoras, escaleras, pulidoras, aparatos de fumigación, etc. La persona que solicite algún equipo debe firmar un vale y recuperarlo al regresar el equipo.

g) *Control de camas extras*. Las camas extras y las cunas están bajo el control de ropería. Se deben solicitar cuando un huésped lo requiera (previa autorización de recepción).

8.27 BAJAS Y PÉRDIDAS

Es conveniente que ropería lleve un control de las bajas y las pérdidas.

a) *Bajas*: cuando se observa que algún blanco está deteriorado.
b) *Pérdidas*: cuando la camarista reporta el robo de algún blanco de una habitación o extravío de un blanco en las áreas de alimentos y bebidas.

Esto es importante ya que ayuda a aclarar los faltantes en los inventarios al terminar el mes.

Nota importante:

Algunos blancos que son dados de baja pueden seguir siendo de mucha utilidad para el hotel; por ejemplo: las toallas pueden ser prestadas a los empleados para usarlas en los baños de los empleados, las sábanas pueden utilizarlas para tapar muebles cuando se bloquea un cuarto, o como cubre-alfombras cuando se limpia, etcétera.

8.28 INVENTARIOS

8.28.1 Introducción

Para tener un mejor control contable y administrativo es necesario levantar inventarios en todas las áreas del hotel.

La periodicidad puede variar pero se recomienda hacerlo mensualmente.

Mediante los inventarios realizados por el departamento de ama de llaves se puede controlar:

- Faltantes.
- Posibles requisiciones al almacén o compras.
- Activos fijos reales.

8.28.2 Procedimientos

1. El primer día de cada mes se deben contar los blancos, suministros, artículos de limpieza y el equipo utilizado en el departamento de ama de llaves (se recomienda hacerlo entre 3 y 5 p.m.).
2. En este conteo participa todo el personal de ama de llaves (camaristas, encargada de ropería, mozos, etcétera).
3. Se deben incluir los blancos que están en la lavandería.
4. La concentración de estas cantidades parciales es responsabilidad del ama de llaves o de alguna persona designada para tal fin.
5. El inventario final se debe enviar al gerente de la división habitaciones, a contabilidad y dejar una copia en el archivo del departamento (en los hoteles pequeños se envía al gerente y se deja una copia para el ama de llaves).

8.28.3 Materiales que se deben incluir en el conteo

a) Blancos (toallas, sábanas, fundas, etcétera).
b) Suministros de limpieza.
c) Productos de limpieza.
d) Suministros para habitaciones.
e) Equipo de limpieza (pulidoras, aspiradoras, camas extras, etcétera).

f) Papelería utilizada en el departamento.
g) Mobiliario y equipo de cada habitación.

8.28.4 Recomendaciones adicionales

1. Se aconseja separar los inventarios de blancos del departamento de ama de llaves de los del restaurante.
2. Se debe aprovechar el inventario para desechar aquellos blancos que están deteriorados.
3. Se debe buscar un número de cuatro cambios en la ropería de las habitaciones.
4. Es conveniente enviar una copia del inventario de uniformes a los jefes de departamento respectivo.
5. Es conveniente marcar los blancos para lograr una identificación más adecuada.

8.29 CONTROL DE LAS LLAVES DE LAS HABITACIONES

La seguridad de los huéspedes es de máxima importancia; por eso es fundamental establecer un buen control las de llaves que abren las habitaciones.

Los diferentes tipos de llaves son: de cada habitación, de piso o sección, maestra y gran maestra.

Cada una de estas llaves se debe controlar de la siguiente manera:

a) *Llaves de cada habitación.*
Las originales las tiene el departamento de mantenimiento (marcadas con un color especial); la gerencia tiene un juego de llaves y recepción dos juegos En caso de robo o pérdida de las llaves, recepción debe enviar una requisición firmada a mantenimiento para que pueda reponerla.

b) *Llaves de piso o sección.*
Las originales las tiene el departamento de mantenimiento, la gerencia tiene un juego de llaves y el departamento de ama de llaves tres juegos (un juego para camaristas, otro para supervisoras, otro para el ama de llaves).

Es conveniente que se tenga una libreta de control para anotar a qué personas se entregan estas llaves y de esta manera poder responsabilizarlas del uso de ellas.

c) *Llave maestra.*
Esta llave abre todos los cuartos del hotel, pero no es efectiva cuando la cerradura de la habitación tiene el seguro puesto. El original de esta llave la debe tener el gerente general; recepción debe tener una copia (la cual se controla con el libro de pendientes), y el ama de llaves una copia más.

d) *Llave gran maestra.*
Con esta llave se pueden abrir todas las habitaciones del hotel con o sin seguro. Es conveniente por motivos de seguridad que sólo tenga una llave el gerente general, el gerente de la división de habitaciones o el jefe de recepción.

8.30 OBJETOS OLVIDADOS

Todo hotel debe establecer una política para los objetos olvidados por los clientes dentro de las áreas del mismo.

Todos los objetos que se encuentren los empleados deberán depositarse en la oficina de ama de llaves.

La empleada de este departamento debe registrarlos en una libreta especial para ello, lo cual debe tener las siguientes columnas: fecha en que se encontró el objeto, hora, detalle de lo encontrado, lugar donde se encontró, nombre del empleado que lo encontró y, por último, la firma de la persona que lo recibirá en caso de reclamarlo.

El objeto encontrado deberá ser etiquetado con los mismos datos y depositado en un lugar especialmente seleccionado para ello.

Algunas políticas para objetos olvidados son:

1. Se le entrega un recibo al empleado que encontró el objeto olvidado. Si el huésped no reclama el objeto en un plazo de seis meses, se le regala al empleado como premio a su honradez.
2. Los objetos olvidados y no reclamados después de seis meses se rifan entre los empleados.
3. Los objetos olvidados y no reclamados después de seis meses, se regalan a alguna institución de asistencia social.
4. Cuando se encuentra un objeto de mucho valor, se debe reportar al gerente de la división de habitaciones, para que trate de localizar al propietario y lo guarde en una caja de seguridad.
5. Algunos objetos pasan a ser propiedad del hotel, para uso en el servicio al cliente, como en el caso de los floreros olvidados.

8.31 NORMAS DE SEGURIDAD PARA LA CAMARISTA

Debido a los altos índices de delincuencia que se registran en algunos países, es muy importante que el personal del departamento de ama de llaves y en especial la camarista, observen las siguientes normas:

1. No abrir los cuartos a las personas extrañas.
2. Tener cuidado cuando se está limpiando un cuarto y entra una persona extraña que dice ser el huésped de ese cuarto (se le debe pedir amablemente que muestre la llave de la habitación).
3. Reportar a las personas sospechosas en las áreas del hotel.
4. No dejar las llaves olvidadas en los cuartos o en el carrito de la camarista.
5. Las terrazas de los cuartos deben quedar cerradas.
6. Hay que desconectar los aparatos eléctricos en los cuartos para prevenir incendios (planchas, secadoras, estufas eléctricas, etcétera).
7. Es preciso reportar los robos y daños en los cuartos.

American Resort
★★★★★

INFORME DE CAMARISTAS

HORA			FECHA			CAMARISTA		
Número cuarto	1 Rep.	No. Per. Cant. Eq.	Cantidad Toallas	2 Rep.	No. Per. Cant. Eq.	Cantidad Toallas		OBSERVACIONES

SUPERVISORA

CLAVES

VL = Vacío Limpio	**E** = Entrada
VS = Vacío Sucio	**BE** = Buen Equipaje
NM = No Molestar	**ER** = Equipaje Regular
O = Ocupado	**EM** = Equipaje Malo
FS = Fuera de Servicio	**SE** = Sin Equipaje
ND = No Durmió	
P = Pasador	

Figura 8.10 Informe de camaristas.

8. Hay que reportar a la operadora de inmediato cualquier conato de incendio.
9. Evitar prestar las llaves de los cuartos.
10. Reportar al ama de llaves los objetos olvidados de huéspedes de inmediato.
11. Guardar el carrito de la camarista al ir a comer.
12. No dar información confidencial a los huéspedes a las personas extrañas.

Figura 8.11 Etiqueta para colocarse en un objeto olvidado.

8.32 ESTUDIO DE UN CASO REAL

El caso sucedió en un hotel de 5 estrellas en la ciudad de San Luis Potosí.

Una camarera, al llegar a limpiar una habitación, los huéspedes le indicaron que no querían servicio de limpieza y le impedían pasar a la habitación. Los huéspedes eran un grupo de secuestradores que tenían a una persona privada de su libertad dentro de la habitación. La empleada del hotel de manera inteligente sospechó algo fuera de lo normal y avisó de inmediato al ama de llaves y al departamento de seguridad.

Después de ubicar los autos de los secuestradores, se llamó de inmediato a la policía judicial del estado y se pudo rescatar con vida al secuestrado.

La camarera recibió una recompensa de 10,000 dólares por parte de los familiares del secuestrado.

a) ¿En qué casos debe reportar huéspedes la camarera al departamento de seguridad?
b) ¿Puede llamar la camarera a la policía?
c) ¿Qué hacer cuando no se le permite entrar a la camarera a limpiar el baño?

CAPÍTULO 9

LAVANDERÍA

9.1 INTRODUCCIÓN

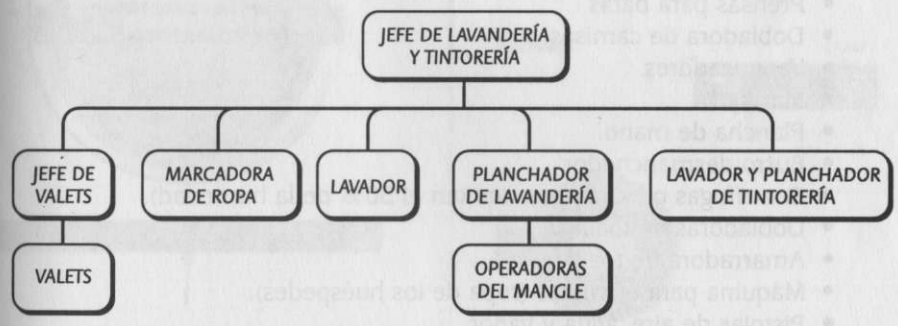
Desde que se planea un hotel, se debe hacer un estudio acerca de la conveniencia de situar una lavandería dentro del mismo, pues resulta improductivo realizar un fuerte gasto en equipo de lavandería si la cantidad de trabajo va a ser reducida. Algunos hoteles prefieren contratar los servicios de una lavandería de la localidad para que realice ese trabajo.

En términos generales, los trabajos que se realizan en este departamento son los siguientes: lavandería y tintorería de blancos de ama de llaves, mantelería y servilletas en las áreas de alimentos y bebidas, ropa de los clientes, y los uniformes de los empleados.

Algunos hoteles dan servicio de lavandería y tintorería a otros hoteles pequeños, lo que les permite un mayor porcentaje de utilización de su capacidad instalada.

9.2 ORGANIGRAMA

El organigrama más común en las lavanderías de los hoteles es el siguiente:



9.3 PAPELERÍA

Las formas impresas que se utilizan con mayor frecuencia en este departamento son:

a) Lista de lavandería y tintorería para huéspedes.
b) Control de valet.
c) Cargos de lavandería.

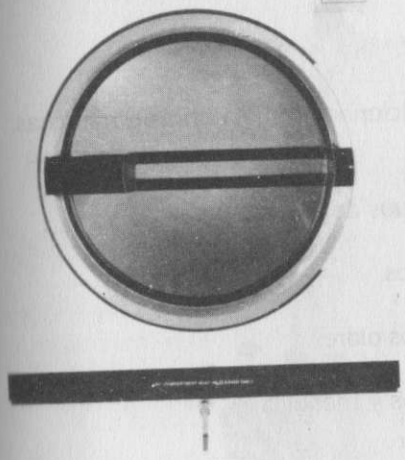
d) Cargos de tintorería.
e) Informe diario de la lavandería de huéspedes.
f) Tintorería, cargos a los huéspedes.
g) Control de la ropa lavada.
h) Reporte diario de la producción de lavandería.
i) Control de recepción y entrega de ropa.
j) Lavado de uniformes.

9.4 MATERIALES DE TRABAJO

Cuando en este departamento se brinda el servicio de lavado en agua y en seco, el equipo y los productos que generalmente se utilizan son los siguientes:

a) *Equipo*:
- Lavadoras grandes para blancos.
- Tómbolas o secadoras de toallas.
- Mangle o planchadora mecánica de rodillos (para planchar ropa plana: sábanas, manteles, toallas, etcétera).
- Compresor de aire.
- Lavadoras pequeñas para la ropa de los huéspedes.
- Secadoras para la ropa de los huéspedes.
- Prensas para planchado.
- Planchas para camisas.
- Prensas para puños y cuellos.
- Prensa para bases.
- Prensas para batas.
- Dobladora de camisas.
- Vaporizadores.
- Maniquí.
- Plancha de mano.
- Burro desmanchador.
- Centrífugas o extractoras (quitan el 50 % de la humedad).
- Dobladoras de toallas.
- Amarradora de toallas.
- Máquina para etiquetas (ropa de los huéspedes).
- Pistolas de aire, agua y vapor.
- Cestos.
- Moldes para planchar corbatas.
- Ganchos para colgar ropa.
- Almohadillas.
- Mangueros.
- Gorreros.
- Sargas.
- Portaplanchas.

Lavadoras-extractoras.



Tómbola secadora.

Lavadora en seco.

Figura 9.1 Equipo del Departamento de Lavandería.

b) Colocar en las habitaciones pequeños anuncios para recomendar la calidad del servicio y la rapidez del servicio.
c) Colocar dentro de los clósets o arriba de las camas, las listas de lavandería y bolsas de nylon para facilitarle el procedimiento al huésped.
d) Promover el servicio a través de los empleados: *botones*, camaristas, valet, etc., quienes le hablarán del servicio al huésped.
e) Los recepcionistas y telefonistas deben conocer los tiempos de entrega y el servicio que se brinda en la lavandería para también promoverlo.
f) En algunos hoteles se proporciona servicio de limpieza de la ropa de otros hoteles y restaurantes de la localidad para así tener un ingreso extra.

9.6 SERVICIO DE VALET

Es un servicio que se proporciona a los huéspedes del hotel y consiste en recoger y enviar la ropa de huéspedes para lavandería y tintorería.

En los hoteles que tienen una gran cantidad de habitaciones se cuenta con un jefe de valets y son sus subalternos quienes se encargan de realizar este servicio.

Sus funciones son:

a) Jefe de valets.

1. Ayudar al jefe de lavandería a seleccionar al personal de su departamento (valets).
2. Capacitar al personal de nuevo ingreso.
3. Asignar las tareas a los valets.
4. Supervisar que las tareas sean efectuadas de acuerdo con los procedimientos establecidos.
5. Recibir las solicitudes de los clientes para el servicio de lavandería y tintorería.
6. Llevar el control de cada uno de los servicios efectuados por su departamento (cuarto, hora, tipo de servicio, empleado, etcétera).
7. Atender las quejas de los huéspedes por el mal servicio de la lavandería.
8. Recibir la ropa de sus empleados, para entregarla a la marcadora de ropa.
9. Revisar que la ropa no tenga desperfectos para evitar que el cliente haga reclamaciones a la lavandería.
10. Conocer el tiempo que tarda cada uno de los servicios.
11. Conocer los procedimientos de limpieza de algunos tipos de ropa, como: corbatas, gamuza, seda, etcétera.
12. Establecer los horarios de trabajo y reportar la asistencia de su personal.
13. Elaborar los cargos a huéspedes por concepto de servicio de lavandería y tintorería.
14. Enviar las notas de cargo por servicio al cajero de recepción.
15. Elaborar, al terminar su turno, el reporte de cargos de lavandería y tintorería del día y enviarlo al auditor nocturno.

16. Ayudar periódicamente a levantar inventarios.
17. En algunos hoteles, controlar la ropa enviada y recibida del departamento de alimentos y bebidas.
18. Requerir los suministros al almacén general.
19. Controlar el archivo del departamento de valets.
20. Llevar estadísticas de los diferentes tipos de ropa enviados a la lavandería o tintorería por los huéspedes.

b) Valets.

1. Recoger la ropa de los huéspedes en sus habitaciones.
2. Hacer el conteo de la ropa para verificar que la cantidad coincida con la anotada por el cliente en la lista de lavandería y tintorería.
3. Revisar, en presencia del cliente, que la prenda no lleve objetos olvidados.
4. Supervisar que el huésped especifique si el lavado de camisas es con o sin almidón.
5. Revisar que la ropa no tenga roturas, quemadas o algún daño por el que el huésped pueda responsabilizar después al hotel.
6. Estar debidamente informado sobre el horario de entrada de lavandería y tintorería.
7. Anotar en el reporte de valet cada servicio realizado (cuarto, tipo de servicio, hora, ropa recogida).
8. Entregar la ropa al jefe de valets, anotar en su reporte el servicio y pasar la ropa con la marcadora.
9. Entregar la ropa de lavandería y tintorería a los huéspedes (anotando el servicio de su reporte).
10. Realizar el trabajo de mensajero en la lavandería.
    - Llevar los cargos a la caja.
    - Llevar los reportes a los departamentos.
    - Transportar todo tipo de correo entre la lavandería y los demás departamentos.
11. Recoger, enviar y entregar calzado de huéspedes para lustrarse.
12. Es conveniente que el valet tenga información suficiente sobre las prendas que el departamento pueda lavar o planchar, ya que algunos huéspedes desean mandar prendas de gamuza, mink, piel, etc., y el hotel no cuenta con el equipo ni con el tipo de suministros para ofrecer ese servicio.

American Resort
★★★★★

CONTROL DE VALET

FECHA _____

RECIBOS					ENTREGAS				
Lavandería	Tintorería	Cuarto	Hora	Valet	Lavandería	Tintorería	Cuarto	Hora	Valet

American Resort
★★★★★

CARGOS DE TINTORERÍA

FECHA _____

NOMBRE _____ HABITACIÓN No. _____

CONCEPTO:

LAVADO		
TINTORERÍA		
TOTAL		

_____
FIRMA

American Resort
★★★★★

REPORTE DE LAVANDERÍA

FECHA _____

No. DE COMPROBANTE	NOMBRE	No. DE CUARTO	LAVANDERÍA		CARGO EXTRA		IMPUESTO		TOTAL	

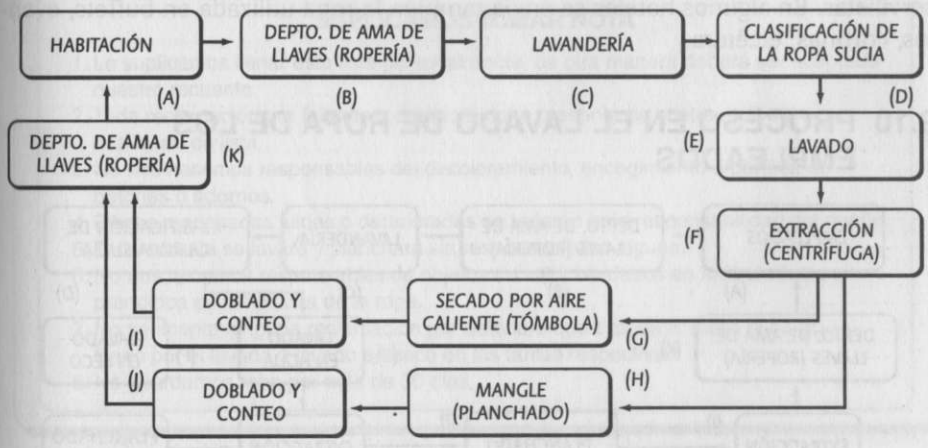
Figura 9.4 Papelería utilizada en el departamento de lavandería.

9.7 PROCESO EN EL LAVADO DE LA ROPA DE LOS HUÉSPEDES

Notas importantes

- En algunos hoteles no existe el puesto de jefe de valets, y el valet se encarga de entregar directamente la ropa a la marcadora de ropa.
- Al recibir la ropa del huésped, el valet deberá verificar las cantidades y revisar la ropa para rechazarla en caso de roturas o decoloramiento.

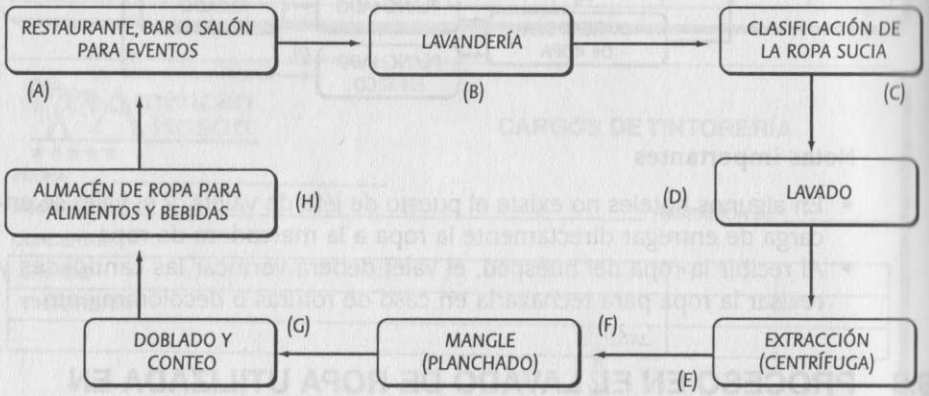
9.8 PROCESO EN EL LAVADO DE ROPA UTILIZADA EN LAS HABITACIONES



Notas importantes

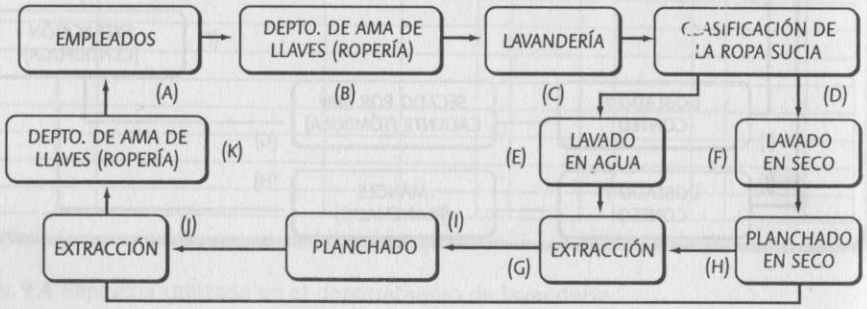
- En algunos hoteles, las camaristas envían la ropa del área de habitaciones directamente a la lavandería a través de ductos especiales o bien es trasladada por los empleados.
- Después del proceso de extracción, las sábanas y las fundas se envían directamente a la planchadora mecánica de rodillo.
- Después de la extracción, las toallas se envían al secado por aire caliente (tómbola).

9.9 PROCESO EN EL LAVADO DE ROPA UTILIZADA EN LAS ÁREAS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS



La ropa que más se usa en esta área es la siguiente: manteles, cubremanteles y servilletas. En algunos hoteles se envía también la ropa utilizada en buffets, eventos, cortinas, etcétera.

9.10 PROCESO EN EL LAVADO DE ROPA DE LOS EMPLEADOS



American Resort
★★★★★

SOLICITUD DE SERVICIO DE LAVADO

NOMBRE
Name

HABITACIÓN No.
Room

FECHA
Date

FAVOR DE INDICAR EL SERVICIO DESEADO

REGULAR ☐ Ropa recibida antes de las 11 a.m. se entregará a las 7 p.m.
Ropa recibida antes de las 12 será entregada la tarde del día siguiente.

ESPECIAL ☐ Ropa recibida antes de las 12 meridiano será entregada el mismo día a las 7 p.m. con un 30% de recargo. Únicamente planchado.

IMPORTANTE

Todo trabajo hecho en nuestro departamento de lavandería está sujeto a las condiciones especificadas abajo.

INSTRUCCIONES ESPECIALES

NOTA: Suplicamos a nuestros clientes llenar la lista con su nombre completo, número de cuarto, piezas de ropa.

MARQUE 7.

SUPLICAMOS TOMAR NOTA

1. Le suplicamos llenar esta lista personalmente, de otra manera deberá ser aceptado nuestro recuento.
2. Toda reclamación por faltante o deterioro debe presentarse contra recibo de duplicado de lista.
3. No nos hacemos responsables del decoloramiento, encogimiento o pérdida de botones o adornos.
4. Piezas manchadas luidas o deterioradas se tratarán bajo responsabilidad del dueño.
5. Toda corbata se lavará y planchará sin responsabilidad alguna.
6. No nos hacemos responsables de objetos de valor olvidados en los bolsillos o prendidos en las piezas de la ropa.
7. No se acepta ninguna reclamación por deterioro que exceda 5 veces el cargo fijado por el lavado o lavado en seco en las tarifas respectivas.
8. No guardamos ropa por más de 30 días.

Figura 9.5 Formato para solicitar servicio de lavado por el huésped.

American Resort
★★★★★

SOLICITUD DE SERVICIO DE LAVANDERÍA O TINTORERÍA

RECIBIMOS HASTA 11 A.M. PICK-UP 11 A.M.
DOMINGOS Y DÍAS FESTIVOS NO HAY SERVICIO
THERE IS NO SERVICE ON SUNDAY AND HOLIDAY

SERVICIO DE VALET

LAVANDERÍA / LAUNDRY

CANTIDAD/QUANTITY		CONCEPTO		PRECIO UNITARIO UNIT PRICE	
CLIENTE GUEST	CHEQUE CHECK	DAMAS	LADIES		
		Blusa	Blouse		
		Brassiere	Brassiere		
		Faja	Girdle		
		Camisón	Nightgown		
		Fondo	Slip		
		MedioFondo	Half slip		
		Pantaletas	Panties		
		Pantalón	Slacks		
		Pijama	Pijama		
		Vestido	Dress		
		Falda	Skirt		
		Bata Baño	Barthrobe		
		Camisón corto	Negligee		
		Vestido largo	Long dress		
				TOTAL	

CANTIDAD/QUANTITY		CONCEPTO		PRECIO UNITARIO UNIT PRICE	
CLIENTE GUEST	CHEQUE CHECK	CABALLEROS	GENTLEMEN		
		Camisa	Dress shirt		
		Camisa Sport	Sport shirt		
		Guayabera	Guayabera		
		Camiseta	Undershirt		
		Calzoncillos	Drawers		
		Calcetines	Socks		
		Pañuelo	Handkerchief		
		Pijama	Pijamas		
		Pantalón	Slacks		
		Shorts	Shorts		
		Traje de Baño	Bathing suit		
				TOTAL	

Figura 9.6 Otro ejemplo de hoja para solicitar el servicio de lavandería o tintorería por el huésped.

American Resort ★★★★★

SOLICITUD DE SERVICIO DE LAVANDERÍA O TINTORERÍA

No.

PIDA VALET
CALL VALET

FAVOR DE ENTREGAR ANTES DE LAS 9:00 A.M. / PLEASE DELIVER BEFORE 9:00 A.M.

Nombre / Name _____

Cuarto No. / Room No. _____ Fecha / Date _____

Nombre _____

Cuarto No. _____

Sub-Total $ _____
IVA (TAX) $ _____
Total: $ _____

Fecha _____

– LA ROPA ENTREGADA ANTES DE LAS 9:00 A.M. SERÁ DEVUELTA EL MISMO DÍA A LAS 7:00 P.M.
ITEMS TURNED IN BEFORE 9:00 A.M. WILL BE RETURNED SAME DAY AT 7:00 P.M.

No.

PIDA VALET
CALL VALET

Con Almidón — NO HAY SERVICIO DOMINGOS, ETC. / NO SERVICE SUNDAYS, ETC.

☐ Con Almidón / With starch ☐ Sin Almidón / Without starch

Instrucciones especiales: / Special instructions:

No. Pzas.	CABALLEROS GENTLEMENT	Planchado Press	Lav. Seco Dry Cln.	Importe Amount	No. Pzas.	CABALLEROS GENTLEMENT	Precio Price	Importe Amount
	ABRIGO/Overcoats					CALCETINES/Socks		
	CHAQUETA/Jacket					CALZONCILLOS/Drawers		
	CORBATA/Tie					CAMISAS/Shirts		
	PANTALON/Pant					CAM.ET./Shirts dress		
	SACO/Coat					GUAYABERAS		
	SMOKING/Tuxedos					PANT. CORTOS/Shorts		
	TRAJES/Suits					PLAYERAS/Knist Shirt		
						PAÑUELOS/Handkerch		
						PIJAMAS/Pijama		
	DAMAS/Ladies					DAMAS/Ladies		
	BATA/Robe					BATA/Robe		
	BLUSAS/Blouses					BLUSA/Blouse		
	CHAQUETA/Jacket					BRASSIERES		
	FALDAS/Skirt					FONDOS/Slip		
	PANTALON/Slacks					PANTALETA/Panties		
	SWEATERS					PANT. CORTOS/Shorts		
						PIJAMAS/Pijamas		
						VESTIDOS/Dresses		
						NIÑOS/Children		
						BLUSA/CAM./Blouse/Shirt		
						CALCETINES/Socks		
						CALZONCILLOS/Undershort		
						CAMISETAS/Undershirt		
						PANTALONES/Slacks		
						VESTIDOS/Dress		
TOTAL LAVADO SECO					TOTAL LAVANDERÍA			
					Sub-Total			
					10% I.V.A. (TAX)			
					TOTAL			

SUPLICAMOS TOMAR NOTA:

- Suplicamos a nuestros huéspedes llenar esta lista PERSONALMENTE, de otra manera deberá ser aceptado nuestro recuento.
- La ropa se lavará bajo la responsabilidad del dueño. No somos responsables de que se decolore o encoja.
- Piezas manchadas o deterioradas se lavarán sin responsabilidad de la casa.
- No somos responsables por objetos olvidados en la ropa.
- Toda reclamación por faltantes debe presentarse dentro de las 12 horas de recibido el paquete.
- No pagamos ninguna reclamación mayor de 5 veces el importe de la tarifa por la ropa lavada.

PLEASE NOTICE:

- We request our guests to fill at this list PERSONALY otherwise our count must, be accepted as correct.
- All clothing is laundered at owner's risk. We are not responsible for discoloration or shrinkage.
- Garments badly worn, torn or stained are laundered only at owner's risk.
- We are not responsible for valuables left in clothing. Claims for shortchanges should be made whitin 12 hours after receipt to package.
- Not claims paid more than 5 times the amount charged service.

Figura 9.7 Hoja para ser llenada por el huésped al solicitar el servicio de lavandería o tintorería.

American Resort
★★★★★

LAVADO DE UNIFORMES

FECHA _____

	COCINA	
FILIPINAS DE COCINERO		
PANTALÍN DE COCINERO		
MANDIL DE COCINERO		
GORRO DE COCINERO		
GORRO DE COCINERA		
PICO DE COCINERA		
BATAS DE COCINERA		
	STEWARDS	
CAMISAS DE STEWARD		
PANTALÓN DE STEWARD		
BATAS DE STEWARD		
	AMA DE LLAVES	
CAMISAS DE MOZO		
PANTALÓN DE MOZO		
UNIFORMES CAMARISTAS		
BAMBALINAS DE COLORES		
	MANTENIMIENTO	
CAMISAS MANTENIMIENTO		
PANTALÓN MANTENIMIENTO		
	LAVADO EN SECO DE UNIFORMES	
TRAJES BELL BOY		
SACO DE CAPITÁN		
FILIPINAS MESEROS		
PANTALONES MESEROS		
CHALECOS SERVIBARES		
COBERTORES MATRIMONIAL		
COBERTORES INDIVIDUAL		
UNIFORMES DE SEGURIDAD		
UNIFORMES SECRETARIAS		
UNIFORMES MANTENIMIENTO		
TRAJES RECEPCIÓN		

_____ 1er. TURNO

_____ 2o. TURNO

Figura 9.8 Hoja de control de ropa lavada.

American Resort
★★★★★

CONTROL DE ROPA LAVADA

FECHA _____

	DIVISIÓN CUARTOS	TOTAL
SÁBANAS DE NOCHE KING		
SÁBANAS DE NOCHE MATRIMONIAL		
SÁBANAS KING		
SÁBANAS MATRIMONIALES		
SÁBANAS INDIVIDUALES		
FUNDAS		
TOALLAS DE BAÑO		
TOALLAS DE MANO		
TOALLA FACIAL		
TOALLAS DE ALBERCA		
TOALLAS DE EMPLEADOS		
TAPETES		
P. DE COLCHÓN		
COLCHAS KING		
COLCHA MATRIMONIAL		
CORTINAS GRUESAS		
COJINES		
	ALIMENTOS Y BEBIDAS	
SERVILLETA LILA		
SERVILLETA VERDE		
SERVILLETA BEIGE		
SERVILLETA CAFÉ		
SERVILLETA AMARILLA		
SERVILLETA BLANCA		
SERVILLETA AZUL		
SERVILLETA PARÍS		
CUBRE MANTEL NARANJA		
CUBRE MANTEL BEIGE		
CUBRE MANTEL PARÍS		
CUBRE MANTEL AMARILLO		
CUBRE MANTEL DE ENCAJE BLANCO		
CUBRE MANTEL AZUL		
MANTEL TABLÓN NARANJA		
MANTEL TABLÓN BEIGE		
MANTEL TABLÓN PARÍS		
MANTEL TABLÓN AMARILLO		
MANTEL TABLÓN BLANCO		
MANTEL TABLÓN DE ENCAJE BLANCO		
MANTEL TABLÓN AZUL		
MANTEL REDONDO NARANJA		
MANTEL REDONDO BEIGE		
MANTEL REDONDO PARÍS		
MANTEL REDONDO AMARILLO		
MANTEL REDONDO BLANCO		
MANTEL REDONDO DE ENCAJE BLANCO		
MANTEL REDONDO AZUL		
MANTEL CUADRADO NARANJA		
MANTEL CUADRADO BEIGE		
MANTEL CUADRADO PARÍS		
MANTEL CUADRADO AMARILLO		
MANTEL CUADRADO BLANCO		
MANTEL CUADRADO DE ENCAJE BLANCO		
MANTEL CUADRADO AZUL		
MANTEL NOCHE ITALIANA		
LIMPIONES		
ZARAPES		
FELPA VERDE		

_____ 1er. TURNO _____ 2o. TURNO

Figura 9.9 Hoja de control de lavado de ropa del hotel.

9.11 ROPA DE LOS EJECUTIVOS

La gerencia general enviará al jefe del departamento de lavandería una lista con los nombres de los ejecutivos o jefes de departamento, a los cuales se les ha dado la prestación de este servicio.

Dependiendo de la jerarquía del ejecutivo será el tipo de ropa que podrá enviar, ya que tratándose del gerente u otros jefes de departamento, también se podrá otorgar el servicio de lavado a la ropa de algunos familiares como esposa o hijos que viven en el hotel.

El procedimiento será similar que el que se sigue con la ropa de los huéspedes, pero se llevará a cabo un conteo diario para hacer el cargo respectivo a gastos de administración o a otra cuenta que sea determinada por la gerencia.

9.12 TÉCNICAS DE LAVADO

No existen técnicas generales para el lavado de blancos (toallas, manteles, sábanas, etc.), ya que esto depende de cuatro factores:

- Equipo disponible.
- Productos utilizados.
- Calidad del agua utilizada.
- Peso de la ropa.

Debido a la modernización del equipo utilizado en lavandería y tintorería, así como la creación de nuevos productos, se recomienda al lector consultar detalladamente los manuales de operación de cada equipo y las recomendaciones para el uso de determinados productos.

También es conveniente hacer análisis periódicos del agua para conocer su pH, ya que en algunos casos se deben utilizar productos para *ablandarla*.

Se deben conocer también los pesos de cada una de las prendas para colocar en las máquinas el peso adecuado y lograr un mayor aprovechamiento de éstas.

9.13 LA EXTRACCIÓN

Después de realizar lavado se procede a la extracción del agua que tiene la ropa. Cuando este proceso se realiza en otra máquina diferente de la que lavó la ropa, se procede de la siguiente forma:

a) Cargar la extractora con la ropa amontonada.
b) Nivelar el peso de la carga.
c) Cargar la máquina por completo para obtener un mejor rendimiento; en caso de no tener suficiente ropa, se recomienda esperar.
d) Separar la ropa de acuerdo con sus características.
e) Se puede colocar ropa delicada envuelta en un paño amarrado por las cuatro esquinas.

f) Al terminar de cargar la máquina se debe cubrir con una lona para evitar que se mueva.

g) Al término del lavado, la ropa se envía a la planchadora mecánica de rodillo o al planchador.

Es importante cuidar que las máquinas no se dejen cargadas con ropa de un día para otro; tampoco se deben operar con las puertas abiertas (en algunas lavanderías a este proceso se le llama *centrifugado*).

9.14 EL SECADO

El objeto del secado es lograr que la ropa quede con un grado de humedad deseada para posteriormente plancharla, aunque en el caso de algunas prendas se intenta el secado total (toallas, calcetines, etcétera)

En el caso de las sábanas, fundas, manteles, etc., se puede realizar este secado a través de tómbolas o secadoras con aire caliente.

Existen lavanderías en las cuales la ropa se envía del proceso de extracción al de planchado.

El aire caliente puede producirse mediante vapor, gas o electricidad y se puede controlar la temperatura. Al igual que en las máquinas de extracción, también se debe calcular el tiempo ideal (según el peso) que tardará la máquina en hacer este trabajo.

Es conveniente que se tengan tablas de tiempos y temperaturas en las tómbolas para los diferentes tipos de tejidos, para lograr un secado total o conservar cierto nivel de humedad.

En términos generales, la ropa de algodón requiere más tiempo de secado que la de hilo; las telas más gruesas requieren más tiempo que las delgadas, y las prendas pequeñas se secan más rápido que las prendas grandes.

9.15 EL PLANCHADO

9.15.1 Planchado en la planchadora mecánica de rodillos

Después del centrifugado se debe enviar las sábanas, fundas, manteles y servilletas a la planchadora mecánica de rodillos para su planchado. Este tipo de ropa debe tener una ligera humedad dependiendo del tipo de planchadora.

La ropa se coloca en las bandas conductoras de la planchadora debidamente estirada, ajustando hacia abajo, a los lados, para evitar posibles arrugas.

Debe haber personas listas para recibir la ropa del mangle ya planchada y seca para posteriormente doblarla.

Generalmente la planchadora da un rendimiento promedio de 100 sábanas por hora.

9.15.2 Planchado de la ropa de los huéspedes y de los empleados, lavada con agua

a) Humedad

Es muy importante que la ropa tenga el grado exacto de humedad dependiendo del tipo de ropa. Si la ropa está demasiado húmeda, tarda más tiempo y se requiere un mayor esfuerzo para dejarla seca. Si está completamente seca, no quedará debidamente planchada. Las prendas de hilo deben estar húmedas, las de algodón, depende de su grosor, los tejidos de lana deben estar secos y se humedecen con un paño fino húmedo; el tergal requiere un mínimo de humedad.

b) Equipo para el planchado

1. Sargas para pantalones y prendas que puedan sacar brillo.
2. Franelas para planchar camisas.
3. Manguero.
4. Gorrero.
5. Tablas para planchado.

9.15.3 Planchado de ropa a base de vapor seco

- Los sacos se planchan en el maniquí.
- Los pantalones, en la prensa de vapor.
- Los vestidos, en la prensa de vapor, aunque en algunas ocasiones se hace en el maniquí.
- Los últimos retoques se hacen con los vaporizadores para eliminar las arrugas que hayan quedado en mangas, espalda y frente; este procedimiento se realiza con una plancha vaporizadora pequeña.

9.15.4 Planchado de algunas prendas

a) La seda debe estar completamente mojada y se plancha por el revés. En caso de plancharse por el derecho, se debe colocar un paño encima.

b) La lana debe estar húmeda y se plancha primero al revés utilizando un paño seco; después, con el paño humedecido ligeramente, se plancha al derecho.

c) El terciopelo debe estar casi completamente seco, se plancha al aire y al revés, humedeciéndolo ligeramente con un paño.

d) El damasco se debe planchar siempre por el revés colocando un paño encima.

e) Los encajes sencillos y el tul se deben planchar por el revés utilizando un papel de seda y sin que la plancha esté muy caliente.

f) Las prendas de punto se deben planchar por el revés utilizando un paño.

g) El punto elástico no se debe planchar.

h) Los tejidos artificiales deben estar un poco húmedos y la plancha debe estar a baja temperatura.

i) Las prendas de hilo deben estar húmedas y la plancha muy caliente.

9.16 EL DOBLADO

9.16.1 Doblado de ropa de huéspedes enviada a lavandería

a) *Camisas*. Se doblan en cuatro partes y llevará en respaldo una base de cartón sujetada por la mitad con una fajilla de papel, en el cuello se coloca una mariposa de cartón para lograr una presentación más adecuada. Finalmente, la camisa se empaca en una bolsa de polietileno.
b) *Camisetas*. Se doblan en cuatro partes y no se les pone soporte; se empacan directamente en la bolsa destinada para la ropa limpia.
c) *Calzoncillos*. Se doblan en tres partes sin colocarles soporte, y se empacan directamente en la bolsa destinada para la ropa limpia.
d) *Calcetines*. Se doblan en dos partes y se sujetan ambos, por la parte superior, con una pieza de plástico, para lograr una presentación más adecuada y para evitar que se pierda alguno. A continuación se colocan en la bolsa para la ropa limpia.

9.16.2 Ropa de los huéspedes enviada a la tintorería (lavado en seco)

Los pantalones y los sacos se pondrán en sus respectivos ganchos y cada pieza se cubrirá con una bolsa de polietileno para lograr una presentación más adecuada.

Nota importante

Al entregar la ropa al huésped se debe anexar la copia de la lista de lavandería y en algunos hoteles también la copia del cargo respectivo.

9.16.3 Uniformes

Se deben colocar en sus respectivos ganchos para enviarlos al ropero.

9.16.4 Toallas

En algunas lavanderías, especialmente aquellas que brindan el servicio a otros hoteles y restaurantes, las toallas y los manteles se amarran de diez en diez.

9.17 CARGOS A LOS HUÉSPEDES POR EL SERVICIO

Estos cargos son efectuados por el jefe de valets, el valet o el jefe de la lavandería, según lo determine la organización en cada hotel.

En hoteles muy grandes, este cargo lo hace el jefe de valets.

Este cargo será calculado con base en la ropa lavada anotada en la lista de huéspedes. El total se anotará en la lista y, posteriormente, se hará el cargo respectivo mediante una forma impresa especial, la cual debe elaborarse en original y dos copias.

El cargo o forma original se debe enviar a la caja de recepción para que el cajero se encargue de hacer el cargo respectivo a la cuenta del huésped. Una copia se debe enviar a la habitación del huésped junto con la ropa limpia y la otra copia se debe quedar para el control interno de la lavandería y debe archivarse con la copia del cargo. Estos cargos los llevan los valets a la caja de recepción.

A los huéspedes catalogados como sin crédito se les deberá cobrar la ropa en el momento de entregarla y el dinero y la forma de pago se entregará al cajero de recepción.

9.18 REPORTE DE CARGOS DEL DÍA

Con base en los cargos realizados durante el día, el jefe de valets elaborará este reporte que deberá contener un resumen de todos los cargos hechos a los huéspedes, para así calcular el total de las ventas por lavandería y tintorería.

El reporte se debe enviar al cajero de recepción quien a su vez lo entregará al auditor nocturno. Éste debe comprobar que coincidan el total de los cargos enviados durante el día, el total de los informes y el total de los cargos registrados en la máquina.

El reporte debe elaborarse en dos partes: el primero de lavandería y el segundo de tintorería, aunque en algunos hoteles se concentran en un mismo informe.

Generalmente, se elabora en original y dos copias. El original y una copia se envían a la caja de recepción y la otra copia se queda para control de la lavandería.

9.19 OTROS REPORTES

a) *Control de la ropa lavada*. Este reporte lo elabora el lavador, contando diariamente la ropa que se lava para la división de habitaciones y el área de alimentos y bebidas. Consta solamente del original y se debe enviar al jefe de lavandería.

b) *Reporte diario de la producción de la lavandería*. Lo elabora el lavador y complementa el reporte anterior añadiendo el peso diario de las prendas lavadas, así como los pesos acumulados en el mes; este reporte es básico para calcular los costos mensuales.

c) *Control de recepción y entrega de ropa*. Este reporte sólo se debe elaborar cuando la lavandería también ofrece el servicio a otros hoteles y restaurantes de la localidad y lo debe elaborar el encargado de la lavandería con ayuda de sus empleados; en él, se deben anotar las cantidades de ropa que entraron y salieron para un determinado cliente. Consta de original (para el cliente) y dos copias (para lavandería y contabilidad). Con base en este reporte se hará el cargo respectivo.

d) *Nota de remisión*. Este reporte se utiliza cuando la lavandería brinda el servicio a otras personas o huéspedes de otros hoteles, y lo debe elaborar el jefe de valets en original (para la lavandería) y dos copias (para el cliente y para contabilidad). En él se detallan las prendas y el importe respectivo.

e) *Lavado de uniformes*. Es un conteo de los uniformes pertenecientes a los empleados del hotel, lavados diariamente. Este reporte lo deben llenar los lavadores (en agua y en seco) y se deben anotar los tipos de uniformes. Consta de original (para el departamento de contabilidad) y una copia (para la lavandería). Al final de mes se hace el concentrado respectivo con los costos para que el departamento de contabilidad haga el cargo respectivo a los departamentos cuyos empleados obtuvieron el servicio.

f) *Control de valet*. Este reporte lo deben realizar los valets, de acuerdo con la recepción y entrega de ropa de los huéspedes del hotel. Consta solamente de original y en él se anotan los números de las habitaciones que solicitaron el servicio, la hora y el nombre del empleado respectivo. Se debe enviar al jefe del departamento y es muy útil para hacer aclaraciones.

g) *Ropa lavada a ejecutivos*. Este reporte lo debe elaborar el valet, y consta de original (para contabilidad y copia para lavandería); se anotan los tipos, cantidad y costo de lavados de las prendas dependiendo de cada ejecutivo del hotel. Contabilidad hará el cargo respectivo a gastos de administración o la cuenta que se determine.

h) *Reporte diario de ropa de habitaciones de ejecutivos*. Este reporte lo debe elaborar el jefe de lavandería ya sea diario, semanal o mensualmente, dependiendo de la cantidad de ejecutivos que vivan dentro del hotel y de si sus habitaciones tienen el servicio de lavado de sábanas, toallas, fundas, etc. Este gasto no será cargado a la división de habitaciones, sino a gastos de administración o alguna otra cuenta.

i) *Inventario de suministros*. Periódicamente (mensual, quincenal o semanalmente) los empleados de la lavandería deberán hacer un inventario de los suministros utilizados en su área. Estos inventarios son entregados al jefe de lavandería para establecer el concentrado de datos, del cual se debe enviar una copia al departamento de contabilidad para considerarse en los activos de la empresa. Con base en estos inventarios, se solicitarán artículos al almacén, o se solicitará al departamento de compras el material faltante.

j) *Lista de asistencia*. Todos los días, el jefe de lavandería debe verificar la asistencia del personal y anotar los datos de la lista semanalmente; asimismo, hará la concentración del tiempo trabajado por sus empleados y llenará una forma especial en los siguientes tantos: original para el departamento de contabilidad (nómina), una copia para el departamento de personal y otra para el archivo de lavandería.

k) *Horas extras*. Cuando por algún motivo se necesite que un empleado del departamento trabaje tiempo extra, se llenará este reporte, el cual deberá ser autorizado por el jefe de lavandería y con el visto bueno del gerente de la división habitaciones o del gerente. El reporte se elabora y se distribuye de la

siguiente forma: original (para el departamento de contabilidad, anexado a la lista de asistencia), una copia al departamento de personal y otra para el archivo de la lavandería.

l) *Orden de trabajo*. Cuando alguna maquinaria o equipo del departamento de lavandería sufra algún desperfecto, el jefe del departamento deberá enviar un reporte al de mantenimiento para que se encarguen de la reparación. A este reporte se le llama *orden de trabajo* y consta de original (para el jefe del departamento de mantenimiento) y una copia (para el archivo de la lavandería). Esta copia debe ir firmada o sellada de recibido por la persona que recibió el reporte, anotando también la fecha y hora. En el caso de reparaciones de emergencia, se les llama por teléfono y posteriormente se les entrega la forma impresa.

9.20 ANÁLISIS MENSUAL DE RESULTADOS

Diariamente se deben llevar estadísticas de las cantidades de ropa, (especificando cada tipo), lavadas y planchadas de cada departamento. Al finalizar el mes, se elaboran los resúmenes de las prendas lavadas (sábanas, toallas, tapetes, etc.) y se levantan inventarios de los productos, para conocer la cantidad de éstos que se utilizó durante el mes.

En algunos hoteles, este departamento se maneja como un negocio independiente del hotel, con ingresos y egresos propios.

Los egresos se refieren a los gastos de electricidad, agua, nómina y otros productos. Los ingresos se refieren a los pagos por el servicio de lavado y planchado que hacen los departamentos de alimentos y bebidas y la división de habitaciones, así como los pagos de los huéspedes por el servicio de lavandería y tintorería (se recomienda la lectura del libro *Departamento de lavandería* de Sixto Báez Casillas, en donde se detalla en un capítulo completo este tema).

Con base en todos estos datos se pueden calcular los costos en el lavado de cada toalla, mantel, servilleta, etcétera.

9.21 ARCHIVO DE LA LAVANDERÍA

Es muy conveniente que el jefe del departamento disponga de su propia oficina y que tenga un archivo actualizado de los siguientes aspectos:

a) Garantías de la maquinaria y el equipo.
b) Copias del mantenimiento preventivo de la maquinaria.
c) Control del mantenimiento correctivo de la maquinaria.
d) Análisis del agua.
e) Control del personal (eventual y de planta).
f) Domicilio del personal.
g) Copias de las solicitudes del servicio de huéspedes.

h) Copias de cargos a los huéspedes.
i) Copias de los reportes diarios.
j) Copias de las requisiciones de compras.
k) Fórmulas para el lavado dependiendo de los productos.
l) Tiempo de lavados.
m) Control de ropa lavada a los departamentos.
n) Control de uniformes lavados.
ñ) Control de ropa de ejecutivos.
o) Reporte del valet.
p) Inventarios actualizados de maquinaria, equipo y suministros.
q) Control de costos de lavandería y por departamento.
r) Costos por pieza.
s) Costos de suministros utilizados.
t) Análisis de los resultados mensuales.
u) Pesos de prendas y capacidades de las máquinas.
v) Descripción de los puestos del personal.
w) Manual de procedimientos del departamento.
x) Control de asistencia del personal.

9.22 ESTUDIO DE UN CASO REAL

El caso siguiente se ha presentado en las lavanderías de los hoteles.

Al llegar la ropa sucia que envían las camareras de las habitaciones, nos hemos encontrado sábanas, toallas y otro tipo de ropa con manchas de sangre. No debemos olvidar la proliferación del SIDA en el mundo.

a) ¿Cómo se debe manipular este tipo de ropa por la camarera?
b) ¿Cómo se debe manipular este tipo de ropa en la lavandería?
c) ¿Qué hacer cuando se encuentran jeringas en la ropa de cama?
d) ¿Qué hacer con ropa de cama con otros líquidos orgánicos?
e) ¿Qué tipo de ropa se debe incinerar?
f) ¿Qué hacer con colchones manchados de sangre?

CAPÍTULO 10

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

10.1 INTRODUCCIÓN

Cuando un huésped elige determinado hotel, toma en cuenta diversos aspectos, sin embargo, entre los principales están la seguridad y la moralidad del establecimiento, ya que el hotel va a ser como una segunda casa para él y buscará un lugar que tenga prestigio en estos aspectos.

Un hotel siempre debe preocuparse por conservar una imagen familiar y por brindar seguridad a todos sus huéspedes.

Muchos hoteleros han mostrado poco interés en estos aspectos y sus negocios han decaído, debido a que la clientela es reducida y de baja categoría.

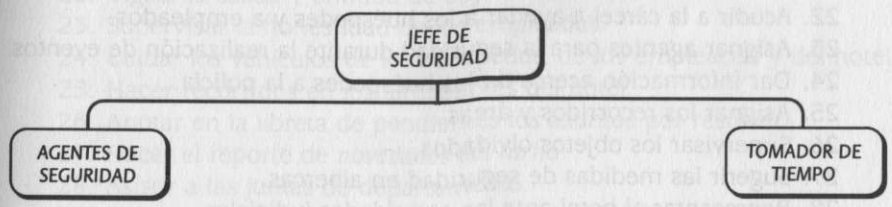
Todo buen gerente debe preocuparse, desde la apertura del hotel, por formular una serie de normas básicas referentes a la seguridad y la moralidad del establecimiento.

Algunos hoteles cuentan con un departamento de seguridad, el cual se describirá a continuación.

10.2 ORGANIGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

10.2.1 ORGANIGRAMA

Los principales miembros del departamento de seguridad son los siguientes:



El jefe de seguridad recibe órdenes directas del gerente general o de algún otro ejecutivo del hotel, dependiendo del organigrama general del hotel.

10.2.2 Descripción de puestos

Cada hotel debe elaborar sus propias descripciones, pero las más comunes son las siguientes:

a) Jefe de seguridad

Realiza las siguientes funciones:

1. En relación con su personal, ayudar en la selección y capacitación; asignar trabajos, supervisar; evaluar, asignar turnos de trabajo, otorgar permisos y mantener motivados a sus subordinados.
2. Sugerir el establecimiento de políticas de seguridad.
3. Sugerir medidas para la prevención y el combate de incendios.
4. Supervisar los registros de calderas y fogoneros.
5. Sugerir la iluminación de algunas áreas.
6. Supervisar que se lleven a cabo las políticas de compra, recepción y almacén.
7. Sugerir y revisar el funcionamiento de las alarmas.
8. Solicitar los servicios al asesor jurídico.
9. Sugerir políticas para recepción de cheques y cuentas por cobrar.
10. Supervisar que los cajeros estén afianzados.
11. Ordenar protecciones para los cajeros.
12. Ejecutar medidas para prevenir robos.
13. Ordenar revisiones de la basura.
14. Supervisar el trabajo del tomador de tiempo.
15. Ordenar las vigilancias especiales.
16. Ordenar las revisiones a gavetas.
17. Investigar a los prospectos de contratación.
18. Capacitar sobre seguridad a otros empleados.
19. Hacer investigaciones a los huéspedes que se fueron sin pagar.
20. Ordenar las vigilancias de huéspedes con saldo alto.
21. Hacer investigaciones por los robos cometidos en el hotel.
22. Acudir a la cárcel a ayudar a los huéspedes y a empleados.
23. Asignar agentes para la seguridad durante la realización de eventos.
24. Dar información acerca de los huéspedes a la policía.
25. Asignar los recorridos y áreas.
26. Supervisar los objetos olvidados.
27. Sugerir las medidas de seguridad en albercas.
28. Representar al hotel ante las autoridades judiciales.
29. Sugerir los métodos para el control de las llaves.
30. Supervisar la operación de las cajas de seguridad.
31. Supervisar las salidas y entradas de objetos.
32. Supervisar el control de vehículos.
33. Supervisar los controles numéricos.
34. Revisar la libreta de pendientes.

35. Firmar y elaborar los reportes para el gerente.
36. Realizar juntas con los miembros de su departamento.
37. Participar en las juntas de jefes de departamento.
38. Supervisar la actualización del archivo de seguridad.
39. Supervisar las entradas y salidas de grupos.
40. Supervisar la buena imagen y moralidad del hotel.

b) *Agente de seguridad*

Sus funciones específicas son:

1. Supervisar que los empleados cumplan con el reglamento interior.
2. Formar parte de las cuadrillas contra incendio.
3. Acompañar a los empleados cuando se abra el almacén.
4. Proteger a los cajeros.
5. Revisar la basura.
6. Prevenir robos.
7. Sustituir al tomador de tiempo cuando se ausenta.
8. Vigilar la entrada y salida de los empleados.
9. Realizar las investigaciones a prospectos.
10. Vigilar el orden y la moralidad en los bares y en el hotel en general.
11. Reportar a los empleados deshonestos.
12. Vigilar a los huéspedes que tengan saldos altos.
13. Hacer investigaciones de cuentas de los clientes que se fueron sin pagar.
14. Hacer investigaciones por robos en el hotel.
15. Ayudar al capitán del bar cuando tiene problemas con algún cliente.
16. Reportar las acciones de trabajo.
17. Hacer los recorridos que se le asignen.
18. Hacer labor de vigilancia en eventos especiales.
19. Vigilar que los empleados entreguen los objetos que se encuentran.
20. Vigilar que se respete el reglamento de la alberca.
21. Ayudar en caso de existir huéspedes escandalosos.
22. Vigilar la salida y entrada de objetos del hotel.
23. Supervisar la honestidad de los empleados.
24. Cuidar los vehículos de los huéspedes, de los empleados y del hotel.
25. Hacer recorridos en los alrededores del hotel.
26. Anotar en la libreta de pendientes los asuntos por resolver.
27. Hacer el reporte de *novedades del turno*.
28. Asistir a las juntas de departamento.
29. Acompañar a los huéspedes importantes, previa orden.
30. Vigilar la entrada y salida de grupos.
31. Reportar actos y condiciones inseguros que puedan causar incendios o accidentes.
32. Hacer revisiones de gavetas.
33. Aplicar medidas preventivas y correctivas contra la prostitución en el hotel.

c) Tomador de tiempo

Sus funciones específicas son:

1. Entregar a los empleados la tarjeta de tiempo para que la chequen, o en algunos casos checarla él mismo.
2. Verificar en la tarjeta del empleado, su número y nombre.
3. Familiarizarse con las claves y la filiación de los empleados.
4. Cuidar que las tarjetas no tengan borrones ni dobles checadas.
5. Controlar a los empleados eventuales, previo oficio del departamento de personal.
6. Cuidar que los empleados no chequen la salida cuando entran, ni la entrada cuando salen.
7. Impedir la entrada de empleados que no van a trabajar, a menos de que tengan algún asunto que tratar con el hotel o con previa autorización.
8. Cuando se tengan meseros extras para un banquete, controlarlos con tarjetas especiales o a través de una libreta destinada para ello.
9. Supervisar que los empleados no entren ni salgan con aliento alcohólico.
10. Cuando un empleado llegue tarde, pedir la autorización a su jefe inmediato para dejarlo entrar (debe estar establecido el límite de tolerancia en el reglamento interior de trabajo).
11. Cuidar que se mantenga orden y disciplina en los baños de los empleados.
12. Supervisar la salida de objetos mediante pase de salida.
13. Revisar los objetos que los empleados introducen al hotel.
14. Cuidar que los empleados no proporcionen información confidencial acerca de otros empleados o huéspedes; a estas personas habrá que turnarlas al departamento de personal o seguridad, según sea el caso.
15. En algunos hoteles, cuidar que los empleados no se lleven los uniformes a sus casas.
16. Entregar la correspondencia y los recados a los empleados.
17. Cambiar las tarjetas periódicamente.
18. Elaborar los reportes que le solicitan los departamentos de contabilidad y de personal.
19. En algunos hoteles cuidar algunas llaves, registrándolas en una libreta destinada para tal fin.
20. En algunos hoteles, controlar las llaves de los vehículos del hotel.

10.3 PAPELERÍA USADA EN EL DEPARTAMENTO

Las formas impresas que se utilizan con mayor frecuencia en el departamento de seguridad son:

a) Requisición al almacén.
b) Autorización para tiempo extra.
c) Lista de asistencia.

d) Pase de salida a empleados.
e) Memorándum.
f) Pase de salida de paquetes.
g) Reporte de extravío.

10.4 MATERIALES

Se recomienda tener lo siguiente:

a) Lámparas de mano para los agentes (recorridos nocturnos).
b) Cámaras de circuito cerrado de televisión.
c) Esposas metálicas.
d) Tinta invisible y lámpara de luz ultravioleta.
e) Censor de movimiento (para investigar robos).
f) Equipo para detectar y recoger huellas dactilares.
g) Material para primeros auxilios.
h) Equipo contra incendios.
i) Reloj checador portátil para recorridos.

10.5 PROGRAMA DE SEGURIDAD

El jefe de departamento de seguridad debe elaborar este programa cada año con la ayuda de los demás jefes departamentales del hotel, para posteriormente presentarlo al gerente con la finalidad de que éste lo apruebe.

En forma periódica este programa debe revisarse para detectar posibles desviaciones y corregirlas de inmediato. Debe incluir los siguientes aspectos:

1. Prevención y combate de incendios.
2. Calderas y fogoneros.
3. Iluminación.
4. Compras y recepción de mercancías.
5. Almacén general.
6. Alarmas.
7. Asesor jurídico.
8. Seguros.
9. Fondos de cajas.
10. Cambio de cheques.
11. Tarjetas de crédito.
12. Fianzas a cajeros y otros empleados.
13. Cajeros nocturnos.
14. Protección a cajeros.
15. Prevención de robos.
16. Prevención de robos por los empleados.
17. Revisión de la basura.

American Resort ★★★★★

INVENTARIO DE EQUIPAJE **Nº 000050**

HOTEL _____ FECHA _____

MOTIVO: _____

HABITACIÓN No. _____ NOMBRE DEL HUÉSPED _____

MALETA:
PANTALÓN:
CAMISA:
BLUSA:
ZAPATOS:
ANILLO:
ARETES:
RELOJ:
CÁMARA FOTOGRÁFICA:
SWETER:
SACO:
DOCUMENTOS:
PULSERA:
COLLAR:
LENTES:
PORTAFOLIO:
OTROS:

OBSERVACIONES:

AMA DE LLAVES CAMARISTA

GERENCIA

Figura 10.1 Hoja para inventariar equipaje de huéspedes.

LISTA DE ASISTENCIA

DEPARTAMENTO _____ SEMANA DEL _____ AL _____ DE _____

	NOMBRE	S	D	L	M	M	J	V	Total Horas	Horas Extras
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										

CLAVES:				
	ASISTENCIA	X	ENFERMEDAD	E
	FALTA	F	PERMISO	P
	DESCANSO	D	VACACIONES	V
	SUSPENSIÓN	S	ACCIDENTE	A

_____
JEFE DEL DEPARTAMENTO

HORAS EXTRAS

EMPLEADO _____ DEPTO. _____

MOTIVO _____

_____

_____

DE LAS _____ HRS. A LAS _____ HRS. TOTAL H.E. _____

FECHA _____

_____ Vo. Bo. DEPTO. PERSONAL

_____ AUTORIZADO POR

Figura 10.2 Lista de asistencia del personal y hoja para autorización de trabajo de horas extras.

American Resort ★★★★★

REQUISICIÓN INTERNA DE ALMACÉN **17007**

FECHA _____

DE: ALMACÉN

A: _____

☐ BEBIDAS ☐ ALIMENTOS ☐ OTROS

NOTA: Utilizar una requisición para cada grupo, que debe marcrse con una "x"

FAVOR DE ENTREGAR LA SIGUIENTE MERCANCÍA

LOS DATOS DE ESTAS COLUMNAS LOS LLENARÁ EL ALMACENISTA

CANT.	UNIDAD	ARTÍCULOS	ART. NÚM	CANT. ENTREGADA	PRECIO UNIT.	TOTAL

SOLICITADO POR _____ AUTORIZADO POR _____ RECIBIDO POR _____

NOTA: ENVIAR ORIGINAL Y COPIA AL ALMACÉN

Figura 10.3 Hoja para requerir artículos del almacén.

American Resort ★★★★★

PASE DE SALIDA PARA PAQUETES

FECHA _____

NOMBRE _____

PAQUETES _____

CONTENIDO _____

_____

_____

_____ _____

VIGILANTE AUTORIZACIÓN

Figura 10.4 Pase de salida para que los empleados puedan sacar algún objeto del hotel.

18. Tomador de tiempo.
19. Entrada y salida de empleados.
20. Vigilancia al personal.
21. Fotos y huellas dactilares de empleados.
22. Gavetas para empleados.
23. Investigaciones a prospectos de contratación.
24. Capacitación sobre seguridad a los empleados del hotel.
25. Empleados deshonestos.
26. Huéspedes escandalosos en habitaciones.
27. Huéspedes fallecidos en las habitaciones.
28. Suicidios en el hotel.
29. Prostitución en el hotel.
30. Drogas encontradas en el hotel.
31. Huéspedes con saldos altos.
32. Prevención para evitar que se vayan sin pagar los huéspedes.
33. Huéspedes que se fueron sin pagar su cuenta.
34. Robo de valores en las habitaciones.
35. Robo de valores en automóviles.
36. Robo de automóviles.
37. Personas extrañas en el hotel.
38. Daños causados al hotel por los huéspedes.
39. Huéspedes en la cárcel.
40. Empleados en la cárcel.
41. Protección a los huéspedes contra abusos de choferes de autos de alquiler.
42. Problemas con clientes en el bar.
43. Verificaciones de alimentos y bebidas.
44. Información acerca de huéspedes proporcionada a terceras personas.
45. Accidentes de trabajo.
46. Amenaza de explosión de bomba.
47. Protección de pérdidas del negocio.
48. Seguridad en la información confidencial del hotel.
49. Turnos de trabajo de los empleados del departamento.
50. Asignación de áreas a los empleados de seguridad.
51. Recorridos.
52. Vigilancia en las áreas de habitaciones.
53. Estacionamientos.
54. Vigilancia en las áreas de alimentos y bebidas.
55. Eventos especiales.
56. Llegadas y salidas de grupos.
57. Capacitación a los empleados de seguridad.
58. Avisos a los huéspedes para su seguridad.
59. Objetos olvidados y encontrados.
60. Albercas.
61. Comisión Mixta de Higiene y Seguridad.

62. Control de las llaves de las habitaciones.
63. Control de las llaves de las oficinas.
64. Control de las llaves de los almacenes.
65. Control de las llaves de la cocina y los salones.
66. Control de la llave maestra.
67. Rotación de los cilindros.
68. Cadenas de seguridad y mirillas.
69. Cajas de seguridad.
70. Salidas de objetos del hotel.
71. Control de vehículos de huéspedes.
72. Control de vehículos propiedad del hotel.
73. Control de zonas aledañas.
74. Controles numéricos.
75. Libreta de pendientes.
76. Reporte del departamento de seguridad.
77. Juntas del departamento.
78. Archivo del departamento.

10.6 PREVENCIÓN Y COMBATE DE INCENDIOS

10.6.1 Prevención de incendios

Desde antes de la apertura del hotel, se deben establecer un conjunto de acciones, tanto para la prevención como para el combate de incendios. Se recomienda lo siguiente:

a) Estructura protegida con materiales para resistir el fuego.
b) Escaleras de emergencia a prueba de humo.
c) Salidas de emergencia en salones de convenciones y bares.
d) Utilizar madera tratada para resistir el fuego.
e) Helipuerto en los hoteles de más de diez pisos.
f) Elevadores que retornan automáticamente al vestíbulo en caso de incendio.
g) Huecos de los elevadores bien ventilados y con sistemas de extracción de aire.
h) Sistema de rociado automático en algunas áreas, utilizando un sistema propulsor independiente.
i) Detectores de humo en algunas áreas.
j) Tomas de agua en lugares estratégicos.
k) Extintores en las áreas del hotel.
l) Alumbrado de emergencia.
m) Letreros colocados en los pasillos para caso de incendio, escritos en los idiomas de los huéspedes que suelen ocupar el hotel con mayor frecuencia.

n) Avisos para huéspedes en casos de incendio, colocados en las habitaciones.
ñ) Sistemas de comunicación con las habitaciones.
o) Sistema de alarmas en el hotel.
p) Detectores termoeléctricos.
q) Disponer de suficiente material para el combate de incendios, incluyendo mascarillas para protección de humo y tanques de oxígeno.
r) Establecer procedimientos para los casos de incendio, incluyendo los sistemas de desalojo de huéspedes y empleados.
s) Instruir a los empleados sobre procedimientos y hacer ensayos de combate de fuego.
t) A través de la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene, integrar cuadrillas de bomberos con los empleados.

También se recomiendan las siguientes acciones para prevenir incendios:

a) Hacer pruebas frecuentes de las cargas eléctricas en el hotel.
b) No colocar velas en las habitaciones.
c) Cerrar las llaves de acceso de gas a las estufas durante la noche.
d) Usar combustible sólido al asar alimentos en el restaurante.
e) Revisar constantemente los recipientes que funcionan a presión.
f) Revisar constantemente las líneas de conducción del combustible.
g) Cuando se pinte alguna sección del hotel, no se deben dejar materiales fácilmente inflamables como: thiner, gasolina, aguarrás, etc.
h) Revisar constantemente las cargas de los extintores.
i) Tener cuidado con el cochambre de la cocina.

Cada hotel, dependiendo de sus características, debe establecer sus propias normas de seguridad cumpliendo como mínimo con el reglamento de higiene y seguridad de la Ley Federal de Trabajo.

No hay que olvidar que deben protegerse las vidas humanas tanto de huéspedes como del personal, al igual que la fuente de trabajo.

El departamento de seguridad debe vigilar adecuadamente que se cumplan las normas de prevención de incendios.

10.6.2 Combate de incendios

Todos los empleados deben estar capacitados para combatir cualquier tipo de incendio. Es conveniente que se les instruya respecto a las distintas formas en que acontecen:

Tipo A — Producido por combustibles sólidos.
Tipo B — Producido por líquidos y gases inflamables.
Tipo C — Producido por corriente eléctrica.

Los empleados también deben conocer los lugares donde existen mangueras, extintores y otros tipos de materiales para combatir el fuego (hachas, mascarillas, impermeables, etc.).

Al descubrir el incendio, se debe tratar de apagarlo antes de que se extienda; en caso de ser intenso se debe proceder de la siguiente manera:

a) Se llamará a la operadora de teléfonos, quien a su vez llamará a los bomberos, al departamento de mantenimiento, a la recepción y a la gerencia.
b) Se establecerá una autoridad para dirigir las maniobras de combate de incendios (jefe de mantenimiento, gerente, o jefe de recepción, etc.) mientras el comandante de bomberos llega a hacerse cargo de la situación.
c) Se establecerán grupos de empleados para las siguientes actividades:

1. Evacuación de huéspedes.
2. Cuadrilla de combate de incendios.
3. Formación de perímetro de control para evitar el pillaje.
4. Rescate de documentos y de pertenencias.

d) Se tendrá un sistema de comunicación constante entre huéspedes y empleados.
e) Se determinarán los lugares a donde se deberá conducir a los huéspedes.

Por último, se recomienda lo siguiente:

1. Se debe invitar al jefe o jefes de bomberos de la ciudad a visitar el hotel para que orienten sobre aspectos específicos en la seguridad del centro de trabajo. Ellos también se familiarizarán con las instalaciones del hotel y tomas de agua (inclusive se les puede invitar a desayunar o a comer como reconocimiento a su admirable labor).
2. Los agentes de seguridad deben reportar actos y condiciones inseguros que puedan provocar incendios en el hotel.

10.7 ILUMINACIÓN DE LAS ÁREAS

El jefe de seguridad debe aportar ideas sobre la iluminación de determinadas áreas donde se puedan cometer delitos.

Algunas de estas áreas pueden ser:

a) Estacionamientos.
b) Zonas aledañas y linderos.
c) Áreas de servicio.
d) Pasillos.
e) Albercas.
f) Almacenes.
g) Vestidores de los empleados.
h) Áreas de mantenimiento.
i) Oficinas.

La solicitud debe enviarse al gerente, para que envíe la orden al jefe de mantenimiento.

10.8 SEGUROS

Entre los seguros más importantes que los hoteles deben adquirir se encuentran los siguientes:

10.8.1 SEGUROS DE CARÁCTER GENERAL

a) Seguro de personas (de grupo, vida colectivo, nombre, clave, accidentes y gastos médicos mayores).
b) Daños (incendios, explosiones, terremoto, huracanes, etc.).
c) Seguro de robo con violencia.
d) Seguro de efectivo y valores.
e) Seguro de calderas y aparatos a presión.
f) Seguro de rotura de maquinaria.
g) Seguro de rotura de cristales.
h) Seguro de automóviles del hotel.
i) Seguro de anuncios luminosos.

10.8.2 SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL

Este tipo de seguro los deben tener todos los hoteles y sus coberturas son las siguientes:

I. *COBERTURA BÁSICA*

Queda asegurada, dentro del marco de las condiciones de la póliza, la responsabilidad civil legal en que incurriere el asegurado por daños a terceros, derivada de las actividades propias de la hotelería que se menciona en la cédula. Queda asegurada, por ejemplo, su responsabilidad en:

1. *INMUEBLES*:

Como propietario, arrendatario o usufructurario de terrenos, edificios o locales que sean utilizados para la actividad citada. Para asegurar la responsabilidad legal de arrendatario por daños a un inmueble tomado en arrendamiento, se requiere la cobertura adicional de responsabilidad civil legal de arrendatario.

2. *INSTALACIONES*:

Como propietario, arrendatario o usufructurario de las instalaciones comprendidas en los terrenos, edificios o locales mencionados como:

a) Mobiliario y objetos de ornamentación.
b) Cocinas, cafeterías, restaurantes, bares, centros nocturnos, salones de recreo, juegos y similares.
c) Instalaciones higiénicas, eléctricas, antenas de televisión y radio, ascensores y montacargas.
d) Instalaciones de seguridad (servicios contra incendio, perros guardianes, sistemas de alarma y similares).
e) Piscinas, baños, instalaciones deportivas, parques y jardines.
f) Depósito de combustible, instalaciones para climas artificiales.
g) Garages y estacionamientos. Para asegurar los daños a vehículos ajenos (o a su contenido) en poder del asegurado, se requiere la cobertura adicional de responsabilidad civil de garage o estacionamiento de automóviles.
h) Instalaciones de propaganda (anuncios, carteles publicitarios u otras), dentro o fuera de sus inmuebles.
i) Instalaciones de sanidad, así como aparatos u otras instalaciones reconocidas por la ciencia médica, en caso de contar con consultorio para huéspedes.

3. *SERVICIO DE ALIMENTOS*:

Por el suministro de comidas y bebidas dentro y fuera (banquetes u otros servicios a domicilio) de los predios del asegurado.

4. *SERVICIOS SUPLEMENTARIOS*:

Por la presentación, a huéspedes o clientes, de servicios suplementarios, como:

a) Bar.
b) Restaurante.
c) Centro nocturno.
d) Peluquería.
e) Valet.
f) Sauna o baños de vapor.
g) Boutique.
h) Juegos de salón.
i) Vehículos sin motor.
j) Animales domésticos.

Siempre que esas prestaciones se realicen sin que su explotación sea cedida o concesionada a otras personas físicas o morales.

5. *RESPONSABILIDAD DEL PERSONAL*:

Está asegurada, además conforme a las condiciones de la póliza, la responsabilidad civil legal personal frente a terceros, de sus empleados y trabajadores, derivada de la actividad material de este seguro.

Queda excluida la responsabilidad de las personas que no están en relación de trabajo con el asegurado.

II. *COBERTURAS ADICIONALES*

Están aseguradas (en concordancia con lo estipulado en la cláusula 3a. inciso d), de las condiciones generales de la póliza y dentro de su marco, cuando en la cédula de la póliza se indique y con los deducibles convenios, las siguientes responsabilidades:

1. *GUARDARROPA*:

a) Falta de entrega, por confusión, robo o daños, de las prendas de vestir que los huéspedes o clientes hubieren entregado en un guardarropa permanentemente vigilado y accesible sólo al personal encargado.

b) Los límites de responsabilidad, por prenda y por la vigencia del seguro, se indican en la cédula de la póliza.

c) Quedan excluidas responsabilidades por falta de entrega.

- De dinero, objetos de valor u otros bienes que se encuentren dentro de las prendas entregadas.
- Cuando el cliente o huésped hubiere extraviado la ficha o contraseña del guardarropa y no fuese posible demostrar el depósito por otros medios.

2. *LAVADO Y PLANCHADO*:

a) Problemas de entrega, por confusión, robo o daño, de las prendas de vestir que los huéspedes hubieren entregado mediante constancia escrita para el servicio de lavado o planchado.

b) Los límites de responsabilidad por prenda y por la vigencia del seguro se indican en la cédula de la póliza.

c) Quedan excluidas las responsabilidades por falta de entrega de dinero, objetos de valor u otros bienes que se encuentren dentro de las prendas entregadas.

3. *EQUIPAJES Y EFECTOS DE LOS HUÉSPEDES*:

a) Responsabilidad civil legal derivada de daños o desaparición de los equipajes y efectos introducidos al establecimiento de hospedaje por los huéspedes, sus familiares y acompañantes (con excepción de animales y vehículos motorizados, sus accesorios y contenido). También forman parte de esta cobertura los equipajes y efectos recibidos para su custodia en la recepción o en la consejería.

b) Los límites de la responsabilidad por reclamación y por la vigencia del seguro se indican en la cédula de la póliza.

c) Quedan excluidas las responsabilidades por daños o desaparición del dinero, valores, joyas, objetos de alto precio, manuscritos, planos, diseños, documentos, promesas de pago u objetos de valor puramente estimativo.

4. *RECEPCIÓN DE DINERO Y VALORES*:

a) Responsabilidad civil legal por servicio de recepción o custodia de dinero, valores, joyas u objetos de alto precio entregados por los huéspedes, cuando sean guardados en lugares seguros y únicamente como consecuencia de robo con violencia o por asalto, abuso de confianza, incendio y explosión.

b) Los límites de responsabilidad por reclamación y por la vigencia del seguro se indican en la cédula de la póliza.

c) Quedan excluidas las responsabilidades por daños o desaparición de manuscritos, planos, diseños, documentos, promesas de pago u objetos de valor puramente estimativo.

5. *GARAGE O ESTACIONAMIENTO DE AUTOMÓVILES*:

a) Esta cobertura surte efecto cuando el servicio esté ubicado en un local cerrado o bardeado, de acceso controlado, con registro e identificación de entrada y salida de cada vehículo. Esta cobertura quedará sin efecto en caso de que el servicio no opere de acuerdo con las bases anteriores.

b) Cuando el estacionamiento opera de acuerdo con sistemas de empleados acomodadores, sólo quedan asegurados los daños que sufran los propietarios de los automóviles por:

- Incendio o explosión.
- Robo total del vehículo o pérdida del mismo por abuso de confianza.
- Colisiones o vuelcos (sólo cuando el acomodador, al ocurrir el daño, cuente con la licencia adecuada para conducir, otorgada por la autoridad competente).

c) Cuando el estacionamiento opera de acuerdo con un sistema sin acomodadores (autoservicio), sólo quedan asegurados los daños que sufran los propietarios por:

— Incendio o explosión.
— Robo total de vehículo o pérdida del mismo por abuso de confianza.

d) Los límites de la responsabilidad por automóvil y por la vigencia del seguro se indican en la cédula de la póliza.

Fuente: ASEMEX Aseguradora Mexicana, S.A.

American Resort
★★★★★

AVISO EN CASO DE INCENDIO

En caso de emergencia

Cuando llegue a su cuarto:

Localice las salidas de emergencia, las alarmas y los extinguidores que haya en el piso.
Cuente las puertas entre su habitación y las salidas de emergencia para orientarse en caso de mucho humo.
Mire por la ventana, fíjese en la altura y sus alrededores.

In case of fire

When you check in:

Locate fire exits, alarms and extinguishers on your floor.
Count doors between your room and exits to have a reference point if it is smoky.
Look out through the window, note height and surroundings.

La información que este folleto contiene es de gran importancia para su sobrevivencia en caso de incendio, por favor tómese el tiempo necesario para leerlo y comprender la información que contiene, en caso de un incendio estos conocimientos tan simples pueden salvarle la vida.

Please take the time to read and understand the vital information contained in this brochure.
In a fire, this simple knowledge could save your life.

Si el incendio es en su habitación:
Deje su habitación, cierre la puerta y avise por teléfono o haga funcionar la alarma.
If fire is inside your room:
Leave your room, close door and report the fire by calling or pulling fire alarm.

Si el incendio no es en su habitación:
Pruebe con la mano si la puerta está caliente antes de abrirla.
If fire is not in your room:
Test door knob with your hand for heat before opening.

Si la puerta está caliente:
Permanezca en su habitación y pida ayuda por teléfono. Llene la bañera y tape las aberturas con toallas mojadas hasta que vengan en su ayuda.
If door is hot:
Stay in your room, phone for help. Go to the bathroom, fill the tub and seal cracks in the door with wet towels. Cover your face with towels. Wait for help.

Si la puerta no está caliente:
Abra la puerta con cuidado y no olvide llevar consigo la llave de su habitación.
If door is cool:
Open door slowly and don't forget to take your room key with you.

Camine a la salida de emergencia más cercana y baje a la calle. Si la salida hacia abajo no presenta seguridad, regrese a su habitación y permanezca allí.
En caso de que el corredor tenga humo, manténgase agachado.
Walk to nearest exit and go down to street. If exiting down is unsafe, return to room and stay there.
If hall is smoky stay low.

No use el elevador.
Do not use elevator.

Figura 10.5 Avisos para huéspedes en casos de incendio.

10.9 PREVENCIÓN DE ROBOS

10.9.1 Prevención de robos a huéspedes

Entre las medidas más importantes se debe tomar en cuenta lo siguiente:

a) Se debe colocar un aviso notificando acerca de la no responsabilidad del hotel por extravío de dinero y valores en el reglamento del hospedaje, tarjeta de registro y avisos en cada habitación.

b) Los recepcionistas deben verificar el nombre del huésped al entregar la llave.

Reglamentos en el Hotel	
Huéspedes	**Empleados**
• Registro obligatorio. • No se admiten visitas. • No se admiten animales. • El pago se debe hacer por adelantado. • El hotel no se hace responsable por valores no depositados en las cajas de seguridad. • No introducir bebidas compradas por el cliente en áreas públicas. • Si un huésped hace algún daño, lo debe pagar. • Los objetos olvidados se guardan sólo durante seis meses. • Las reservaciones sin depósito vencen a las 6 p.m. • La hora de salida es a la 1 p.m. • No introducir hieleras o cristalería en el área de la alberca. • No tender ropa en los balcones.	• Tener buena presentación y usar gafete. • El límite de tolerancia para llegar al trabajo son 10 minutos. • Todo objeto que se extrae del hotel requiere pase de salida. • No se permiten las visitas a empleados. • No fumar en el trabajo. • Usar los baños para empleados. • No utilizar las instalaciones para uso exclusivo de clientes. • Los empleados del departamento de seguridad pueden revisar a los empleados a la salida. • El empleado no puede permanecer en el hotel fuera de su horario. • No se permite introducir armas o drogas al trabajo. • Checar la entrada y salida uniformado.

c) Las camaristas no deben abrir las habitaciones a personas extrañas.

d) Los hoteles que todavía usan llaves metálicas deben tener un mejor control de las mismas; de ser preciso, cobrar una determinada cantidad al huésped que no la regrese o la extravíe.

e) Se debe hacer la rotación periódica de los cilindros de las chapas de habitaciones.

f) Se debe tener un buen control de la llave maestra.
g) Las camaristas no deben prestar a nadie las llaves de sus habitaciones.
h) Se debe reportar de inmediato a los sospechosos que merodeen en las áreas del hotel.
i) No se debe permitir el acceso a las habitaciones de personas no registradas.
j) Se deben hacer recorridos continuos por el hotel por parte de los agentes de seguridad, especialmente en las áreas de habitaciones.
k) Las telefonistas deben verificar el apellido de los huéspedes antes de llamarles a sus habitaciones.
l) Se debe tener una buena iluminación nocturna.
m) Se recomienda que las llaves no tengan el número de habitación (sólo una clave).

10.9.2 Prevención de robos al hotel:

Entre las medidas más importantes, se recomiendan las siguientes:

1. Se deben establecer los límites en las cajas.
2. Los agentes de seguridad deben acompañar a los cajeros cuando transporten dinero.
3. No se debe dar acceso al área de caja general, los días de pago (es preciso montar una vigilancia especial).
4. Se debe tener especial cuidado cuando se juntan depósitos de varios días por haber cerrado el banco.
5. No se debe abrir la caja fuerte en presencia de extraños.
6. Si se pierde la llave de un lugar importante, se debe cambiar la chapa.
7. Se debe tener afianzados a los cajeros y demás personas que manejen dinero.
8. Se deben hacer arqueos periódicos a todos los cajeros.
9. Se deben separar las funciones de compras-recepción de mercancía y pago.
10. Las cajas deben estar cerradas, excepto cuando se hace la transacción.
11. Se debe tener control estricto de cheques, comandas y facturas.
12. Se debe tener un control muy estricto de los descuentos, ajustes y cortesías.
13. Se debe tener un control de las llamadas de larga distancia (verificación periódica).
14. Se debe tener el control de las salidas tarde.
15. Se debe tener el control del equipo que introducen y sacan del hotel los organizadores de grupos y convenciones.
16. Se debe hacer la revisión periódica de la basura.
17. Se debe hacer la revisión de paquetes que los empleados sacan del hotel.
18. Los cuadros de las habitaciones deben estar fijos.
19. Se debe tener un mejor control de la comida que consumen los empleados.

Figura 10.6 Avisos a huéspedes para ahorrar energía.

20. En alimentos y bebidas, no se debe incluir las funciones de cantinero y cajero.
21. Se debe tener un buen control de los autos de los empleados.
22. Se debe vigilar la zona perimetral del hotel.
23. Se debe obtener la firma de cheques del hotel en forma mancomunada.
24. Siempre se debe pagar a los proveedores con cheque.

25. Se debe evitar que los empleados trabajen durante sus vacaciones y que manejen dinero.
26. Se debe evitar que un empleado supervise a otro que maneje dinero y que ambos sean familiares.
27. Se debe investigar a fondo a los prospectos de contratación, especialmente a los cajeros.
28. Se debe tener un mejor control sobre los dólares recibidos en las cajas.
29. Se debe tener control estricto de depósitos hechos por reservaciones.
30. Se debe tener control estricto de los pagos anticipados por eventos y banquetes.
31. Se debe tener control de la admisión de bares o discoteca, especialmente al pagar en la entrada.
32. Se debe tener control de las gavetas (*lockers*) de los empleados.
33. Se deben tener políticas muy estrictas para las cuentas por cobrar.
34. Se debe tener un control muy estricto respecto de cupones de alimentos.
35. Se debe supervisar el descorche en los banquetes.
36. Se deben revisar constantemente las facturas de los buffets.
37. Se deben mantener cerrados los servi-bares de los huéspedes sin crédito.
38. Se deben sacar algunos suministros de las habitaciones, que algunos tipos de grupos o huéspedes puedan robar.
39. Se deben cerrar refrigeradores, cámaras frías y alacenas, durante la noche.
40. Se debe dar autorización estricta del tiempo extra a los empleados.
41. Se deben hacer conciliaciones entre cheques y comandas.
42. Se debe revisar diariamente de los saldos de huéspedes (vea el capítulo 5, sección 5.20).
43. Se debe tener control sobre los objetos que salen de ropería.
44. Se debe tener control sobre la herramienta que se utiliza en mantenimiento.
45. Se debe tener un mejor control de la vajilla enviada a las habitaciones de *Room Service*.
46. Se debe tener control sobre los vehículos del hotel.
47. Se debe tener control de la gasolina que consumen los vehículos del hotel.
48. Se deben revisar periódicamente las básculas del almacén.
49. Se debe supervisar a los proveedores de energéticos (gas, diesel, etc.).
50. Se debe tener un control del gasto de luz eléctrica y agua en el hotel.
51. Se debe elaborar un diario de auditoría nocturna.
52. Se deben hacer inventarios periódicos en todas las áreas del hotel.
53. Se deben mantener selladas las botellas de vinos y licores.

10.10 ROBOS EN EL HOTEL

Los hoteles diariamente son víctimas de personas delincuentes que aprovechan la falta de control y de vigilancia para cometer sus robos.

Estas personas pueden ser:

a) Empleados del propio hotel.
b) Empleados eventuales (trabajan en banquetes y eventos).
c) Empleados externos (teléfonos, fumigación, lava-alfombras, etc.).
d) Albañiles (reparaciones y remodelaciones).
e) Proveedores (gas, refrescos, mariscos, verduras, etc.).
f) Clientes (restaurantes, bares, banquetes).
g) Huéspedes.
h) Organizadores de convenciones y eventos.
i) Músicos y artistas de variedades.

Algunas de estas personas sustraen objetos que le pertenecen al hotel, razón por la cual el departamento de seguridad debe realizar una constante vigilancia.

10.11 ROBO Y EXTRAVÍO DE OBJETOS A LOS HUÉSPEDES

En caso de que un huésped reporte el robo de joyas, valores o dinero de su habitación, se debe proceder de la siguiente forma:

a) Aislar al huésped, llevarlo a una oficina y entrevistarlo en privado.
b) Escucharlo con atención.
c) Indicarle el artículo del reglamento de hospedaje, mediante el cual el hotel no se hace responsable por los objetos que no se depositen en las cajas de seguridad.
d) Indicar al huésped que se hará una investigación.
e) Invitarlo a llenar el reporte de seguridad o *reporte de extravío*.
f) Citar al huésped varias horas más tarde para darle a conocer los resultados de la investigación.
g) Iniciar la investigación.

RECOMENDACIONES IMPORTANTES:

a) Anotar en el reporte si el huésped hace una denuncia ante el Ministerio Público (número, fecha y nombre del agente).
b) Anotar al reverso los nombres de los empleados que trabajaron en ese turno.
c) Llevar un archivo de robos (por áreas).

10.12 REPORTE DE EXTRAVÍO

Es conveniente que al recibir el reporte de un huésped sobre el extravío de un objeto o dinero en efectivo, se tenga esta forma impresa, la cual deberá llenar el propio huésped después de elaborar el reporte.

En este reporte se piden datos que ayudan mucho en la investigación, y también se le preguntan al huésped algunos aspectos como: tipo de objeto, marca, modelo, precio al que lo compró, cuándo lo compró, dónde lo compró, etc.

En algunas ocasiones, al pedirles la copia de la factura, los huéspedes presentan facturas de objetos que no reportaron como robados.

También es muy importante preguntar al huésped si viaja asegurado y, en el caso de turistas, si presentaron declaración en la aduana de los objetos de valor reportados como robados o extraviados.

El reporte lo debe firmar el huésped, junto con el jefe de seguridad y otro ejecutivo del hotel (ver en este capítulo una forma de estos reportes).

10.13 INVESTIGACIÓN DEL EXTRAVÍO

a) *Olvido en la habitación*: buscar en el clóset, cajones, colchones, piso, ropa, ductos, depósito de WC, ropa del huésped, zapatos, plantas, ropa sucia, terraza, debajo de las camas, equipaje del huésped, etc. (Hace esta revisión el jefe de seguridad o supervisor de seguridad y el ama de llaves o supervisora en turno con la supervisión y autorización del mismo huésped).
b) *Olvido en otras áreas del hotel*: buscar en: pasillos, botes de basura, ropa sucia, albercas, jardines, restaurantes y bares, canchas deportivas, playa, *lobby*, entrada, baños públicos, oficina de objetos olvidados, estaciones de camaristas, estacionamientos, guardería de equipaje, etc.
c) *Olvido fuera del hotel*: ir a buscar a todos los lugares donde el huésped estuvo: taxis, tiendas, autobuses turísticos, yates, fiestas, restaurantes, bares, etc.
d) *Robo real*:

INVESTIGACIÓN DE PERSONAS

a) *Empleados del hotel*: camaristas, supervisoras, bell boys, mozos, empleados de mantenimiento, meseros, instaladores de servi-bares, valets de lavandería, etc. (todos los empleados que tengan llaves de acceso a la habitación).
b) *Empleados externos*: telefonistas, fumigadores, pintores, albañiles, etc. (personas que van a laborar y son empleados de otras empresas, recogedores de basura, personas que recogen materiales al término de congresos y convenciones, músicos, etc.).
c) *Huéspedes*: investigarlos a ellos, así como a sus conocidos y familiares y a quien reportó el robo, al igual que a toda persona que resulte sospechosa.
d) *Clientes*: personas que van a consumir al restaurante o bar y que no están hospedados.

American Resort
★★★★★

REPORTE DE SEGURIDAD

(SÓLO PARA USO INTERNO)

1. FECHA / DATE _____ 2. HORA / TIME _____ 3. LUGAR / LOCATION _____
4. NOMBRE / FULL NAME _____ 5. CUARTO / ROOM No. _____
6. DIRECCIÓN / ADDRESS _____
7. FECHA DE LLEGADA / ARRIVAL DATE _____ 8. FECHA DE SALIDA / DEPARTURE DATE _____
9. TIPO DE INCIDENTE / NATURE OF INCIDENT _____
10. ¿CUÁNDO FUERON VISTOS LOS ARTÍCULOS POR ÚLTIMA VEZ? / WHERE AND TIME ARTICLES LAST SEEN? _____
11. ¿CUÁNDO SE NOTÓ LA DESAPARICIÓN DE LOS ARTÍCULOS? / TIME ARTICLES MISSED? _____
12. ¿HORA Y A QUIÉN SE REPORTÓ? / TIME AND TO WHOM REPORTED? _____
13. ¿DÓNDE SE ENCONTRABA UD. ENTRE LAS HORAS MENCIONADAS EN LOS NÚM. 10 Y 11? / WHERE WERE YOU BETWEEN THE TIME IN NOS. 10 AND 11? _____
14. ¿SOLICITÓ UD. ALGÚN SERVICIO DEL HOTEL (Botones, Valet, Servicio de Cuarto, etc.) ENTRE EL TIEMPO MENCIONADO EN LOS NÚMS. 10 Y 11? / DID YOU ASK FOR ANY HOTEL SERVICE (Room Service, Bellboy, Valet, etc.) BETWEEN THE TIMES MENTIONED IN NOS. 10 AND 11? _____
15. ¿INVITÓ ALGUNA PERSONA A SU CUARTO DESDE SU LLEGADA AL HOTEL? (En caso afirmativo favor dar detalles) / HAVE YOU INVITED ANYONE TO YOU ROOM SINCE YOU ARRIVED AT THE HOTEL? (If yes, please give details) _____
16. ¿SOSPECHA DE ALGUIEN EN PARTICULAR? / DO YOU SUSPECT ANYONE IN PARTICULAR? _____
17. ¿DECLARÓ UD. EL(LOS) ARTÍCULO(S) EN LA ADUANA CUANDO LLEGÓ A CANCÚN? / DID YOU DECLARE THE ITEM(S) AT CUSTOMS WHEN ARRIVING IN CANCUN? _____
18. ¿ESTÁ UD. ASEGURADO? / ARE YOU INSURED? _____ 19. CLASE DE PÓLIZA / 19. TYPE OF POLICY _____
20. NOMBRE DE LA ASEGURADORA / NAME OF COMPANY _____
21. DESCRIPCIÓN DE LOS ARTÍCULOS, VALOR, ¿DÓNDE Y CUÁNDO LO COMPRÓ? / DECRIBE MISSING ARTICLES, STATE VALUE, WHERE AND WHEN PURCHASED? _____

DECLARACIÓN: Tengo entendido que, según se expresa en mi tarjeta de registro, el Hotel no acepta responsabilidad por valores de cualquier tipo olvidados en el cuarto.

DECLARATION: I understand, as stated on my registration card, the Hotel does not accept liability for valuables of any kind left in the room.

SUB-GERENTE EJECUTIVO / EXECUTIVE ASS'T. MGR. _____ FIRMA DEL HUÉSPED / SIGNATURE OF GUEST _____ DEPTO. DE SEGURIDAD / SECURITY DEPARTMENT _____

Figura 10.7 Reporte para ser llenado por el huésped al reportar un objeto extraviado.

BÚSQUEDA EN LUGARES: (Posibilidad de que el objeto robado esté escondido en algún lugar) lockers de los empleados, basura, zonas aledañas, jardines, autos de los empleados, ductos, pertenencias de los empleados, estaciones de camaristas, paquetes que los empleados llevan a sus casas (ese día la revisión debe ser más estricta), macetas, plantas, etc.

Autorrobo: investigar al mismo cliente que reportó el robo:

a) ¿Quién es?
b) ¿Llegó con reservación?
c) ¿Cliente asiduo?
d) ¿Saldo en caja?
e) ¿Tarjetas de crédito?
f) ¿Tipo de auto?
g) ¿Con quién viaja?
h) ¿Compañía donde trabaja?
i) ¿Estuvo hospedado en otros hoteles?
j) ¿Comportamiento?
k) ¿Declaró los artículos en la aduana?
l) ¿Viaja asegurado?

10.14 EXTRAVÍO DE DINERO EN EFECTIVO AL HUÉSPED

Aunque en el Reglamento Interior de Hospedaje al hotel no se hace responsable de extravío del dinero no depositado en las cajas de seguridad del hotel, algunos huéspedes reclaman este hecho.

A muchos hoteles, llegan timadores profesionales que tratan de burlar la buena fe del hotelero para exigir el pago de cierta cantidad robada dentro del propio hotel. La técnica que utiliza este tipo de personas es chantajear al hotel indicando que harán un verdadero escándalo a través de la prensa, embajadas o consulados y de sus amigos en el gobierno, ya que la mayoría de los huéspedes dice ser muy influyente.

Se debe pedir al huésped que llene un cuestionario especial diseñado para este tipo de hechos y que lo firme el final. (Es muy importante pedir una identificación al huésped y en caso de ser extranjero, el pasaporte, para sacarle una fotocopia, la cual se anexa al reporte).

A continuación se presenta la forma impresa que se usa para este tipo de reporte:

American Resort
★★★★★

REPORTE DE EXTRAVÍO DE EFECTIVO

NOMBRE DEL HUÉSPED _____
DIRECCIÓN _____
TELÉFONO _____ CIUDAD _____
FECHA DE ENTRADA _____ FECHA DE SALIDA _____
HABITACIÓN _____ PERSONAS QUE VIAJAN CON USTED _____
_____
LO VISITARON ALGUNAS PERSONAS DURANTE SU ESTANCIA _____
TIENE PERSONAS CONOCIDAS EN ESTA CIUDAD _____

DATOS DEL EXTRAVÍO:

CANTIDAD EXTRAVIADA, NÚMERO Y LETRA _____
DETALLAR LA DENOMINACIÓN DE LOS BILLETES _____
_____
DÓNDE DEJÓ LOS BILLETES _____
DÍA Y HORA CUANDO LOS DEJÓ _____
CUÁNDO NOTÓ LA DESAPARICIÓN DEL DINERO _____
QUIÉN LE ENTREGÓ A USTED ESA CANTIDAD _____
NOMBRE _____
DIRECCIÓN _____
TELÉFONOS _____
MOTIVO _____
EN CASO DE QUE EL DINERO HAYA SIDO RECIBIDO DE UN BANCO DETALLAR
BANCO _____
LUGAR _____ SUCURSAL _____
CHEQUE EXPEDIDO POR _____
NÚMERO DE CUENTA _____
EN CASO DE SER EXTRANJERO CONTESTAR:
DECLARÓ EL DINERO EN LA ADUANA AL LLEGAR AL PAÍS _____
LUGAR DE ENTRADA AL PAÍS _____ FECHA _____
VIAJA USTED ASEGURADO _____ ASEGURADORA _____
NÚMERO DE PÓLIZA _____ LUGAR _____ FECHA _____

SOSPECHA DE ALGUIEN EN PARTICULAR _____
PIDIÓ USTED ALGÚN SERVICIO A SU CUARTO _____
CUÁL ES EL MOTIVO DE SU VIAJE A ESTA CIUDAD _____

OTROS DATOS GENERALES DEL HUÉSPED:

LUGAR DONDE TRABAJA
DIRECCIÓN _____
TELÉFONOS _____
NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO SUPERIOR _____
SUELDO QUE GANA MENSUALMENTE _____
DOCUMENTOS CON QUE EL HUÉSPED SE IDENTIFICA _____
_____
(ANEXAR COPIAS FOTOSTÁTICAS DE ESTOS DOCUMENTOS).

DECLARACIÓN:

TODO LO AQUÍ EXPRESADO POR MÍ ES CIERTO Y ACEPTO QUE EL PERSONAL DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA Y LAS AUTORIDADES HAGAN LA INVESTIGACIÓN DE LA INFORMACIÓN AQUÍ DESCRITA.

_____
FIRMA Y NOMBRE DEL HUÉSPED EN AMBAS HOJAS

Figura 10.8 Forma para ser llenada por el huésped al reportar el extravío de dinero en efectivo.

10.15 ROBO DE AUTOS

El robo de autos puede realizarse en:

a) Estacionamiento del hotel con control de entrada y salida; en este caso el hotel debe tener asegurados estos vehículos.

b) Estacionamiento del hotel sin control de entrada y salida (no se entrega comprobante al huésped); en estos casos se recomienda tener avisos en el estacionamiento (en español e inglés) que incluyan la siguiente información:

1. El hotel no se hace responsable por los robos totales y parciales de los vehículos.
2. El hotel no se hace responsable por los objetos dejados dentro de los vehículos.
3. El hotel no se hace responsable por daños dentro del estacionamiento.
4. Los autos estacionados que no sean de clientes serán llevados al depósito de vehículos de tránsito.

10.16 ARCHIVO DE ROBOS Y EXTRAVÍOS

El departamento de seguridad debe tener este archivo para conocer en cuáles áreas del hotel son más frecuentes los robos.

Como se estudió anteriormente, se deben anotar los nombres de las personas que trabajaron en esa área y de las personas sospechosas.

En caso de que se incremente el número de robos en algunas áreas, es preciso colocar *carnadas* o trampas con diferentes productos químicos y dispositivos electrónicos para atrapar a los ladrones.

10.17 PROTECCIÓN A LOS CAJEROS

- Durante el turno nocturno saldrán de trabajar tres o cuatro cajeros, los cuales llevarán en un sobre los reportes y dinero producto de las ventas. Los agentes de seguridad podrán resguardar a estos empleados en su trayecto desde la caja departamental hasta el lugar donde depositarán estos sobres. Algunos de estos cajeros son: de la cafetería, del bar, de banquetes, etc.
- Cuando algún cajero transporte una fuerte cantidad de dinero, ya sea por motivo de simple traslado o por pago de la nómina, se le solicitará resguardo y vigilancia al departamento de seguridad, el cual la deberá proporcionar inmediatamente.

American Resort
★★★★★

Recomendaciones para la Propia Seguridad del Huésped

SIEMPRE:

1. Cuando llegue a registrarse en el hotel, mantenga a la vista su equipaje y fíjese bien qué empleado del hotel es el que lo transporta, no permitiendo que personas extrañas no uniformadas tomen su equipaje.
2. Deposite sus objetos de valor, así como los excedentes de efectivo en la caja de depósito. Haga usted sus depósitos lo más pronto posible, preferentemente en el momento de registrarse en el hotel.
3. Cuando salga de su habitación cierre la puerta y cerciórese, activando el picaporte, que quedó bien cerrada.
4. Cuando esté dentro de su habitación mantenga la puerta cerrada y acostumbre poner la cadena o el dispositivo de seguridad que tenga la puerta, cuando pretenda dormirse.
5. Si sale de su cuarto, aún momentáneamente, cierre su puerta y cerciórese de que quedó bien cerrada.
6. Cuando no utilice su equipaje, cierre las maletas y depositelas en el armario o closet del cuarto.
7. Proteja adecuadamente la llave de su habitación. No la deje simplemente en el mostrador; devuélvala siempre al empleado del hotel, entregándosela en las manos. Si sale del hotel, entregue la llave en Recepción.
8. Notifique inmediatamente al Director o Gerente del hotel cuando se percate de algún hecho anormal como puede ser personas sospechosas deambulando por el pasillo, repetidas llamadas telefónicas de personas que no se identifiquen, llamadas a la puerta de personas desconocidas por usted o de no encontrar a nadie en la puerta cuando acuda a abrir.
9. Se exige como medida de seguridad que apague su cigarro o cigarrillo al salir del cuarto, o antes de dormir.

NUNCA:

1. No deje en su habitación joyas, dinero en efectivo y objetos de valor.
2. Nunca invite a personas extrañas a su habitación, ni les informe el número de ella.
3. Nunca permita el acceso a su habitación a personas que le digan a usted que va a efectuar reparaciones, limpieza de ventanas, etcétera, sin comprobarlo previamente con la Dirección o la Gerencia del Hotel.
4. Nunca permita la entrada a personas a su habitación, cuando pretendan entregarle objetos o prestarle servicios que no ha solicitado.
5. Nunca revele el nombre de su Hotel, ni el número de su habitación, cuando establezca relaciones sociales ocasionales con personas desconocidas.
6. Nunca comente o haga planes específicos de futuros viajes, excursiones, salidas, etcétera, en público o con extraños.
7. Nunca saque la llave de su habitación fuera del hotel, ni la muestre en lugares públicos.

Recommendations for the Guest's Security

ALWAYS:

1. When you arrive to check in at a hotel, keep within your sight your baggage; pay atention about what employee of the hotel is carrying your bags. Don't let any strage people –without uniform of the hotel– take your baggage.
2. Deposit your valuables as well as your excess cash in the hotel safe deposit boxes. Make your deposits as soon as posible, preferably in the moment of your registration.
3. When you leave your room, close the door and check the lock, moving the knob.
4. When you are in your room, keep the door closed and make it a habit to set the chain or any other safety device, specially when you are going to sleep.
5. If your leave the room, even for a few moments, close the door and check the knob to see if it is closed.
6. When you don't use your luggage, close it and put it in the closet. If your bags have locks, use them.
7. Protect your room key. Do not put the key just on the desk; be sure to hand it to the desk clerk. If you leave the hotel, hand your key in the front desk.
8. Notify inmmediatelly to the Manager or Director any abnormal condition that you may witness, such as suspicius persons walking the aisles, repeated telephone calls of unidentified persons, continuous calls to your door unknown persons or of not finding anyone when opening the door after a call.
9. As a safety measure, put out your cigar or cigarrette when you leave your room or before you go to sleep.

NEVER:

1. Never leave in your room jewels, money and other valuables.
2. Never invite strage persons to your room and don't give therm your room number.
3. Never permit entrace to your room to people who tell you that they are going to make some repairs, clean windows, etc. First check with the managers office.
4. Never permit entrace to your room to people who pretend to deliver to your objects or offers you services that you have not requested.
5. Never give the name of your hotel or room number, when you establish ocassional social relations with unknown persons.
6. Never comment or make specific plans of your future trips, tours, departures, etc., in public or whit strage persons.
7. Never carry with you the room key out of the hotel and never show it in public places.

Figura 10.9 Avisos para huéspedes para ser colocados en cada habitación.

10.18 EL DESPERDICIO

Es verdaderamente increíble lo costoso que resultan para los hoteles algunas actitudes que directa o indirectamente provocan desperdicios de los recursos materiales y humanos, los más comunes son los siguientes:

1. Luces encendidas en los salones y habitaciones desocupadas.
2. Luces encendidas durante el día en áreas abiertas.
3. Estufas encendidas durante 18 horas diarias que en realidad se utilizan poco la mayoría de las veces.
4. Gasto excesivo de combustibles por falta de mantenimiento preventivo de las calderas.
5. Desperdicio de agua, principalmente por mozos, camaristas, stewards y jardineros debido al uso de inadecuados sistemas de trabajo y de riego.
6. Fugas de agua en sanitarios y mingitorios por fallas en las válvulas y empaques.
7. Sistema de aire acondicionado funcionando en habitaciones, bares, salones desocupados.
8. Habitaciones bloqueadas por reparaciones simples durante un largo tiempo, cuando el hotel está lleno.
9. Habitaciones rentadas aisladamente en un piso o sección del hotel (pues se tendrá que encender el aire acondicionado en el piso y encender las luces del pasillo).
10. Uso de los vehículos del hotel para asuntos particulares de los empleados.
11. Largas distancias de los ejecutivos del hotel por operadora en lugar de usar el sistema LADA.
12. Poca utilización de cinta grabada en el envío de mensajes por el télex.
13. Uso inadecuado de artículos de oficina y de hojas de papel para apuntes.
14. Falta de control sobre las copiadoras.
15. Blancos mal utilizados, principalmente por camaristas que usan las toallas para limpiar la habitación y stewards que usan servilletas y manteles para limpiar las estufas.
16. Suministros y artículos de limpieza mal utilizados por el personal, debido a falta de capacitación o motivación, especialmente en detergentes, ácidos, jabones desodorantes, etc.
17. Deterioro de los colchones de las habitaciones por falta de rotación.
18. Objetos que se tiran a la basura por descuido (cubiertos, botellas, ceniceros, etc.).
19. Destrucciones excesivas de loza y cristalería por falta de capacitación y supervisión del personal.
20. Falta de raciones de mermelada, crema, azúcar y mayonesa en las mesas de la cafetería.
21. Desperdicio de mantequilla, pan, tortillas y otros alimentos.
22. Nula rotación de la mercancía en el almacén de alimentos y bebidas.
23. Compras excesivas de alimentos.

24. Inutilización al máximo de frutas y verduras para elaborar consomés, cocteles, sopas, etc.
25. Porciones muy grandes en los platillos.
26. Falta de control de las temperaturas de refrigeradores y cámaras frías.
27. Falta de control en la comida que consumen los empleados.
28. Uso de refrescos chicos al elaborar bebidas compuestas en el bar.
29. Falta de bebidas de *batalla* en el bar.
30. Desperdicio de algunos tipos de carnes y huesos al elaborar platillos (consomés, cremas, cocidos, menudos, ceviches, etc.).
31. Falta de recetas estándar de bar y de cocina.
32. Falta de especificaciones estándar de compra.
33. Falta de supervisión en la recepción de alimentos que entregan los proveedores.
34. Falta de medidor (*jiger*) para bebidas en el bar.
35. Fallas en el almacenamiento de vinos.
36. Desperdicios de los recursos humanos al no dar descansos, permisos o vacaciones en periodos de baja ocupación.

Los agentes de seguridad deben evitar y reportar las acciones que provoquen desperdicio.

10.19 CONTROL DE LAS GAVETAS DE LOS EMPLEADOS

A los empleados se les entregará una gaveta para que guarden sus pertenencias mientras trabajan; ellos, a su vez, deberán comprar un candado y dejar una copia de la llave en el reloj checador.

Esto tiene por objeto:

- Solicitar la copia al tomador de tiempo.
- Efectuar revisiones periódicas para detectar posibles robos por parte de los empleados.

Nota importante:

Las revisiones a las gavetas deben hacerlas tres personas: el jefe de seguridad, el jefe de personal y el representante sindical. En caso de encontrar objetos propiedad del hotel, se debe levantar un acta del hecho y dichas personas firmarán como testigos.

10.20 RELOJ CHECADOR

Este lugar estará bajo la supervisión directa del jefe de seguridad y tendrá como objetivos principales los siguientes:

a) Controlar la entrada y salida de los empleados.
b) Controlar al personal eventual.

c) Controlar las tarjetas de tiempo de los empleados.
d) Controlar las faltas, retardos y tiempo extra.
e) Controlar la entrada y salida de paquetes por parte del personal de planta y del eventual.
f) Resguardar algunas llaves (lavandería, compras, personal, etc.).
g) Resguardar llaves de vehículos del hotel.
h) Elaborar algunos reportes solicitados por los departamentos de personal, seguridad y contabilidad.
i) Vigilar el cumplimiento del reglamento interno de trabajo.

10.21 SALIDA DE OBJETOS DEL HOTEL

Todo objeto que los empleados de planta o eventuales del hotel extraigan de él, debe estar respaldado por un pase de salida autorizado por el jefe de departamento respectivo, que deberá ser entregado al tomador de tiempo.

Los alimentos y bebidas que se saquen del hotel también deben tener la autorización del gerente de alimentos y bebidas.

10.22 SEGURIDAD EN LAS ALBERCAS

Para lograr una seguridad más adecuada de los huéspedes, se debe hacer lo siguiente:

a) Marcar la profundidad en las orillas.
b) Tener línea de corcho para indicar las diferencias de profundidad.
c) Asignar el horario para su uso.
d) Tener salvavidas.
e) Colocar un aviso (en español e inglés) junto a la alberca indicando:
1. Horario.
2. Uso privado para huéspedes.
3. No se permite introducir alimentos y bebidas.
4. Prohibido meter animales.
5. Prohibida a personas en estado de ebriedad.

10.23 OBJETOS OLVIDADOS

Los agentes deben vigilar que todos los objetos encontrados por los empleados sean reportados. Se recomienda observar las siguientes normas:

a) Objetos encontrados en el vestíbulo o *lobby*: dejarlos en recepción durante dos horas y después mandarlos al ama de llaves.
b) Objetos encontrados en cafetería o bares: dejarlos en la caja y después enviarlos al ama de llaves.

c) Los artículos muy valiosos deberán resguardarse en la caja de seguridad, después de haberlos registrado en el departamento de ama de llaves.
d) Se debe premiar la honradez de los empleados, regalándoles los objetos que entregaron y no fueron reclamados después de cierto tiempo.

10.24 ACCIDENTES A HUÉSPEDES Y EMPLEADOS

Cuando algún empleado se accidente dentro del hotel se deberá notificar al departamento de seguridad para trasladarlo a la clínica del IMSS correspondiente. Esto se anotará en los reportes de seguridad y se le pasará una copia al jefe de personal.

En caso de que un huésped se accidente, se llamará al médico del hotel y en casos graves, se llamará inmediatamente a la ambulancia.

10.25 HUÉSPEDES ENFERMOS

Es conveniente que cada hotel cuente con el apoyo de dos médicos, pues así se les puede llevar de inmediato en el momento en que un huésped solicite el servicio. Generalmente se tiene un médico titular y un médico suplente, los cuales pueden ser localizados las 24 horas. En caso de que el médico titular se encuentre ocupado o fuera de la ciudad, se debe llamar al médico suplente.

Al enterarse de que un huésped está enfermo se sugiere llamar al médico del hotel, el cual le cobrará sus honorarios directamente al huésped. Las medicinas las irán a comprar los botones y también las debe pagar el huésped.

En recepción o en la caja de recepción existe un libro de registro donde el médico debe anotar su visita (fecha, número de habitación, nombre y tipo de enfermedad diagnosticada). En caso de que la enfermedad sea contagiosa, el médico debe reportar el hecho a la gerencia.

El departamento de relaciones públicas debe llevar las estadísticas de las enfermedades de los huéspedes (diarreas, quemaduras, etc.).

10.26 RECORRIDOS POR LAS ÁREAS DEL HOTEL

Otra técnica de vigilancia consiste en asignar a los agentes los recorridos establecidos por el jefe de seguridad, calculando el tiempo de cada uno de ellos. Durante estos recorridos se recomienda lo siguiente:

a) Vigilar que las oficinas estén cerradas.
b) Detectar a las personas extrañas.
c) Reportar el lugar respectivo, objetos abandonados.
d) Reportar las puertas de las habitaciones abiertas, cuando los huéspedes no están dentro.
e) Detectar las lámparas encendidas durante el día innecesariamente.

f) Localizar fugas de agua o combustible.
g) Reportar a los empleados que están fuera de su área de trabajo.
h) Reportar la basura en algunas áreas.
i) Reportar el equipaje abandonado.
j) Reportar las puertas de terrazas abiertas.
k) Revisar que los almacenes y las bodegas estén bien cerrados.
l) Reportar la presencia de animales en el hotel.
m) Reportar la loza tirada.
n) Reportar las oficinas abiertas durante la noche.
ñ) Revisar que los refrigeradores estén cerrados durante la noche.
o) Revisar la zona perimetral.
p) Reportar los lugares muy sucios.
q) Reportar los escándalos.

10.27 ESCÁNDALOS

10.27.1 Clientes escandalosos en los bares

El capitán de meseros encargado del bar deberá hablar con los clientes. En caso de no obtener respuesta, se pedirá ayuda al departamento de seguridad. Si el escándalo continúa se puede llamar a la policía.

a) Los vigilantes deberán acudir inmediatamente a la recepción del hotel para pedir al recepcionista que hable a la habitación y le solicite al huésped que "por favor haga menos ruido, ya que se tienen quejas por parte de otros huéspedes".
b) Si el huésped persiste en hacer escándalo, los vigilantes deberán ir nuevamente a recepción para que una vez más se solicite por teléfono al huésped, que deje de hacer ruido, pues, de no hacerlo se pedirá la intervención de la policía.
c) Si aun así no deja de hacer ruido, los vigilantes deberán ir y tocar la puerta e informar al huésped que ya fue avisada la policía y que está en camino.
d) Si todavía continúa el escándalo, se debe llamar a la policía para que haga lo correspondiente para tal situación. El recepcionista llamará a la policía y le pedirá que se presente en recepción; el vigilante los guiará hasta la habitación de los huéspedes escandalosos.
e) El vigilante tocará de nuevo la puerta de la habitación y les informará que la policía lo acompaña y que hagan el favor de abrir la puerta.
f) Si los huéspedes no abren la puerta, el vigilante procederá a abrirla con la llave maestra y los huéspedes serán acompañados hasta las áreas externas del hotel por la policía sin hacer uso de fuerza alguna, siempre tratando de convencer al huésped por medio de razonamientos.

10.27.2 Personas escandalosas en otras áreas públicas

Los mismos agentes de seguridad hablarán con las personas para que dejen de escandalizar.

10.28 PERSONAS FALLECIDAS

En caso de encontrar al huésped fallecido, se procederá de la siguiente manera:

a) Se debe cerrar la habitación y no permitir la entrada a nadie.
b) Se debe llamar a la Cruz Roja o a la Cruz Verde, (según la ciudad), e informar sobre el hecho al agente del Ministerio Público asignado en ese lugar.
c) Se debe solicitar a las personas que recibieron la llamada, que se introduzcan al hotel por la puerta de servicio.
d) El jefe de seguridad debe esperar a la ambulancia y al personal del Poder Judicial en la entrada de servicio.
e) Se les debe conducir hasta la habitación.
f) Se le debe dar todas las facilidades al personal del hotel para que rinda su declaración.
g) Se le debe solicitar permiso al agente del Ministerio Público para empacar los objetos personales del huésped (previo inventario ante testigos).
h) Si la policía decide llevarse las pertenencias, se debe levantar un inventario y se dejará una copia al hotel.
i) Se debe solicitar la autorización para volver a rentar la habitación.
j) Se deben dar a las autoridades todos los datos del huésped según tarjeta de registro.
k) En caso de ser extranjero el huésped fallecido, se debe llamar a la embajada respectiva.
l) Se debe buscar por todos los medios avisar a los familiares de la persona fallecida.
m) Se debe tratar por todos los medios que la noticia no se difunda.
n) Se debe prohibir al personal del hotel que haga comentarios con los demás huéspedes.

10.29 LA PROSTITUCIÓN

La prostitución es de los aspectos que más daña el prestigio de un hotel. El recibir a este tipo de clientela ocasiona los siguientes problemas:

a) Deterioro de la imagen y prestigio.
b) Problemas de escándalos.
c) Problemas de robos en las habitaciones.
d) Asesinatos a huéspedes.
e) Problemas de sanidad.

Se deben establecer estrategias para evitar este tipo de clientela.

10.29.1 Medidas preventivas

a) Negar habitación a parejas sin equipaje que intentan utilizar las habitaciones para sostener relaciones sexuales.
b) Negar habitación a personas (mujeres u hombres) que por su aspecto deterioren la imagen del hotel.
c) Vigilar en las áreas de elevadores y de entradas para evitar la entrada de prostitutas.
d) Negar el servicio en el bar a prostitutas que van a conseguir clientes.
e) Negar la entrada a las habitaciones a las personas no registradas.
f) Negar la habitación a las personas drogadas o en estado de ebriedad.
g) No tener un acceso directo del bar a las habitaciones.
h) No registrar a las personas en los bares del hotel.
i) Negar la habitación a hombres vestidos de mujer.

10.29.2 Medidas correctivas

En el caso de que un huésped que está registrado en su habitación intente introducir una mujer a su habitación, se procede de la siguiente forma:

a) Antes de entrar a la habitación se intenta hablar con el huésped a solas sin que la mujer que lo acompaña escuche la conversación.
b) Se le indica que de acuerdo con el reglamento interior del hotel, no se permiten las visitas a las habitaciones.
c) En caso de que el huésped indique que la mujer es su esposa, se le pedirá que por favor pase a registrarla a recepción y a registrar su firma en la misma tarjeta de registro del huésped.
d) Al llegar la mujer a recepción se le hace una prueba para determinar si es o no la esposa del huésped: se le pide que anote al reverso de la tarjeta de registro del mismo huésped, el nombre completo del huésped con sus dos apellidos y su dirección. En caso de hacerlo se comparará con los datos anotados a la entrada del huésped (en caso de ser prostituta no reconocerá el nombre completo ni mucho menos su domicilio). En caso de anotar los datos completos se le desea una feliz estancia y se le da la bienvenida. (Jamás se debe de juzgar a una mujer por su cara, maquillaje o aspecto.)
e) En caso de que el huésped no haga caso de las indicaciones e introduzca a la mujer por la fuerza a su habitación (sin autorización), no se de-

ben hacer escándalos sino limitarse a pasar el reporte a gerencia para que al día siguiente le pidan la desocupación inmediata de la habitación.

No se recomienda el uso de la fuerza para sacar a una mujer de la habitación, ya que esto puede provocar problemas mayores. Se debe cargar a la cuenta del huésped la persona extra.

f) Si durante el turno de la noche, (o ya entrada la madrugada), se observa que sale de una habitación un hombre o mujer, no se debe dejarle ir sin antes investigar el número de la habitación de donde procede y verificar con el huésped sobre daños o posibles robos a personas. Si no se recibe una explicación adecuada, se puede llamar a la policía para que los investigue.

g) En ocasiones, algunas mujeres (especialmente turistas) quieren introducir a su cuarto a hombres; se les debe indicar a éstos que por ningún motivo pueden pasar, ya que de hacerlo se llamará a la policía, por su propia seguridad.

10.30 PERSONAS EXTRAÑAS EN EL HOTEL

Los agentes de seguridad deben seguir las siguientes acciones:

a) No permitir la entrada a vendedores ambulantes, boleros y pordioseros.
b) Evitar que personas extrañas disfruten de las instalaciones destinadas a los huéspedes, por ejemplo: alberca, canchas de tenis, juegos.
c) No permitir la entrada de grupos de estudiantes sin autorización.
d) Proceder en forma enérgica con las prostitutas que van al hotel por clientes.
e) Vigilar cuando entren empleados a hacer reparaciones de electricidad, teléfonos.
f) Si se encuentran a estas personas en áreas donde hay valores del hotel y no pueden explicar el motivo de su estancia, se debe llamar a la policía.

10.31 AVISOS PARA LOS HUÉSPEDES

Son mensajes colocados en habitaciones, tarjetas de registro o áreas públicas para informar a los huéspedes de algunas normas y políticas de seguridad para su propia protección.

En las páginas siguientes se presentan algunos ejemplos.

American Resort
★★★★★

El hotel, bajo ninguna circunstancia se hace responsable de pérdidas de dinero u objetos de valor ocurridas en la habitación, por lo que se les invita a hacer uso de nuestras Cajas de Seguridad sin cargo alguno. Favor de pedirlas en la Caja de Recepción.

Nous vous prions de ne laisser aucun objet de valeur, tel que bijou, fourrures, argent en espèces, chèques de voyages, appareil photographique, caméra, etc., dans votre chambre. Pour votre commodité, des coffres sont mis gracieusement à votre disposition à la caisse de l'hôtel.

Nous vous rappelons que l'hôtel n'est responsable, en aucun cas, pour la perte ou le vol de ces objets, conformément au réglement de police de la ville de Mexico.

May we urge you to use the safety deposit vaults available at no charge from the Front Office Cashier.

Please do not leave Money, Jewelry, Documents, Cameras or any other valuables in your room. Mexico City Law relieves the hotel from liability for loss.

当ホテルは、いかなる場合もお部屋に置かれた金銭・貴重品の紛失には、責任を負いません。従いまして金銭・貴重品の保管にはセフティーボックスのご利用をおすすめいたします。
鍵はカウンターのキャッシャーで無料でお渡し致します。

INFORMACIÓN

La playa es propiedad federal, la seguridad de la misma compete a las autoridades mexicanas.
El Hotel no se hace responsable por servicios contratados o brindados en la playa tales como: Paseos en paracaídas, veleros, surfing, vendedores ambulantes, etc.
Absténgase de nadar en el mar, resaca peligrosa.
No hay servicio de salvavidas.

Gracias

INFORMATION

Thsi beach is federal property, its security come under the jurisdiction of mexican federal authorities.
The hotel is not responsible for any activity carried out in this area such as: Parachuting, sailing, windsurfing, surfing, buying from vendors, etc.
Please don't swim in the ocean, heavy undertow.
No lifeguard on duty.

Thank you

Figura 10.10 Avisos para los huéspedes.

TRAVELER SAFETY TIPS

American Resort ★★★★★

1. Don't answer the door in a hotel or motel room without verifying who it is. If a person claims to be an employee, call the front desk and ask if someone from their staff is supposed to have access to your room and for what purpose.
2. When returning to your hotel or motel late in the evening, use the main entrace of the hotel. Be observant and look around before entering parking lots.
3. Close the door securely whenever you are in your room and use all of the locking devices provided.
4. Don't needlessly display guest room keys in public or carelessly leave them on restaurant tables, at the swimming pool, or other places where they can be easily stolen.
5. Do not draw attention to yourself by displaying large amounts of cash or expensive jewelry.
6. Don't invite strangers to your room.
7. Place all valuables in the hotel or motel's safe deposit box.
8. Do not leave valuables in your vehicle.
9. Check to see that any sliding glass doors or windows and any connecting room doors are locked.
10. If you see any suspicious activity, please report your observations to the management.

Figura 10.11 Avisos para la seguridad de los huéspedes de habla inglesa para ser colocados en cada habitación.

American Resort
★★★★★

AVISOS PARA LA SEGURIDAD DE LOS HUÉSPEDES PARA SER COLOCADOS EN TODAS LAS HABITACIONES

Para desarrollar buenas COSTUMBRES DE SEGURIDAD

Hotel American Resort le ofrece las siguientes sugerencias:

INFÓRMESE:

- ☐ Investigue las medidas de seguridad de cada hotel en el que usted se hospede.
- ☐ Localice las salidas de emergencia, las alarmas de incendio y los extinguidores más cercanos a su habitación y asegúrese de cómo llegar a ellos en condiciones adversas.
- ☐ Familiarícese con el encendido y apagado del sistema de aire acondicionado y calefacción. De igual manera familiarícese con la apertura y cierre de puertas y ventanas de su habitación.
- ☐ Siempre tenga a mano la llave de su habitación.

ACTÚE:

- ☐ Si usted está seguro de que hay fuego, llame a la operadora inmediatamente.
- ☐ En caso de fuego toque primero la puerta de su habitación; si está caliente NO LA ABRA.
- ☐ Si por alguna razón abandona su habitación, lleve consigo la llave de la puerta y diríjase a la salida de emergencia más cercana.
  Trate siempre de caminar por debajo del humo.
  NO USE los elevadores por ninguna razón.
- ☐ Generalmente las salidas de emergencia llevan a escaleras cerrando posteriormente la puerta.
  De ser posible baje las escaleras y desaloje el edificio.
  En caso contrario, use su juicio y decida entre regresar a la habitación o subir al techo del edificio.

SOBREVIVA:

- ☐ Si por alguna razón regresa a la habitación o se ve obligado a permanecer en ella, apague el aire acondicionado.
  Llene la bañera con agua.
  Moje las toallas y sábanas y colóquelas alrededor de la puerta. Cierre todo tipo de ventilación por la que penetre el humo. Abra ventanas únicamente si está usted seguro que recibirá aire fresco. Llame a la operadora informándole en qué habitación está y bajo qué condiciones se encuentra.
  En caso de haber humo en la habitación, siempre tenga consigo un trapo húmedo que le sirva como filtro para la nariz y boca.
  En caso de que las paredes o la puerta se calienten mucho, ayúdese con la hielera arrojándoles agua.
- ☐ Permanezca tranquilo.
- ☐ No se dé por vencido.

EN OTRAS CIRCUNSTANCIAS:

- ☐ Si se encuentra usted en áreas públicas, observe la ubicación de las salidas de emergencia.
  En caso de humo permanezca tranquilo y diríjase a la salida de emergencia más cercana y como recomendación, permanezca por debajo del nivel del humo.

A nosotros no nos cuesta nada complacerlo, y a usted, no le cuesta más.

Figura 10.12 Avisos para la seguridad de los huéspedes para ser colocados en todas las habitaciones.

Consejos para la seguridad

Del Viajero

1. No abras la puerta de tu habitación sin verificar quién es. Si dice ser un empleado, llama a recepción y pregunta si alguien de su personal tiene acceso a tu cuarto y con qué propósito.
2. Cuando regreses a tu habitación muy tarde por la noche, usa la entrada principal del hotel. Se cauteloso y observa a tu alrededor antes de entrar a los estacionamientos.
3. Cierra y asegura tu puerta cuando estés en tu cuarto y utiliza todos los elementos de seguridad disponibles.
4. No muestres las llaves de tu cuarto en público si no es necesario o no seas descuidado dejándolas en las mesas de restaurantes, en la alberca o en otros lugares donde pueden ser robadas fácilmente.
5. No atraigas la atención hacia tí mostrando gran cantidad de efectivo o joyas muy caras.
6. No invites extraños a tu cuarto.
7. Deposita todas tus cosas de valor en las cajas de seguridad del Hotel.
8. No dejes cosas de valor en tu coche.
9. Asegúrate que las puertas corredizas o ventanas y la puerta de algún cuarto vecino estén cerradas.
10. Si observas algo sospechoso, por favor reporta tus observaciones a la gerencia.

American Resort
★★★★★
Av. Bonampak 312, C.P. 41400
Tel 57-12-34
Cancún, Quintana Roo

Figura 10.13

10.32 MANUAL DE EMERGENCIAS PARA LOS EMPLEADOS

Es muy importante que exista este tipo de manual, ya que como el hotel está en operación las 24 horas se pueden presentar problemas y los empleados en turno en ocasiones no saben cómo resolverlos.

Cada hotel debe elaborar este manual de acuerdo con sus políticas y procedimientos. Se recomienda que incluya los procedimientos que deberán seguirse en las siguientes situaciones:

a) Huéspedes enfermos.
b) Huéspedes escandalosos.
c) Huéspedes fallecidos.
d) Huéspedes accidentados dentro del hotel.
e) Huéspedes accidentados fuera del hotel.
f) Huéspedes en la cárcel.
g) Huéspedes que ya se fueron del hotel y abandonaron su equipaje.
h) Huéspedes (hombres y mujeres) que llegan borrachos al hotel.
i) Huésped que dice que lo robaron en el hotel.
j) Huéspedes atrapados en los elevadores.
k) Huéspedes que se suicidan.
l) Incendios en el hotel.
m) Amenaza de explosión de bomba.
n) Robo de los autos de los clientes.
ñ) Robo de objetos dejados dentro del auto del huésped.
o) Drogas encontradas en el cuarto del huésped.
p) Huéspedes que no quieren pagar la cuenta.
q) Daños causados por los clientes.
r) Huésped que quiere introducir a una prostituta a su cuarto.
s) Daños cometidos por el huésped.
t) Falta de energía eléctrica.
u) No hay agua en el hotel.
v) Huésped que dice que le golpearon su auto en el estacionamiento.
w) Terremoto.
x) Asalto a un cajero.

Este manual de emergencia debe estar en la recepción siempre, y lo deben tener todos los jefes de departamento.

Una de las políticas actuales en la hotelería es la existencia de un gerente o ejecutivo de guardia las 24 horas y los 365 días del año. Algunos de estos "ejecutivos de guardia" no han sido entrenados para resolver emergencias por lo que deben conocer este manual a la perfección.

10.33 ESTACIONAMIENTOS

Las personas que están a cargo del estacionamiento deben estar atentas de los siguientes aspectos:

a) Anotar en el comprobante de estacionamiento si el automóvil llegó golpeado, e indicar en dónde.
b) Pedir a los huéspedes que no dejen sus valores dentro del auto.
c) Manejar despacio.
d) Los automóviles de los huéspedes que estarán ahí varios días, deben ser colocados en un lugar especial para un mejor control.
e) Siempre hay que anotar las placas.
f) Anotar los autos que no tienen placas.
g) No entregar ningún auto sin comprobante.

También se deben colocar avisos como los que se indican en la sección 10.13.

Los agentes de seguridad deben incluir durante su recorrido el estacionamiento y reportar:

a) Vehículos abiertos.
b) Vehículos golpeados.
c) Vehículos sospechosos.
d) Vehículos abandonados.

10.34 PLAN BÁSICO HOTELERO CONTRA HURACANES

Algunos de los huracanes que afectan al país (entre 20 y 30, anualmente) llegan a las zonas hoteleras. Por este motivo es indispensable contar con información que nos ayude a salvar vidas humanas y reducir los daños que pudieran causar.

El plan que se presenta a continuación fue elaborado por la Asociación de Ejecutivos en Recursos Humanos de Puerto Vallarta, Jal., A.C. con las colaboraciones del Coronel Enrique Duarte y Vendrell y el Lic. Horacio Alemán Gual. En este plan se detallan las funciones que le corresponden a cada departamento del hotel en las siguientes etapas:

a) Avisos.
b) 36 horas antes del huracán.
c) 24 horas antes del huracán.
d) Durante el huracán.
e) Después del huracán.

Esta guía general ayudará a cada empresa hotelera a adaptarlo y complementarlo dependiendo del tipo de hotel y de sus necesidades específicas.

DEPARTAMENTO	AVISOS	36 HRS. (ANTES)
SEGURIDAD	• Poner en vigor el roll de servicios. • Asegurar la iluminación de emergencia. • Asegurar las baterías para radios y iluminación. • Equipos de comunicación para la emergencia. • Mantener el enlace y comunicación con las autoridades de PROTECCIÓN CIVIL.	• Establecer puestos de seguridad. • Asegurar la protección de las propiedades personales. • Enlazarse con la Dirección General de Protección Civil.
ALIMENTOS Y BEBIDAS	• Revisar inventarios de alimentos, abastecimientos y recursos sanitarios. • Preparar los menús para el período de emergencia (deberán ser fríos). • Asegurar abastecimientos en agua potable y hielo.	• Preparar el alumbrado y recursos para limpieza a usar durante la emergencia.
MANTENIMIENTO	• Limpiar desagües y drenajes y remover basuras. • Preparar áreas de almacenaje. • Obtener generadores de emergencia. • Obtener vehículos de servicio.	• Alistar servicios generales. • Llenar depósitos de agua. • Asegurar los sistemas de iluminación de emergencia. • Verificar los equipos de emergencia. • Prepararse para inundaciones.
AMA DE LLAVES, LAVANDERÍA Y ÁREAS PÚBLICAS	• Asegurar recursos adecuados en blancos y limpieza. • Establecer el roll de servicios. • Asegurar todos los objetos en el exterior. • Podar árboles y arbustos.	• Proteger mobiliario de los exteriores. • Asegurar cortinas y alfombras. • Asegurar postes de luz. • Asegurar los objetos sueltos, almacenados.
GERENCIA GENERAL, CONTABILIDAD Y OFICINAS ADMINISTRATIVAS	• Rastrear el huracán en el mapa.	• Rastrear el huracán en el mapa colocándolo en lugar visible a los huéspedes. • Proporcionar instrucciones relativas a información de huéspedes. • Instrucción para la protección de archivos vitales. • Preparar el roll de servicios.
RECURSOS HUMANOS	• Crear un centro de información para empleados y coordinar con los jefes departamentales la lista de asistencia de personal para así no perder el control. • Coordinar con el departamento de A y B el funcionamiento del comedor de empleados. • Coordinar y controlar en lo posible el transporte de personal.	• Checar lista de empleados que se quedan en el hotel. • Integrar la brigada del refugio nombrar al Coordinador, Enc. de Información, Enc. de Vigilancia, Enc. de Limpieza, Enc. de Alimentación.
VENTAS	• Avisar a mayoristas que no envíen a más huéspedes.	• Llevar a un lugar seguro todos los archivos y documentos importantes, así como el equipo con el que cuentien.
COMITÉ EJECUTIVO	• Analizar y revisar plan general.	• Mediante T.V. dar seguimiento al avance del fenómeno. • Acordar medidas en base al estado del plan general. • Designar jefes de departamentos para verificar todo el material, equipos y provisiones necesarias para la siguiente fase.
TELÉFONOS	• Seguir el avance del huracán por todos los medios disponibles, T.V., Telefonía local, nacional e internacional y mantener informada a la gerencia general. • Informar a los departamentos involucrados de la hora de concentración. • Verificar que se tenga lista de teléfonos de emergencia.	• Continuar monitoreando el avance del huracán e informar a la gerencia con mayor frecuencia según los reportes. • Mantener en el hotel, personal suficiente para dos turnos.
SISTEMAS	• Actualizar respaldos semestrales, bimestrales y mensuales. • Revisar áreas, localizando el equipo expuesto. • Identificar lugar para guardar equipo que tenga que ser reubicado de las áreas expuestas.	• Llevar respaldos a lugar seguro. • Reubicar equipo expuesto. • Sacar lista de huéspedes, salidos, cuartos, etc.
RECEPCIÓN	• Información precisa para huéspedes y personal.	• Reportes de contingencia cada 6 horas. • Carta de evacuación en varios idiomas. • Lista de personal que se quedará de guardia. • Determinar salones para ubicar gente. • Mantener informados a los huéspedes sobre salidas de vuelos en el aeropuerto.

Figura 10.14 Avisos de huracanes antes de 36 horas.

24 HRS.	DURANTE	DESPUÉS
* Permanecer alerta a daños e intrusiones. * Ayudar a la Seguridad de habitaciones e instalaciones interiores. * Preparar cámaras con película. * Comunicación permanente con autoridades.	* Permanecer alerta a daños e intrusiones.	* Orientar a los huéspedes a su regreso y auxiliar en los casos necesarios.
* Instalar los servicios de alimentos y bebidas a necesitar durante el huracán.	* Mantener a los huéspedes debidamente atendidos con alimentos y bebidas. * Queda prohibido servir bebidas alcohólicas.	* Revise el stok de alimentos y purifique el agua para beber y cocinar. * 6 centímetros cúbicos de blanqueador por cada mil litros de agua. * Preparar alimentos calientes para el regreso de los huéspedes. * Recibir y organizar sobrantes del refugio. * Hacer un conteo total de los alimentos, bebidas, suministros repartidos y reportar el valor a contraloría.
* Instalar cortinas y ventanas anticiclones. * Verificación final de los drenajes y desagües. * Asegurar áreas y campos de juegos. * Asegurar equipos y mobiliario exterior. * Almacenar equipos para albercas.	* Permanecer en ALERTA y atento para los requerimientos y reparaciones de emergencia.	* Verificar conectores y que no existan alambres eléctricos sueltos, colgantes o mojados. * Verificar la existencia de fugas de gas y/o agua. * Inspeccionar las áreas y el equipo antes del regreso de los huéspedes y reactivar toda la maquinaria y el equipo.
* Proteger Tvs. * Proporcionar a los huéspedes bolsas para su equipaje. * Ayudar a proteger ventanas y puertas. * Ayudar a asegurar las habitaciones.	* Ayudar en la protección y comodidad de los huéspedes.	* Abrir puertas y ventanas para que circule el aire. * Ayudar a abrir puertas y ventanas para que circule el aire. * Reacomodo y limpieza de mobiliario y equipo de las habitaciones y áreas públicas.
* Rastrear el huracán. * Proteger equipos vitales. * Asegurar y ajustar las cuentas de huéspedes. * Asegurar la comodidad de los huéspedes.	* EL GERENTE GENERAL DEBE ESTAR VISIBLE ANTE LOS HUÉSPEDES DURANTE EL EVENTO. * MANTENER CONTACTO ABIERTO Y DIRECTO CON LOS HUÉSPEDES. * EL GERENTE GENERAL DEBE MOSTRAR SERENIDAD Y CONTROL DURANTE EL EVENTO.	* Confirmar el Término de la Emergencia escuchando la información relativa por radio o cualquier otro medio oficial para conocer los detalles sobre las condiciones del área. También sobre la situación.
* Identificar a todas las personas que irán al refugio. * Tener en el refugio: Radios portátiles, Teléfonos celulares, Televisión, Cámara fotográfica, Megáfonos, Linternas, Cascos de alta resistencia, Gogles de protección, Batería de 12 volts, Planta de emergencia.	* Coordinar la estancia en el refugio y atender a los huéspedes. * Nadie puede salir del refugio, sólo con cartas de liberación de responsabilidad.	* Colocar carteles que anuncien rutas alternas que no interfieran con los movimientos de emergencia o auxilio. * Verificar que todo el personal llegue a trabajar, e investigar el por qué de los que así no lo hagan.
* Participar en las brigadas del Refugio.	* Darles Briefings a los huéspedes a su llegada y cada dos horas durante su estancia en el Refugio.	* Informar a todos los mayoristas sobre la situación del Hotel, después del huracán. El coordinador de grupos apoyará para mantener informados a todos los clientes de grupos en casa, informando también sobre la situación.
* Decidir el momento oportuno para avisar e informar a los huéspedes de la situación real y su grado de riesgo, evitando causar pánico innecesario. * Dar facilidad para quienes quieran salir de la zona ayudándoles en todo lo necesario.		
* Seguir monitoreando y decidir cuántos operadores se quedarán en el conmutador y los que se retiren cuándo volverán de ser posible. * Asegurar y/o bajar antenas de radio y beepers. * Mantener teléfonos celulares funcionando.	* Se mantendrá personal en el conmutador para sostener toda la comunicación posible tanto externa como interna, aun cuando se pierdan las líneas, en caso contrario no podrán abandonar el cuarto del conmutador, ya que deberán mantener comunicación con el personal que se quede en el hotel y checar líneas para ver si hay alguna funcionando.	* Los operadores que estuvieron durante el huracán serán relevados, y se checarán la líneas para ver si funcionan. * Se instalarán líneas directas en donde decida la gerencia y en el momento que lo decida. * Se apagará el conmutador en caso de pérdida de las líneas para proteger el equipo y se pondrán a funcionar seis aparatos unilíneas para checar cuando éstas regresen.
* Apagar equipos. * Apagar UPS. * Asegurar bodega de equipo reubicado. * Localizar Técnicos para estar pendientes después del huracán.	* Permanecer en el hotel.	* Recorridos por las áreas localizando posibles daños a cableados e instalaciones, además de certificar buen estado y funcionamiento del equipo: Encender UPS, Encender equipos, Reubicar equipos en las áreas donde sean posibles, Correr la auditoría nocturna si es necesario, Apoyar la operación en el reinicio de las actividades.
* Definir habitaciones para el personal. * Proteger equipo de oficina. * Listado maestros para control de huéspedes. * Distribuir cartas de evacuación, pidiendo a los huéspedes que guarden sus pertenencias en el baño. * Ubicar huéspedes en una sola área. * Evacuar a los huéspedes. * Preparar letreros y señalamientos de madera para controlar el tráfico de huéspedes.	* Tener a la mano lista actualizada de huéspedes en refugio y por llegar. * Chart maestro. * Reportes de habitaciones conforme se van desocupando. * Supervisoras deben reportar todas las habitaciones desocupadas. * Check list, efectuar detalles pendientes (luces, puertas, etc.).	* Verificar listas de salida con las de entrada. * Ofrecer al huésped café caliente y entremeses. * Tener a la mano sillas de ruedas.

Figura 10.15 Avisos de 24 horas antes, durante y después de un huracán.

10.35 DELINCUENTES QUE SE HOSPEDAN EN EL HOTEL

Algunas personas se hospedan en los hoteles con el afán de cometer ilícitos. El método que usan es el siguiente: se hospedan con nombres falsos y ponen anuncios en los periódicos de la ciudad para atraer clientes a los cuales van a engañar. A continuación se presentan los timos más comunes:

a) Algunas personas llevan muestrarios de mercancía que ofrecen a precios muy baratos y piden anticipos a los clientes. Y jamás entregan dicha mercancía.

b) Personas que ofrecen trabajo en Estados Unidos o Canadá a personas necesitadas de trabajo; piden el pago de cierta cantidad de dinero en dólares por la solicitud, y aseguran que en un mes los llamarán para el trabajo. Y jamás llaman a nadie.

c) Tratantes de blancas. Ponen anuncios donde solicitan mujeres jóvenes para edecanes o modelos que puedan viajar. Es un negocio de prostitución disfrazado, donde las mujeres viajarán de damas de compañía de algún ejecutivo o las entrenan para dar masajes exclusivos.

d) Organizadores de pirámides o negocios donde se forman cadenas. El nuevo socio debe pagar por su entrada al negocio y luego invitar a otras personas para recuperar su inversión.

e) Cajas de ahorros donde se ofrecen grandes ganancias a los ahorradores. Son empresas que no tienen domicilio social en la ciudad y sólo usan al hotel como lugar para timar a las personas.

f) Personas que entran al hotel con cajas de cartón vacías y sólo una de ellas con una televisión nueva. Ponen un anuncio en el periódico en el que ofrecen en venta 15 televisores a un precio muy bajo. Logran engañar a una persona que les compra los 15 televisores y luego huyen: dejan a sus víctimas con una televisión y 14 cajas vacías.

g) Compañías o empresas que "regalan" grandes premios, viajes o estancias en hoteles y lo único que hacen es tratar de vender otros tipos de servicios: "Sólo a las personas que compran se les otorgan los premios; si usted no compra nada no hay ningún premio".

El hotel debe negar la habitación a este tipo de huéspedes y el departamento de ventas y banquetes no debe rentar los salones de eventos a personas o instituciones que sólo van a engañar a las personas en las instalaciones del hotel.

10.36 REPORTES DE SEGURIDAD

Éstos son enviados por los agentes al jefe y éste a su vez al Gerente General. Los reportes deben ser exactos, breves, imparciales y actualizados. En ellos se debe especificar quién, qué, dónde y cómo. Pueden ser enviados en sobres cerrados o en una libreta.

10.37 BITÁCORAS

Son libretas utilizadas por el departamento de seguridad; las más comunes son:

a) Pendientes del turno.
b) Llaves de vehículos.
c) Llaves de almacenes.
d) Llaves de salones.
e) Llaves de oficinas.
f) Llaves de refrigeradores y cámaras frías.
g) Acta de juntas del departamento de seguridad.
h) Reportes de seguridad.

10.38 ARCHIVO DEL DEPARTAMENTO

Es indispensable que el jefe de seguridad tenga en su oficina archivo de:

a) Copias de los reportes enviados.
b) Memorandos recibidos.
c) Notificaciones de eventos.
d) Libreta de pendientes.
e) Archivo del personal de seguridad (copias de reportes de cada agente).
f) Datos de cada empleado.
g) Reglamento interno de trabajo.
h) Reglamento interno de hospedaje.
i) Descripciones de los puestos del personal de seguridad.
j) Procedimientos de seguridad.
k) Copia del programa de seguridad.
l) Copias de minutas de juntas
m) Archivo de robos en el hotel.
n) Turno de trabajo.
ñ) Pases de salida para paquetes.

Nota importante:

Es importante contar con la información actualizada y un buen archivo para lograr un mejor control de las actividades del departamento.

10.39 ESTUDIO DE UN CASO REAL

El siguiente caso sucedió en un hotel de 5 estrellas de una famosa cadena de hoteles.

Llegó al hotel en taxi una señora americana a las 2:00 a.m. en visible estado de ebriedad o drogadicción e indica que está hospedada con nosotros.

Se verificó el apellido antes de entregarle la llave y la huésped por su estado no podría encontrar su habitación.

El recepcionista en turno llamó a un agente de seguridad para que acompañara a la huésped a su habitación.

Después de 5 minutos el agente de seguridad se reportó a su puesto en el lobby.

Al día siguiente a las 11 hrs. la huésped pide hablar con el gerente general y le reporta que la noche anterior el empleado que la acompañó a su cuarto la manoseó, la violó y la robó.

La huésped amenaza con hacer un escándalo en la prensa y avisar al consulado de su país a menos de llegar a un arreglo con el hotel.

a) ¿Cómo se debió haber manejado el problema? (desde que llegó la señora en el taxi).
b) ¿Quién debió haber acompañado a la huésped a su cuarto?
c) ¿Qué se debió haber reportado por el agente de seguridad?
d) ¿Qué importancia tiene el disponer de una silla de ruedas en *bell boys*?

CAPÍTULO 11

DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO

11.1 INTRODUCCIÓN

El departamento de mantenimiento es uno de los más importantes en el hotel, pues contribuye a brindar un mejor servicio al huésped.

En términos generales, este departamento se encarga de tener el edificio y el equipo del hotel en óptimas condiciones para su adecuado funcionamiento, el cual repercute en la satisfacción del huésped. Esto independientemente de programas y controles muy importantes para una operación más eficiente.

En muchos hoteles, el departamento de mantenimiento está integrado por personas que simplemente se encargan de atender las quejas de los huéspedes y solicitudes de reparación de los objetos y maquinaria, que reciben por parte de los diversos departamentos.

Su principal función consiste en evitar las quejas de los huéspedes y los frecuentes reportes de equipo fuera de funcionamiento mediante la implantación de sistemas y programas de mantenimiento, los cuales se estudiarán posteriormente.

11.2 ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO

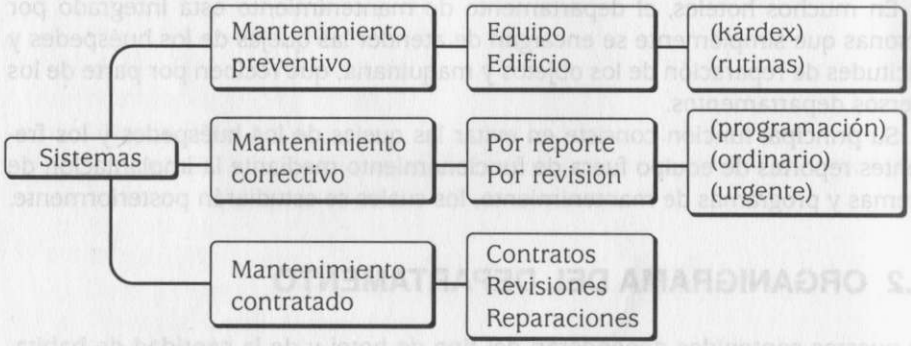
Los puestos contenidos dependerán del tipo de hotel y de la cantidad de habitaciones. El organigrama más común es el siguiente:

Nota importante

En algunos hoteles existen los puestos de operador de habitaciones, operador de cocina y operador de lavandería, los cuales dan mantenimiento preventivo y correctivo en esas áreas.

a) El operador de habitaciones sólo trabaja en esta área, revisando y atendiendo solicitudes.
b) El operador de cocina se asigna cuando se tienen cocinas de gran tamaño o cuando existen muchos trabajos pendientes.
c) Debido a que el hotel labora las 24 horas, en algunos puestos (por ejemplo el del fogonero) se tienen tres personas para cubrir cada uno de los tres turnos.
d) En los hoteles medianos y pequeños las funciones se concentran en varias personas.
e) El asistente del jefe de mantenimiento cubre los descansos del jefe de área y de los jefes de turno.

11.3 ESQUEMA GENERAL DEL MANTENIMIENTO DE HOTELES



Programas
- Programa de trabajo del jefe de mantenimiento
- Programa de trabajo de la secretaria
- Programa de trabajo de cada técnico (rutinas)
- Programa de gastos
- Programa de capacitación al personal
- Programa de prevención y combate de incendios
- Programa de seguridad industrial
- Programa de ahorro de energía
- Programa de visitas a los edificios
- Programa de vacaciones
- Programa de fumigación

Controles:
- Control de kárdex de mantenimiento preventivo
- Control de kárdex de refacciones y materiales
- Control de gastos
- Control de fondo fijo
- Control de energéticos
- Control de productividad
- Control de hojas de revisión
- Control de planos
- Control de catálogos y manuales
- Control de archivo administrativo
- Control de informes mensuales
- Control de herramienta
- Control de personal
- Control de mantenimiento contratado
- Control de pedidos a compras
- Control de llaves
- Control de la pureza del agua
- Control de maquinaria
- Control de garantías
- Requisiciones al almacén

Bitácoras:
- Bitácora de la sub-estación eléctrica
- Bitácora de la planta de emergencia
- Bitácora de la albercas
- Bitácora del equipo de aire acondicionado
- Bitácora del reporte de turnos
- Bitácora de correctivos
- Bitácora de caldera
- Bitácora de mantenimiento contratado
- Bitácora de temperaturas de cámaras frías y refrigeradores

11.4 MANTENIMIENTO PREVENTIVO DEL EQUIPO

11.4.1 Aspectos generales

El mantenimiento preventivo se realiza en el equipo con el fin de evitar las reparaciones urgentes, las cuales ocasionan pérdidas a la empresa y molestias al cliente.

Así como el automóvil requiere que se le ponga aceite al motor, pues la reparación del mismo cuesta muchísimo más que los litros de aceite, de la misma manera, el equipo del hotel requiere atención; por este motivo, con

la supervisión del gerente, el jefe de mantenimiento debe elaborar y llevar a cabo un programa de mantenimiento preventivo, para evitar mayores gastos posteriores, ya que le restan utilidades al hotel.

11.4.2 Elementos en los que se aplica mantenimiento preventivo

a) *Sistema eléctrico*: transformadores (nivel de aceite, aisladores, muflas, etc.), música ambiental, televisores, cables defectuosos, iluminación.
b) *Sistema hidráulico*: cisternas (lavado y desinfectado), válvulas (baños y demás tuberías), alberca (filtros, cloros, ácidos), fluxómetros.
c) *Sistema mecánico*: manejadoras de aire, extractores de aire y calderas.
d) *Sistema mecánico*: estufas de gas, cámaras frías de conservación, refrigeradores.
e) *Fumigación*: habitaciones, áreas de servicio, jardines.
f) *Control de enérgeticos*: gas, electricidad, agua.

11.4.3 Controles para el mantenimiento preventivo

A continuación se detalla cómo debe hacerse este mantenimiento preventivo:

a) Se debe listar todo el equipo que requiera inspección: motores, manejadoras, estufas, refrigeradores, bombas, extractores, transformadores, calderas, cisternas, albercas, etc. Se debe levantar un inventario y numerar cada uno de los objetos.
b) Se debe hacer una tarjeta para cada objeto; en ella se deberán especificar los siguientes datos.
   1. Nombre y número de la pieza.
   2. Dónde está localizada.
   3. Qué partes deben revisarse.
   4. Fechas de las revisiones.
   5. Fechas de vencimiento de las garantías. Es muy común que algunos hoteles paguen por el arreglo de motores debido a que ignoran que éstas tienen garantía.
c) En el renglón correspondiente a las partes que deben revisarse, debe anotarse, por ejemplo: vibración, calentamiento, lubricación, válvulas, bandas, mangueras, limpieza, funcionamiento de dispositivos de control y medición. Algunos objetos necesitan revisarse cada mes; otros, quizá cada quince día. Estos controles se pueden llevar más eficientemente mediante la utilización de una computadora.

11.4.4 Ventajas del mantenimiento preventivo

Un buen programa de mantenimiento preventivo rendirá beneficios sin exceder los costos de operación del hotel.

Cualquier hotel que ofrezca a sus huéspedes un buen servicio en todos los aspectos, necesita apoyarse en las ventajas que brinda el mantenimiento preventivo, pues:

a) Reduce el tiempo de espera y las molestias de los huéspedes, evita que haya huéspedes incómodos por el mal servicio del hotel, (los cuales seguramente ya no volverán). El hotel estará siempre en condiciones adecuadas de ofrecer todos sus servicios, lo cual redunda en una buena imagen, que aumentará el porcentaje de ocupación del hotel.
b) Se reduce el pago por tiempos extras y las fallas en las reparaciones ocasionadas por la premura con la que hay que corregir numerosos defectos y desperfectos.
c) Se requieren menos reparaciones a largo plazo, con la intervención de un menor número de empleados.
d) Son menos los costos de reparación y de refacciones.
e) Se conserva más el edificio y el equipo.
f) Se reduce el número de artículos desperdiciados, pues el equipo trabaja en perfecta coordinación con la operación del hotel.
g) Se controlan mejor las refacciones en el almacén.
h) Hay mayor seguridad para los trabajadores.
i) Son mejores las relaciones entre el departamento de mantenimiento y la gerencia, ya que no se reciben quejas de huéspedes.

11.5 MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EDIFICIOS

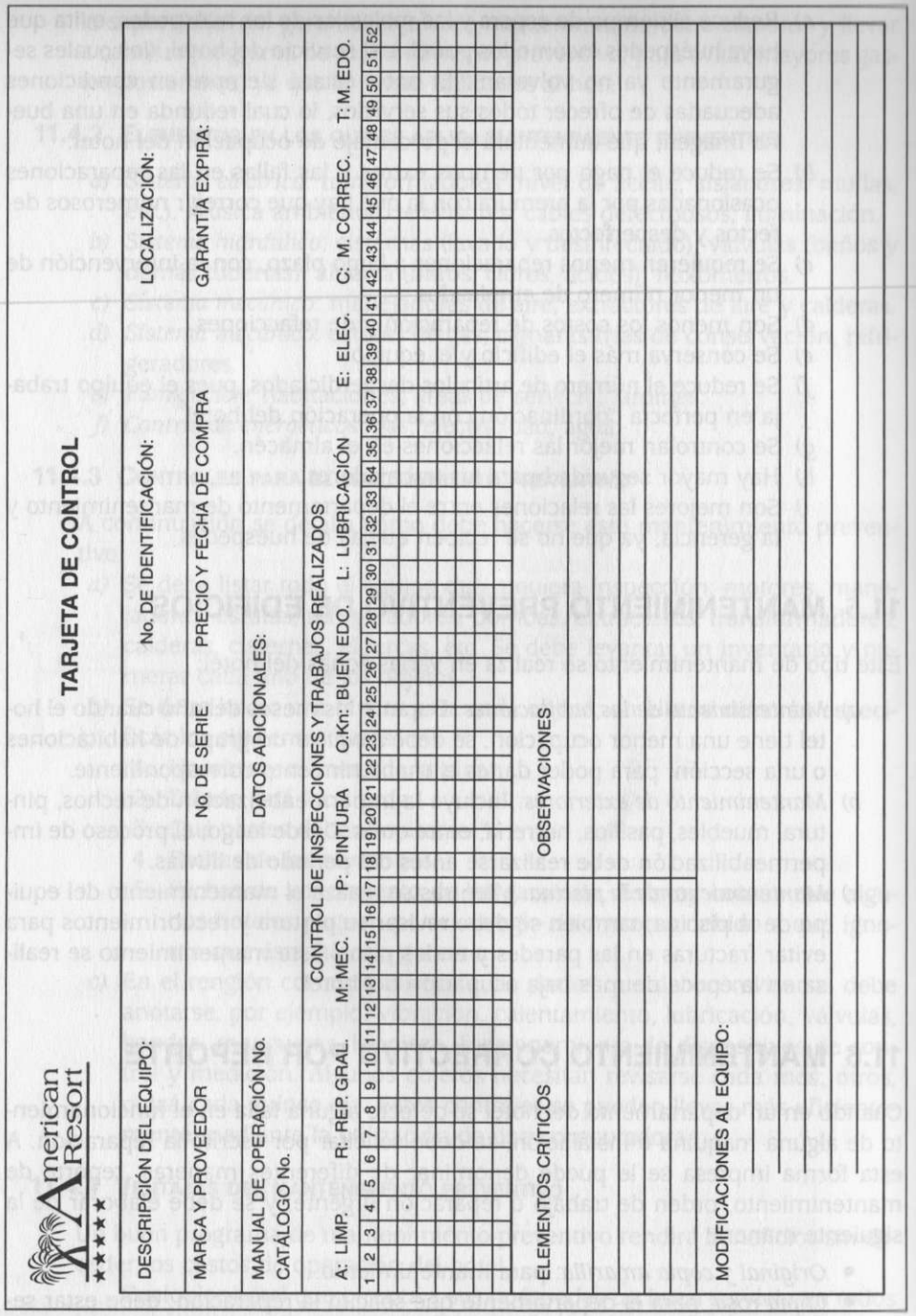
Este tipo de mantenimiento se realiza en varias zonas del hotel:

a) *Mantenimiento de las habitaciones*. Durante los meses del año cuando el hotel tiene una menor ocupación, se debe *bloquear* un grupo de habitaciones o una sección para poder darles el mantenimiento correspondiente.
b) *Mantenimiento de exteriores*. Incluye la impermeabilización de techos, pintura, muebles, pasillos, herrería, entre otros. Desde luego, el proceso de impermeabilización debe realizarse antes del periodo de lluvias.
c) *Mantenimiento de la piscina*. Mientras se realiza el mantenimiento del equipo de la piscina, también se debe revisar su pintura y recubrimientos para evitar fracturas en las paredes y en los pisos. Este mantenimiento se realiza en la época de más baja ocupación del hotel.

11.6 MANTENIMIENTO CORRECTIVO POR REPORTE

Cuando en un departamento del hotel se detecte alguna falla en el funcionamiento de alguna máquina o instalación, se debe solicitar por escrito la reparación. A esta forma impresa se le puede denominar de diferentes maneras: reporte de mantenimiento, orden de trabajo o reparación urgente; y se debe elaborar de la siguiente manera:

- *Original y copia amarilla*: para mantenimiento.
- *Copia rosa:* para el departamento que solicitó la reparación; debe estar sellada de recibido, con fecha y hora de recepción.



American Resort

TARJETA DE CONTROL

DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO: | No. DE IDENTIFICACIÓN: | LOCALIZACIÓN:

MARCA Y PROVEEDOR | No. DE SERIE | PRECIO Y FECHA DE COMPRA | GARANTÍA EXPIRA:

MANUAL DE OPERACIÓN No. | CATÁLOGO No. | DATOS ADICIONALES:

CONTROL DE INSPECCIONES Y TRABAJOS REALIZADOS

A: LIMP. R: REP. GRAL. M: MEC. P: PINTURA O.Kn: BUEN EDO. L: LUBRICACIÓN E: ELEC. C: M. CORREC. T: M. EDO.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52

ELEMENTOS CRÍTICOS | OBSERVACIONES

MODIFICACIONES AL EQUIPO:

Figura 11.1 Tarjeta para mantenimiento preventivo del equipo.

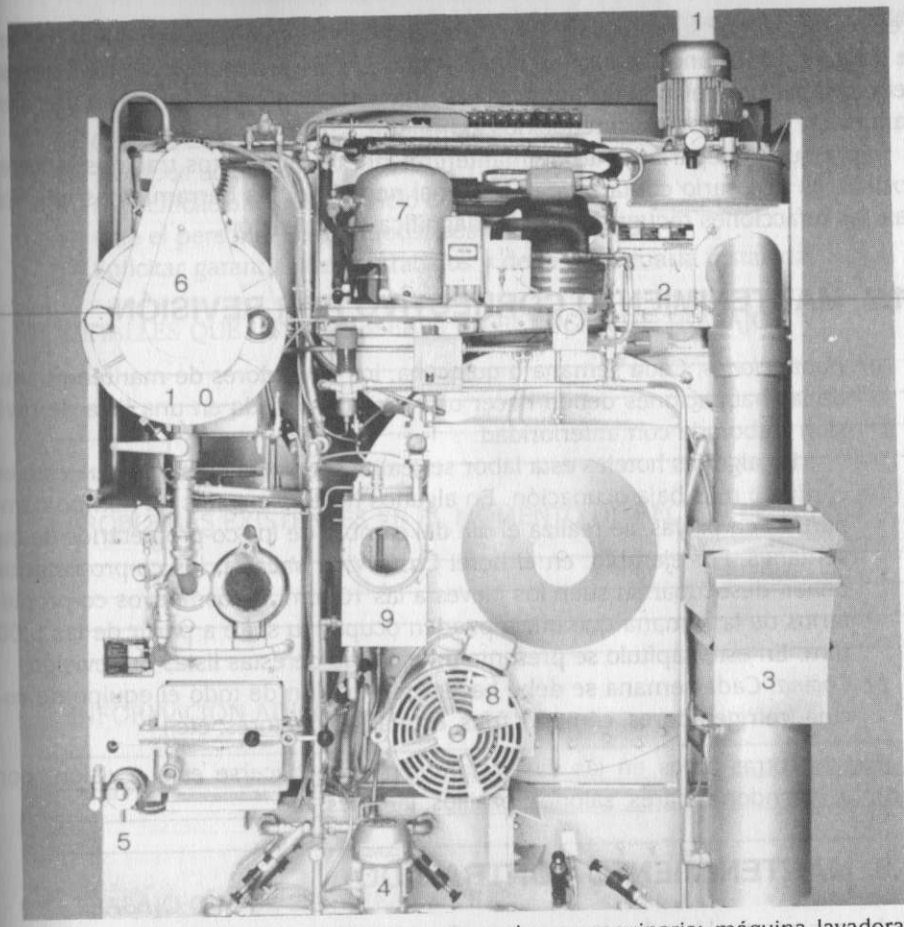


Figura 11.2 Ejemplo de mantenimiento preventivo a maquinaria: máquina lavadora seco marca Bowe modelo Coment. Objetos a revisar periódicamente para darles el m tenimiento correspondiente:

1. Ventilador
2. Calentador de aire.
3. Filtro de pelusas.
4. Bomba.
5. Calefacción del depósito de ventilación.
6. Accionamiento de filtro.
7. Generador de frío.
8. Accionamiento del tamb
9. Separador de agua.
10. Filtro.

Después de recibir este reporte, el jefe de mantenimiento debe asignar la ta a alguno de sus empleados y entregarle la copia amarilla del reporte. Una vez parada la falla, el técnico debe notificar al jefe de mantenimiento, quien a su reportará la terminación del trabajo a la persona que solicitó el trabajo. Si po gún motivo no se puede arreglar la falla o el procedimiento tardará un largo pe do, se debe avisar también a la persona que solicitó el trabajo.

Al llegar los reportes al departamento de mantenimiento, y antes de realiza asignación de trabajo a cada uno de ellos, se deben anotar en una bitácora de

rrectivos y calificar su prioridad. Cuando se analicen los trabajos correctivos, tal vez se observe que algunos de ellos se repiten con mucha frecuencia; en estos casos se debe establecer una rutina o programa de mantenimiento preventivo en esa área para evitar estos reportes o reducirlos al mínimo.

Para que el departamento de mantenimiento termine estos trabajos lo antes posible, es necesario contar con el personal necesario, las herramientas adecuadas, las refacciones requeridas y una magnífica organización.

11.7 MANTENIMIENTO CORRECTIVO POR REVISIÓN

a) *Habitaciones*. Cada semana o quincena, los operadores de mantenimiento de las habitaciones deben hacer una revisión basada en una lista de revisión elaborada con anterioridad.

En algunos hoteles esta labor se realiza todos los lunes, ya que este es el día de más baja ocupación. En algunos hoteles o suites de tiempo compartido en playas, se realiza el día del cambio de los co-propietarios de las semanas. Por ejemplo: en el hotel Costa Vida Vallarta, los co-propietarios deben desocupar su suite los jueves a las 10 a.m., y los nuevos co-propietarios de la semana que inicia pueden ocupar su suite a partir de las 5:00 p.m. En este capítulo se presenta un ejemplo de estas listas de revisión.

b) *Cocina*. Cada semana se debe hacer una revisión de todo el equipo de cocina (refrigeradores, cámaras frías, estufas, extractores, etc.)

Existen otras áreas en las cuales también debe hacerse esta revisión; por ejemplo: lavandería, bares, salones, pasillos, jardines. etc.

11.8 MANTENIMIENTO CONTRATADO

En algunos casos, el hotel no cuenta con el equipo ni con el personal necesario para realizar un tipo específico de mantenimiento, y se debe contratar a alguna empresa o persona física para que lo realice.

El jefe de mantenimiento debe supervisar que estos contratistas realicen los trabajos de acuerdo con lo estipulado en cada uno de los contratos.

Algunos de los rubros en los que puede requerirse este tipo de mantenimiento son:

a) Elevadores.
b) Fumigación.
c) Aire acondicionado.
d) Antena parabólica.
e) Sub-estación eléctrica.
f) Calderas.
g) Conmutador telefónico.
h) Computadora.
i) Vehículos del hotel.

También es preciso tener un adecuado control sobre los siguientes aspectos de los contratistas.

a) Calidad de la mano de obra.
b) Calidad de los materiales utilizados.
c) Tiempos adecuados.
d) Especificaciones del servicio contratado.
e) Que el personal del contratista esté uniformado.
f) Solicitar garantías de los trabajos y de la maquinaria instalada.

DETALLES QUE USTED OBSERVA EN EL LUGAR DE TRABAJO

PROBLEMAS EXISTENTES EN EL MOMENTO DE RECIBIR EL TURNO

INFORMACIÓN ADICIONAL

TRABAJO QUE SE ESTÁ REALIZANDO

PROBLEMAS POTENCIALES ACTUALES

ASUNTOS PENDIENTES

RUTINA ENCARGADA DE TURNO	TURNO	FECHA
SALA DE MÁQUINAS		

ABSORCIÓN	TEMP. AGUA HELADA		VACÍO	CALDERA OPERANDO	TEMP. AGUA ENFRIAMIENTO		CALDERA OPERANDO	
	ENTRADA	SALIDA			ENTRADA	SALIDA		
CARRIER 1							3	4
CARRIER 2								

BOMBA DE AGUA HELADA EN OPERACIÓN	1		2		PRESIÓN	1		2	
BOMBA DE AGUA DE CONDENSACIÓN EN OPERACIÓN	1		2		PRESIÓN	1		2	

SUAVIZADOR DE AGUA CALDERAS	EN SERVICIO	1		2		EN REGENERACIÓN	1		2	
	EN SERVICIO	1		2		ANÁLISIS DE DUREZA P.P.M.	1		2	
	P.H.	1		2		HORA QUE EFECTUÓ CHEQUEO DEL OPERADOR				

CALDERA 1	CO_2	O_2	PRESIÓN MANOMÉTRICA VAPOR	HORAS EN SERVICIO
	CONDICIONES DE COMBUSTIÓN	FLAMA	PRESIÓN DE AIRE	
	PRESIÓN MANOMÉTRICA COMBUSTIBLE		ESPREAS	
	BOMBA DE COMBUSTIBLE		MOTOR TIROQUEMADOR	
	BOMBA AGUA ALIMENTACIÓN		TEMPERATURA COND. °C	

CALDERA 2	CO_2	O_2	PRESIÓN MANOMÉTRICA VAPOR	HORAS EN SERVICIO
	CONDICIONES DE COMBUSTIÓN	FLAMA	PRESIÓN DE AIRE	
	PRESIÓN MANOMÉTRICA COMBUSTIBLE		EXPREAS	
	BOMBA DE COMBUSTIBLE		MOTOR TIROQUEMADOR	
	BOMBA AGUA ALIMENTACIÓN		TEMPERATURA COND. °C	

CALDERA 3	CO_2	O_2	PRESIÓN MANOMÉTRICA VAPOR	HORAS EN SERVICIO
	CONDICIONES DE COMBUSTIÓN	FLAMA	PRESIÓN DE AIRE	
	PRESIÓN MANOMÉTRICA COMBUSTIBLE		EXPREAS	
	BOMBA DE COMBUSTIBLE		MOTOR TIROQUEMADOR	
	BOMBA AGUA ALIMENTACIÓN		TEMPERATURA COND. °C	

CALDERA 4	CO_2	O_2	PRESIÓN MANOMÉTRICA VAPOR	HORAS EN SERVICIO
	CONDICIONES DE COMBUSTIÓN	FLAMA	PRESIÓN DE AIRE	
	PRESIÓN MANOMÉTRICA COMBUSTIBLE		EXPREAS	
	BOMBA DE COMBUSTIBLE		MOTOR TIROQUEMADOR	
	BOMBA AGUA ALIMENTACIÓN		TEMPERATURA COND. °C	

CALDERA 5	CO_2	O_2	PRESIÓN MANOMÉTRICA VAPOR	HORAS EN SERVICIO
	CONDICIONES DE COMBUSTIÓN	FLAMA	PRESIÓN DE AIRE	
	PRESIÓN MANOMÉTRICA COMBUSTIBLE		EXPREAS	
	BOMBA DE COMBUSTIBLE		MOTOR TIROQUEMADOR	
	BOMBA AGUA ALIMENTACIÓN		TEMPERATURA COND. °C	

TANQUE RESERVA DIESEL	1	CANTIDAD EN LITROS	CONSUMO DIARIO
	2	CANTIDAD EN LITROS	CONSUMO DIARIO
	3	CANTIDAD EN LITROS	CONSUMO DIARIO
	4	CANTIDAD EN LITROS	CONSUMO DIARIO
FECHA DE ABASTECIMIENTO COMBUSTIBLE			

Figura 11.3 Hoja de revisión para equipo en sala de máquinas.

PRESIÓN SISTEMA	SELECTOR BOMBA ELEC.		BOMBA MOTOR VW	
CONTRA INCENDIO	MANUAL	AUTOMÁTICA	NIVEL GASOLINA	
			NIVEL DE ACEITE	
NIVEL AGUA CISTERNA			ACUMULADOR	
PRUEBA DIARIA EQUIPO CONTRA INCENDIO:	HORA		TURNO	

PRUEBA DIARIA PLANTA DE EMERGENCIA:	HORA	TURNO
NIVEL DE ACEITE	NIVEL TANQUE DIESEL	
NIVEL AGUA ACUMULADORES	CONDICIÓN TERMINALES	
AGUA RADIADOR	CONDICIÓN	DISPONIBLE
ACELERACIÓN DE PRUEBA R.P.M.	DEL	MANTTO. CORRE.
	EQUIPO	LIMPIEZA
VOLTAJE DE PRUEBA	AMPERAJE DE PRUEBA	

NIVEL CISTERNA			LECTURA MEDIDOR MUNICIPAL	%
BOMBA POZO EN OPERACIÓN	SI	NO	LECTURA MEDIDOR POZO	%
HORA DE ARRANQUE	HORA DE PARO			
NIVEL DINÁMICO	NIVEL ESTÁTICO		HORA METRO	

TANQUE PRECALENTADO EN SERVICIO			1		2			
VÁLVULA CONTROLADORA DE TEMPERATURA			1		2			
TEMPERATURA TANQUE	1	2	PRESIÓN	1	2			
TRAMPAS DE VAPOR TRABAJANDO	1A	1B	2A	2B				
PRUEBA DIARIA BOMBA RECIRCULADORA	HORA	TURNO						

NIVEL TANQUE PRINCIPAL			PRESIÓN DE TRABAJO	
1	MOTOBOMBA EN SERVICIO	SI	NO	CONTROL DE NIVEL
2	MOTOBOMBA EN SERVICIO	SI	NO	CONTROL NEUMÁTICO
TRABAJAN ALTERNADAS BOMBAS				COMPRESOR
NIVEL ACEITE COMPRESOR		TRANSMISIÓN BANDAS		

NIVEL TANQUE AGUA FRÍA HIDRONEUMÁTICO			PRESIÓN	
1	MOTOBOMBA EN SERVICIO	SI	NO	CONTROL DE NIVEL
2	MOTOBOMBA EN SERVICIO	SI	NO	CONTROL NEUMÁTICO
TRABAJAN ALTERNADAS BOMBAS		SI	NO	COMPRESOR
NIVEL ACEITE COMPRESOR		TRANSMISIÓN BANDAS		

NIVEL TANQUE AGUA CALIENTE HIDRONEUMÁTICO			PRESIÓN	
1	MOTOBOMBA EN SERVICIO	SI	NO	CONTROL DE NIVEL
2	MOTOBOMBA EN SERVICIO	SI	NO	CONTROL NEUMÁTICO
TRABAJAN ALTERNADAS BOMBAS		SI	NO	COMPRESOR
NIVEL ACEITE COMPRESOR		NIVEL ACEITE BOMBAS		
TRANSMISIÓN BANDAS		SISTEMA DUCHAS BOMBAS		

Figura 11.4 Continuación de la hoja de revisión.

TRABAJADOR EN TURNO		TIEMPO EXTRA	
MOTIVO			
FALTAS/PERMISOS			

ACTIVIDADES DE SEGURIDAD:

MATERIALES DE OPERACIÓN

REACTIVOS DE CALDERAS		EN BODEGA	
REACTIVOS TORRE EN FTO.		EN BODEGA	
REACTIVOS ANÁLISIS DE AGUA		EN BODEGA	
GRASAS Y LUBRICANTES			

NECESIDAD EN MATERIALES O REPUESTOS:

COMENTARIOS DE OPERACIÓN Y PENDIENTES DE MANTENIMIENTO:

Figura 11.5 Continuación de hoja de revisión.

NOTIFICACIÓN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO REALIZADO EN TURNO POR EL OPERADOR

PROCEDIMIENTO PREVENTIVO	CAL. 1	CAL. 2	CAL. 3	CAL. 4	CAL. 5
MANTO. MECÁNICO DE QUEMADOR					
MANTO. MECÁNICO DE ELECTRODOS					
MANTO. MECÁNICO DE FOTOCELDA					
MANTO. MECÁNICO DE BOMBA DIESEL					
MANTO. MECÁNICO DE BOMBA COND.					
MANTO. MECÁNICO DE MOTOR VENT.					
MANTO. MECÁNICO DE BANDAS					
MANTO. MECÁNICO DE CONT. DE NIVEL					
MANTO. MECÁNICO DE VÁLVULAS					
LUBRICACIÓN DE RODAMIENTOS					
LIMPIEZA GENERAL DE EQUIPOS					
INSPECCIÓN DE HUMOS CHIMENEA					

SE EFECTUÓ LIMPIEZA DE ÁREA CORRESPONDIENTE				
SE EFECTUÓ LIMPIEZA DE EQUIPO CORRESPONDIENTE				

FIRMA ENCARGADO DE TURNO SALIENTE

FIRMA ENCARGADO DE TURNO ENTRANTE

FIRMA SUPERVISOR DE ÁREA

FIRMA JEFE DE DEPARTAMENTO

Figura 11.6 Continuación de hoja de revisión.

American Resort
★★★★★

HOJA DE INSPECCIÓN DE HABITACIONES PARA MANTENIMIENTO

FECHA: _____ HORA: _____ HABITACIÓN No. _____

HABITACIÓN	CLAVE		CLAVE
Puerta entrada		Puerta balcón	
Número de habitación		Lámpara balcón	
Timbre (sección Torre)		Porta-lámpara balcón	
Chapa		Barandal balcón	
Tope			
Marco puerta		BAÑO	
Mirilla			
Pasador de seguridad		Marcos puerta baños	
Plafón entrada		Chapa puerta baño	
Muros de entrada		Tope puerta baño	
Apagadores luz		Repisa baño	
Contactos eléctricos		Apagadores luz	
Puerta closet		Destapador	
Anaqueles closet		Piso baño	
Caja de seguridad		Muros baño	
Maleteros		Rejilla extracción baño	
Cabecera(s) cama(s)		Plafón baño	
Repisa o nicho botellón		Cespol piso baño	
Rejilla aire acondicionado		Cortinero baño	
Aire acondicionado		Lavabo	
Silla(s)		Cubierta lavabo	
Sillón banqueta		Cromos llave lavabo	
Mesa (sólo Jr. Suites)		Tina	
Buró		Cromo llaves tina/regadera	
Cubierta tocador		Regadera	
Cajones tocador		Jaboneras	
Porta-lámparas		Toallero	
Lámparas		Canastilla toallas	
Servi-bar		W.C.	
Cortinero		Fluxómetro	
Pintura habitación		Porta-pañuelos	
		Gancho fijo para ropa	
BALCÓN			
Ventana			

CLAVES:

Despostillada:	DP
Desteñido:	DE
Flojo:	FJ
Manchado:	MCH
Quemado:	QE
Rayado:	RY
Roto:	RT
Sucio:	SU
No Funciona:	NF
Faltante:	FL
Buen Estado:	OK

OBSERVACIONES: _____

CHECADO POR: _____

Figura 11.7 Hoja de inspección de habitaciones.

Favor de colocar esta orden de reparación en la perilla externa de su habitación.

Please put this repair order on the external handle of your room.

Habitación No. ☐ **Room No.**

- ☐ Lavamanos / Lavatory
- ☐ Regadera / Shower
- ☐ Sanitario / W.C.
- ☐ Luz / Light
- ☐ Toma eléctrica / Electric outlet
- ☐ T.V. / T.V.
- ☐ Aire acondicionado / Air conditioned
- ☐ Servi-Bar / Servi-Bar
- ☐ Cerradura / Door lock
- ☐ Ventana / Window
- ☐ Cortinas / Curtains
- ☐ Cama / Bed
- ☐ Mobiliario / Furniture
- ☐ Otros / Other

American Resort ★★★★★

American Resort ★★★★★

REPORTE DE MANTENIMIENTO

Agradeceremos nos ayude a conservar la habitación dándonos sugerencias de reparación por las deficiencias que existan para mejorar las condiciones de la misma, llenando este pequeño reporte.

Would you please help us maintain our rooms in the best possible condition by reporting little things that may have been overlooked by the Housekeeping or Maintenance Department? Is there anything in the room that needs attention by our Maintenance Man or Housemaid.

Nombre _____

Name _____

Habitación No. _____

Room No. _____

Favor de dejarlo en Recepción para su atención inmediata.

Please leave at front desk for prompt action.

Figura 11.8 Formatos para ser llenados por los huéspedes al reportar fallas en los cuartos.

☐ Carpintería ☐ Plomería ☐ Alfombra: Lavado
☐ Barniz ☐ Electricidad ☐ Alfombra: Cambio
☐ Pintura ☐ Albañilería ☐ Alfombra: Reparación
☐ Tapicería ☐ Vidrios ☐ Aire Acondicionado
☐ Cerrajería ☐ Televisión ☐ Teléfonos
☐ Sonido

ORDEN DE TRABAJO **Nº 3351**

Departamento:

Firma Jefe Depto.

Operario: _____ Empezado: _____
Firma: _____ Terminado: _____

Observaciones: _____ Revisado: _____

Fecha: _____

REPARACIÓN URGENTE

○ Plomería		Televisión	○
○ Electricidad		Vidrios	○
○ Pintura		Alfombra	○
○ Albañilería		Aire Acondic.	○
○ Carpintería		Teléfono	○
○ Maqueo		Sonido	○
○ Tapicería		_____	○
○ Cerrajería		_____	○

DEPARTAMENTO

DÍA _____ FECHA _____
JEFE DE DEPARTAMENTO

OPERARIO _____ EMPEZÓ _____
FIRMA TERMINÓ

OBSERVACIONES REVISADO

Figura 11.9 Órdenes de trabajo para mantenimiento correctivo.

TABLERO PARA PROGRAMACIÓN DIARIA DE TRABAJOS DE MANTENIMIENTO

Trabajador	Juan N.	Pedro J.	Carlos O.	Agustín G.	Manuel L.	Miguel T.	Luis M.
Trabajos terminados							
Trabajos en proceso							
Trabajos pendientes							

TABLERO PARA PROGRAMACIÓN DE TRABAJOS DEL SUPERVISOR

Trabajos / Supervisor	Realizados	Por analizar	En espera de: Material	En espera de: Paro de equipo	Analizados	Rezagados	Por Inspeccionar
Juan M.							
Fidel J.							
Antonio P.							
Manuel G.							

Figura 11.10 Tableros de distribución de trabajo.

PROBLEMAS AL ENTREGAR EL TURNO

INFORMACIÓN ADICIONAL

11.9 PROGRAMA DE PREVENCIÓN Y COMBATE DE INCENDIOS

El departamento de mantenimiento y el de seguridad deben elaborar este programa, en el cual se incluyen los siguientes aspectos:

a) Aplicar las medidas preventivas (ver sección 10.6).
b) Acceso al equipo adecuado para el combate.
c) Capacitación constante a todo el personal del hotel.
d) Entrenamiento especial a las telefonistas (para vocear determinadas claves en el momento de un incendio).
e) Señalamientos adecuados en todas las áreas sobre el equipo, los planos y la ubicación de las salidas.
f) Información impresa para los huéspedes con el fin de que conozcan los procedimientos en casos de incendio.
g) Revisión constante de los extintores y mangueras.

Vea el material informativo para los huéspedes en el capítulo 10.

11.10 PROGRAMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL

El jefe de mantenimiento, con la asesoría del gerente de recursos humanos, debe implementar este programa, que incluye lo siguiente:

a) Señalamiento en zonas peligrosas.
b) Prohibición del paso a determinadas áreas.
c) Campañas constantes para el uso de materiales y equipo.
d) Pintura de tuberías de acuerdo con los colores de los códigos internacionales.
e) Cursos de capacitación a los trabajadores sobre seguridad industrial.
f) Señalamientos con carteles en las áreas de servicio, por ejemplo:

1. "Use la herramienta adecuada."
2. "Use el equipo de protección."
3. "Respete las normas de seguridad."
4. "No obstruya los pasillos."
5. "Si no sabe, pregunte."
6. "Ponga la basura en su lugar."
7. "Piense en la seguridad y evitará accidentes."
8. "Las caídas pueden ser peligrosas."
9. "En escaleras seguras no hay fracturas."
10. "La vida es corta, pero un accidente puede acortarla más."

Todas estas acciones influirán de una manera determinante en la ausencia o reducción de accidentes y se obtendrá un bienestar laboral más adecuado para los trabajadores.

11.11 PROGRAMA DE AHORRO DE ENERGÍA

Con la ayuda de los demás jefes de departamento y de sus propios empleados, el jefe de mantenimiento debe elaborar este programa, ya que forma parte de su programa anual de trabajo. Los aspectos que se incluyen en este programa son: energía eléctrica, gas, gasolina, diesel y agua. Por los altos costos de la energía eléctrica profundizaremos este tema.

11.11.1 EL USO RACIONAL DE LA ENERGÍA ELÉCTRICA

a) *¿Qué es el uso racional de la energía eléctrica?*

La energía eléctrica es indispensable en la vida cotidiana y en especial en un hotel, pues hace más placentera la estancia de los huéspedes y el trabajo de los empleados es más productivo y cómodo. Su uso racional consiste en saber cuándo utilizarla y cuándo no para obtener el máximo de sus beneficios. Como es lógico, su uso racional implica no desperdiciar este recurso tan valioso y necesario, logrando así un servicio más seguro y confiable.

b) *¿Por qué debe usarse en forma racional la energía eléctrica?*

Existen muy buenas razones para que todos procuren hacer un uso más racional de la energía eléctrica. Dos de ellas son:

1. La electricidad es una forma de energía cuya fuente primaria son los hidrocarburos, como el petróleo y el gas natural los cuales no son renovables y posiblemente se agoten más pronto de lo que imaginamos.
2. Construir centrales eléctricas y ampliar los sistemas para satisfacer una demanda creciente a una tasa de tres a cuatro veces superior a la de los países industrializados, obliga a realizar cuantiosas inversiones.

c) *¿Cuál es la situación del país en materia de energía?*

A pesar del nivel de industrialización y la presencia de un clima más favorable, en México se consume más energía por unidad de producto interno bruto que en otros países como Italia, Alemania, España, Japón, Francia y Brasil. El desperdicio de esta energía causa graves daños a la economía del país.

Todos los seres humanos podemos utilizar la energía eléctrica de una manera más eficiente, mediante acciones prácticas.

d) Cuestionémonos lo siguiente:

1. ¿Cuántas formas de desperdiciar la electricidad se han detectado en el hotel?
2. ¿Cuándo se hizo una verificación de las instalaciones y consumos por última vez?
3. ¿Se conoce la eficiencia de los equipos eléctricos instalados?

4. ¿Qué otras alternativas se conocen para lograr mayor eficiencia en la iluminación?
5. ¿Los motores son del tipo y el tamaño adecuado?
6. ¿Se encuentran en buenas condiciones los equipos de aire acondicionado?
7. ¿Cuáles son las formas más viables para reducir los pagos de energía eléctrica?

11.11.2 Iluminación

a) La energía eléctrica para el alumbrado

Es necesario realizar una revisión de las condiciones de iluminación para optimizar la utilización de la energía eléctrica. Tratar de reducir el consumo eléctrico para el alumbrado en una forma indiscriminada, por ejemplo, intentando sustituir los focos de 60 watts por otros de 40 o aflojar algunos de ellos, puede dar como resultado zonas insuficientemente iluminadas sin lograr un ahorro sustancial de electricidad. Si bien esta medida es aconsejable en términos generales, puede resultar poco eficaz y crear una mala imagen del hotel.

b) La luz indicada para cada lugar

Cada tipo de actividad requiere un tipo de iluminación. No es lo mismo iluminar un jardín que la entrada del hotel, el vestíbulo, el comedor o la cocina.

El confort visual está en función de la luminosidad y otros factores, como la ausencia del deslumbramiento, el contraste, la temperatura o el color de la luz. Por eso, se debe colocar el tipo de lámpara y la pantalla más adecuadas. Gracias a los avances tecnológicos, en la actualidad se puede contar con una gran variedad de lámparas, diseñadas para cada propósito, con un menor gasto de electricidad y una mayor vida útil.

c) Los tubos fluorescentes para los interiores

Han sido pensados para la iluminación de áreas interiores, consumen casi la quinta parte de las lámparas incandescentes, y proporcionan el nivel mismo nivel de iluminación; su rango de vida de 7.5 veces mayor. Su operación requiere el empleo de un balastro adecuado al tipo y potencia de la lámpara, el cual es recomendable instalarlo en el exterior para evitar transferir el calor que genera a la zona climatizada.

d) La lámpara de descarga de alta intensidad

Por su gran rendimiento y eficiencia, las lámparas de vapor de mercurio son convenientes. También existen las lámparas de vapor de sodio de alta o baja presión, las de cuarzo y otras variedades. Todas ellas tienen muy buen rendimiento en cuanto a eficiencia y vida útil, si bien su utilización está condicionada a aspectos como el calor, la altura de instalación y otros.

e) La elección de la iluminación

Es muy importante la elección del tipo de luminaria para dirigir la luz de las lámparas hacia una zona determinada, ya que éstas siempre sustraen una cierta cantidad de luz.

Hay que procurar conservar limpias las lámparas y las pantallas para obtener una iluminación más adecuada. Si se piensa sustituir o ampliar el alumbrado, es recomendable consultar a un experto que le oriente en la mejor opción, tanto económica como práctica.

f) El abuso de la iluminación decorativa

Sin pretender subvalorar las técnicas decorativas, es importante recordar que la mayor parte de ellas tiende a aumentar el consumo de energía. Si se está utilizando la iluminación en algunos puntos como elemento decorativo, se debe considerar el costo que implica.

g) El automatismo: un guardián en cada foco

Las instrucciones que se le dan al personal en la mayoría de los hoteles son semejantes: hay que apagar todas las luces al salir el cliente. A veces, esto difícil de conseguir y, por otra parte, es muy frecuente mantener iluminadas toda la noche algunas zonas que no se utilizan.

El encendido de los puntos de iluminación en el momento oportuno y su desconexión cuando no sean necesarios, se consigue con un guardián permanente: el AUTOMATISMO. Existen en el mercado diversos equipos que ayudarán a utilizar el alumbrado en el momento adecuado, ya que encienden las luces cuando ya no hay suficiente luz natural, y las apagan cuando la luz del día ilumina suficientemente.

h) Para clientes con mala memoria

Para apagar la luz de toda la habitación existen diversos sistemas como el interruptor general, que apaga todas las luces, o bien el interruptor de la lámpara de cama, que apaga las de la habitación y del baño.

Un sistema que se usa cada vez más consiste en colocar en el llavero de cada habitación una lámina de plástico o de metal, la cual, al insertarla en una ranura al entrar en la habitación, permite encender las luces; cuando el cliente sale del cuarto y retira la lámina para llevarse la llave, todas las luces se desconectan.

Los letreros con mensajes sobre uso racional de la electricidad también constituyen una ayuda efectiva para evitar los dispendios de energía.

i) Ajustes en la iluminación

No siempre la iluminación debe ser la misma en cada lugar. Por ejemplo, en algunos salones puede variar dependiendo del evento que se realice y en las áreas exteriores, la recepción y los pasillos, de acuerdo con las horas.

Para facilitar este ajuste, los atenuadores son de mucha utilidad, para el alumbrado incandescente, así como la subdivisión de circuitos, aplicable a cualquier tipo de lámparas.

11.11.3 El acondicionamiento del ambiente

Debido a las condiciones climatológicas del país, en muchos hoteles es necesario instalar equipos para crear condiciones de temperatura y de humedad agradables en el interior del establecimiento.

a) Acondicionadores de aire

Generalmente, el aire acondicionado es el responsable de la mayor parte del consumo de la electricidad, ya que suele utilizarse en una forma indiscriminada, pues es frecuente que se mantenga una temperatura demasiado baja. Conviene instalar controles automáticos de temperatura o, en su caso, instalar en un lugar visible un termómetro con un impreso que oriente al usuario acerca de las indicaciones para regular la temperatura ideal (23°C).

Los aparatos de tipo ventana normalmente funcionan en dos fases, por lo que es conveniente protegerlos con un interruptor bipolar para asegurarnos de que sigan trabajando en caso de que falle una fase.

Al comprar equipos de aire acondicionado, es recomendable consultar a un experto para que nos indique cuál equipo es el más adecuado, pues no siempre el de mayor capacidad es el más eficiente.

b) Humidificadores

Estos equipos se utilizan con mayor frecuencia en las regiones cálidas con ambiente seco. Un sustituto o complemento fuera de las habitaciones puede ser la colocación de plantas ornamentales que a la vez ayudan a oxigenar el aire en el día y dan un agradable aspecto.

c) Ventilación

La ventilación natural, saludable y económica, es el mejor medio para acondicionar las habitaciones y las áreas comunes del hotel.

Los ventiladores también son recomendables tanto para reforzar la ventilación natural como los sistemas de aire acondicionado, que los hace más eficientes.

d) Calefacción

En los climas donde se requiere calefacción, se recomienda controlarla a una temperatura máxima de 18°C. Se debe recordar que los cambios bruscos de temperatura afectan la salud.

Un sistema basado en radiadores de vapor integrado a la caldera general puede resultar muy económico y dar servicio para la lavandería, la cocina, los baños y la alberca. Esta opción brinda la facilidad de controlar y de regular la temperatura directamente en las habitaciones, así como en los servicios. Se recomienda instalar calderas seccionables para generar únicamente el calor necesario.

e) Fugas

Las fugas deben evitarse siempre. Se debe verificar que no existan vidrios rotos y en las ventanas con rejillas de vidrio se debe instalar cinta selladora. Las salidas y retorno del aire en los aparatos deben quedar

libres. Se debe observar que no lo impidan objetos como las cortinas y los muebles.

f) Aislamiento

El aislamiento del edificio es muy importante. Los muros que carecen de él transmiten calor o frío del exterior al interior o viceversa, por lo que se recomienda recubrirlos con paneles aislantes que ahorrarán hasta un 50 % de energía. Las partes encristaladas son otro factor muy importante, ya que el vidrio transmite el calor o frío en mayor proporción que los muros. Se pueden reducir las pérdidas instalando vidrios dobles dejando un espacio de 8 mm entre cada uno de los vidrios. Se recomienda también el uso de toldos o viseras, así como los recubrimientos reflejantes.

11.11.4 El uso racional de la energía eléctrica en los servicios

Los servicios generales del hotel representan una gran parte del consumo de la energía eléctrica utilizada. Se debe ejercer un adecuado control y programación sobre ellos pues de esta manera es posible evitar que operen en los momentos de máxima carga; asimismo, ayuda a obtener ahorros considerables en los cargos por demanda.

a) Piscina

Varios hoteles cuentan con piscina climatizada. Para evitar la disipación del calor y la evaporación del agua, conviene instalar en un cobertizo una cubierta replegable (manta aislante, burbujas de plástico) que además ayudará a mantener la piscina limpia más tiempo.

Esta simple medida reducirá el tiempo de uso del equipo de limpieza y traerá ahorros de agua y de energía eléctrica utilizada para su recirculación y filtrado.

b) Energía calorífica gratuita

Un sistema económico para la obtención de calor, principalmente para el agua de la alberca y de los baños, consiste en instalar paneles solares, ya que esta energía es gratuita, y permite que los costos de instalación se amorticen en un plazo razonable. Permita que la naturaleza trabaje para usted.

c) Jardines

Se deben regar los jardines por la noche, pues así la humedad se conserva durante más tiempo, se requiere menor cantidad de agua y se evitan molestias al usuario. Con este sistema, el bombeo eléctrico requerirá de un menor tiempo de uso.

d) Elevadores

Los elevadores se programarán de acuerdo con las horas de mayor o menor afluencia de personas. Si hay dos o más, en las horas de baja afluencia se debe poner fuera de servicio uno o varios de los elevadores.

No conviene que los elevadores regresen automáticamente a la planta principal; pues es mejor que permanezcan en el piso al que fueron llevados y de ahí acudan a la siguiente llamada.

e) Lavandería

El horario de lavado se debe organizar para aprovechar la carga óptima de las lavadoras y las máquinas de planchado. Elija el tipo de máquina más adecuado a las necesidades, ya que una máquina demasiado grande o demasiado pequeña producirá mayores gastos.

Es recomendable regular los ciclos de secado de acuerdo con el tipo de tela que se va a lavar y no secar totalmente la ropa, ya que el planchado requiere cierto grado de humedad. Por otra parte, se deben evitar los tiempos muertos cuando la plancha esté en funcionamiento. Al organizar se debe planear un trabajo sin interrupción.

f) Cámaras frigoríficas

Al establecimiento llegan importantes cantidades de alimentos y bebidas que es preciso almacenar, conservar y, en buena parte, cocinar. Si se almacenan cantidades excesivas, se sugiere contar con instalaciones de un tamaño mayor que implicarán una inversión más grande y en consecuencia se realizará un gasto mayor de energía.

En cuanto a las bebidas, se deben refrigerar únicamente las que se consuman durante la jornada. Al llenar el refrigerador con bebidas, se procederá a rotarlas de manera que las frías queden a la mano para el consumo inmediato. Se debe cerrar el refrigerador; no se debe permitir que el frío del interior se escape.

En los locales climatizados, el condensador se colocará en el exterior para no transferir el calor que extrae de los alimentos y de las bebidas de refrigeración.

El refrigerador se colocará en un lugar alejado de fuentes de calor, como la cocina. Se debe elegir el frigorífico adecuado a las necesidades de temperatura y capacidad. Si en la cámara se guardan mayores cantidades de alimentos que las que consideren en el diseño, el compresor trabajará más tiempo del necesario y por lo tanto, se deteriorará y consumirá más energía.

Si el compresor no se detiene en todo el día puede deberse a que esté en mal estado o a que la potencia sea insuficiente. Si éste es el caso, se debe sustituir por uno de mayor potencia, pues de esta manera se obtendrá la temperatura deseada más rápidamente y con un menor consumo de energía.

La escarcha y el hielo que se forman en los serpentines disminuyen la capacidad de transmisión; con ello se tarda más tiempo en conseguir la temperatura adecuada. Si la cámara no cuenta con un sistema de desescarchado automático, es necesario limpiar periódicamente los serpentines.

Se debe verificar que no existan fugas de frío al exterior a través de los empaques o del aislamiento. También se debe comprobar que no haya obs-

táculos que impidan la libre circulación de aire en torno a los serpentines del evaporador.

En la cocina se utilizarán de preferencia vajillas que funcionen con agua caliente de la caldera y panel solar, en lugar de usar aparatos de calentamiento eléctrico. En los comedores que se usan sólo en determinadas horas, se deben encender la iluminación y la climatización con un tiempo previo antes del servicio y se deben apagar al terminar el periodo de comidas.

11.11.5 Red eléctrica

a) Subestación

Para transportar la energía desde las centrales generadoras normalmente ubicadas lejos de los centros de consumo, la tensión tiene que elevarse para que la transmisión sea más económica; sin embargo, esta forma no es manejable por los usuarios y se tiene que reducir el voltaje. Esto se realiza con un dispositivo llamado transformador.

Los transformadores pueden estar instalados en la red de distribución o bien en la subestación del usuario la cual necesita un mantenimiento adecuado. Si la subestación es del tipo que puede instalarse a la intemperie, se requiere limpiar los bornes, tanques y conexiones periódicamente, desconectándolos de la red de alimentación.

En las zonas costeras se deberán instalar transformadores tipo costa. Debido a la salinidad y al alto grado de humedad, la longitud de las boquillas deberá ser mayor y deberán protegerse las partes metálicas con anticorrosivos.

b) Circuitos y conductores

Para obtener un mejor control de las cargas, es recomendable separar los circuitos y sus ramales destinados a cada tipo de servicio, por ejemplo: un circuito o circuitos independientes para el equipo de climatización de las habitaciones, otros para la iluminación y otros para los servicios de lavandería y restaurantes. Esto ayudará a interrumpir la corriente en las zonas donde no se requiera en lapsos determinados o donde haya que hacer modificaciones o reparaciones.

Se debe comprobar si la instalación cuenta con los conductores adecuados en función de las necesidades actuales. Por lo general, la instalación inicial se torna paulatinamente insuficiente por la conexión de nuevos o mayores aparatos. Se realiza una revisión de la instalación, tomando lecturas de la tensión en el punto de suministro y en los diversos puntos de consumo. Si la caída de voltaje es superior a tres o cuatro voltios, se puede estimar que la sección de los conductores es insuficiente y que hay que sustituirlos.

Recuerde que cuando un conductor se encuentra sobrecargado aumenta su temperatura, consume mayor energía y puede ocasionar un incendio.

c) *Sistemas de tierra*

Para lograr la correcta operación y la seguridad de los equipos y del personal, se necesita una buena instalación a *tierra* ya que esto garantizará un funcionamiento adecuado de los sistemas de protección y de control. Los niveles de voltaje para la operación de los equipos serán más estables y la instalación en general será más segura.

Un buen sistema de tierras es una parte fundamental para la seguridad y permite detectar más fácilmente las fugas de energía causadas por cierto tipo de fallas.

d) *Pararrayos*

Estos dispositivos protegen el equipo contra las descargas súbitas ocasionadas por fenómenos climatológicos. Se instalan en el lado de alta tensión de las subestaciones y se conectan sólidamente con el sistema de tierras.

e) *Tableros de control*

Los medios de desconexión de los circuitos principales y de los equipos, así como sus protecciones correspondientes, se ubican en lugares estratégicos, formando los tableros de control. Esto tiene como finalidad que en el momento debido los operadores o el personal a su cargo puedan, realizar las maniobras de operación, el mantenimiento o las reparaciones necesarias.

En los tableros de control periódicamente se revisarán el estado y la adecuación de los medios de desconexión y de protección.

f) *Motores*

La compra de un motor es sumamente importante. Un motor eléctrico suele alcanzar un rendimiento óptimo cuando trabaja lo más cerca de su potencia nominal. Por debajo de ella, su rendimiento disminuye notablemente y por encima del 100% se puede dañar.

Al adquirir un nuevo equipo eléctrico se debe solicitar información sobre los diferentes tipos de motores. Siempre hay uno adecuado a las necesidades, tanto en lo que respecta a su tipo por condiciones ambientales de operación, o por condiciones de arranque o regulación de velocidad, así como por su tamaño o potencia.

Nota importante

La operación de aparatos eléctricos requiere de equipos de seguridad y del conocimiento de su manejo y riesgos. No se exponga, utilice los servicios de un experto.

Por los riesgos que representa la operación de las subestación, se colocará en una zona no accesible a los usuarios del hotel. *Por ningún motivo* se permitirá la entrada a esta instalación a personal no capacitado. Se debe proteger con puerta y candado.

Hay que tener siempre los fusibles y la protección adecuados, pues si son mayores de los requeridos no operarán a tiempo y pueden ocasionar daños muy serios a su instalación y al establecimiento.

Si los cortacircuitos no están diseñados para abrirse con carga, se desconectará todo el sistema eléctrico; de lo contrario, se provocaría un arco eléctrico que podría dañar los cortacircuitos y, lo más importante, ocasionar serias quemaduras al operario.

El transformador trifásico es el más común en la subestación de los hoteles, si éste llegara a dañarse dejaría fuera de servicio una gran sección o todo el hotel. Por lo tanto, en ciertos casos es recomendable instalar tres transformadores monofásicos. Así, al dañarse uno, con realizar un cambio de conexión puede restablecerse el servicio en todo el hotel, controlando la carga mientras se repara el daño.

11.11.6 Equipos para facilitar el uso racional de la energía eléctrica

"Es mejor automatizar que recordar". En la actualidad, se cuenta con equipos que ayudan a la utilización racional de la energía eléctrica. Automatizan la conexión, la regulación o la desconexión de circuitos y aparatos según las condiciones predeterminadas. Los principales equipos son:

a) *Apagadores de tiempo*
Para zonas u horas de poco uso. Este mecanismo apaga la luz después de transcurrido cierto tiempo, especialmente en pasillos, bodegas y sanitarios.

b) *Celdas fotoeléctricas*
Están diseñadas para encender o apagar las luces dependiendo de la intensidad de la luz natural existente. Se pueden utilizar para las luces exteriores y las áreas de recepción.

c) *Controladores de demanda*
Este equipo está compuesto de un microprocesador que permite operar interruptores a distancia, de acuerdo con un programa preestablecido. Su empleo resulta ventajoso para los hoteles con grandes demandas de energía; aunque es costoso, es amortizable en periodos más o menos breves.

d) *Termostatos*
Son dispositivos que ayudarán a controlar los equipos de calefacción o de aire acondicionado; sirven para mantener constantes las temperaturas adecuadas.

11.11.7 Planes de acción para un uso más racional de la energía eléctrica

Para asegurar el éxito de la acción, es necesario planearla adecuadamente. Por ello, primero se necesita tener un conocimiento amplio de las instalaciones y de dónde se originan desperdicios o pérdidas y, en segundo lugar, fijar las metas de racionalización de la energía eléctrica.

Es indispensable el apoyo de la gerencia en la aprobación del plan y la designación de un responsable con autoridad suficiente para llevarlo a cabo. Una vez elaborado el plan, lo importante es ponerlo en acción, para lo cual se sugieren los siguientes pasos:

Pasos principales

a) Motivación del personal

La motivación al personal puede lograrse de diversas formas, ya sea por medio de carteles, folletos, conferencias, mesas redondas, entre otras. Estas últimas son muy efectivas pues motivan la participación directa del empleado, con la aportación de sus ideas.

b) Mantenimiento y modificación de las instalaciones

Algunos ejemplos de mantenimiento correctivo son: el cambio de lámparas y la reparación de los motores cuando se quemen o de los equipos cuando dejen de funcionar. A diferencia del mantenimiento preventivo, el correctivo resulta más caro por las molestias, los costos y las pérdidas que generalmente ocasiona.

El mantenimiento preventivo tiene la ventaja de adelantarse a la aparición de los problemas mencionados. Siempre será más conveniente programar la salida de operación de una máquina, con fines de mantenimiento preventivo, en un horario no crítico, que realizarla cuando se presentó la falla a mitad de la jornada de trabajo.

El mantenimiento, la ampliación y la modificación de las instalaciones y de los equipos son actividades que deben programarse y ejecutarse a partir de la recopilación y la actualización de la información periódica sobre la operación de dichos equipos e instalaciones.

Es recomendable obtener asesoría con pasantes de instituciones de educación técnica superior, que puede ser la necesaria para optimizar las condiciones de operación o con algún consultor especializado. La asesoría que proporcionen los fabricantes de equipo y distribuidores o instaladores, también puede ser de gran ayuda para el establecimiento y la realización de estos programas. La capacitación del personal del hotel será una parte muy importante.

c) Cambios en las políticas de operación

Si se hace una revisión a fondo de la operación de los distintos departamentos del hotel, se puede lograr una notable mejoría en la utilización de los diversos equipos electrónicos y, con ello significativos ahorros. Es recomendable recurrir a la asesoría de expertos.

11.11.8 Los diez puntos básicos para el uso racional de la energía eléctrica en los hoteles

a) No desperdicie energía, que a nadie beneficia.

Revise las habitaciones vacías para no dejar encendidas las luces o los aparatos que no se estén ocupando. Ajuste la iluminación de acuerdo

con las condiciones y la hora. No acondicione el ambiente de habitaciones o locales desocupados. No regrese los elevadores automáticamente a la planta principal.

b) *Deje que la naturaleza le ayude.*
Opte por la iluminación y la ventilación naturales. Instale paneles solares para el calentamiento de agua. Los árboles o plantas contribuyen a refrescar y a alegrar el ambiente. Utilice colores claros en la decoración.

c) *No permita al frío o al calor ir a donde no deben.*
Evite las fugas en muros, puertas y ventanas. No deje que el calor del sol o de los focos, tuberías y serpentines calienten los lugares climatizados.

d) *Revise las condiciones de trabajo.*
Haga verificar periódicamente las temperaturas y los niveles de iluminación, así como el voltaje, la corriente y el rendimiento de sus equipos e instalaciones. Regule la calefacción a 18°C y el enfriamiento a 23°C. Retire los obstáculos que puedan entorpecer el buen funcionamiento del aire acondicionado.

e) *Busque una mayor eficiencia.*
Determine para cada caso, el tipo y el tamaño del equipo más adecuado; no compre equipos ineficientes y de tamaño excesivo. Si es necesario, busque asesoría.

f) *Asegure un buen mantenimiento.*
Supervise que se cumplan los programas de limpieza y mantenimiento establecidos. Tenga presentes las recomendaciones de los fabricantes y contrate servicios especializados cuando se requieran.

g) *Garantice la seguridad.*
Ponga bajo llave la subestación, los tableros y todas las áreas que puedan representar un riesgo para los huéspedes y empleados; sólo permita el acceso al personal capacitado.

Observe las instrucciones de operación. Verifique el estado de los equipos, los conductores y los sistema de tierras, así como la calibración de sus protecciones.

h) *Automatice y gane.*
Invierta en dispositivos automáticos que pueden ahorrarle mucho dinero, como termostatos, apagadores de tiempo, celdas fotoeléctricas e interruptores generales para cada habitación.

i) *Evite las sobrecargas en las instalaciones y en el aviso-recibo.*
Reduzca su demanda máxima, programe sus equipos e instalaciones de mayor consumo, en forma tal que su operación no sea simultánea. Mantenga un alto factor de potencia.

Después de lo anterior, revise que no exista sobrecarga en sus instalaciones.

j) Promueva la colaboración de todos los empleados y de los huéspedes. Organice pláticas de orientación para todo el personal, utilice material gráfico, promueva cursos relacionados con las instalaciones y el mantenimiento. Coloque mensajes alusivos dirigidos a sus huéspedes.

Fuente: Programa Nacional del Uso Racional de la Energía Eléctrica.

11.11.9 Programa de ahorro del agua

Entre las recomendaciones más importantes se deben considerar las siguientes:

a) Revisar el tipo de regadera, ya que algunas provocan desperdicio de agua.
b) Colocar avisos en los baños para que las llaves se cierren bien cuando no se usen.
c) Revisar constantemente los empaques en los depósitos, en especial los del sanitario.
d) Colocar ojos electrónicos en los mingitorios para que el agua fluya de una manera automática.
e) Colocar dispositivos en llaves de lavabos para evitar que los huéspedes las dejen abiertas.
f) Cuando se tienen tanques de agua asegurarse de que no se derramen cuando hay mucha presión o si tienen empaques defectuosos.
g) Asegurarse de que los grifos de purga de las calderas no tengan fugas.
h) Reparar las fugas de agua de inmediato.
i) Evitar fugas en la lavandería por falta de mantenimiento del equipo.
j) Revisar equipos y sistema de aire acondicionado.
k) Utilizar cierto tipo de agua para regar jardines.
l) Regar jardines y plantas al atardecer o en la noche.
m) Revisar la torre de enfriamiento periódicamente.
n) Revisar la presión del agua continuamente.

Tanto el ahorro de energía eléctrica como el de agua deben ser impulsados mediante campañas constantes entre empleados y huéspedes.

11.11.10 Ahorro de energía por departamento

Alimentos y bebidas:

a) No sobrecargar los refrigeradores ni las cámaras frías.
b) Las puertas de los refrigeradores y las cámaras deben estar bien cerradas.
c) No obstruir la circulación del aire frío con alimentos colocados sobre el radiador.
d) Reportar la formación de hielo en las tuberías.
e) Apagar el aire acondicionado en los restaurantes, los bares o los salones cuando no se necesiten.

f) Cuidar que las puertas de los salones y los restaurantes estén bien cerradas cuando se tenga aire acondicionado.
g) Utilizar la luz natural al arreglar los salones.
h) Mantener limpios los techos, las paredes y los focos.

Cocina:

a) Apagar los aparatos que usan gas cuando no se ocupen.
b) No colocar refrigeradores cerca de las áreas calientes.
c) Limpiar los filtros de las campanas y el cochambre.
d) Cubrir las marmitas y las ollas con tapaderas.
e) Bajar el calor cuando los guisos empiecen a hervir.
f) Vigilar que las flamas tengan color azul y estén completas.
g) Los quemadores deben ser más pequeños que las ollas.
h) Revisar que los empaques de los refrigeradores estén bien.
i) Utilizar agua caliente de la llave en lugar de calentarla.
j) Cocinar el mayor número de alimentos posible.
k) Deshielar periódicamente los refrigeradores.
l) Deshielar los alimentos que están dentro del refrigerador.
m) No meter los alimentos calientes a los refrigeradores.
n) Apagar las luces y los extractores cuando no se necesiten.
ñ) Usar la máquina lavaplatos con carga completa.

Lavandería:

a) Vigilar las temperaturas del agua.
b) Reportar las fugas de vapor o agua.
c) Controlar el tiempo de lavado y secado.
d) Que la ropa que se va a planchar no salga totalmente seca.
e) Instalar cortinas de plástico en los mangles para evitar fugas.
f) Vigilar al término del día el apagado de aparatos.

Ama de llaves:

a) Las camaristas deben apagar aparatos en el cuarto.
b) Quitar el aire acondicionado en los cuartos vacíos.
c) Cerrar las cortinas y las ventanas al terminar la limpieza.
d) Mantener los techos y las paredes limpios, reportar las fugas.

11.12 PROGRAMA DE FUMIGACIÓN

La fumigación es uno de los aspectos a los que, desgraciadamente, en algunos hoteles no se le da la importancia debida. Si el huésped ve en su habitación, o entre sus artículos de aseo, cucarachas, o bien moscas en sus alimentos, la impresión será muy desagradable y jamás regresará al hotel.

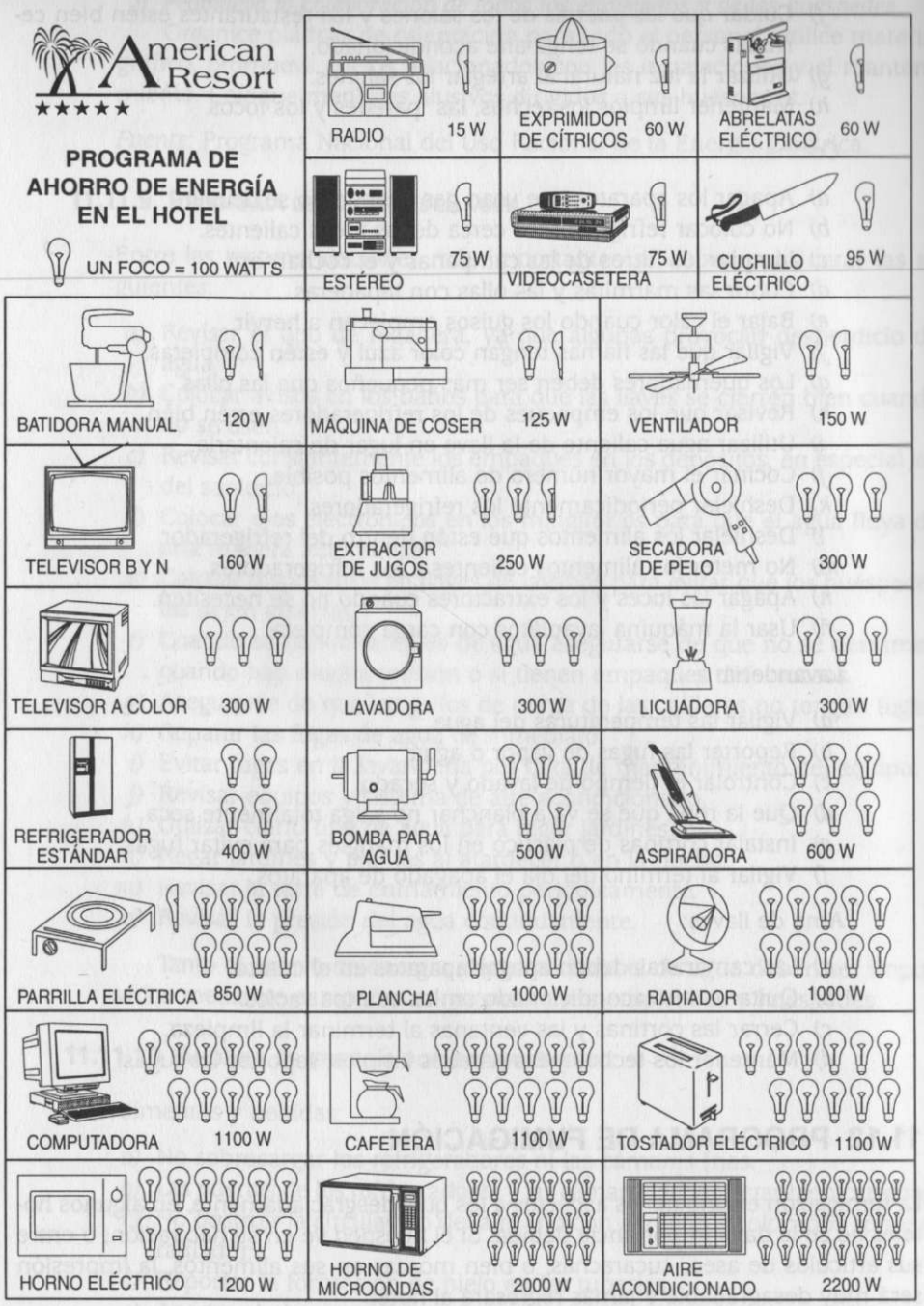


Figura 11.11 Cartel motivacional para que los empleados del hotel ahorren energía.

Figura 11.12 Carteles motivacionales para los empleados.

HOJA DE CONTROL DE CONSUMOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN HOTELES

	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.
CONSUMO DE ELECTRICIDAD (kWh)												
DEMANDA MÁXIMA (kW)												
FACTOR DE POTENCIA (% F.P.)												
PERNOCTACIONES POR MES (NÚM.)												
MÁXIMO NÚMERO DE PERNOCTACIONES EN UN DÍA DEL MES (NÚM.)												
CONSUMO DE ENERGÍA POR PERNOCTACIÓN ① ÷ ④ (kW /Pernoctación)												
DEMANDA MÁXIMA POR PERNOCTACIÓN ② ÷ ⑤ (kW /Pernoctación)												

El uso de esta hoja le facilitará el control de su servicio de Energía Eléctrica y le permitirá valorar la eficiencia de sus consumos así como la eficacia de las medidas que para ello adopte.

Figura 11.13 Hoja de control de consumos de energía eléctrica.

La fumigación en el hotel se puede efectuar de dos maneras:

- Aplicada por el personal del propio hotel.
- Contratar los servicios de una empresa especializada en este trabajo.

Algunos hoteles se inclinan por fumigar ellos mismos y en la mayoría de los casos los resultados no son buenos. No es lo mismo fumigar habitaciones que cocinas, ni oficinas que cañerías, ni plantas de almacenes. Por esta razón, se necesitan personas especializadas en este tipo de trabajo, con el equipo y los productos adecuados y, sobre todo, que los empleados usen el equipo de protección adecuado.

En caso de contratar a alguna de estas compañías de fumigación se debe tener un contrato bien elaborado que especifique la calidad de los productos, las áreas que serán fumigadas y la periodicidad con la que se realizará.

Cada jefe de departamento debe firmar de conformidad al recibir las áreas una buena fumigación. Después de recopilar las firmas de todos los jefes de departamento, se tramitará el cheque de pago en contabilidad.

11.13 CONTROL DE ENERGÉTICOS

El jefe del departamento debe llevar un control del gasto de energéticos que se realiza en el hotel. Esto incluye el gasto de energía eléctrica, gas, agua, diesel, etc.

Esta acción se realiza principalmente por dos motivos. Primero, reducir los gastos por estos conceptos mediante campañas que ayuden a evitar el desperdicio y mediante trabajo de mantenimiento que ayude a reducir los gastos. Segundo, evitar que las compañías proveedoras de luz, agua y gas, traten de cobrar una cantidad mayor a la que realmente se ha consumido.

Este control se hace cada mes por lo general, aunque el hotel lo puede hacer cada semana. Se pueden usar tablas comparativas del aumento en el gasto de energéticos con la ocupación, aunque existen otras variables como el clima.

A continuación, se estudiará con mayor profundidad cómo se puede controlar el consumo de la energía eléctrica.

11.13.1 El control del consumo

La cantidad de energía eléctrica suministrada que aparece en el aviso-recibo puede variar de acuerdo con la ocupación y los eventos del hotel, pero también de acuerdo con el uso que se haga de la energía eléctrica y de las medidas que se adopten para hacer un uso más eficiente de ella.

En el control del consumo influyen principalmente las medidas para lograr una mayor eficiencia de los equipos e instalaciones y la vigilancia del aprovechamiento de la energía eléctrica.

11.13.1.1 El control de la demanda

En el aviso-recibo aparece la demanda máxima registrada en el equipo de medición y constituye un elemento básico para determinar el importe del servicio proporcionado. A menor demanda, por un mismo suministro de energía, el importe también resulta menor.

Las medidas que se adopten para reducir el consumo de energía eléctrica repercutirán también en la reducción de la demanda, sin embargo, la mayor contribución a este propósito, se logra mediante la programación de las cargas de los servicios para evitar (hasta donde sea posible), que éstas coincidan entre sí y con las del alumbrado y las del aire acondicionado.

Otras ventajas derivadas de este control de la demanda se obtienen al suprimir las sobrecargas de los circuitos. Además, se evitan las interrupciones y, por otra parte, las ampliaciones de la instalación eléctrica pueden ser diferidas.

Para las instalaciones pequeñas será suficiente con implantar un programa controlado manualmente. En las grandes, es costeable instalar centrales electrónicas de control programable.

11.13.1.2 El factor de potencia

El factor de potencia está determinado por la naturaleza de la carga del usuario y afecta a la adecuada utilización del sistema eléctrico.

Además de ocasionar un cargo en la facturación, un bajo factor de potencia indica que las instalaciones están siendo innecesariamente sobrecargadas. Al corregirlo, se contribuirá también a que los equipos operen en mejores condiciones y las ampliaciones para la instalación pueden ser diferidas.

El bajo factor de potencia es originado por los transformadores y motores cuya capacidad es excesiva para sus requerimientos de operación. Su corrección se hace de dos maneras, las cuales pueden combinarse entre sí para lograr una solución óptima:

- Adecuar la capacidad de los motores y transformadores a sus cargas reales.
- Corregirlo por medio de equipos auxiliares.

11.13.1.3 La revisión de las cargas reales

Esta revisión se puede efectuar de una manera simple; con un amperímetro de gancho se verifica la corriente que están tomando los equipos cuando su carga sea la máxima y despues se compara con la corriente nominal o de placa para establecer si su capacidad es la adecuada.

En los transformadores, la corriente que consumen se puede considerar proporcional a la carga que alimentan, es decir, que la comparación puede ser directa. En el caso de los motores de inducción, esta relación no

es proporcional, por lo que es conveniente tomar en cuenta, la siguiente tabla como guía general. En ella se muestra la carga que éstos tienen para algunos valores porcentuales de la corriente que consumen.

CORRIENTE DEL MOTOR EN PORCENTAJE	34	42	47	59	72	80	100
CARGA MECÁNICA DEL MOTOR	0	1/4	1/3	1/2	2/3	3/4	1

Ejemplo:
Supongamos que se desea verificar las condiciones de carga de un motor de cinco HP cuya placa indica que consume 6.2 amperes a plena carga.

Si al efectuar la medición de corriente se registran 3.0 amperes, o sea, 48 % de la corriente de plena carga; observamos en la tabla anterior que a dicho porcentaje corresponde prácticamente 1/3 de la carga total del motor. Esto significa que se está aprovechando sólo el 33 % de su capacidad, y a partir de esto se estudiará la conveniencia de cambiar el motor por otro más adecuado a la necesidad real.

11.13.1.4 EL CONTROL ESTADÍSTICO

El control de los consumos y en el caso de las demandas, del factor de potencia del hotel, referidos a los datos de ocupación total y máxima, permitirán evaluar la eficiencia con la que se está utilizando la energía eléctrica.

11.14 CONTROL DE PLANOS, CATÁLOGOS, MANUALES Y GARANTÍAS

a) *Planos*. En la oficina de mantenimiento se deben tener planos de construcción, drenaje, agua potable, tuberías de gas, tuberías de vapor, ductos de aire acondicionado, entre otros. Muchos trabajos se retrasan por falta de éstos, pues son de gran importancia.
b) *Catálogos*. Se recomienda que todos los catálogos de equipo, maquinaria y refacciones utilizadas en el hotel estén bajo la custodia del jefe de mantenimiento, al igual que algunos catálogos que son entregados o enviados por los proveedores. Algunos de estos catálogos generalmente están en la oficina de compras del hotel.
c) *Manuales*. Para evitar la pérdida de estos manuales se recomienda que los tenga bajo su custodia el propio jefe del departamento de mantenimiento y que entregue una copia fotostática al jefe de departamento respectivo.
d) *Garantías*. El jefe de mantenimiento debe tener bien custodiadas todas las garantías de la máquina y equipo. Es conveniente entregar una copia al jefe de departamento respectivo.

11.15 CONTROL DE LOS INFORMES MENSUALES

Diariamente los empleados del departamento deben elaborar un informe de las actividades efectuadas durante el turno, el cual es entregado al supervisor o al jefe de mantenimiento.

A su vez, el jefe de mantenimiento debe elaborar un informe mensual a la gerencia, de todos los trabajos efectuados, ya sean de mantenimiento preventivo o correctivo. Este informe debe contener los siguientes aspectos:

a) Periodo que comprende el informe.
b) Fecha de realización de cada trabajo.
c) Maquinaria a la que se le proporcionó mantenimiento.
d) Tipo de trabajo.
e) Costo de los trabajos.

Respecto al tipo de trabajo, también pueden presentarse gráficas a la gerencia, principalmente relacionadas con los aspectos de mantenimiento correctivo, anexando las medidas que se ejecutarán para reducir este tipo de trabajo en un futuro.

11.16 CONTROL DE LAS HERRAMIENTAS Y REFACCIONES

11.16.1 CONTROL DE LAS HERRAMIENTAS

Generalmente, existe herramienta menor y herramienta mayor. A continuación explicaremos cada una de ellas y la importancia de llevar un control.

11.16.1.1 La herramienta menor se entrega a cada empleado junto con una caja metálica para guardarla, así como un candado con su respectiva llave.

- El empleado firmará un vale o un recibo de resguardo de la herramienta.
- En caso de extraviarla, el empleado la pagará.
- En caso de deterioro se solicitará la reposición inmediata. Mensualmente se revisa esta herramienta como parte del inventario mensual. Estas cajas las guarda el almacenista o jefe de mantenimiento al terminar el turno.

11.16.1.2 La herramienta mayor es custodiada por el almacenista o jefe de mantenimiento. En caso de que algunos de los empleados necesiten algún tipo de herramienta mayor, se debe firmar un vale, el cual le será regresado al devolver la herramienta.

11.16.2 Refacciones

Se deben establecer los máximos y mínimos de cada una de las refacciones según las necesidades del hotel, las cuales serán controladas por el almacenista o jefe de mantenimiento.

Cuando un empleado necesita alguna refacción, se debe firmar una requisición dirigida al almacenista de mantenimiento, indicando el lugar donde será utilizada.

11.17 CONTROL DE LAS LLAVES

Cuando el hotel tiene llaves metálicas para abrir las habitaciones, el departamento de mantenimiento debe tener las originales, marcadas con un color especial para evitar que se extravíen. Es conveniente que las copias de las llaves se saquen de la llave original para evitar que los cilindros de las chapas se deterioren.

El jefe de recepción o el gerente de división de habitaciones solicitará esas copias (algunas llaves son extraviadas o robadas por algunos huéspedes), mediante una memorándum firmado por la persona corresondiente. Generalmente, el departamento de mantenimiento dispone de una máquina especial para elaborar estas llaves.

Mensualmente, se deben elaborar informes de las llaves elaboradas, los cuales se envían a la gerencia general. Para una mayor seguridad de los huéspedes, es conveniente que se permuten los cilindros de las chapas de las habitaciones periódicamente.

11.18 CONTROL DE LA PUREZA DEL AGUA

Éste es uno de los aspectos más importantes que debe controlar el departamento de mantenimiento. En términos generales, se debe tener un control mediante análisis periódicos de los siguientes tipos de agua:

a) *Agua de la red.* Algunas veces viene también de un pozo o de un manantial. Esta agua se debe analizar, ya que en ocasiones tiene muchas impurezas como materia orgánica en suspensión, así como sólidos y gases disueltos. Estos sólidos, especialmente las sales de calcio, ocasionan muchos problemas al hotel (como la cocción lenta de las legumbres), ponen en peligro la operación de las calderas, ocasionan incrustaciones en las tuberías, y le dan mal sabor al agua potable.

   Se dice que este tipo de agua es dura y se debe ablandar. Para realizar este procedimiento se utilizan filtros y productos especiales. La potabilización del agua con el objeto de eliminar los elementos patógenos, se hace por cloridación, agregando cloro al agua y después pasándola por un recipiente que contiene carbón activado.

b) *Agua de las cisternas*. Se debe revisar la alcalinidad del agua mediante análisis químicos periódicos. Es recomendable el vaciado y lavado total de las cisternas de una manera periódica.

c) *Agua que sale del filtro*. Todos los filtros requieren mantenimiento periódico y la inspección continua de la calidad del agua que sale de ellos. Se debe estar revisando las especificaciones del proveedor para asegurar una mayor pureza del agua que se consume en el hotel.

d) *Agua de la piscina*. Diariamente se deben tomar muestras del agua de la piscina para analizarla y así evitar el endurecimiento del agua y la formación de hongos y demás bacterias, mediante la aplicación de productos químicos para conservarla en estado óptimo.

e) *Aguas residuales*. También se les llama aguas grises o negras y en su mayoría contienen grandes cantidades de detergente que no son biodegradables, por lo que las autoridades exigen que la evacuación se haga previo tratamiento (no hay que olvidar registrar este tipo de agua ante las autoridades). En caso de no existir una red de drenaje, las aguas tendrían que ir a fosas sépticas.

f) *Tratamiento de agua*. Dependiendo del uso al que se destine el agua utilizada en el hotel, se le debe someter previamente a los siguientes tratamientos:

Destino	Filtración	Potabilización	Ablandamiento
Habitaciones	sí	sí	sí
Comedores	sí	sí	—
Bares	sí	sí	—
Cocinas	sí	sí	sí
Sanitarios	sí	—	—
Lavandería	sí	sí	sí
Vestidores de Emp.	sí	—	sí
Alberca	sí	sí	sí
Calderas	sí	—	sí
Servicio c/incendio	sí	—	—
Jardines	—	—	—
Máquinas de hielo	sí	sí	sí
Bebederos	sí	sí	sí

11.19 INVENTARIOS DE MAQUINARIA

Se recomienda hacer este inventario mensualmente y enviar una copia de los resultados al departamento de contabilidad. Este inventario se debe complementar con el de refacciones y herramientas utilizadas en el departamento. Toda la maquinaria deberá tener un número o clave asignado por el departamento de contabilidad.

11.20 CONTROL DE LAS REQUISICIONES A COMPRAS Y AL ALMACÉN

La secretaria del jefe de mantenimiento debe llevar este control para darle seguimiento a las compras solicitadas que aún no han sido surtidas.

En caso de solicitar materiales y equipo al almacén, se dejará una copia para llevar un control de lo solicitado y poder calcular, con la ayuda del almacenista, los costos de cada requisición y de esta manera poder realizar los informes mensuales.

11.21 BITÁCORAS UTILIZADAS EN EL DEPARTAMENTO

Son libretas que sirven para llevar un mejor control de aspectos muy importantes para el mantenimiento del hotel. Las más conocidas son:

a) Subestación eléctrica.
b) Planta de emergencia.
c) Calderas.
d) Albercas.
e) Refrigeradores y cámaras frías (temperatura).
f) Aire acondicionado y calefacción.
g) Pendientes del turno.
h) Asistencia del personal.
i) Mantenimiento contratado.

Estas bitácoras se podrán aumentar o reducir, dependiendo del tipo de operación del hotel.

11.22 ESTUDIO DE UN CASO REAL

Este caso sucedió en un hotel de 5 estrellas en Cabo San Lucas.

Todos los días un técnico del departamento de mantenimiento se ocupaba de tomar lecturas a los termómetros de temperaturas de cámaras frías y refrigeradores.

El método es el siguiente: fuera de cada cámara de frío existe dicho termómetro y el técnico anota la temperatura en una bitácora.

Al pasar de los días los cocineros reportaron que dentro de la cámara fría no se sentía una temperatura correcta a esa cámara y al revisar algunos alimentos éstos se estaban descomponiendo y olían mal.

Después de revisar todos los alimentos de la cámara se tuvieron que tirar a la basura carnes y mariscos por la cantidad de 5,000 dólares aproximadamente.

Se descubrió después de una investigación que el termómetro exterior estaba "pegado" y no funcionaba correctamente por lo que se tomaban temperaturas erróneas.

a) ¿A quién se debe responsabilizar del hecho?
b) ¿Cómo se deben tomar temperaturas de cámaras frías y refrigeradores?

c) ¿Tiene alguna responsabilidad el cheff de cocina?
d) ¿Tiene alguna responsabilidad el controlador de costos de alimentos y bebidas?
e) ¿Se podrá descontar de sus salarios a los empleados responsables?
f) ¿Cómo evitar que esto vuelva a suceder?

CAPÍTULO 12

DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS

12.1 INTRODUCCIÓN

12.1.1 DEFINICIÓN

Existen diferentes definiciones del concepto "relaciones públicas"; Jorge Ríos Szalay en su libro de relaciones públicas editado por Trillas, México propone una acertada definición: "Las relaciones públicas son el conjunto de actividades efectuadas por el hotel para la creación y mantenimiento de las buenas relaciones entre la empresa y los demás sectores de la opinión pública con el fin de proyectar en ellos una imagen favorable de la organización que le permita sostener su actividad y promover su desarrollo".

12.1.2 RESPONSABILIDAD

En los hoteles pequeños, el gerente es el responsable de las relaciones públicas por una parte, en los hoteles medianos cumple esta función el gerente de ventas, y en hoteles grandes generalmente se cuenta con gerentes de relaciones públicas.

12.1.3 TIPOS DE RELACIONES PÚBLICAS

En términos generales, las relaciones públicas se clasifican en dos tipos: las internas y las externas. Las externas se enfocan a las personas u organismos que no forman parte del hotel y las internas están dirigidas a los huéspedes.

12.2 RELACIONES PÚBLICAS EXTERNAS

12.2.1 PROGRAMA ANUAL

El gerente de relaciones públicas debe elaborar este programa, el cual será presentado al gerente general para su aprobación. Algunos de los aspectos que se deben incluir en este programa son:

a) Fiestas de beneficiencia.
b) Patrocinio de concursos.

c) Conciertos para la comunidad.
d) Publicidad de huéspedes importantes.
e) Publicidad de los eventos realizados en el hotel.
f) Torneos de celebridades.
g) Acciones contra la contaminación emprendidas por el hotel.
h) Donaciones.
i) Membresía a clubes cívicos.
j) Membresía a clubes deportivos.
k) Participación en asociaciones.
l) Participación en cámaras.
m) Relación con autoridades.
n) Conferencias del hotel.
ñ) Publicidad de premios recibidos.
o) Grupos de familiarización.

12.2.2 Relaciones con las personas

Se deben tener excelentes relaciones con los siguientes tipos de personas:

a) Clientes.
b) Accionistas.
c) Periodistas.
d) Banqueros.
e) Presidentes de asociaciones y cámaras.
f) Gerentes de empresas.
g) Sindicatos.
h) Proveedores.
i) Agentes de viajes.
j) Gerentes de líneas aéreas.
k) Guías de turistas.
l) Funcionarios del gobierno.

12.2.3 Imagen del hotelero

El gerente general y sus ejecutivos deben tener una buena imagen ante la población, principalmente la de ser personas honradas.

Cuando un hotelero tiene una mala conducta (cuando es borracho, drogadicto, mujeriego, con problemas judiciales, o familiares, etc.), afecta considerablemente la imagen de su hotel, especialmente en las ciudades pequeñas.

12.2.4 Membresías

Los principales ejecutivos del hotel incluyendo al gerente general, deben pertenecer a asociaciones, pues esto beneficia directa o indirectamente al hotel.

En cierta cadena de hoteles, se ordenó al gerente y al subgerente que debían pertenecer al club de Leones y Club Rotario de la localidad.

Se recomienda que el hotel pertenezca a los siguientes grupos:

Asociaciones

a) Hoteles.
b) Ejecutivos de ventas de hoteles.
c) HSMAI.
d) Asociaciones consulares.
e) Asociación de restaurantes.

Clubes

a) Rotario, Leones.
b) ETHA.
c) SKALL.
d) Deportivos importantes.

Cámaras:

a) Comercio.
b) Turismo.
c) Hotelera (en creación).

Otros organismos

a) Oficina de convenciones.
b) Centro de exposiciones.
c) Centro patronal.

12.2.5 Conferencias del hotel

Con frecuencia, el gerente general o algún ejecutivo del hotel recibe invitaciones para dictar alguna conferencia relacionada con el hotel en alguna universidad o escuela de turismo. Debemos aprovechar esta oportunidad para promover nuestro negocio durante la conferencia. Es muy importante que el hotelero conozca los principios fundamentales de la preparación e impartición de una conferencia. También son frecuentes las presentaciones ante agentes de viajes u otros grupos.

12.2.6 Organización de eventos

Es recomendable promover la realización de eventos dentro de las instalaciones, pues sirven para atraer turismo y personas de la misma ciudad. Algunos eventos pueden ser:

a) Presentación de grupos musicales.
b) Exposiciones en el hotel.
c) Concursos en el hotel.

d) Premiaciones en el hotel.
e) Fiestas en días especiales.
f) Festivales de la ciudad.
g) Promoción de congresos.

La iniciativa debe salir de nosotros y en algunos casos motivar a los sectores de la población para participar en los eventos.

12.2.7 Eventos deportivos

Debemos promover la realización de eventos deportivos en nuestra ciudad, por ejemplo: torneos de tenis, de golf, de boliche, de pesca y de futbol, así como competencias atléticas y carreras de autos.

Estos eventos no sólo atraen a los deportistas sino también a sus familiares y al público en general. Debemos procurar que nuestro hotel sea el "hotel sede".

12.3 RELACIONES PÚBLICAS INTERNAS

12.3.1 Aspectos que deben considerarse:

Se incluyen las actividades siguientes:

a) Cocteles a huéspedes.
b) Competencias.
c) Clases de aerobics y natación.
d) Desfiles de modas.
e) Recorridos por el hotel.
f) Fiestas en fechas especiales.
g) Misa dominical.
h) Encuestas de evaluación de servicios.
i) Muestreo para evaluar el servicio.
j) Atención a huéspedes importantes.
k) Atención a grupos de familiarización.
l) Muestreo del hotel.
m) Elaboración de tarjetas de historia del huésped.
n) Atención y ayuda a huéspedes.
ñ) Supervisión y ayuda en eventos.
o) Ayuda en la atención a grupos y convenciones.
p) Elaboración de boletines internos.
q) Colaboración en eventos especiales.

Más adelante estudiaremos algunos de estos trabajos.

12.3.2 Eventos a huéspedes

El departamento de relaciones públicas participa en la planeación, operación y supervisión de los siguientes eventos: cena de navidad, evento de año nuevo, evento del día de la madre, evento del día de gracias, baile del día de la amistad, noche de carnaval, cena-baile con motivo de la celebración de la independencia, noche de *halloween*, eventos deportivos importantes por televisión, etc. Este departamento trabaja en coordinación con el gerente de alimentos para que los apoyen en estos eventos.

12.3.3 Huéspedes con atención especial y personas importantes

Todos los huéspedes se consideran personas importantes; sin embargo, algunos de ellos reciben un trato muy especial, pues su influencia en el medio donde se desarrollan puede resultar muy benéfica para el hotel.

Estas personas pueden ser:

a) Agentes de viajes.
b) Publicistas importantes.
c) Periodistas que escriben sobre turismo.
d) Dueños de medios de difusión.
e) Organizadores de convenciones futuras.
f) Ejecutivos de compañías importantes.
g) Directores de líneas aéreas.
h) Funcionarios importantes del gobierno.

El gerente de relaciones públicas debe estar bien informado desde que llega la reservación de este tipo de personas, para poderles dar un servicio especial. Por ejemplo:

a) Recogerlos y llevarlos al aeropuerto.
b) Asignarles una buena habitación o suite.
c) Enviarles flores, fruteros o botellas de vino a su habitación.
d) Colocar bar especial en el cuarto.
e) Entregarle información especial del hotel.
f) Darles la bienvenida por parte del gerente general o el gerente de relaciones públicas.
g) Enviarles el periódico a su habitación.
h) Atenderles directamente los jefes de departamento.
i) Autorizarles crédito en algunos casos.
j) Supervisar su comida directamente el chef.
k) Otorgarles un regalo especial por parte del hotel.

Se podrán quitar o añadir otros servicios dependiendo del huésped. Si el huésped viaja con su esposa y llega al hotel para tratar asuntos de la próxima convención, se asigna una señorita del departamento de relaciones públicas o de ventas para que lleve a la esposa a los lugares de la ciudad que ella desee (tiendas, centros comerciales, recorrido turístico).

12.3.4 Historia del huésped

A los huéspedes se les puede crear un archivo especial en la computadora con sus gustos y preferencias: tipo de cuarto, tipo de periódico, requerimientos especiales, etc. De esta manera, al regresar al hotel podemos asignarle una habitación acorde a sus gustos. Los huéspedes se sienten felices por el trato personalizado que no se proporciona en la mayoría de los hoteles. También se podrá añadir la fecha de cumpleaños y los gustos personales del huésped.

12.3.5 Fotos en el lobby

Si el huésped lo permite podemos colocar fotos de los huéspedes importantes que han estado en el hotel.

En una zona especial del hotel "Cariari" de San José, Costa Rica, se tienen las fotos de personalidades que se han hospedado ahí. Las fotografías muestran a presidentes, primeros ministros y personalidades del mundo del arte, del cine y de los deportes.

12.3.6 Revista del hotel

Generalmente se imprimen dos tipos de revistas en el hotel: una dirigida a los empleados de la empresa y otra dirigida a los huéspedes, agentes de viajes, líneas aéreas, etc.

Esta última la elabora el departamento de relaciones públicas e incluye noticias como: eventos realizados, grupos en el hotel, personalidades en el hotel, nuevas remodelaciones, nuevos ejecutivos en el hotel, nuevos hoteles en la cadena, premios al hotel, promociones especiales, creación del centro ejecutivo, etc. (Algunas de estas noticias también se incluyen en la revista dirigida a los empleados.)

12.3.7 Atención a huéspedes

En este departamento también se atienden quejas y solicitudes de huéspedes del hotel. Cualquier queja o recomendación debe ser atendida de inmediato.

En el capítulo 2 vea la metodología adecuada para el manejo de estas quejas.

12.3.8 Cuestionarios de evaluación del servicio

En algunos hoteles en el departamento de relaciones públicas se reciben todas las evaluaciones que llenan los huéspedes que han recibido un servicio del hotel. Existen cuatro tipos de evaluaciones del servicio: huésped individual, cliente del restaurante, grupos y eventos.

Se llevan estadísticas de estos comentarios, se toman las acciones necesarias en los comentarios negativos y se envían cartas a los clientes, agradeciéndoles sus comentarios y mencionando las acciones que el hotel tomará para mejorar.

Se recomienda que los cuestionarios que los cajeros entregan al huésped para ser llenados se encuentren numerados consecutivamente. Es muy importante dar a conocer a los empleados los comentarios positivos o negativos de los clientes acerca del servicio. Esta información es muy importante dentro de los programas de mejora continua en el hotel (vea el capítulo 1, sección 1.8).

12.4 EL CONCIERGE

Un concierge es un modelo a seguir por su trato con los huéspedes, su gusto por el reto y la diversidad de sus actividades. Entre sus características se encuentran: ser perseverante, flexible, entusiasta, tener buen sentido del humor y una enorme paciencia.

El concierge innato tiene la necesidad de ayudar y servir a la gente, tiene la capacidad de estar en varias cosas a la vez y disfruta al lograr que sus huéspedes queden muy satisfechos con sus servicios.

12.4.1 Breve historia del concierge

En la antigüedad, el concierge custodiaba las llaves de los castillos y palacios de Europa. El concierge recibía a los visitantes a su llegada, los atendía y se aseguraba de que todas sus necesidades fuesen satisfechas. En el siglo XII fue reconocido como un miembro muy importante del personal de los castillos y palacios.

Los palacios y los castillos de antaño son ahora hoteles de lujo, y los concierges continúan desempeñando sus ancestrales funciones. En 1929, el francés Ferdinand Gillet tuvo la idea de crear una red internacional de concierge y fundó *Les Clefs d'Or*. Esta organización incluye a más de 400 países en el mundo y su lema es: "El servicio a través de la amistad".

12.4.2 Servicios que brinda el concierge

Sus servicios se brindan antes, durante y después de la estancia del huésped en el hotel. Algunos de estos servicios son:

a) Conseguir boletos para cines, teatros u óperas.
b) Conseguir boletos para eventos deportivos o taurinos.
c) Recomendar a los huéspedes restaurantes o bares.
d) Recomendar lugares de interés turístico.
e) Recomendar y conseguir un buen abogado.
f) Recomendar y conseguir un buen médico.
g) Enviar flores y cortesías a las habitaciones.

h) Dar información a clientes (jamás se debe decir "no sé").
i) Conseguir periódicos y revistas.
j) Conseguir medicinas.
k) Enviar mensajes y paquetería.
l) Recomendar tiendas.
m) Conseguir objetos que el huésped necesita (plancha, un botón, una corbata, planchado, limpieza de calzado, etcétera).
n) Conseguir al huésped equipo de comunicación.
ñ) En coordinación con el centro de negocios, ayudar al cliente a: sacar fotocopias, enviar faxes, usar Internet, utilizar una computadora, etcétera.
o) En coordinación con la agencia de viajes del hotel, conseguir boletos para la transportación, y guía de turistas.
p) Ayudar a los organizadores de eventos y convenciones a conseguir equipo audiovisual.
q) Ayudar al cliente en las quejas que pudiera tener.
r) Ayudar en los casos de extravío de equipaje por la línea aérea.
s) Visitar a huéspedes enfermos y ofrecerles ayuda.
t) Conseguir algún juego de mesa para el huésped.
u) Enviar al domicilio del huésped los objetos que dejó olvidados en el hotel durante su estancia.
v) Conseguir personal especial para eventos (edecanes, fotógrafo, maestro de ceremonias, etcétera).
w) Disponer de materiales médicos para primeros auxilios.
x) Cuando el hotel está lleno y llegan personas solicitando habitación, conseguirles habitación en otro hotel.

En fin, su cantidad de servicios es enorme pues siempre está dispuesto a ayudar.

En algunos hoteles se le denomina mayordomo al personal que brinda esos servicios, como en el caso de Sheraton Towers que se ubica en una sección del hotel.

12.4.3 Servicios que no ofrece el concierge

a) Conseguir prostitutas.
b) Conseguir drogas.
c) Traer conjuntos musicales a las habitaciones, ya que ocasionan molestias y escándalos.
d) Recomendar bares, cabaret u otros lugares de dudosa reputación.
e) Comprar licores fuera del hotel. (El mismo hotel los vende.)
f) Recetar medicamentos a huéspedes enfermos. (Se indica al huésped que puede llamar al médico si lo prefiere). Se recomienda tener algunos medicamentos (aspirinas o analgésicos) en el botiquín de primeros auxilios, pero no podemos recomendar ninguno. El mismo huésped debe seleccionar cuál es el mejor.

Figura 12.1 Servicio de concierge en el hotel.

Existen algunos hoteles en el mundo en donde el concierge tiene una gran copa de cristal con una variedad de medicamentos que se venden sin receta médica y los huéspedes seleccionan aquel que crean que los pueda ayudar.

12.4.4 Asociaciones de concierges

En México, la primera asociación de concierges se estableció en Puerto Vallarta en 1993 y posteriormente llegó a la Ciudad de México. Tiempo después se fundó la Asociación Mexicana de Concierge, A.C. con una mesa directiva formada por verdaderos profesionales del servicio.

Su objetivo es incrementar y promover elevados estándares de ética y profesionalismo en el desempeño de sus actividades. Asimismo, tienen la misión de coordinar, promover y auxiliar en las actividades que más interesan a los concierges, en beneficio de los huéspedes y de los propios hoteles.

Entre sus funciones está la de impulsar la comunicación entre los concierges de todo el mundo, con el propósito de lograr un mejor conocimiento y así poder ampliar, impulsar y mejorar las habilidades técnicas y profesionales de sus miembros.

Algunas cadenas y hoteles que han establecido este servicio son: Hyatt, Westin, Fiesta Americana, Sheraton, Presidente Inter-Continental, Camino Real, Four Seasons, Quinta Real, Marriott, Ritz Carlton, Crown Plaza, Nikko México, Caesar Park, Crown Princes y hotel Ancira Monterrey.

12.5 ESTUDIO DE UN CASO REAL

(Empleado que recetó a un huésped una medicina errónea)

Por lo regular cuando un huésped del hotel se encuentra enfermo, se le indica que el hotel tiene contacto con médicos de confianza y que se le podrá llamar si el huésped lo autoriza.

Por esta consulta el doctor hará un cargo a la cuenta del huésped.

El hotel debe tener en la recepción una bitácora donde el doctor debe anotar: fecha, cuarto, nombre del huésped, diagnóstico y medicina recetada.

En un hotel de Cozumel, Q.R., un huésped se sentía enfermo y llamó al concierge para preguntar por alguna medicina que le pudiera recomendar para el dolor de estómago.

El concierge le recomendó una medicina para la diarrea y el huésped tenía un problema de apendicitis.

El huésped estuvo a punto de morir por una recomendación mal hecha.

La familia del huésped tuvo que pagar servicios muy costosos de emergencia para salvar la vida del huésped y demandó al hotel para que le reembolsara el pago que realizaron por culpa de un empleado.

a) ¿Cómo se pudo haber evitado el problema?
b) ¿Qué tipo de medicamentos podemos tener en la recepción?
c) ¿Qué tipo de medicamentos debemos tener en los botiquines de primeros auxilios?
d) ¿Debe pagar el hotel a los familiares del huésped por los gastos realizados?

NOTA:

En algunos hoteles de Estados Unidos existe una copa muy grande de cristal en la recepción llena de medicamentos que no requieren receta médica. Cuando un huésped está enfermo y no quiere pagar la consulta de un médico, puede acudir a la recepción y seleccionar por sí mismo el medicamento que le pueda ayudar.
Estos medicamentos se revisan periódicamente para evitar que caduquen.

CAPÍTULO 13

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

13.1 INTRODUCCIÓN

Este departamento es uno de los más importantes en un hotel, pues dispone de dos recursos principales: el material y el humano. El recurso humano es de suma importancia, especialmente para un hotel pues el servicio es la parte fundamental.

Muchos de los problemas que se presentan en los hoteles se pudieron haber evitado, pues en algunas ocasiones se deben a una mala selección del personal y a un pésimo ambiente laboral. A continuación se listan las labores más importantes que realiza el departamento de personal.

13.2 PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL

Dependiendo del tamaño del hotel y sus políticas internas, este proceso puede variar. Sin embargo, por lo general, se parece al siguiente:

a) Elaboración de los análisis y descripciones de puestos del hotel.
b) Requisición de personal por parte del jefe de departamento respectivo.
c) Reclutamiento.
d) Recepción de solicitudes.
e) Entrevista preliminar.
f) Solicitud de empleo.
g) Pruebas de preselección.
h) Entrevista profunda.
i) Exámenes psicológicos.
j) Opinión del jefe inmediato (entrevista y examen de conocimientos)
k) Encuesta socio-económica.
l) Revisión de referencias y antecedentes.
m) Examen médico.
n) Contratación.
ñ) Inducción.

Del paso *c)* al *m)* del proceso se van eliminando gradualmente los candidatos que no califiquen para el puesto requerido. Se pueden omitir algunos pasos dependiendo del puesto requerido: camarista, gerente de alimentos y bebidas, recepcionista, contralor general, mozo, mesero, cocinero, etc. A continuación veremos con mayor profundidad cada uno de los pasos que forman parte del proceso.

13.2.1 REQUISICIÓN DE PERSONAL

El jefe de departamento envía al gerente de recursos humanos esta solicitud, utilizando la forma impresa diseñada para tal fin. Generalmente se distribuye de la siguiente forma:

- Original para la oficina de recursos humanos (firma una copia de recibido).
- Copia para el departamento que solicitó el personal.
- Copia para la gerencia de área o la gerencia general. Vea esta forma en páginas posteriores.

13.2.2 ANÁLISIS Y DESCRIPCIONES DEL PUESTO

Existen diferentes formatos para este tipo de análisis. A continuación se presenta uno de ellos.

FORMATO PARA EL ANÁLISIS DEL PUESTO

1. Generales
   Denominación del puesto: _____
   Departamento: _____
   Área: _____
   Jefe inmediato superior: _____
   Jornada de trabajo: _____
   Localización física: _____
   Localización en la organización: _____
2. Descripción genérica
   _____
   _____
   _____
3. Descripción analítica
   a) Funciones diarias: _____
   b) Funciones periódicas: _____
   c) Funciones ocasionales: _____
4. Requerimientos
   Escolaridad: _____
   Conocimientos especiales: _____
   Idiomas: _____
   Experiencia: _____
   Capacidad requerida: _____
   Iniciativa: _____
   Esfuerzo mental: _____
   Esfuerzo físico: _____

5. Materiales y equipo
   Equipo para operar: _____
   Equipo utilizado: _____
   Herramientas utilizadas: _____
   Ingredientes que procesa: _____
   Suministros que maneja: _____
6. Responsabilidad
   Por el trabajo de otros: _____
   Por equipo, materiales y valores: _____
   Por relaciones: _____
   Por manejo de datos confidenciales: _____
   Por resultados numéricos: _____
7. Condiciones de trabajo
   Ambiente físico: _____
   Tipo: _____
   Riesgos de accidentes de trabajo: _____
   Riesgos de enfermedades profesionales: _____
   Uniforme: _____
   Compensaciones económicas adicionales: _____
   Prestaciones adicionales del puesto: _____
8. Perfil
   Edad: _____
   Sexo: _____
   Estado civil: _____
   Rasgos físicos deseables: _____
   Características psicológicas deseables: _____
   Intereses (datos, personas u objetos): _____
9. Salud
   Estudios paraclínicos requeridos: _____
10. Relaciones de trabajo
   Promoción de: _____
   Promoción a: _____
   Supervisado por: _____
   Supervisa a: _____

13.2.3 RECLUTAMIENTO

Es el proceso mediante el cual se atrae a los candidatos para los puestos que el hotel requiere. Existen dos fuentes de reclutamiento:

a) Internas
Se promueve a las personas que ya están trabajando en el hotel, aunque esto tiene sus ventajas y desventajas. De acuerdo con la ley, cualquier trabajador tiene derecho a ser promovido de un puesto a otro inmediatamente superior vacante, siempre y cuando demuestre tener

la capacidad y las aptitudes necesarias para desempeñarlo (art. 159 de la Ley Federal del Trabajo). A esto se conoce como *escalafón ciego*.

b) Externas
A través de bolsas de trabajo, agencias, familiares, amigos, asociaciones, escuelas de turismo, otros hoteles o restaurantes. Este tipo de reclutamiento tiene ventajas y desventajas.

Otras fuentes de reclutamiento son:

a) Practicantes de las escuelas de hotelería y turismo.
b) Conferencias en escuelas y universidades.
c) Otros hoteles de la cadena.
d) Entrega de tarjetas a personas de otras empresas. Si se detecta un buen elemento en otra empresa, el gerente de recursos humanos o jefe de departamento lo invitan a colaborar con ellos.

También podemos utilizar medios como la prensa, la radio y la televisión, o bien colocar anuncios en los tableros de la empresa.

13.2.4 ENTREVISTA PRELIMINAR

Es el primer contacto que la empresa tiene con el candidato. Esta entrevista es de carácter superficial; sin embargo, es el primer filtro que tiene el candidato y nos ayuda para:

- tener una impresión personal del candidato al puesto,
- verificar si el candidato reúne los requisitos que requiere el perfil del puesto,
- aclarar con el solicitante los datos asentados en la solicitud.

13.2.5 SOLICITUD DE EMPLEO

Se recomienda lo siguiente:

a) Tener solicitudes elaboradas especialmente para el hotel.
b) Deben ser llenadas dentro de la oficina de recursos humanos; si al solicitante le faltan algunos datos por llenar, debe traer la información lo más pronto posible. Es común que se presenten personas que llevan la solicitud de empleo llenada por amigos o familiares, y su forma de escribir nos da una impresión equivocada.
c) No importa que el trabajador sea enviado por el sindicato, también debe llenar la solicitud.
d) Se debe añadir una foto actualizada a la solicitud.
e) Es muy importante que la solicitud sea firmada por el solicitante.
f) Añadir al final de la solicitud la fracción del artículo 47 de la Ley Federal del Trabajo sobre la cancelación del contrato en caso de proporcionar información falsa en la solicitud.

Para algunos puestos dentro del hotel se recomienda que el candidato entregue un currículum vitae que incluya:

a) Datos personales.
b) Antecedentes escolares y estudios complementarios.
c) Historial de trabajo.
d) Pasatiempos o aficiones.
e) Referencias personales.
f) Puesto y sueldo deseado, áreas de interés.
g) Disponibilidad.

Nota importante

Se debe verificar la información de la solicitud y del currículum vitae.

13.2.6 PRUEBAS DE PRESELECCIÓN

Este tipo de pruebas se aplican en algunos puestos de trabajo del hotel y deben ser muy específicas para cada puesto. Por ejemplo:

a) Examen de inglés en los puestos de recepción, reservaciones y teléfonos.
b) Examen de matemáticas en los puestos que manejan números.
c) Examen de contabilidad y aspectos fiscales al personal del área.
d) Examen de vinos, licores y coctelería a los cantineros.
e) Examen de mantenimiento a los candidatos de esta área.
f) Problemas de seguridad a los solicitantes del área.

Deben ser elaborados y evaluados por el jefe de departamento respectivo antes de entrevistar al candidato (vea la sección 13.10).

13.2.7 ENTREVISTA PROFUNDA

Como su nombre lo indica, se requiere más tiempo para conocer a fondo a la persona y los aspectos particulares de su personalidad, en especial: familia, trabajos anteriores, carácter, motivaciones, actitudes, intereses y cultura.

- **Formas de entrevista**
- La entrevista dirigida: se caracteriza por seguir una estructura previa, en la cual el entrevistador dirige la entrevista hacia los aspectos que le interesan.
- Entrevista no dirigida: permite una considerable libertad al entrevistado para expresarse por sí mismo y para determinar el curso de la discusión.

  Dependiendo del puesto y del candidato, se puede hacer la entrevista dirigida o no dirigida.
- **Técnicas de la entrevista**
  a) Preparación.
  b) Ambientación (física y psicológica).

c) Acercamiento inicial.
d) *Rapport* (dar confianza e infundirla).
e) Obtención de datos (preguntas: abiertas, cerradas, guía, reformuladas, espejo, eco, proyectiva, situacional).
f) Observación (técnica del silencio).
g) Lenguaje corporal del entrevistado.
h) Cierre.
i) Evaluación (tener forma impresa especial).

- **Preguntas importantes en la entrevista**

a) ¿Qué hacías en tu último trabajo? Explícame tus funciones.
b) ¿Qué hacías mejor en tu último trabajo?
c) ¿Qué no te gustaba hacer en tu último trabajo?
d) Explícame las circunstancias que ocasionaron que dejarás tu último trabajo
e) Si pudieras hacer alguna recomendación para mejorar el servicio en tu último trabajo, ¿cuál sería?
f) De lo que has hecho, ¿de qué estás orgulloso?
g) ¿Cuál es el mejor jefe que has tenido? ¿Por qué?
h) ¿Cuál es el peor jefe que hasta tenido? ¿Por qué?
i) ¿Qué es lo que más te importa de tu trabajo?
j) ¿Cómo te gusta ser dirigido?
k) ¿Cómo te gusta dirigir a los demás?
l) ¿Cuál consideras que es tu principal virtud?
m) ¿Cuál consideras que es tu principal defecto?

- **Tipos de candidatos:** tímido, agresivo, manipulador, embustero, derrotado, presuroso, simpático, parlachín, dramático, aventurero.
- **Tipos de entrevistadores:** presuroso, déspota, platicador, observador, prometedor, regañón, al que le gusta discutir, el que usa la presión emocional.

13.2.8 EXÁMENES PSICOLÓGICOS

A continuación se presenta una breve descripción de las pruebas o tests mundialmente conocidas:

a) *Test de Raven*
Es un tipo de prueba mental que utiliza el método de completamiento, el cual consiste en colocar al examinado en presencia de un dibujo mutilado, cuya parte omitida debe señalar.

b) *Escala de Wechsler*
También se conoce como escala Wais de inteligencia para adultos. Comprende 11 subtests: 6 de ellos se agrupan en una escala verbal y 5 en una escala de ejecución.

c) *Test de Dominós*
Fue creado por el psicólogo inglés Edgar Anstey y se utiliza para el examen de inteligencia de adolescentes y adultos. Es muy similar a la prueba de matrices progresivas de Raven. Está compuesto por un conjunto de fichas de dominó que se le presentan al examinado en orden de dificultad creciente.

d) *Test de Rorschach*
Elaborada por el psiquiatra suizo Rorschach, contiene diez láminas que presentan manchas de tinta (unas negras y otras policromadas). Dichas láminas se le van pasando al examinado siguiendo un orden determinado. Se le solicita que diga lo que pueden ser o representa para él cada una de ellas.

e) *Test de Machover*
Elaborado por la psquiatra Karen Machover, es una prueba de proyección de la personalidad en la cual el examinado dibuja la figura humana.

MODELO DE CALIFICACIÓN DEL CANDIDATO POR EL ENTREVISTADOR

Nombre del solicitante: _____

Puesto: _____ FECHA: _____

Entrevistador: _____

Apariencia personal:

a) Impecable, elegante y cuidadoso.
b) Cuidadoso de su aspecto.
c) Limpio no sobresaliente.
d) Sin indicios de cuidado.
e) Sucio, descuidado, mala impresión.

Habilidad de expresión:

a) Extraordinaria, sobresaliente.
b) Transmite sus ideas con fluidez.
c) Buen vocabulario popular.
d) Vocabulario limitado.
e) Muy pobre.

Educación:

a) Buena cultura y excelente escolaridad.
b) Tiene buena educación.
c) Informado en general, no profundiza.
d) Pobremente informado.
e) Muy pobremente informado.

Confianza en sí mismo:

a) Absoluta confianza en sí mismo.
b) Seguro pero no presenta sus ideas con determinación.
c) Seguro en algunas situaciones.
d) Duda de sus conocimientos.
e) Le falta seguridad.

Ambición:

a) Ambicioso constantemente.
b) Busca las metas inmediatas.
c) Puede ser estimulado hacia el logro de metas.
d) No está contento con el presente, pero hace poco para mejorar.
e) No tiene iniciativa, contento con el presente.

Personalidad:

a) Demuestra simpatía, es afectuoso.
b) Dinámica, demuestra interés.
c) Puede relacionarse con otros.
d) No impresiona.
e) Débil, tímido, vergonzoso.

Carácter:

a) Estable, moral y éticamente.
b) Tiene bases sanas.
c) Tiene algunos principios que le ayudan a adaptarse.
d) Fácilmente influíble.
e) Excesivamente prudente, rígido, le falta ética y moralidad.

Interés ocupacional:

a) Define claramente el cargo y actividades de su especialidad.
b) Hace hincapié por colocarse dentro de sus conocimientos.
c) Dice desear trabajar de acuerdo con su experiencia.
d) Tiene poco interés por determinada actividad.
e) No tiene ninguno.

Experiencia:

a) Es un verdadero especialista.
b) Más de cinco años trabajando en su especialidad.
c) Más de un año trabajando en su actividad.
d) Experiencia menor de un año.
e) Nunca ha trabajado.

Comentarios: _____
_____
_____
_____

Recomendaciones:

a) Contratar al solicitante para _____

b) No contratarlo por las razones expuestas.

c) Deseo entrevistar otros solicitantes, antes de decidir.

_____ _____

Nombre y puesto Firma

_____

Fecha

13.2.9 OPINIÓN DEL JEFE INMEDIATO

Una de las políticas más importantes en la selección de personal es que la elección del candidato al puesto debe tomarse de común acuerdo por parte del gerente de recursos humanos y del jefe de departamento respectivo.

El gerente de recursos humanos enviará a los candidatos con el jefe de departamento (cheff, ama de llaves, contador, jefe de mantenimiento, etc.) para que los entrevisten y puedan aplicarles las pruebas sobre los conocimientos técnicos que se requieran para entrar a cada departamento.

Los jefes no podrán elegir unilateralmente a ningún candidato sino sólo hacer una evaluación y comentarla con el gerente de recursos humanos. Con base en sus dos evaluaciones respectivas, se hará la selección.

13.2.10 ENCUESTA SOCIO-ECONÓMICA

Esta etapa es una de las más importantes del proceso de selección de personal aunque en algunas ocasiones es criticada o poco comprendida. Esta investigación incluye los siguientes aspectos:

1. Investigación de las referencias proporcionadas por el candidato, la cual puede hacerse personalmente, por teléfono, correo o fax.
2. Verificación de las cartas de recomendación, las cuales son muy utilizadas en nuestro medio pero poco veraces. Se ha comprobado que en algunas ocasiones son otorgadas bajo presión del trabajador o como una forma de pactar la "renuncia voluntaria" del empleado.
3. Algunos aspectos que deben investigarse en relación con la situación económica.
   - *a)* Situación económica de la familia.
   - *b)* Personas que trabajan en la familia.
   - *c)* De quién depende el sostenimiento de la familia.
   - *d)* Si tiene casa propia o rentada.
   - *e)* Gastos de la familia.
   - *f)* Tipo de auto o transportación.

g) Propiedades o ahorros.
h) Deudas.
i) Otros bienes de su propiedad.

4. Aspectos que deben investigarse en relación con el aspecto social.

a) Relaciones familiares y extrafamiliares.
b) Estado de salud del candidato y familiares.
c) Parientes cercanos o familiares en el hotel.
d) Clubes o asociaciones a las que pertenece.
e) Aficiones favoritas.
f) El lugar donde vive su familia.
g) Servicios médicos que reciben.
h) Actividades en los días de descanso.
i) Lugares preferidos para vacacionar.

13.2.11 EXÁMENES MÉDICOS

Este tipo de examen tiene los siguientes propósitos:

a) Conocer si la persona tiene enfermedades contagiosas.
b) Saber si el candidato tiene alguna enfermedad que evite que desempeñe su trabajo correctamente. Por ejemplo, si necesita lentes, podemos ayudarlo.
c) Conocer si el trabajador sufre alguna enfermedad profesional.
d) Obtener indicios acerca de si el trabajador es alcohólico o drogadicto.
e) Investigar su estado general de salud.
f) En el caso de mujeres averiguar si están embarazadas.
g) Orientar al trabajador sobre la curación de alguna enfermedad.

Es conveniente llevar una ficha médica para anexarla a su expediente en caso de ser contratado. Este examen es una valiosa fuente de información para la empresa y debe ser pagado por el hotel.

13.3 CONTRATACIÓN

Los tipos de contratos más comunes en hoteles son:

a) por tiempo indeterminado (con periodo de prueba),
b) por tiempo determinado (con periodo de prueba),
c) por obra determinada (a precio fijo o precio alzado),
d) por tiempo indefinido para comisionistas,
e) prestación de servicios profesionales, y
f) jornada reducida.

Dependiendo del tipo de trabajador y del tiempo que se le requiera, será el tipo de contrato que se le elabore.

Nota importante:

Todo trabajador debe tener un contrato de trabajo firmado antes de iniciar la relación laboral.

13.3.1 INDUCCIÓN

Es el proceso para familarizar al empleado de nuevo ingreso con la empresa y con sus nuevos compañeros. Puede ser de dos tipos: general y departamental.

1. *Inducción general*
   Es impartida por personal del departamento de recursos humanos y se recomienda tener un lugar apropiado, una persona responsable del programa, material audiovisual de apoyo y material impreso, el cual se entregará a cada uno de los nuevos empleados. En esta primera parte se debe incluir lo siguiente:

   a) Palabras de bienvenida.
   b) Historia de la empresa (con material audiovisual).
   c) Tipo de empresa.
   d) Organigrama (con fotos).
   e) Instalaciones del hotel: se realiza un recorrido.
   f) Servicios del hotel.
   g) Filosofía de la calidad del servicio y el huésped.
   h) Políticas generales.
   i) Reglamento interno: se entrega copia a cada empleado y éste firma de recibido. Se comentan algunos artículos importantes.
   j) Servicios y prestaciones de los trabajadores.
   k) Seguridad e higiene en el trabajo.
   l) Cafetería, casilleros y baños de empleados.
   m) Días de pago y lugares de pago.
   n) Caja de ahorros.
   ñ) Actividades sociales y recreativas del hotel.
   o) Normas de seguridad en la empresa: incendios, salida de paquetes, visitas, información de huéspedes, regalos de huéspedes, etcétera).

   Se recomienda entregar todo lo anterior por impreso y en una carpeta a cada trabajador.

Nota importante:

Es conveniente que el gerente del hotel esté presente aunque sea por breves minutos para darles la bienvenida a los empleados de nuevo ingreso.

2. *Inducción departamental*
   Es impartida por el jefe de departamento respectivo (jefe de recepción, ama de llaves, cheff, jefe de seguridad) y debe incluir:

a) Presentación de sus compañeros de trabajo y de otras áreas.
b) Recorrido por todas las áreas (en el caso de personal de recepción, todas las áreas de cuartos y suites) incluyendo los centros de consumo, restaurantes, bares, salones, etcétera.
c) Manual de políticas y procedimientos de trabajo.
d) Entrega de la descripción de puesto.
e) Uso de instrumentos y materiales de trabajo (por ejemplo, computadora y conmutador).
f) Turnos de trabajo.
g) Normas de seguridad en el departamento.
h) Atención y servicio en el departamento.
i) Controles internos del departamento.
j) Procedimientos de emergencia en el hotel.
k) Fraseología para contestar el teléfono.
l) Horarios para ir al comedor de empleados.
m) Bitácoras y libros de control interno.

Muchos de los problemas que existen en los hoteles se deben a que no tienen implementados estos programas de inducción para nuevos empleados.

13.3.2 REGLAMENTO INTERIOR DE TRABAJO

Al contratar a un nuevo empleado se le debe entregar una copia del reglamento anterior. En todo hotel debe existir este reglamento ya que establece en una forma muy clara los derechos y las obligaciones de los empleados dentro de la empresa. El gerente de recursos humanos lo elabora y lo revisa y firma el secretario general del sindicato que tiene el contrato colectivo de trabajo en el hotel. Asimismo, debe ser registrado ante la Junta Local de Conciliación y Arbitraje. Es muy importante que cada empleado, desde el momento de su entrada al hotel, reciba una copia de este reglamento. La falta de este reglamento le impide al patrón aplicar castigos de 1, 2 o 3 días a los trabajadores que cometan alguna falta.

13.3.3 FIANZAS

Algunos hoteles tienen como política de contratación afianzar a cierto tipo de personal que maneja valores, por ejemplo: los cajeros de recepción, cajeros departamentales, cajero general, auditores, almacenistas, contador, etcétera.

Estos empleados deben llenar una solicitud a la afianzadora para que ésta los pueda afianzar y el hotel quede protegido en caso de algún robo o desfalco. Este tipo de fianzas de fidelidad son pagadas por el mismo hotel. La compañía afianzadora se encargará de investigar a estos empleados.

13.3.4 EXPEDIENTES DE LOS TRABAJADORES

En la Ley Federal del Trabajo se establecen claramente los documentos del trabajador que debe conservar el patrón, así como el término durante el cual debe tenerlos en su poder.

A continuación se menciona la papelería que debe estar en los expedientes:

1. **Formas internas que integran el expediente en el momento de apertura**
   - *a)* Requisición que se genera para solicitar trabajadores al departamento de personal.
   - *b)* Oficio dirigido al sindicato solicitando personal.
   - *c)* Oficio de sindicato proporcionando el personal.
   - *d)* Solicitud de empleo.
   - *e)* Ejemplar del contrato individual de trabajo.
   - *f)* Aviso de alta en el departamento de contabilidad.
   - *g)* Tarjeta de control de asistencias.
   - *h)* Tarjeta para control de cotizaciones al IMSS.
   - *i)* Tarjeta de control de vacaciones.
   - *j)* Copia firmada por empleado del reglamento interior del trabajo.
2. **Formas externas que integran el expediente en el momento de su apertura**
   - *a)* Solicitud para la expedición de la fianza de fidelidad.
   - *b)* Fotocopia de credencial o aviso de inscripción al RFC.
   - *c)* Fotocopia de credencial o último aviso de alta al IMSS.
   - *d)* Constancia de percepciones.
   - *e)* Fotocopias de constancias de estudios realizados.
   - *f)* Fotocopia de acta de nacimiento.
   - *g)* Fotocopia de la cartilla del servicio militar.
   - *h)* Aviso de alta al IMSS.
   - *i)* Aviso de alta al RFC.
   - *j)* Aviso a la compañía de fianzas.
   - *k)* Forma de examen médico de admisión.
   - *l)* Dos fotografías recientes.
   - *m)* Resultados de las pruebas psicológicas y de aptitudes.
   - *n)* Resultados de la investigación socio-económica.
   - *ñ)* Tarjeta dactilográfica (es muy recomendable).
   - *o)* Certificado de no antecedentes penales.
3. **Formas internas que se generan en la relación de trabajo**
   - *a)* Permisos de ausentismo.
   - *b)* Reporte de violaciones al reglamento interno.

c) Forma relativa a los ascensos.
d) Forma relativa al cambio de salario.
e) Avisos por pagos hechos por error.
f) Aviso para el disfrute de vacaciones.
g) Recibo de vacaciones y de prima de vacaciones.
h) Constancia de disfrute de vacaciones.
i) Recibo de aguinaldo.
j) Recibo de uniformes de trabajo.
k) Recibo de equipos de trabajo y seguridad.
l) Recibo de pagos de salarios.
m) Reporte de tiempo extra.
n) Forma para la descripción de puestos.
ñ) Constancias de capacitación (DC-4).

4. Formas externas que se generan en la relación de trabajo

a) Aviso de modificación de grupo en el IMSS.
b) Comprobantes de justificación de faltas.
c) Oficio de comisiones sindicales del empleado.

5. Formas al disolverse la relación de trabajo

a) Aviso interno de vencimiento de contrato.
b) Carta de renuncia.
c) Recibo de pago por liquidación final.
d) Recibo de aguinaldo.
e) Recibo de vacaciones y de prima vacacional.
f) Aviso de la fecha y causa o causas de despido (vea el artículo No. 47 Ley Federal del Trabajo).
g) Aviso de baja a la compañía de fianzas.
h) Aviso de baja al IMSS.
i) Forma autorizada por el departamento de cuentas por cobrar donde consta que el empleado no tiene deudas con la empresa.
j) Forma autorizada donde se acredite que el empleado entregó la herramienta de trabajo y uniformes, gafetes y credencial.

13.3.5 EVALUACIÓN DEL PERIODO DE PRUEBA

En todos los contratos se debe establecer un periodo de prueba, que por lo general es de 28 días. Es muy importante que el gerente de recursos humanos tenga una agenda especial para llevar el control de estas fechas. Al faltar tres días para el vencimiento del periodo de prueba debe enviar al jefe de departamento una forma especial para que el supervisor del empleado la llene y recomiende o no la continuación del contrato del trabajador. En la figura 13.1 se presenta un formato de evaluación.

Nombre del empleado: _____
Departamento: _____
Supervisor: _____
Vence periodo de prueba: _____
Evaluación

1. **Laboriosidad**

Activo y diligente _____
Se esmera _____
Elude el trabajo _____
Sólo cumple _____
Indolente _____

2. **Aprovechamiento**

Sobresaliente _____
Tiene facilidad _____
Aprende normalmente _____
Muy lento _____
No aprende _____

3. **Comportamiento**

Intachable _____
Se distingue _____
No hay quejas _____
Soportable _____
Malo _____

4. **Eficiencia**

Excelente _____
Supera lo común _____
Rendimiento normal _____
No llega al mínimo _____
Nula _____

5. **Desarrollo en el trabajo**

Presenta nuevas ideas _____
No necesita supervisión _____
Poca supervisión _____
Supervisión frecuente _____
Supervisión constante _____

6. **Se sugiere**

Dar planta _____
Ampliar periodo _____
Renovar contrato _____
Se le cambie _____
Dar baja _____

7. **Observaciones:** _____

_____
_____
_____

_____
Firma y nombre (jefe de departamento)

El original es para el jefe de departamento, una copia para recursos humanos y otra copia para el expediente del empleado.

13.4 CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO

Una de las funciones principales de este departamento es promover la capacitación continua para todos los trabajadores.

- **Aspectos legales**
  De acuerdo con el artículo 153 de la Ley Federal del Trabajo, las empresas deben dar capacitación a los trabajadores. Para ello es necesario:
  a) Integrar una comisión mixta de capacitación y adiestramiento.
  b) Establecer el reglamento y el libro de actas de la comisión.
  c) Elaborar los planes y programas de capacitación y presentarlos ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
  d) Impartir los cursos de capacitación.
  e) Expedir las constancias de habilidades para cada trabajador que asista a cada curso.
  f) Notificar a las autoridades los resultados después de terminar el plan de capacitación.

- **Instructores para la capacitación**
  Existen dos tipos de instructores: los internos, que pueden ser los mismos jefes de departamento, y los externos, que deben tener su registro ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Este registro es muy específico para determinadas actividades económicas y campos ocupacionales.

- **Aula de capacitación**
  Se recomienda que cada hotel tenga un salón especial para la capacitación con material audiovisual, libros, videos y manuales de operación.

- **Cursos fuera del hotel**
  Se recomienda enviar a algunos ejecutivos a cursos o congresos fuera de las instalaciones para que posteriormente los puedan impartir a sus empleados.

- ***Training* ejecutivos**
  Son entrenamientos al personal de nivel ejecutivo, el cual se puede verificar en el mismo hotel o en otro hotel de la misma cadena. Por ejemplo el gerente de banquetes hace un *training* ejecutivo para el puesto de director de ventas en otro hotel de la misma cadena durante un mes.

- **Capacitación gerencial**
  El hotel otorga a su gerente general un curso de especialización o de actualización en alguna universidad local.

13.5 PLANEACIÓN DE LA CANTIDAD DE PERSONAL

La mayoría de los hoteles tienen una plantilla básica de trabajadores de planta. Como la ocupación del hotel es muy variable según la temporada (verano, invierno, etc.) se debe contratar a personal eventual para los periodos de ocupación alta. A continuación se presenta un ejemplo:

Puesto	Ocupación en el hotel						
	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%
Camaristas	8	10	12	14	16	18	20
Mozos	2	2	3	3	4	4	5

Esta planeación se realiza conjuntamente con cada jefe de departamento.

13.5.1 PERSONAL EVENTUAL

Es el personal que es contratado de manera temporal por alguno de los siguientes motivos:

a) Cubrir vacaciones de otro empleado.
b) Cubrir el puesto de personas por incapacidades (maternidad o enfermedades).
c) Cubrir las labores del personal que está de permiso.
d) Por alta en la ocupación o temporada vacacional.
e) Trabajos especiales (mantenimiento del edificio).

Se debe tener especial cuidado al hacer el contrato respectivo por tiempo determinado explicando los motivos de la contratación.

13.5.2 PERSONAL EVENTUAL PARA BANQUETES

Dependiendo del tipo de evento de que se trate, el gerente de alimentos y bebidas debe hacer la solicitud por escrito al departamento de recursos humanos. Según sea el contrato colectivo de trabajo con el sindicato, se podrá solicitar el personal eventual al sindicato o hacer la contratación directa según el caso. Las funciones de supervisión y control del evento estarán en manos del personal de confianza del hotel.

13.6 EVALUACIÓN, DESEMPEÑO Y MOTIVACIÓN

13.6.1 Valuación de puestos

Es un sistema técnico para determinar la importancia de cada puesto en relación con los demás dentro del hotel, y así lograr la correcta contratación, organización y remuneración personal. Existen cuatro métodos para hacer esta evaluación.

a) Método de alineación
Se ordenan los puestos del hotel, valiéndose para ello de la promediación de la serie de órdenes formada por cada uno de los miembros del comité de valuación, respecto de los puestos básicos.

b) Método de gradación previa
Consiste en clasificar los puestos en niveles o grados de trabajo previamente establecidos. Por ejemplo: personal ejecutivo, personal de confianza y personal sindicalizado.

c) Comparación de factores
Consiste en clasificar los puestos comparándolos uno por uno con un número de puestos clave, seleccionados previamente; esta comparación se realiza factor por factor. Los cinco factores principales son: experiencia, requisitos mentales, requisitos físicos, responsabilidad y condiciones de trabajo.

d) Valuación de puntos
Se asignan cantidades con un valor determinado (puntos) a cada una de las características fundamentales de los puestos. Los factores que se consideran como de mayor importancia son: habilidad, esfuerzo, responsabilidad y condiciones de trabajo.

13.6.2 CALIFICACIÓN DE MÉRITOS

Consiste básicamente en evaluar el desempeño personal del trabajador en la empresa. Los objetivos de esta clasificación son:

a) Orientación para la empresa.
b) Orientación para el supervisor.
c) Orientación para el empleado.
d) Eliminación de las rutinas.
e) Auxiliar en los sistemas de incentivos.

Esta evaluación la debe hacer periódicamente el jefe supervisor inmediato del trabajador y comentarla en privado con el trabajador. En este capítulo se presenta un formato para este tipo de calificación (Fig. 13.1 y 13.2)

13.6.3 MOTIVACIÓN AL PERSONAL

En términos generales existen dos formas de motivación al personal del hotel:

1. Motivación económica

a) Premio a la asistencia.
b) Premio a la puntualidad.
c) Incentivos por productividad departamental.
d) Préstamos sin intereses.
e) Comisión en la venta de vinos y licores.
f) Comisión en la venta de suites.
g) Pago por cuarto extra limpiado.

h) Comisiones a los vendedores de eventos y banquetes.
i) Premio económico al empleado del mes.
j) Permisos con goce de sueldo.
k) Premios por antigüedad (a empleados con 5, 10, 15 o 20 años en el hotel).

2. Motivación no económica

a) Ascensos a otros puestos.
b) Empleado del mes.
c) Viajes a otros hoteles.
d) Cursos de capacitación.
e) Patrocinio de equipos deportivos.
f) Festejo de cumpleaños.
g) Fiestas (Navidad, día de las madres).
h) Patrocinio de peregrinas religiosas.
i) Festejo de aniversario del hotel.

13.7 CLIMA ORGANIZACIONAL

Es una de las labores más importantes del gerente de recursos humanos y consiste en lograr que exista en la empresa un clima de armonía en las relaciones del hotel con sus empleados.

Existen algunos gerentes de recursos humanos que siempre están encerrados en sus oficinas y no detectan cuando hay un ambiente de disgusto de los empleados hacia el hotel. Para evaluar este clima de armonía se recomienda al gerente de recursos humanos hacer lo siguiente:

a) Recorridos constantes a todas las áreas del hotel y acercamiento con los trabajadores.
b) Asistir a algunas juntas departamentales.
c) Ayudar a los empleados que lo necesitan (emergencias, muerte de un ser querido, etc.).
d) Asistir a algunas reuniones sociales de los empleados.
e) Participar en los eventos deportivos de los empleados.
f) Tener una política de puertas abiertas.
g) Vigilar que las prestaciones que se otorgan a los empleados se den puntualmente.
h) Vigilar la puntualidad y calidad de comida de empleados.

Es importante que lo que se piensa a nivel directivo llegue a todos los empleados; sin embargo, es aún más importante que lo que piensan los empleados llegue a los niveles directivos.

Por último voy a contar un hecho del que me enteré mientras impartía un curso de capacitación como instructor externo en un gran hotel: me di cuenta, mediante comentarios de los empleados en el curso, de su grado de insatisfacción y

American Resort ★★★★★

EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE LOS EMPLEADOS

NOMBRE DEL EMPLEADO	SUPERVISOR	DEPARTAMENTO	AUSENCIAS DIAS RETARDOS VECES DURANTE EL PERIODO
PUESTO	PERIODO DE EVALUACION DE: A:	FECHA DE INICIACION	

LAS SIGUIENTES DEFINICIONES SE APLICAN A CADA INDIVIDUO Y SE CALIFICAN ASI:

NO SATISFACTORIO: El rendimiento del empleado con respecto a su trabajo es deficiente, de no mejorarse deberá ser substituido en el puesto.
REGULAR: El trabajo del empleado con respecto al resultado es inferior al que se requiere para esa tarea, y deberá mejorar para considerarse satisfactorio.
BUENO: El trabajo del empleado se considera que cubre las exigencias del mismo, cumple con los requisitos del puesto (esta es la calificación base que se debe usar de modelo para calificar cada factor).
MUY BUENO: La habilidad del empleado respecto al trabajo supera las necesidades ordinarias para el buen desempeño del trabajo.
EXCEPCIONAL: La habilidad del empleado respecto al trabajo asignado es excelente desarrollándolo lo mejor posible.

TODOS LOS EMPLEADOS NO SUPERVISORES DEBEN SER VALUADOS CON LOS INCISOS 1, 2, 3, 4 Y 11

MARQUE CON UNA "X" ESTOS CUADROS, SI LO QUE SE MUESTRA DENTRO DE ÉL NO ES NECESARIO PARA EL TRABAJO DEL EMPLEADO.

PROMEDIO DE FACTORES	NO SATISFAC.	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCEPCIONAL
1. CANTIDAD DE TRABAJO: Volumen de trabajo producido regularmente. Rapidez y estabilidad de la producción.	Rendimiento insuficiente para seguir en el trabajo sin mejorar.	Rendimiento menor que el requerido.	El rendimiento solamente satisface lo necesario.	El rendimiento excede satisfactoriamente el trabajo.	Rapidez poco común y buen volumen de rendimiento.
2. CALIDAD DEL TRABAJO: Grado que alcanza el trabajo rendido, de eficiencia, habilidad y exactitud.	Calidad demasiado baja para retenerlo en el empleo, sin mejorar.	Trabajo inferior a la calidad ordinaria de trabajo.	Su trabajo satisface la calidad requerida.	Alta calidad. Trabajo muy bien desarrollado.	Habilidad superior exactitud y eficiencia.
3. CONFIABILIDAD: Grado en que puede confiarse en el empleado para seguir instrucciones, permanecer en el trabajo.	No es digno de confianza para permanecer en el trabajo, sin mejorar.	No se puede confiar plenamente en él.	Puede confiarse que cumplirá las necesidades del trabajo.	Sobrepasa los requisitos normales.	Extremadamente responsable en todos aspectos.
4. ACTITUD: Grado de interés y entusiasmo que demuestra en el trabajo.	Actitud muy inferior para retener el puesto, sin mejorar.	Su actitud necesita mejorar para aceptarse.	Actitud favorable o aceptable.	Alto grado de entusiasmo e interés.	Grado extraordinario en entusiasmo e interés.
5. ADAPTABILIDAD: Grado en el cual el empleado puede desarrollar varias asignaciones.	Alcance del trabajo desarrollado muy limitado para retener el puesto, sin mejorar.	Desarrolla solamente una cantidad limitada de asignaciones.	Cumple con todas las labores asignadas.	Puede desempeñar todo lo señalado y otras labores dentro de su trabajo.	Puede manejar cualquier clase de asignaciones.
6. CONOCIMIENTO DEL TRABAJO: Grado de conocimiento y comprensión que posee el empleado.	Desconocimiento del trabajo para retenerlo en el puesto, sin mejorar.	Carece del conocimiento indispensable.	Sus conocimientos satisfacen las necesidades ordinarias del trabajo.	Muy bien informado en todos los aspectos del trabajo.	Maneja trabajos muy complicados.
7. DISCERNIMIENTO: Grado en el que se basan sus decisiones y actos, atendiendo a sólido razonamiento y previsión de resultados.	Un juicio muy limitado para retener el empleo, sin mejorar.	Las decisiones tomadas no satisfacen debidamente las necesidades del trabajo.	Toma buenas resoluciones en las situaciones que se le presentan.	Habilidad superior al determinar decisiones correctas y procedimientos.	Juicio prudente y confiable en asuntos importantes y difíciles.
8. INICIATIVA: Grado en el cual el empleado "inicia" situaciones para llenar el objetivo del trabajo.	Carece de iniciativa para retener el trabajo, sin mejorar.	Carece de iniciativa para lograr el objetivo de su trabajo.	Solamente desarrolla la iniciativa necesaria para su trabajo.	Ejerce iniciativa más allá de la requerida.	Extraordinaria, superior a la que puede utilizar en el trabajo asignado.
9. CAPACIDAD DE ORGANIZACION: Efectividad en la hábil proyección y desarrollo sistemático del trabajo.	Distribución demasiado insignificante para retener el trabajo, sin mejorar.	Distribución poco efectiva en varios aspectos.	Trabajo bien organizado y distribuido razonablemente.	Distribución cuidadosa y efectiva.	Extraordinariamente, sistemático. Excede la habilidad de organización que requiere el trabajo.
10. TRABAJO COLECTIVO: (COOPERACION) Efectividad en su trato con otros. Grado en el cual el empleado coopera e influencia a la gente con quien trabaja.	Relaciones inefectivas para retenerlo en el puesto, a menos que mejore.	No siempre se lleva bien con sus compañeros es irritable y no coopera.	Mantiene relaciones buenas con sus compañeros. Dispuesto a cooperar.	Habilidad superior dentro de su trabajo. Se excede al cooperar.	Merece el mayor respeto y cooperación de sus compañeros.
11. COMPUTO DEL CUMPLIMIENTO DEL EMPLEADO.	Cumplimiento ineficaz para continuar en el trabajo actual.	No satisface las necesidades del trabajo actual.	Buena actuación. Competente en general.	Superior, sobrepasa satisfactoriamente las necesidades de su trabajo.	Cumplimiento extraordinario adaptado lo mejor posible a su trabajo.

Figura 13.1 Evaluación del trabajo de los empleados.

PROMEDIO DE FACTORES	NO SATISFAC.	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCEPCIONAL
12. ASISTENCIA: Constancia en el trabajo, puntualidad y apego a la programación de su trabajo.	Excesivas ausencias, retardos que afectan la operación de su departamento. ○	Ausencias frecuentes y retardos en su trabajo. ○ ○	Muy pocas fallas o retrasos en su trabajo. ○ ○ ○	Récord de asistencias aceptables. ○ ○	Récord sobresaliente, ninguna falla ni retraso. ○

ESTE ESQUELETO ESTÁ INCOMPLETO SI NO SE LLENA CON LOS SIGUIENTES INFORMES:

1. ¿Ha demostrado el empleado talento o habilidad en el desarrollo de su trabajo? ¿Cuáles?

2. ¿Bajo qué conceptos cree usted que el empleado necesita mejorar su trabajo actual?

3. ¿Qué hace actualmente el empleado para mejorarse? ¿Asiste a una escuela, estudia en casa, etc.?

4. ¿Qué sugiere usted para ayudarlo a mejorar su actual trabajo¿ ?Trabajos futuros? Programa de desarrollo del subordinado.

5. ¿Desarrolla el empleado trabajo de acuerdo con sus habilidades? SI NO ¿Cuál trabajo le corresponde?

6. ¿Cuáles son sus observaciones respecto al cumplimiento del empleado en sus obligaciones presentes?

MARQUE CON UNA "X" LA INFORMACIÓN ADICIONAL, CUANDO EL EMPLEADO ESTÉ APRENDIENDO EL TRABAJO.

El Empleado es:

- ○ Recientemente contratado.
- ○ Nuevo en el trabajo por escalafón.
- ○ Otros (especifique).
- ○ Removido de otro trabajo igual en la división.
- ○ Recientemente contratado pero experimentado.
- ○ Contratado nuevamente en su antiguo trabajo.

Concepto del desarrollo del empleado: Considerado el tiempo que ha durado en el trabajo, el progreso desarrollado, marque con una "X" una vez.

- ○ Progreso no satisfactorio.
- ○ Progresando, pero no tan rápidamente como se quisiera.
- ○ Progresando rápidamente.
- ○ Haciendo buen progreso.
- ○ Laborando excepcionalmente bien; significativo adelanto.

Firma del Evaluador-Supervisor inmediato	Fecha
Firma del Revisor-Jefe del Supervisor inmediato	Fecha
La clasificación anterior fue discutida con:	Fecha
Firma del Gerente de Personal	Fecha

Figura 13.2 Evaluación del trabajo de los empleados (continuación).

American Resort ★★★★★

CALIFICACIÓN DE EMPLEADOS

NOMBRE _____

FACTORES	DEFINICIONES	SOBRE-SALIENTE	ARRIBA DEL PROMEDIO	PROMEDIO	BAJO DEL PROMEDIO	NO SATISFACTORIO
CALIDAD DE TRABAJO	Trabajo desempeñado de acuerdo con los requisitos del puesto.					
CANTIDAD DE TRABAJO	Cantidad de trabajo completado en relación a los estándares.					
CONOCIMIENTO DE SU TRABAJO	Qué tan bien sabe el empleado sus deberes.					
CONFIABLE	Completa su trabajo a tiempo. Sigue las instrucciones.					
APTITUDES	Cooperación con los demás. Buen humor.					
ORDEN	Limpieza y orden que mantiene en su área de trabajo.					
PUNTUALIDAD	Récord de asistencia y puntualidad a su trabajo.					
CUIDADO PERSONAL	Presentación, vestido, salud, limpieza personal.					
SUPERVISIÓN (Si aplica)	Planeamiento y dirección del trabajo de los demás,					
CRITERIO (Si aplica)	Si las decisiones que toma con razonables.					

SUMA DE TODAS LAS CALIFICACIONES (Marque solamente una)

◯ 1. Sobresaliente ◯ 2. Arriba del Promedio. ◯ 3. Promedio. ◯ 4. Bajo del promedio ◯ 5. No satisfactorio ◯ 6. Nota de Advertencia

¿DÓNDE HA DEMOSTRADO MEJORES CUALIDADES? _____

¿EN QUÉ PODRÍA MEJORAR? _____

OBSERVACIONES: _____

FIRMA DEL SUPERVISOR O GERENTE _____ FECHA _____ FIRMA DEL EMPLEADO _____ FECHA _____

Figura 13.3 Calificación de empleados.

de disgusto con la empresa hotelera, al grado de planear un paro de labores en un futuro cercano. Ni el gerente de recursos humanos ni el gerente general estaban enterados del problema. Existía en este hotel un gran problema de comunicación interna, entre otras cosas.

13.7.1 HIGIENE Y SEGURIDAD

El gerente de recursos humanos tiene la responsabilidad de cuidar que se cumplan los siguientes aspectos:

a) Actualización y funcionamiento de la comisión mixta de higiene y seguridad.
b) Instalación de botiquines en las áreas del hotel.
c) Difusión de los procedimientos en casos de emergencia (terremotos, huracanes, incendios).
d) Señalamientos para la seguridad en el trabajo.
e) Señalamientos para la higiene en el trabajo.
f) Avisos en las áreas del hotel: "No fumar", "Peligro alta tensión", "Pintura de tuberías", etcétera.
g) Implementación de campañas en el hotel (ver la sección 13.7.5).

13.7.2 ÁREAS PARA EMPLEADOS

La responsabilidad de que estos baños estén siempre limpios corresponde a los departamentos de ama de llaves y departamento de recursos humanos. También se debe motivar a los empleados de que esta área debe estar siempre limpia. No olvidemos que el reflejo del aseo del hotel son sus baños. Los empleados de seguridad deben hacer recorridos continuos al área.

13.7.3 ENTREVISTAS PERIÓDICAS

Se recomienda al gerente de recursos humanos tener entrevistas periódicas con los jefes de departamento (ama de llaves, cheff, gerente de alimentos, jefe de recepción, controlar general, jefe de mantenimiento, etc.) con el fin de:

a) Ayudarlos en algún problema con determinado empleado.
b) Detectar las necesidades de personal en el área.
c) Hacer la revisión de sueldos o salarios de algún empleado.
d) Evaluar el desempeño de cada empleado.
e) Conocer los comentarios de las encuestas de salida de empleados de ese departamento.
f) Informarse acerca de empleados en periodo de prueba.
g) Resolver problemas de uniformes, gafetes, credenciales, etcétera.
h) Estar al tanto del personal eventual en el departamento.

13.7.4 PROMOCIÓN DE EVENTOS SOCIALES Y DEPORTIVOS

Una de las funciones más importantes para la integración del personal en el hotel, es la promoción de eventos como los siguientes:

a) Creación de equipos deportivos patrocinados por el hotel.
b) Realización de torneos internos (tenis, ajedrez, dominó, etcétera).
c) Torneos con otros hoteles de la misma cadena.
d) Pláticas acerca de maquillaje para el personal femenino.
e) Conferencias de salud (prevención del sida, control de la natalidad, higiene personal, etcétera).
f) Establecimiento de la primaria o secundaria abierta en el hotel.
g) Festejo del día de las madres.
h) Festejo de aniversario del hotel.
i) Festejo de Navidad (posada).
j) Peregrinaciones a determinados templos en fechas especiales. Por ejemplo, en Puerto Vallarta, Jalisco, se patrocina la peregrinación anual a la parroquia del lugar para conmemorar las apariciones de la Virgen de Guadalupe.
k) Misa los domingos en el hotel para huéspedes y empleados.

Todo esto influye notablemente para que el empleado se sienta feliz en su trabajo y se reduce así la rotación del personal.

13.7.5 CAMPAÑAS DEL HOTEL

Algunas de las campañas que debe promover el departamento de recursos humanos son las siguientes:

a) Limpieza en el hotel.
b) Amabilidad y cortesía.
c) Manejo higiénico de alimentos.
d) Ahorro de energía.
e) "El huésped es primero".
f) Seguridad en el trabajo.
g) Prevención de accidentes.
h) Aseo personal.
i) Promoción y venta ("yo soy el mejor vendedor").
j) Evitar el desperdicio.

Se deben tener anuncios en las áreas de servicio e informar a los empleados la importancia de la campaña.

13.8 SUELDOS Y SALARIOS

A continuación se presentan algunas definiciones del maestro Agustín Reyes Ponce: el salario se paga por hora o por día, aunque se liquide semanalmente de ordinario. El sueldo se paga por mes o por quincena.

La verdadera diferencia es de índole sicológica: el salario se aplica más bien a los trabajadores del hotel como: camaristas, mozos, meseros, etc., y el sueldo se paga a trabajos intelectuales, administrativos, de supervisión o de oficina.

Ya sean sueldos o salarios, se deben cumplir los siguientes principios:

Norma general. El hotel debe contar con una estructura que internamente sea equitativa o motivadora y que hacia el exterior sea competitiva y que vaya de acuerdo con el desempeño del personal que ocupa cada cargo contando con el conocimiento real de cada puesto y su valuación interna y externa.

13.8.1 DEFINICIONES

a) Equidad. La retribución relativa a cada puesto siempre es correspondiente a su contribución con los resultados de la empresa. De aquí que los puestos con mayor responsabilidad reciban una mayor remuneración.

b) Remuneración motivadora. El pago a los servicios de funcionarios y empleados debe ser justo y atractivo.

c) Competitividad. Los sueldos pagados por el hotel deben adecuarse siempre al mercado hotelero. Deben, en todo momento, atraer y retener al personal idóneo para cada actividad.

d) Estímulo al desempeño personal. Es determinante el establecimiento de rangos mínimo-medio-máximo para un mismo puesto, los cuales permiten premiar el esfuerzo personal de cada empleado para que su sueldo refleje su desempeño real en forma individual.

Nota importante

Para poder pagar sueldos justos es indispensable que se tengan las descripciones y las valuaciones correspondientes de cada puesto.

13.8.2 ENCUESTAS PERIÓDICAS DE SUELDOS Y SALARIOS

Estas encuestas se realizan en el sector hotelero y restaurantero del área donde se encuentra un hotel. En los hoteles situados cerca de empresas maquiladoras u otro tipo de empresas, se deben hacer estudios comparativos de sus sueldos y prestaciones con las que ofrece nuestro hotel.

También se realizan encuestas para los puestos ejecutivos, con el fin de ofrecer un sueldo competitivo en el mercado y así reducir el índice de rotación de personal. Se sugiere intercambiar información con otros gerentes de recursos humanos de hoteles en la misma zona geográfica.

13.9 PRESTACIONES

Uno de los mayores atractivos para atraer buenos candidatos a los puestos del hotel es contar con un buen paquete de prestaciones independientes al salario de cada trabajador. Estas prestaciones varían según el puesto del empleado dentro del organigrama del hotel. Algunas prestaciones son:

a) Uso de casa (dar habitación).
b) Auto del hotel.
c) Alimentos a empleados.
d) Alimentos a familiares.
e) Lavandería y tintorería.
f) Llamadas de larga distancia.
g) Vales de alimentos.
h) Bonos de productividad.

En el capítulo 2 de este libro se presenta información acerca de los niveles de prestaciones según el organigrama del hotel.

13.9.1 VACACIONES

Cada hotel debe establecer sus políticas para otorgar cierto número de días de vacaciones al personal de confianza, dependiendo del nivel que ocupan en la organización (vea en el capítulo 2 el organigrama y las prestaciones). El personal sindicalizado disfrutará de las vacaciones pactadas en el contrato colectivo de trabajo.

Se recomienda seguir las siguientes normas:

a) Es obligatorio que los periodos vacaciones sean disfrutados en lapsos no menores a una semana, excepto que se trate de remanente de éstas.
b) No se podrán otorgar permisos a cuenta de vacaciones.
c) No se debe pagar a cambio de no disfrutarlas.
d) Las vacaciones no podrán sustituirse por dinero o especie.
e) No podrán otorgarse en un lapso no mayor de 6 meses a partir del aniversario laboral del empleado.
f) En todos los casos es prioritaria la necesidad que la empresa tenga de los servicios del empleado.

13.9.2 CAJA DE AHORROS

Se recomienda que en el hotel se establezca este tipo de caja, la cual beneficia a muchos empleados. La organización y operación estará bajo la responsabilidad del contralor general o contador general y con el apoyo del gerente de recursos humanos.

Es muy importante elaborar un reglamento, que debe firmar el empleado interesado en entrar a este tipo de caja.

En caso de que un empleado quiera un préstamo, se debe solicitar a la caja de ahorros, la cual le cobrará intereses que serán entregados después a los ahorradores. Generalmente el contralor general responsabiliza a algún empleado del departamento de contabilidad de la administración de esta caja.

13.9.3 RESGUARDOS

Son objetos que el hotel entrega en préstamo al empleado por el tiempo que dure la relación laboral. El empleado debe firmar de recibido y se especifica un determinado valor para cada objeto en caso de pérdida. Por ejemplo uniformes, gafete, credencial de identificación.

En el caso de las credenciales deben ser válidas sólo por un año y se deben sustituir al concluir éste, ya que algunas personas que ya no trabajan en la empresa hacen un mal uso de ellas. También, en algunos departamentos se tienen resguardos, como herramienta en mantenimiento, utensilios en la cocina, etcétera.

13.9.4 CAFETERÍA DE EMPLEADOS

El gerente de recursos humanos realiza revisiones continuas de los alimentos que se ofrecen a los trabajadores, implementa junto con el gerente de alimentos y bebidas, un sistema de control.

La comida que se sirva en la cafetería de empleados debe tener las siguientes características:

a) Sabrosa.
b) Abundante.
c) Higiénica.
d) Nutritiva.
e) Variada.

Se debe intentar que la cafetería esté siempre limpia y ventilada, que las mesas tengan sus manteles respectivos y que esté decorada. Se podrán instalar también máquinas que funcionan con monedas para que los empleados puedan comprar algunas bebidas a precios bajos.

13.9.5 TRANSPORTACIÓN AL PERSONAL

En algunos hoteles que se encuentran retirados de las zonas habitacionales en donde viven los trabajadores, se otorga este tipo de prestación al personal que termina de laborar a las 1, 2 o 3 de la mañana (bares, eventos especiales, banquetes, etcétera).

Esta prestación debe ser programada por el gerente de recursos humanos con el apoyo del jefe de seguridad del hotel.

Se recomienda que existan choferes experimentados para proporcionar este tipo de servicios, que se cuente con vehículos de calidad y que se adquiera un seguro especial para proteger al personal en caso de accidentes. Por ningún motivo se debe transportar en estos autobuses o camionetas a otro tipo de personas que no sean empleados.

El gerente de mantenimiento del hotel debe tener un programa especial para el mantenimiento de las unidades, y corresponde a los choferes

mantenerlas limpias. No se permite a los empleados que viajan, que durante el trayecto molesten a otros empleados, que tiren basura, alteren el orden o que ofendan a otras personas.

13.10 CONTROL DEL PERSONAL

13.10.1 CONTROL DE ASISTENCIAS

Es conveniente tener un buen control de:

a) Faltas.
b) Descansos.
c) Permisos.
d) Incapacidades.
e) Vacaciones.

Los jefes de departamento llenan la forma de asistencia semanal o quincenalmente y la envían al departamento de recursos humanos y contabilidad. Además deben llevar el control de asistencia en tomaduría de tiempo. Se compara la información los dos reportes y se investigan las diferencias.

13.10.2 CONTROL DE INGRESOS Y SALIDAS

La supervisión y control de esta área del hotel la deben realizar en forma coordinada el departamento de recursos humanos y el de seguridad; por este motivo, debe haber mucha comunicación entre ellos. Los aspectos más importantes en esta área son:

a) Entrada y salida de personal (vigilar el chequeo correcto de las tarjetas).
b) Control de personal eventual.
c) Control de personal externo contratado para hacer trabajos especiales.
d) Revisión de paquetes y pases de salida.
e) Resguardo de algunas llaves del hotel.
f) Resguardo de las copias de llaves de los casilleros de empleados.
g) Control de llaves de algunos vehículos del hotel.
h) Control de la transportación a los empleados.

El departamento de seguridad debe reportar al de recursos humanos sobre anomalías que involucren a los trabajadores del hotel.

13.10.3 CONTROL DE LOS *LOCKERS* DE EMPLEADOS

A los empleados les será entregado un *locker* (gaveta) para que guarden sus pertenencias mientras trabajan; a su vez, ellos deberán comprar un candado y dejar una copia de la llave en tomaduría de tiempo. Esto tiene por objeto:

a) Si el empleado olvida o pierde su llave podrá solicitar la copia al tomador de tiempo.

b) Con estas llaves, el departamento de seguridad efectuará revisiones periódicas para detectar posibles robos por parte de los empleados.

Las revisiones a las gavetas las deben realizar tres personas: el jefe de seguridad, el gerente de recursos humanos y el delegado sindical. En el reglamento interior de trabajo se indica que el hecho de tener armas o drogas en los lockers es causa de despido. En caso de encontrar objetos robados, armas o drogas se debe levantar el acta respectiva.

13.11 TÉRMINO DE LA RELACIÓN LABORAL

13.11.1 LA RENUNCIA

Es el procedimiento mediante el cual el trabajador da por terminada unilateralmente la relación de trabajo que tiene con el hotel. Debe ser presentada por escrito y firmada por el trabajador. Los términos de este escrito pueden variar pero se recomienda la siguiente redacción:

Ciudad y fecha

Con fecha _____ me permito presentar mi renuncia con carácter de irrevocable, al puesto de _____ en el departamento de _____ en la empresa _____ que venía desempeñando desde el día _____ , por así convenir a mis intereses.

Asimismo, hago constar que, hasta la fecha, se cumplieron puntual e íntegramente mis salarios ordinarios, extraordinarios, séptimos días y demás prestaciones que marca la ley.

También declaro y reconozco que no he sufrido accidente de trabajo, ni padezco enfermedad profesional alguna.

Manifiesto igualmente que no reservo ningún derecho o acción por ejercitar en contra de la empresa citada, por éste ni por ningún otro concepto.

Agradezco las atenciones de que fui objeto durante el tiempo en que laboré con ustedes.

Atentamente

Firma y nombre

_____

Posteriormente se efectúa la liquidación al trabajador conforme a la Ley Federal del Trabajo (vea forma impresa).

13.11.2 EL DESPIDO

Una de las políticas más importantes en el hotel es la siguiente: ningún jefe de departamento o supervisor puede castigar o despedir a ningún trabajador. Esto ha ocasionado en muchos hoteles problemas muy graves para la empresa. El jefe de departamento o supervisor deben enviar toda la información del empleado al gerente de recursos humanos quien, después de estudiar el caso, aplicará la sanción respectiva.

En algunos hoteles el gerente de recursos humanos llamará al asesor legal del hotel para consultar el caso. También se recomienda, en caso de que el trabajador sea sindicalizado, avisar al delegado sindical.

El aviso de rescisión de contrato de trabajo debe ser por escrito firmado por el representante legal del hotel y firmado de recibido por el trabajador (vea este aviso en este capítulo).

13.11.3 EL FINIQUITO

Es el pago que la empresa hace al trabajador después de haber terminado la relación laboral. En algunos hoteles, el cálculo de la cantidad que se paga al trabajador es realizado por el departamento de personal o, en otros casos, por personal del departamento de contabilidad.

No se podrá entregar el cheque de finiquito hasta que estén todos los papeles en orden (renuncia firmada, entrega de resguardos, entrega de *locker*, etc.). El pago siempre se debe hacer con cheque, nunca en efectivo, y el trabajador debe firmar de recibido (vea la Fig. 13.4).

13.11.4 LA ENTREVISTA DE SALIDA

Es uno de los aspectos más importantes en la administración de los recursos humanos y puede ayudar a reducir la rotación de personal. Se le pregunta al trabajador verbalmente o por escrito (más recomendable) lo siguiente:

a) ¿Cuáles fueron los motivos de la renuncia?
b) ¿Cuál es su opinión acerca del hotel?
c) ¿Qué le gustó más del hotel?
d) ¿Qué le disgustó más del hotel?
e) ¿A dónde irá a trabajar? ¿Cuál será su puesto y su salario?

En términos generales, son de mayor valía los comentarios que los buenos empleados hacen a su salida.

American Resort
★★★★★

LIQUIDACIÓN INDIVIDUAL

FECHA _____

NOMBRE _____ FECHA BAJA _____

DEPTO. _____ FECHA INGRESO _____

SUELDO: MENSUAL ☐ SEMANAL DIARIO ☐ $ _____

PERCEPCIONES

CUENTA No.	SUB-CUENTA No.	CONCEPTO	
		Días de sueldo	
		Horas de tiempo extra	
		Días de vacaciones	
		25% sobre vacaciones	
		Gratificación anual proporcional	
		90 días indemnización	
		20 días por año	
		Prima de antigüedad	
		Otros	
		Total Percepciones	$

DESCUENTOS

		Seguro Social	
		I.S.T.P.	
		Saldo con Crédito y Cobranzas	
		Otros	
		Total de Descuentos	$
		Neto a Cobrar	$

CAJA DE AHORROS

Adeudo $ _____

Ahorro $ _____

Saldo $ _____

Firma del Tesorero _____

Solicitó _____

Recursos Humanos _____

Revisó y Aplicó Descuentos _____

Nóminas _____ Expidió el Pago _____ Contabilidad _____

Figura 13.4 Liquidación individual.

AVISO DE RESCISIÓN DE CONTRATO DE TRABAJO

(FECHA)
SR. (NOMBRE DEL TRABAJADOR)
P R E S E N T E

De acuerdo con lo que dispone el artículo 47, párrafo final de la Ley Federal del Trabajo en vigor, se le comunica que el día de hoy se le rescinde su contrato individual de trabajo, sin responsabilidad para la empresa, en virtud de que usted (anotar la causa de la rescisión del contrato lo más amplio posible, así como la fecha en que ocurrieron los hechos).

En consecuencia, con su conducta dio motivo para que la empresa rescinda su contrato de trabajo sin responsabilidad para ésta, por haber violado el artículo 47 (anotar la fracción que corresponda) de la Ley Federal del Trabajo.

Suplicamos pasar a cobrar al departamento de personal, el importe de su aguinaldo, vacaciones, prima vacacional y salario que le corresponda.

A t e n t a m e n t e
(Nombre y firma del representante legal)

Recibí aviso
(Nombre del trabajador)

13.11.5 CARTAS DE RECOMENDACIÓN

En algunos hoteles se tiene la política de no dar a los empleados cartas de recomendación por ningún motivo, sino sólo expedir constancias de haber laborado en la empresa. Lo anterior lo recomiendan algunos abogados.

En caso de expedir la constancia de trabajo, se debe especificar: fecha, nombre del trabajador, puestos que desempeñó y fechas en que trabajó.

13.12 COMUNICACIÓN INTERNA

Uno de los aspectos más importantes en la operación del hotel es la existencia de una buena comunicación interna. El gerente de recursos humanos debe promover y realizar algunos de los siguientes aspectos:

a) **Juntas periódicas generales y departamentales.**
Sin caer en exageraciones, ya que en algunos hoteles se pierde demasiado tiempo en estas reuniones. Cada hotel debe establecer los periodos para la realización de estas juntas. Se recomienda el siguiente orden en la junta: tomar asistencia, leer el acta anterior, repasar los asuntos pendientes de la junta anterior, determinar la necesidad de materiales, hablar sobre siste-

mas (los asuntos más importantes de trabajo, aseo, amabilidad, actitudes, relaciones con otros departamentos del hotel), dar avisos y felicitaciones. No olvidemos que las juntas no son para llamar la atención a determinado empleado: las felicitaciones deben ser en público y las llamadas de atención en privado.

b) **Tableros.**
Se deben colocar avisos en tableros especiales, los cuales pueden ser colocados en los pasillos, tomaduría de tiempo, en la cafetería de los empleados, en la cocina, etc.

c) **Boletines.**
Se utilizan para apoyar determinada campaña o para notificar acerca de algo nuevo o de la implantación de alguna política.

d) **Revista del hotel.**
Es editada bajo la dirección del gerente de recursos humanos, con la colaboración de todos los empleados del hotel y el patrocinio de algunos proveedores del hotel; se debe distribuir periódicamente. Se recomienda que la revista tenga muchas ilustraciones (fotos y dibujos). Las partes en las que se devide la revista son: portada, mensaje del gerente, cumpleaños, empleado del mes, cursos impartidos (con fotos), artículos de interés general, sociales, deportes, empleados nuevos (fotos), noticias de otros hoteles de la cadena, ascensos en el hotel, sección cómica con dibujos, cartas de felicitación enviadas por empresas, entre otras.

13.13 PROGRAMA DE TRABAJO

En algunos hoteles, el gerente general pide al gerente de recursos humanos un programa de trabajo, el cual le es presentado al inicio de cada año y revisado periódicamente. A continuación se presenta un ejemplo.

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
PROGRAMA DE TRABAJO

- **Empleo**

	Periodicidad
a) Reclutamiento de personal	
1. Fuentes de reclutamiento	Varias
2. Requisiciones de personal	Diario
3. Registro de requisiciones	Diario
b) Selección de personal	
1. Entrevista con candidatos	Variable
2. Perfil del puesto	Único
3. Pruebas de conocimiento	Variable
4. Entrevista con el jefe inmediato	Variable
5. Informe de entrevista	Variable
6. Investigación de referencias	Variable

7. Examen médico	Semanal
8. Decisión final	Variable
c) Contratación de personal	
1. Documentación requerida	Variable
2. Tipos de contrato	Variable
3. Inscripción del I.M.S.S.	Diaria
4. Alta en nómina	Diaria
5. Apertura del expediente	Diaria
6. Vencimientos de contrato	Diaria
7. Registro de altas	Diaria
d) Inducción al personal	
1. Manual de inducción	Único
2. Presentación a compañeros	Semanal
3. Reglamento interior de trabajo	Semanal
4. Paquete de prestaciones	Semanal
5. Gafete de identificación	Semanal
6. Uniformes y *lockers*	Semanal
e) Control de personal	
1. Registro de requisiciones	Diario
2. Registro de solicitudes	Diario
3. Registro de altas	Semanal
4. Control de inducción	Semanal
5. Registro de ausentismo	Semanal
6. Registro de bajas	Semanal
7. Registro de finiquitos	Semanal
8. Registro de violaciones al R.I.T.	Semanal
9. Registro de incapacidades	Diario
10. Reporte de actividades a la gerencia	Mensual
11. Control de presupuestos	Mensual
12. Nómina base por departamento	Permanente según ocupación
f) Término de la relación laboral	
1. Renuncias	Variable
2. Rescisión de contrato	Variable
3. Entrevista de salida	Variable
4. Finiquitos	Semanal

- **Prestaciones y servicios**

a) Prestaciones en general	
1. Actividades deportivas y recreativas	Quincenal
2. Caja de ahorros al personal	Anual
3. Inspección al comedor de empleados	Semanal
4. Inspección a las instalaciones sanitarias	Semanal
5. Inspección a los vestidores y *lockers*	Semanal
6. Atención a quejas y sugerencias	Diario

- **Seguridad**

a) Capacitación en seguridad

1. Comisión mixta de higiene y seguridad	Mensual
2. Reglamento de seguridad (dentro del R.I.T.)	Permanente
3. Investigación de accidentes	Variable
4. Inspección de accidentes	Mensual
5. Uniformes de trabajo	Permanente
6. Inspecciones oficiales	Variables

b) Prevención y combate de incendios

1. Plan de emergencias	Único
2. Inspección de equipo contra incendio	Mensual

c) Publicidad y motivación

1. Folletos, letreros, campañas	Mensual
2. Concursos y competencias interdepartamentales	Mensual

d) Departamento médico

1. Examen médico inicial	Variable
2. Examen médico periódico	Semestral
3. Revisión de botiquines de primeros auxilios	Mensual
4. Tarjetas de salud	Permanente

e) Protección y vigilancia

1. Programa de trabajo	Diario
2. Reloj checador	Diario
3. Reportes escritos	Diario
4. Registro de visitantes	Diario
5. Entrada y salida de materiales	Diario
6. Inspección de objetos personales	Diario
7. Entrenamiento en vigilancia	Mensual

f) Integración de comisión mixta de higiene y seguridad

- **Sueldos y salarios**

a) Organigramas

1. Determinación	Única

b) Descripción de puestos

1. Catálogo de puestos	Único
2. Descripción de los puestos ejecutivos	Único
3. Descripción de los puestos operativos	Único

c) Evaluación del desempeño individual

1. Resultado de la evaluación	Trimestral
2. Promociones y aumentos por méritos	Variable

- **Relación con el personal**

1. Atención a quejas	Diario
2. Acciones disciplinarias	Variable
3. Relación con el sindicato	Variable

4. Reconocimiento por antigüedad	Anual
5. Evento navideño	Anual
6. Peregrinación	Anual
7. Contrato colectivo	Anual
8. Comunicación	Permanente
9. Relaciones con otros hoteles	Permanente

13.14 REPORTES Y REUNIONES CON EL GERENTE

Aunque la forma de trabajar de cada gerente general es distinta, algunos tienen un determinado día y hora en la semana para recibir al gerente de recursos humanos. Esto se debe programar durante todo el año.

En estas reuniones programadas, el gerente de recursos humanos entrega al gerente el reporte de actividades realizadas, se revisan los asuntos pendientes del departamento y se revisa el plan de trabajo que se presentó a la gerencia con anterioridad.

Aunque el gerente de recursos humanos forma parte del comité ejecutivo y asiste a las juntas, muchos asuntos y problemas de carácter laboral se deben tratar en privado con el gerente general del hotel. Es lógico pensar que en caso de algún problema inesperado se requiere comunicación constante.

13.15 RELACIONES DEL DEPARTAMENTO

Este departamento debe mantener excelentes relaciones con los siguientes organismos o instituciones:

a) Otros hoteles de la localidad a través de los gerentes de recursos humanos.
b) Otros gerentes de recursos humanos de empresas del sector turismo (restaurantes, líneas aéreas, renta de autos, agencias de viajes, etc.).
c) Asociaciones de hoteles.
d) Asociaciones de gerentes de recursos humanos de hoteles.
e) Sindicatos (tanto con el secretario general como con el delegado).
f) Personal de la Junta de Conciliación y Arbitraje.
g) Directivos del Instituto Mexicano del Seguro Social.
h) Directivos del INFONAVIT.
i) Directivos del SAR.
j) Instituto Mexicano del Seguro Social

13.16 RELACIONES CON LOS SINDICATOS

Una de las funciones principales del gerente de recursos humanos es mantener una excelente relación con el sindicato o sindicatos en donde existe un contrato colectivo. El trato al sindicato debe ser justo y respetuoso, dando a sus líderes su lugar en las reuniones y juntas de trabajo.

Los jefes de departamento o supervisores no deben llegar a arreglos con los líderes sindicales; los acuerdos siempre se harán a través del gerente de recursos humanos. Toda modificación al contrato colectivo de trabajo debe ser autorizada por el gerente general, y en algunos casos el consejo de administración del hotel.

Se debe revisar el tabulador de salarios cada dos años y el contrato colectivo cada cuatro años.

13.17 ASESOR LEGAL

Es muy recomendable que cada hotel tenga un asesor o despacho de abogados que resuelva los problemas que se pudieran presentar. Cuando se presenta algún problema, el gerente de recursos humanos puede consultarlos, y representan al hotel en las demandas que pudieran presentarse.

Esta asesoría legal puede incluir los siguientes aspectos:

a) Problemas laborales.
b) Formulación de contratos.
c) Multas y requerimientos de autoridades.
d) Demandas al hotel.
e) Problemas con proveedores.
f) Huéspedes y empleados en la cárcel.
g) Problemas en la cobranza del hotel.

Generalmente se paga una cantidad fija mensual por esta asesoría y a algunos hoteles les ha dado excelente resultados contratar a un asesor en problemas con el Seguro Social. Existen personas especializadas en ello.

13.18 PRINCIPALES CONFLICTOS LABORALES EN HOTELES

A continuación se presentan 39 problemas que algunas veces se presentan en los hoteles. ¿Cómo los resolvería usted?

1. Un empleado se niega a que lo cambien del turno en el que ha estado trabajando durante los últimos 5 años.
2. En un cambio de puesto, ¿el empleado deberá renunciar y hacer nuevo contrato?
3. Un empleado desea tomar sus vacaciones en un determinado periodo, la empresa le asigna otro, pero el empleado se inconforma.
4. Una recepcionista sale de trabajar a las 3 p.m. pero el empleado del turno vespertino no llegó, ¿se le puede obligar a trabajar tiempo extra?
5. Un empleado que trabaja por la noche de 11 p.m. a 7 a.m. de lunes a sábado, pide que le paguen 6 horas extras que supuestamente le corresponden.

6. En un día de descanso obligatorio (1 de enero) un empleado falta o se niega a trabajar, ¿se le podrá sancionar?
7. ¿Después de cuánto tiempo se considera el retardo?
8. Un empleado falta durante 6 días consecutivos. Se le da de baja. Posteriormente se presenta con una incapacidad del IMSS. ¿Se le puede reinstalar o no?
9. Un empleado falta tres días por incapacidad. ¿Cuánto se le pagará en el día de su descanso?
10. ¿Cuántos días de castigo se le pueden aplicar a un empleado?
11. Un empleado merece un castigo de tres días por una falta que cometió de acuerdo con el Reglamento Interior de Trabajo. ¿A los cuántos días se le podrá aplicar? ¿Cuándo caduca el castigo?
12. Son las 3 a.m. y el empleado de recepción está dormido, ¿es causa de despido sin responsabilidad para la empresa?
13. Un empleado rompe la cristalería. ¿Cuándo se considera accidente o negligencia?
14. Un cajero de recepción permitió que se fuera un cliente sin pagar un cargo de $1000.00, ¿se le podrá descontar de su salario?
15. ¿En todas las renuncias se debe pagar prima de antigüedad?
16. El jefe de un departamento tiene un problema con un empleado que no obedece sus órdenes.
17. Un empleado se niega a asistir a los cursos de capacitación de la empresa.
18. Un empleado no asiste a la junta de su departamento, ¿se le puede castigar?
19. Un empleado falta demasiado, ¿qué se debe hacer?
20. Los agentes de seguridad descubren que una empleada lleva en su bolso tres rollos de papel, propiedad del hotel. ¿Qué se debe hacer?
21. Un empleado salió del hotel sin permiso durante una hora, a arreglar asuntos particulares. ¿Es causa de despido?
22. El empleado se niega a que le descuenten uniforme y gafete de su salario.
23. Al revisar los *lockers* de los empleados se le encontraron a uno tres toallas y dos cucharas del hotel. ¿Es causa de despido?
24. Un mesero añade la propina al cheque sin el consentimiento del cliente.
25. Los empleados se quejan de que la empresa les está dando una cantidad de propinas menor en los grupos y convenciones.
26. Un empleado sufre un accidente laboral, ¿qué se debe hacer?
27. Un empleado mintió en la solicitud de empleo.
28. La compañía de fianzas se niega a afianzar a un empleado.
29. Un empleado introdujo al hotel una botella de licor.
30. Un empleado que está en servicio tiene aliento alcohólico.
31. Se contrató a un empleado por 30 días. Por un descuido ya se pasaron 10 días después de la fecha de vencimiento del contrato. ¿Ya tiene planta?
32. ¿En qué casos se le podrá descontar de su salario al trabajador que gana el salario mínimo?

33. ¿Podrá la empresa participar en el reparto de propinas o es exclusivo de los trabajadores?
34. ¿Un empleado de nuestro hotel podrá trabajar también con otro hotel de nuestra competencia?
35. Un empleado recibe comisiones de arrendadoras o taxistas por conseguirles clientes. El hotel tiene su propia agencia de viajes y arrendadora. ¿Es causa de despido?
36. ¿Se podrá cambiar a un empleado sindicalizado o de confianza a un puesto inferior sin modificarle el salario?
37. Un empleado chocó el auto de un cliente. ¿Se podrá descontar de su salario?
38. Un recepcionista hace malos comentarios ante los clientes acerca de los servicios y la calidad de alimentos del hotel. ¿Es causa de despido?
39. ¿En qué casos es conveniente que el trabajador firme la renuncia y el finiquito ante la autoridad laboral?

13.19 ESTUDIO DE UN CASO REAL

PRIMER CASO:

En un hotel de la ciudad de Monterrey se realizó la revisión periódica de gavetas o *lockers* de empleados. Esta revisión la realizaron 3 empleados: el jefe de seguridad, el gerente de recursos humanos y el delegado sindical.

En algunos de ellos se encontró lo siguiente:

Gaveta 15: 10 cuchillos y 5 cucharas propiedad del hotel.
Gaveta 22: 2 cigarros de mariguana.
Gaveta 34: 1 pistola calibre 9 mm.
Gaveta 55: 2 toallas propiedad del hotel.
Gaveta 59: Revistas pornográficas.
Gaveta 73: 1 cámara de video.
Gaveta 85: 3 comandas y 2 facturas del restaurante.
Gaveta 89: Información confidencial del hotel (nómina y análisis de ventas).

¿Qué se debe hacer en cada caso?
¿En cuáles casos es causa de despido al empleado?

SEGUNDO CASO:

En muchos hoteles de la zona de Los Cabos, B.C.S., se están realizando exámenes *antidoping* a todos los empleados de los hoteles como una campaña para evitar el consumo de drogas.

Estos exámenes se practican a las personas que solicitan el empleo y en caso de resultar los exámenes positivos, se les niega el empleo.

También se les practicará a aquellos empleados que ya se encuentran laborando con anterioridad no sin antes pedirles su consentimiento.

American Resort ★★★★★

REQUISICIÓN DE PERSONAL

Hotel:

Departamento _____ Fecha _____

Sueldo Inicial _____ Sindical SI / NO

Puesto _____ Temporal

Sexo _____ Límite de edad _____ Obra determinada

Por cuanto tiempo _____

Razón _____

Para reemplazar a: _____

Causas: _____

Requerimientos Especiales _____

Vo. Bo. DEPARTAMENTO DE PERSONAL — JEFE DEL DEPARTAMENTO

American Resort ★★★★★

EVALUACIÓN DE EMPLEADO EVENTUAL

FECHA DE INGRESO

FECHA VENCIMIENTO

FAVOR DE DEVOLVER AL DEPARTAMENTO DE PERSONAL

NOMBRE COMPLETO

DEPARTAMENTO — PUESTO

CALIDAD / CANTIDAD } ATUACIÓN	INADECUADO	ADECUADO	EXCELENTE	ESPECIAL
PREPARACIÓN / CONOCIMIENTOS } POTENCIAL	LIMITADO	ADECUADO	ILIMITADO	ESPECIAL
	25%	50%	75%	100%
ADAPTACIÓN				
COOPERACIÓN				
INICIATIVA				
PUNTUALIDAD Y ASIST.				
CORTESÍA				

DE ACUERDO A ESTA CALIFICACIÓN SUGIERE: SI ☐ NO ☐ RENOVAR CONTRATO

OBSERVACIONES (SI ES NECESARIO USE LA PARTE DE ATRÁS)

Vo. Bo. JEFE DE DEPTO. — Vo. Bo. GERENCIA GENERAL

Figura 13.5 Formatos utilizados en la requisición de personal y evaluación de empleados temporales.

American Resort ★★★★★

AVISO DE CAMBIO

FECHA _____

S. SOCIAL _____

Nombre _____ Cantidad y fecha último aumento _____

DE A

PUESTO		
DEPARTAMENTO		
SALARIO		
ALIMENTO		
OTROS		
TOTAL	GRUPO	GRUPO

FIRMA DEL TRABAJADOR _____ EFECTIVO DEL DÍA _____

RAZÓN DEL CAMBIO: _____

GERENTE GENERAL — DEPTO. DE PERSONAL — AUDITOR

Figura 13.6 Aviso de cambio de empleado.

Figura 13.7 Aviso de baja del empleado.

American Resort
★★★★★

AVISO DE BAJA

DE _____ DEPTO. _____
PATERNO MATERNO NOMBRE

ÚLTIMO DÍA DE TRABAJO _____ PUESTO _____

SEGURO SOCIAL _____ SALARIO DIARIO $ _____

REG. FED. DE C. _____ TARJETA No. _____

CAUSA DE LA BAJA _____

OBSERVACIONES _____

_____

GUADALAJARA, JAL. _____ _____
DEPTO. DE PERSONAL

ARCHIVO

Figura 13.8 Lista de asistencia.

LISTA DE ASISTENCIA

DEPARTAMENTO _____ SEMANA DEL _____ AL _____ DE _____

1 NOMBRE	S	D	L	M	M	J	V	Total Horas	Horas Extras
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									

CLAVES:				
	ASISTENCIA	X	ENFERMEDAD	E
	FALTA	F	PERMISO	P
	DESCANSO	D	VACACIONES	V
	SUSPENSION	S	ACCIDENTE	A

_____
JEFE DEL DEPARTAMENTO

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

SERVICIOS DE AFILIACION-VIGENCIA DE DERECHOS

AVISO DE INSCRIPCION DEL TRABAJADOR

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL DE LA VIVIENDA PARA LOS TRABAJADORES

AFIL-02

NUMERO DE REGISTRO PATRONAL — 10 DIGITOS — DIG. VER.

I.M.S.S. — CLAVE DE ARGUMENTO

TIPO DE CONTRATACION DEL TRABAJADOR: PERMANENTE 1 | EVENTUAL 2 | EVENTUAL CONST. 3

NUMERO DE SEGURIDAD DEL TRABAJADOR — 10 DIGITOS — DIG. VER.

CLAVE UNICA DE REGISTRO DE POBLACION O REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES

LLENESE A MAQUINA O LETRA DE MOLDE

NOMBRE COMPLETO DEL TRABAJADOR (SIN ABREVIATURAS)

APELLIDO PATERNO | APELLIDO MATERNO | NOMBRE(S)

SALARIO BASE DE COTIZACION $

TIPO DE SALARIO: FIJO 0 | VARIABLE 1 | MIXTO 2

FECHA DE INGRESO AL TRABAJO — DIA (2 DIG) MES (2 DIG) AÑO (4 DIG)

SEXO: MASC. 1 | FEM. 2

LUGAR DE NACIMIENTO (ESTADO)

FECHA DE NACIMIENTO

EN CASO DE JORNADA O SEMANA REDUCIDA ANOTAR LOS DIAS QUE LABORA O EL HORARIO

OCUPACION DEL TRABAJADOR

NOMBRE DEL PADRE (AUN FINADO)

U.M.F.

NOMBRE DE LA MADRE (AUN FINADA)

DOMICILIO DEL TRABAJADOR: CALLE Y/O MANZANA — NUMERO — COLONIA Y/O POBLACION — MUNICIPIO — ENTIDAD — C.P.

NOMBRE, DENOMINACION, RAZON SOCIAL DEL PATRON O SUJETO OBLIGADO

UBICACION DEL CENTRO DE TRABAJO: CALLE Y/O MANZANA — NUMERO — COLONIA Y/O POBLACION — MUNICIPIO — ENTIDAD — C.P.

EXCLUSIVO IMSS

FECHA Y HORA DE RECEPCION DE ESTE AVISO EN EL IMSS

EXTEMPORANEO 1

FIRMA DEL PATRON, SUJETO OBLIGADO O SU REPRESENTANTE LEGAL (ANOTAR CARGO)

FIRMA O HUELLA DEL TRABAJADOR

LOS MOVIMIENTOS QUE AMPARA ESTE FORMATO SURTEN EFECTO TANTO PARA EL IMSS COMO PARA EL INFONAVIT CONFORME A SUS RESPECTIVAS LEYES. CONSERVE ESTE DOCUMENTO PARA CUALQUIER ACLARACION.

CAPTURA / AVISOS ORIGINALES

LA REPRODUCCIÓN NO AUTORIZADA DE ESTOS FORMATOS CONSTITUYE UN DELITO EN LOS TÉRMINOS DE LAS LEYES APLICABLES

Figura 13.9 El Seguro Social es una prestación laboral de los trabajadores.

IMPORTANTE PARA EL PATRON

- PARA LA INTEGRACION DEL SALARIO CONSIDERE LOS ART'S. 27, 28, 29, 30 Y 32 DE LA LEY DEL **SEGURO SOCIAL** Y 29 DE LA LEY DEL **INFONAVIT.**
- LAS INSCRIPCIONES DE LOS TRABAJADORES QUE YA TIENEN NUMERO DE SEGURIDAD SOCIAL PODRAN PRESENTARSE MEDIANTE DISPOSITIVOS MAGNETICOS, SOLICITE MAYOR INFORMACION EN EL IMSS.

IMPORTANTE PARA EL TRABAJADOR

A PARTIR DE ESTA FECHA, HA QUEDADO USTED INSCRITO CON DERECHO A RECIBIR LAS PRESTACIONES DE LAS LEYES DEL IMSS E INFONAVIT, UNA VEZ REUNIDAS LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS EN ELLAS.

RECUERDE QUE EL NUMERO DE SEGURIDAD SOCIAL QUE SE HA ASIGNADO ES UNICO E INTRANSFERIBLE Y DEBERA PROPORCIONARLO CADA VEZ QUE SOLICITE ALGUN TRAMITE ANTE LOS INSTITUTOS O ANTE LA AFORE DE SU ELECCION.

PARA LA OBTENCION DEL SERVICIO MEDICO, DEBERA USTED ACUDIR A LA UNIDAD DE MEDICINA FAMILIAR QUE APARECE ANOTADA EN ESTE AVISO PARA QUE LE SEA ENTREGADA SU **TARJETA DE AFILIACION** Y SU TARJETA DE CITAS MEDICAS.

PARA EL REGISTRO DE SUS BENEFICIARIOS LEGALES DEBERA CUMPLIR CON LOS REQUISITOS QUE ESTABLECE LA LEY DEL SEGURO SOCIAL, ADEMAS DE PRESENTAR LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS:

- ESPOSA (O):
- CONCUBINA (RIO): (CON HIJOS PROCREADOS) (SIN HIJOS PROCREADOS)

  - COPIA CERTIFICADA DEL ACTA DE MATRIMONIO CIVIL.
  - COPIA CERTIFICADA DEL ACTA DE NACIMIENTO DE UNO DE LOS HIJOS.
  - COMPROBACION DE CONVIVENCIA Y DEPENDENCIA ECONOMICA CON EL ASEGURADO, MINIMA DE 5 AÑOS.

- HIJOS: (HASTA LOS 16 AÑOS) (DE 16 A 25 AÑOS)

  - COPIA CERTIFICADA DEL ACTA DE NACIMIENTO.
  - COPIA CERTIFICADA DEL ACTA DE NACIMIENTO Y COMPROBANTE DE LA ESCUELA DEL SISTEMA EDUCATIVO NACIONAL DONDE REALIZA ESTUDIOS, QUE INDIQUE INICIO Y TERMINO DEL CICLO ESCOLAR.

- PADRES:

  - COPIA CERTIFICADA DEL ACTA DE NACIMIENTO DEL ASEGURADO Y COMPROBACION DE CONVIVENCIA Y DEPENDENCIA ECONOMICA CON EL ASEGURADO.

PARA TODO TRAMITE Y SOLICITUD DE PRESTACIONES DEBE PRESENTAR LA **TARJETA DE AFILIACION.**

IMPORTANTE:

- CUALQUIER CAMBIO DE DOMICILIO COMUNIQUELO AL I.M.S.S., A TRAVES DE LA UNIDAD DE MEDICINA FAMILIAR DE SU ADSCRIPCION.
- REVISE QUE SU SALARIO ESTE CORRECTAMENTE ANOTADO, YA QUE ES LA BASE PARA OTORGARLE LOS BENEFICIOS QUE ESTABLECEN LAS LEYES DEL **SEGURO SOCIAL** Y EL **INFONAVIT.**

Figura 13.10 Continúa formato IMSS.

Estos exámenes son pagados por la empresa y han ayudado a detectar enfermedades que el mismo empleado desconocía tener.

a) ¿Cuál es tu opinión al respecto?
b) ¿Se puede obligar al solicitante a someterse a ese examen?
c) ¿Qué pasaría si el empleado que tiene 2 años trabajando se niega a practicarse el examen?
d) Al detectar a un empleado drogadicto, ¿es causa de despido?
e) ¿Considera usted que los primeros en someterse a la prueba *antidoping* deben ser los ejecutivos de más alto nivel en el hotel?

NOTA:

No olvidemos que se ha comprobado que el empleado consumidor de droga le causa a la empresa otros problemas como: robos, faltas al trabajo, conflictos interpersonales y la posibilidad que el mismo empleado trafique la droga entre sus mismos compañeros y huéspedes.
Un empleado consumidor de drogas jamás podrá dar un servicio de calidad y excelencia al huésped ya que su mente no se enfoca en servir a los demás sino en satisfacer su vicio.

CAPÍTULO 14

DEPARTAMENTO DE COMPRAS

14.1 INTRODUCCIÓN

El departamento de compras es uno de los más importantes del hotel. Si compramos artículos de buena calidad, esto se reflejará en la satisfacción del huésped y en mejores utilidades para la empresa.

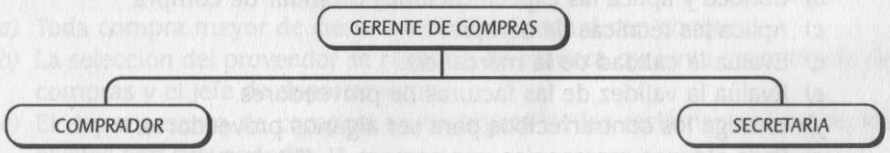
Es muy importante que las compras se centralicen en algún departamento que se haga responsable de ellas, pues de esta manera se obtienen muchas ventajas, entre ellas:

a) Uniformidad en las compras.
b) No se distrae a otros jefes o supervisores.
c) Mejor control por parte de la gerencia.
d) Menor posibilidad de corrupción.
e) Mejor selección de precios.
f) Mejor selección de proveedores.

14.2 ORGANIGRAMA

En algunos hoteles, el gerente de compras está bajo la supervisión directa del gerente general en otros depende del un gerente administrativo o del contralor general (ver capítulo 2).

A continuación el organigrama interno del departamento:



14.3 DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

1. *Gerente de compras*
   a) Es responsable de las compras que el hotel debe realizar en alimentos, bebidas y suministros.
   b) Selecciona los proveedores en coordinación con cada jefe de departamento.
   c) Establece, con la autorización del gerente, políticas de compra.
   d) Solicita cotizaciones a los proveedores.

e) Proporciona a la gerencia los reportes de compra respectivos.
f) Vigila, en coordinación con los jefes de departamento, los máximos y mínimos, así como la rotación de mercancía.
g) Formula pedidos a los proveedores.
h) Supervisa que los pedidos sean surtidos correctamente.
i) Anota en los pedidos el motivo por el no se seleccionó al primer proveedor.
j) Elabora los catálogos de artículos y de proveedores.
k) Establece los procedimientos que hay que seguir al realizar las compras.
l) Elabora el reporte a gerencia acerca de ahorros en las compras.
m) Supervisa las compras directas.
n) Vigila, en colaboración con el almacenista, que los pedidos lleguen al hotel de acuerdo con las normas y especificaciones de cada pedido.
ñ) Busca la compra de artículos por la vía corporativa.
o) Capacita y supervisa el trabajo de su personal.
p) Supervisa y controla su caja chica de compras.
q) Cambia los cheques de reembolso de caja chica.
r) Autoriza las órdenes de compra.
s) Lleva el control de los pedidos.
t) Elabora y revisa su presupuesto de gastos del departamento.
u) Busca continuamente proveedores para mejorar los actuales.
v) Es responsable de la operación de los vehículos del departamento.
w) Autoriza los vales para gasolina de vehículos del departamento.
x) Da seguimiento a los pedidos (locales y foráneos).

2. *Chofer de compras*

a) Compra mercancía para el hotel dentro de la ciudad.
b) Conoce y aplica las especificaciones estándar de compra.
c) Aplica las técnicas de compra.
d) Evalúa la calidad de la mercancía.
e) Evalúa la validez de las facturas de proveedores.
f) Entrega los contrarrecibos para ser algunos proveedores.
g) Paga algunas mercancías que compra él directamente.
h) Entrega la mercancía al almacén o a la cocina.
i) Transporta la mercancía comprada en el vehículo del hotel.
j) Ayuda al jefe de compras en la selección de nuevos proveedores.
k) Entrega las hojas de pedido a algunos proveedores locales.
l) En algunos hoteles lleva y recoge la correspondencia en la oficina de correos y lleva algunos pagos y cotizaciones para eventos.

3. *Secretaria de compras*

a) Realiza el trabajo secretarial en la oficina.
b) Recibe las solicitudes de compra de los departamentos del hotel.

c) Pide cotizaciones por teléfono.
d) Folia las solicitudes de compra.
e) Pasa al director de finanzas o al gerente las solicitudes de compra para su autorización.
f) Elabora las órdenes de compra respectivas.
g) Pasa al director de finanzas o al gerente general las órdenes de compra para su autorización.
h) Envía las copias respectivas de la orden de compra a los departamentos respectivos (vea la sección 14.9).
i) Mantiene ordenado y depurado el archivo del departamento.
j) Elabora las solicitudes de cheques para compras de contado.
k) Vacía a la bitácora del departamento las solicitudes de compra.
l) Elabora diariamente el reembolso de caja chica, con base en los comprobantes de compra que entrega el chofer o el comprador del departamento.
m) Pide diariamente los alimentos y bebidas a los proveedores que vienen a surtirlos (se asegura de que la mercancía sea surtida).
n) Atiende las llamadas telefónicas del departamento.
ñ) Elabora toda la correspondencia del departamento.
o) Elabora semanalmente el reporte de variación de precios y lo pasa al gerente administrativo o al gerente general.
p) Mantiene buenas relaciones y da buen servicio a todos los departamentos del hotel.

14.4 POLÍTICAS DE COMPRA

Estas políticas son muy variadas dependiendo de cada hotel. A continuación se describen algunas de ellas:

a) Toda compra mayor de cierta cantidad se pagará con cheque.
b) La selección del proveedor se realizará de manera conjunta entre el jefe de compras y el jefe de departamento.
c) El departamento de compras se encargará de las reclamaciones o de los ajustes con proveedores.
d) Se debe tener un mínimo de tres cotizaciones para cada compra.
e) Los presupuestos y las cotizaciones de proveedores son confidenciales.
f) Sólo en casos de urgencia pueden comprar los jefes de departamento.
g) A todo proveedor se le dará la oportunidad de cotizar.
h) Todo rechazo o devolución de mercancía debe ser del conocimiento del gerente de compras.
i) Toda cotización debe presentarse por escrito y con fecha límite para sostener el precio.

14.5 CATÁLOGO DE ARTÍCULOS

Para lograr una organización más adecuada de las compras, este catálogo se divide en tres partes.

1. *Catálogo de alimentos*

CLAVE	ARTÍCULO	PROVEEDOR
A-1	Pollo	P-32 P-45 P-48
A-2	Jamón	P-4 P-9 P-10
A-3	Naranja	P-19 P-23 P-26

2. *Catálogo de bebidas*

CLAVE	ARTÍCULO	PROVEEDOR
B-1	Brandy La Joaquinita	P-74 P-94 P-99
B-2	Tequila El agave blanco	P-89 P-91 P-92
B-3	Cerveza La Alteña	P-88

3. *Catálogo de suministros*

CLAVE	ARTÍCULO	PROVEEDOR
S-1	Toalla de baño	P-156 P-158 P-163
S-2	Aromatizante	P-245 P-257 P-260
S-3	Cartucho de inyección de tinta HP51649A	P-374 P-388 P-400

Este catálogo se archiva en la computadora del departamento de compras. El primer proveedor es el principal; en caso de no encontrar el artículo, se acude al siguiente.

14.6 CATÁLOGO DE PROVEEDORES

Al igual que el caso anterior, este catálogo se debe actualizar periódicamente dependiendo de las necesidades del hotel.

CLAVE	PROVEEDOR	DOMICILIO	TELÉFONOS
P-1	Carnicería La Bonita	Madero 125	34-578-33
P-2	Frutería El Mar	Obregón 578	46-89-11
P-74	Vinos y licores La Playa	Federalismo 1457	458922 y 553321
P-156	Toallas Juanita	Av. Madero 32	01-5-63312044 DF

14.7 ESPECIFICACIONES ESTÁNDAR DE COMPRA

Con la colaboración indispensable de los jefes de departamento se deben elaborar las especificaciones de compra para cada artículo que el hotel necesite comprar para su operación. Esto permitirá tener buenos estándares de calidad, trabajar a bajo costo, tener menos desperdicio y desde luego facilitar la labor de compra. A continuación se presentan algunos ejemplos:

Clave	Artículo	Marca	Tamaño
A-43	Aceituna verde con hueso	La madrileña	500 g
A-68	Chocolate en polvo	Oaxaca	1000 g
A-69	Jamón tipo York	Santa Lucía	10 kg
B-36	Tequila blanco	El agave blanco	1 litro
S-2	Aromatizante	Olores	1.892 l
S-246	Aceite para motor de auto	Fórmula Uno	2 l

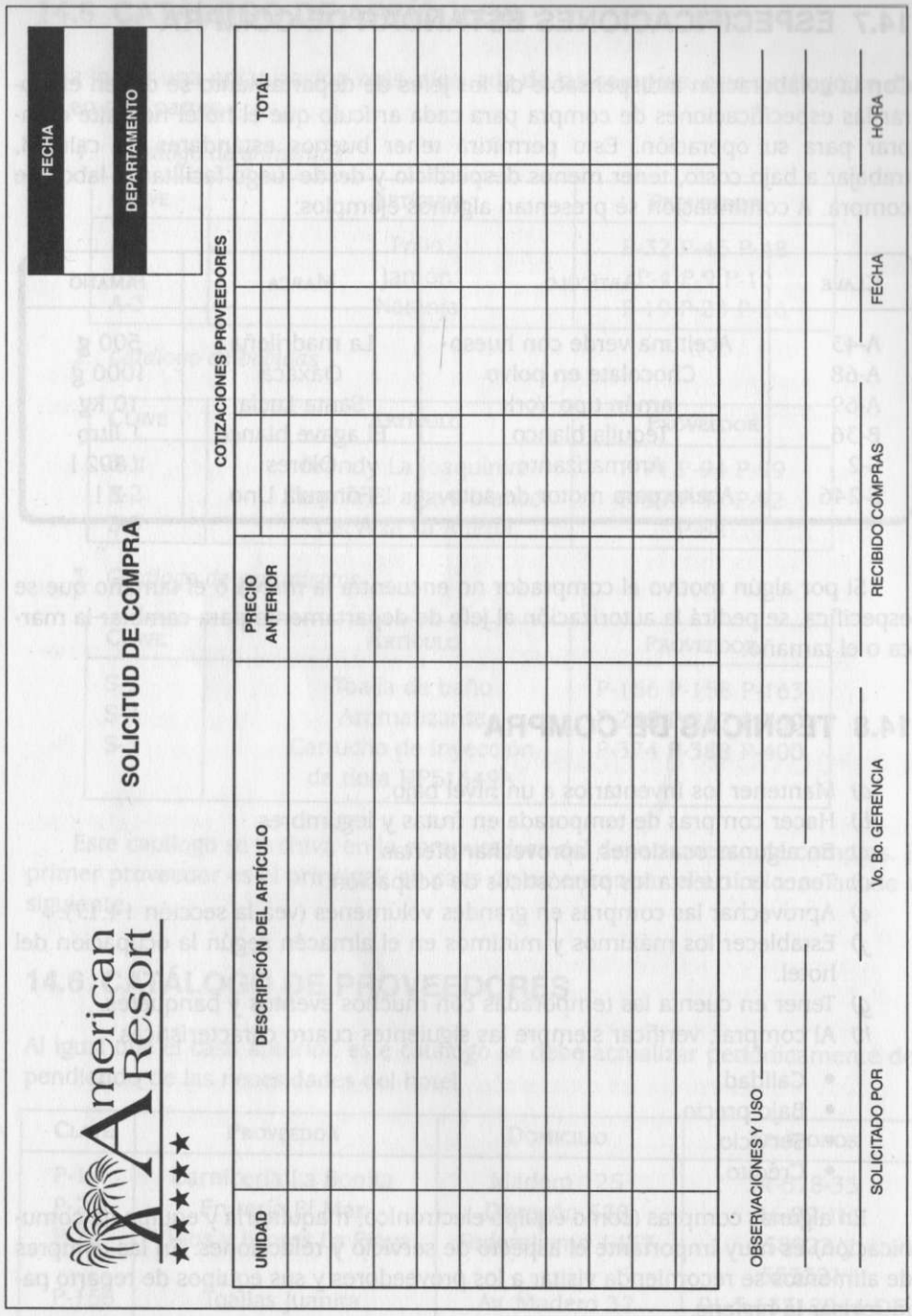
Si por algún motivo el comprador no encuentra la marca o el tamaño que se especifica, se pedirá la autorización al jefe de departamento para cambiar la marca o el tamaño.

14.8 TÉCNICAS DE COMPRA

a) Mantener los inventarios a un nivel bajo.
b) Hacer compras de temporada en frutas y legumbres.
c) En algunas ocasiones, aprovechar ofertas.
d) Tener en cuenta los pronósticos de ocupación.
e) Aprovechar las compras en grandes volúmenes (vea la sección 14.17).
f) Establecer los máximos y mínimos en el almacén según la ocupación del hotel.
g) Tener en cuenta las temporadas con muchos eventos y banquetes.
h) Al comprar, verificar siempre las siguientes cuatro características.

- Calidad.
- Bajo precio.
- Servicio.
- Crédito.

En algunas compras (como equipo electrónico, maquinaria y equipo de comunicación) es muy importante el aspecto de servicio y refacciones. En las compras de alimentos se recomienda visitar a los proveedores y sus equipos de reparto para revisar la higiene.



American Resort ★★★★★

SOLICITUD DE COMPRA

FECHA

DEPARTAMENTO

UNIDAD	DESCRIPCIÓN DEL ARTÍCULO	PRECIO ANTERIOR	COTIZACIONES PROVEEDORES			TOTAL

OBSERVACIONES Y USO

SOLICITADO POR _____ Vo. Bo. GERENCIA _____ RECIBIDO COMPRAS _____ FECHA _____ HORA _____

Figura 14.1 Solicitud de compra.

14.9 SOLICITUDES DE COMPRA

Cuando algún departamento del hotel (mantenimiento, ama de llaves, lavandería, etc.) requieran algún suministro y éste no se encuentre en el almacén, deberán llenar la forma impresa "Solicitud de compra", la cual debe ser autorizada por el gerente general para luego entregarse al departamento de compras.

Esta forma impresa se distribuye de la siguiente forma: Original para el departamento de compras; y una copia para el departamento que lo solicitó (firmada de recibido por el departamento de compras).

14.10 ÓRDENES DE COMPRA

Es el documento mediante el cual el departamento de compras del hotel solicita a un proveedor específico la mercancía que el departamento le pidió a través de la solicitud de compra.

En esta orden se debe especificar en esta orden el tipo de materiales con sus estándares, cantidad, precio, tiempo de entrega y datos del hotel para que hagan la facturación correcta.

Se envía una copia al almacenista para que, al llegar el pedido, pueda comparar la cantidad, calidad, precio y periodo de entrega. El gerente de compras debe darle seguimiento a estos pedidos para que sean surtidos puntualmente de acuerdo con lo prometido por el proveedor.

14.11 COMPRAS DIARIAS

Este tipo de compras generalmente se realizan en el área de alimentos y bebidas del hotel (frutas, verduras y otros artículos que la cocina necesita para su operación).

Todos los días, a las 6.30 a.m., el cheff o una persona asignada por él levantará el inventario en refrigeradores, congeladores o cámaras de refrigeración de los artículos ya descritos en la forma impresa especial.

Con base en este inventario se elabora el pedido correspondiente, el cual será entregado de la siguiente forma.

- Original al jefe de compras o comprador encargado.
- Una copia al almacenista.
- Una copia para el cheff.

La copia al almacenista representa para él una autorización tácita para la recepción de mercancías. Los artículos que deberán solicitarse en forma diaria serán exclusivamente los que aparezcan preimpresos en la forma respectiva, con excepción de aquéllos previamente autorizados por el cheff o gerente de alimentos y bebidas.

14.12 COMPRAS DE TEMPORADA

El gerente de compras y el contralor de costos deben elaborar una tabla anual de la fluctuación de precios de las frutas y verduras.

Esto es muy importante para considerarlo en el momento de costear los alimentos y de hacer variaciones a las guarniciones de los platillos; además, nos permite estar preparados para no aumentar los costos.

Por ejemplo, en algunas temporadas, el aguacate está muy caro y podemos evitar ponerlo en los bufetes u otras comidas.

Si el pescado o marisco sube de precio o está muy escaso en Semana Santa, podemos comprarlo con anterioridad y conservarlo en cámaras frías y refrigeradores adecuados. (No olvidemos que todos los alimentos tienen periodos máximos recomendables para su refrigeración o conservación.)

14.13 COMPRAS DIRECTAS

Aunque se deben evitar en la mayor medida posible, las compras directas son necesarias cuando se presentan eventos imprevistos y se termina algún producto indispensable para el servicio (por ejemplo, si se terminó el hielo, no hay leche o limones).

Si la oficina de compras está cerrada y no se tiene existencia del producto en el almacén, el cheff, el gerente de alimentos y bebidas o el ejecutivo de guardia en el hotel podrán autorizar la compra de algún artículo mediante un vale de caja, para que el cajero entregue al comprador determinada cantidad, la cual debe ser justificada con las facturas correspondientes.

14.14 MUESTRAS

Algunos proveedores llevan muestras de muy buena calidad de sus productos en el momento de venderlos; sin embargo, al llegar el pedido, después de varios días o meses, entregan otro producto de calidad y diferente al solicitado. Esto ocurre generalmente en la compra de toallas, cristalería, productos de limpieza. Por eso conviene pedir la muestra al proveedor para enviarla al almacenista que recibirá la mercancía para que pueda compararla con lo recibido.

14.15 DEVOLUCIONES O RECHAZOS

Toda devolución o rechazo de alguna mercancía por parte del almacenista o del jefe de departamento debe ser del conocimiento inmediato del gerente de compras, quien se encargará de resolver el problema de inmediato. En el caso de las devoluciones parciales de fruta o de verdura, se le pedirá al proveedor que otorgue crédito de la mercancía devuelta.

14.16 COMPRAS DE ARTÍCULOS DE REVENTA

Esto puede implicar tres aspectos:

a) Compras de alimentos o bebidas para ser revendidos en el restaurante como helados y pastelería.
b) Compras de artículos (cigarros, por ejemplo) que la misma cajera vende.
c) Compra de productos que el hotel vende en alguna tienda que se encuentra dentro del mismo hotel (artesanías, artículos de aseo, medicinas).

14.17 COMPRAS DE ARTÍCULOS A CONSIGNACIÓN

Este método generalmente se utiliza en las áreas de alimentos y bebidas del hotel y consiste en que el proveedor nos entrega la mercancía y sólo le pagaremos la que se consuma. Algunos artículos que se pueden vender con este sistema son: vinos y licores, postres, helados y artículos para las tiendas que el propio hotel administra.

14.18 COMPRAS CORPORATIVAS

Cuando se compran mercancía en grandes cantidades, se pueden lograr grandes descuentos, especialmente en vinos y licores, blancos y productos de limpieza. Este tipo de compra se puede hacer de tres formas posibles:

a) *Compras a nivel cadena*. Para los hoteles afiliados a la misma.
b) *Compras de asociación*. Algunas asociaciones de hoteles y moteles han comprado toallas con ahorros considerables.
c) *Hoteles independientes*. Varios hoteles "amigos" se unen a realizar este tipo de compras.

14.19 ESTUDIO DE UN CASO REAL

El siguiente caso se presentó en un hotel de Mazatlán, Sin.

El almacenista recibió 1,000 toallas que el proveedor envió y las cuales fueron almacenadas de inmediato y 200 surtidas al departamento de ama de llaves para su uso en las habitaciones. La cantidad y precio en la factura del pedido recibido era igual que el pedido original.

Después de sólo un mes de uso las toallas puestas en operación estaban completamente deshechas ya que resultaron de mala calidad.

a) ¿Quién cometió algún error?
b) ¿Qué solución se puede dar al respecto?
c) ¿Cómo evitar que el problema se pueda repetir con otro proveedor?
d) ¿Cuál es la responsabilidad en el problema del departamento de compras?
e) ¿Existe responsabilidad del ama de llaves y lavandería?

American Resort
★★★★★

PEDIDO DE COMPRAS DE FRUTAS, VERDURAS Y LEGUMBRES

FECHA ______________

ARTÍCULO	EXISTENCIA	PEDIDO	COMPRADO	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL	ARTÍCULO	EXISTENCIA	PEDIDO	COMPRADO	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
Acelga						Pimiento Morrón					
Aguacate						Perejil					
Alcachofas						Perejil Chino					
Apio						Romanitas					
Ajo						Tomate Guajillo					
Betabel						Zanahoria					
Berro											
Calabacita											
Col de Bruselas						**FRUTAS**					
Col Blanca						Ciruela Amarilla					
Col Morada						Ciruela Roja					
Coliflor						Calabaza					
Camote						Cocos Verdes					
Cilantro						Durazno					
Cebolla						Fresa					
Cebollitas de Cambray						Guayabas					
Champiñones						Lima					
Chayote						Mandarina					
Chile Serrano						Mango Manila					
Chile Poblano						Melón Cantaloup					
Chile Pasilla						Manzana					
Chile Mulato						Mamey					
Chile Ancho						Naranja sin Semilla					
Chile Guajillo						Naranja de Jugo					
Chícharo						Pera					
Elotes						Perón Golden					
Epazote						Plátano					
Espinaca						Papaya					
Ejote						Plátano Macho					
Hierbabuena						Piña					
Jitomate						Sandía					
Jitomate para Salsa						Tamarindo					
Lechuga Larga						Toronja Blanca					
Limones						Toronja Roja					
Nabo											
Nopalitos											
Pepino											
Poro											
Papa Amarilla											

CHEF EJECUTIVO ______________

Figura 14.2 Pedido de compras.

American Resort
★★★★★

ORDEN DE COMPRA Nº 5177

Proveedor ______________
Condiciones ______________
Tiempo de Entrega ______________
Requisición No. ______________
Pedido por: ______________
Entregar en: ______________
Cobrar en: ______________
Fecha ______________

FACTURAR A NOMBRE DE:
EMPRESA ______________
DOMICILIO ______________
R.F.C.

Cant.	Descripción	Precio Unitario	Total
		SUBTOTAL	
		DESCUENTOS	
		I.V.A.	
		TOTAL	

OBSERVACIONES

ELABORÓ ______________ AUTORIZÓ ______________

Figura 14.3 Orden de compra.

VALE DE CAJA

FECHA:		BUENO POR $	

CONCEPTO

AUTORIZADO POR:		RECIBIDO POR:	

Figura 14.4 Vale de caja.

COMPROBANTE DE GASTOS $

IMPORTE (con letra)

POR EL SIGUIENTE CONCEPTO

CÁRGUESE A:

CUENTA	SUBCUENTA	NOMBRE DE LA CUENTA	IMPORTE

AUTORIZADO POR:	FECHA			RECIBIDO POR:
	DIA	MES	AÑO	

Figura 14.5 Comprobante de gastos.

APÉNDICE

Apéndice A. Bibliografía recomendada

Astroff, Milton, *Convention Services*, Duque Iowa, WM. C. Brown Company, 1978.

Aulbach, Robert, *Energy Management*, Michigan, Educational Institute AHMA, 1984.

Axler, Bruce H., *Room Care For Hotels and Motels*, Indianápolis, Bobbs Merril, 1974.

Axler, Bruce H., *Security for Hotels*, Indianápolis, ITT Educational Publishing, 1974.

Beavis and Medlik, *A Manual of Hotel Reception*, Londres, Heinemann, 1981.

Berkman, Frank, *Convention Management and Service*, Michigan, Educational Institute AHMA, 1978.

Borsenik, Frank, *The Management of Maintenance*, Nueva York, John Wiley and Sons, 1979.

Bourseau, Marcel, *La Gestion Hôtelière*, París, Flammarion, 1974.

Brighman, Grace H., *Housekeeping*, New Jersey, Hayden Book Company, 1962.

Burstein, Harvey, *Hotel Security Management*, Michigan, Educational Institute AHMA, 1984.

Buzby and Paine, *Hotel Security*, Boston, Butterworth Publishers, 1982.

Coffman, Dewit, *Hospitality for Sale*, Michigan, Educational Institute AHMA, 1980.

Cornejo, Miguel Ángel, *Metáforas y pergaminos de la excelencia*, México, Colegio de Graduados en Alta Dirección, 1991.

Dascheler, John, *Supervision in the Hospitality Industry*, Michigan, Educational Institute AHMA, 1984.

Delmar, Silvia, *Mantenimiento de hoteles*, México, Trillas, 1990.

Dukas, Peter, *Hotel Front Office Management and Operations*, Dubuque Iowa, WC Brown Co., 1979.

Ellis, Raymund, *Security and Loss Prevention Management*, Michigan, Educational Institute AHMA, 1986.

Fales, John T., *Functional Housekeeping in Hotels and Motels*, Indianápolis, Bobbs Merril, 1971.

Gee, Chuck, *Resort Development and Management*, Michigan Educational Institute AHMA, 1981.

Hertzson, David, *Sanitation Safety and Maintenance Management*, Nueva York, ITT Educational Publishing, 1986.

Holiday Inn University, *Laundry Trainning Manual*, Memphis, 1983.

Horwarth and Toth, *Contabilidad para hoteles*, México, Diana, 1981.

Hurt, Rosemary, *Servicios y Mantenimiento de Hoteles y Residencias*, Madrid, Paraninfo, 1976.

IMSS, *Manual de intendencia*, México, 1980.

Instituto Mexicano del Seguro Social, *Manual de lavandería*, México, IMSS, 1980.

Kasavana and Cahill, *Managing Computers in the Hospitality Industry*, Michigan, Educational Institute AHMA, 1987.

Kazarian, Edward, *Work Analysis and Design for Hotels, Restaurants and Institutions*, Connecticut, Avi Publishing Company, 1969.

Lattin, Gerarld, *Modern Hotel and Motel Management*, San Francisco, Freeman and Co., 1977.

Lattin, Gerald, *The Lodging and Food Service Industry*, Michigan, Educational Institute AHMA, 1985.

Lenox, *Admón. de ama de llaves*, México, Diana, 1982.

Lundberg, Donald, *The Hotel and Restaurant Business*, Boston Massachusetts, Cahners Books, 1979.

Marín, Carmelo, *Gestión Hotelera*, Madrid, Editur, 1969.

Marti, Pilar, *Prácticas de regiduría de pisos*, Madrid, Paraninfo, 1976.

Martí, Pilar, *Tecnología de regiduría de pisos*, Madrid, Paraninfo, 1975.

Petit, Pastor, *Manual de seguridad*, Barcelona, Martinez Roca, 1987.

Petit, Pastor, *Seguridad empresarial*, Madrid, Mafre, 1982.

Pfeiffer, Williams, *The Correct Maid*, New Jersey, Hayden Book Company, 1965.

Powers, Tom, *Management in the Hospitality Industry*, Nueva York, John Wiley and Sons, 1983.

Ramos, Fernando, *Organización de Hoteles*, México, CECSA, 1983.

Redin and Stipanuk, *Managin Hospitality Engineering System*, Michigan, Educational Institute AHMA, 1987.

Scholz, William, *Administración lucrativa de hoteles y moteles*, México, CECSA, 1979.

Steadmon, Charles, *Managing Front Office Operations*, Michigan, Educational Institute AHMA, 1985.

Tucker, Georgina, *The Professional Housekeeping*, Boston, Massachusetts, CBI Publishing Company, 1975.

Tucker, Georgina, *The Science of Housekeeping*, Indianápolis, Bobbs Merril, 1973.

Vallen, Jerome, *Check In-Check-Out*, Dubuque Iowa, W.C. Brown Co., 1974.

York, Ahrens Publishing Company Inc., 1968.

Weber, That, *Alarm System*, Los Ángeles, CA., Security World Publishing Co., 1974.

White and Beckley, *Hotel Reception*, Londres, Arnold, 1978.

Apéndice B. Terminología básica inglés-español

Adjoining rooms – Habitaciones adjuntas.

Adjustment – Ajustes.

Advance deposit – Depósito por anticipado.

Agents coupon – Cupón para el agente.

Agents numeric code – Código numérico del agente.

Agency ledger – Cuentas por cobrar a agencias. Parte del grupo de cuentas por cobrar a cargo de agencias de viajes, por consumos incurridos por clientes que ya salieron del hotel.

Allotment – Grupo de habitaciones periódico, separado para algunas agencias, previo contrato realizado.

Allowance – Reducción al folio o cuenta de huésped, por un error al cargar o un servicio no aceptado.

American breakfast – Desayuno completo (americano).

American plan – Plan americano, incluye habitación, desayuno, comida y cena.

Arrival and departure list – Listas de personas que se espera que lleguen y partan del hotel.

Arrival time – Hora de llegada.

Authorized agency –Agencia autorizada.

Available basis only – Reservaciones que se otorgarán sólo si existe disponibilidad de habitaciones en el hotel.

Available rooms – Número de habitaciones disponibles en el hotel.

Average number of guests – Número promedio de huéspedes.

Average number of rooms – Número promedio de habitaciones.

Average room rate – Tarifa promedio por habitación. Resultado de dividir el total de rentas entre el número de cuartos ocupados.

Back of the house – Áreas de servicio no expuestas al público.

Back to back – Describe un programa de varios vuelos especiales, entre dos o más puntos, con llegadas y salidas coordinadas; es decir, cuando un grupo es dejado en un destino y se recoge a otro que está listo para partir.

Baggage tag – Etiqueta o identificación que se adjunta a las piezas del equipaje entregado a la aerolínea.

Banquet manager – Gerente de banquetes.

Banquet service – Servicio de banquetes de alimentos y bebidas.

Best available – Lo mejor de lo disponible. Promesa del prestador de servicios turísticos para un cliente que hace una reservación. Cuando esta petición acompaña a la reservación, significa que el cliente desea y está dispuesto a pagar por lo mejor que esté disponible.

Bell boys – Botones.

Blanket reservation – Conjunto de habitaciones para un grupo cuyos miembros solicitan su propia reservación.

Block – Bloquear. Separar uno o varios cuartos para huéspedes futuros. En algunos hoteles se utilizan también para designar una habitación que se está reparando.

Briefing tour – Promoción de un hotel, asociación de hoteles u oficina de convenciones que venden un destino. Por ejemplo: Bermuda Briefing.

Brochure - Folleto. Material impreso para la promoción de los servicios.

Broker – Término para designar al agente de viajes.

Brunch – Alimento matutino que se sirve tarde. Es una combinación del desayuno y comida (almuerzo).

Brush up (bup) – Limpiar una habitación inmediatamente después de la salida del huésped del hotel.

Cancellation – Cancelación.

Cancellation fee – Cargo por cancelación.

Cancellation policy – Política de cancelación.

Cash bar – Bar privado donde los clientes pagan por su bebida.

Cashier – Cajero.

Catering – Abastecimiento de comidas de encargo o servicio de alimentos y bebidas a domicilio.

Change guests – Personas que llegan al hotel sin reservación y que no son huéspedes frecuentes.

Charter flight – Vuelo especial fuera de ruta programada en itinerarios.

Check in – Registro de entrada del huésped.

Check out – Registro de salida del huésped.

Check out time – Hora de salida. Hora en que vence la habitación.

Check room – Guardería de equipaje.

City ledger – Cuentas por cobrar, grupo de cuentas pendientes de cobro, sin incluir las cuentas de huéspedes. Incluye las cuentas locales y foráneas.

Close of the day – Hora arbitraria designada por el gerente o contador del hotel para separar los archivos y contabilidad de un día con otro.

Closed dates – Fechas cerradas. Son aquéllas en las cuales el hotel tiene reservadas todas las habitaciones.

Commercial hotel – Hotel comercial. Es aquel cuya principal clientela son hombres de negocios.

Commercial rate – Tarifa comercial para compañías, previo acuerdo con el hotel en reservaciones individuales.

Commission - Comisión. Honorarios pagados a las agencias de viajes por los hoteles, o las líneas aéreas por recomendar los servicios de éstos.

Complementary room – Habitación de cortesía. Cuartos a los cuales no se les carga renta.

Connecting door – Puerta de comunicación entre dos habitaciones.

Connecting rooms – Habitaciones conectadas a través de una puerta o corredor.

Continental breakfast – Desayuno continental. Incluye jugo, pan tostado, mermelada, café (leche, té o chocolate) y pan dulce.

Continental plan – Convención, grupo de personas que se reúnen para conocer nuevas políticas, normas e instrucciones de una organización.

Convention – Convención, grupo de personas que se reúnen para conocer nuevas políticas, normas e instrucciones de una organización.

Coupon – Cupón. Es entregado por la agencia a clientes para que lo entregue al hotel, a cambio de algunos o todos los servicios, según lo especifique.

Credit card call – Llamada a cargo a tarjeta de crédito.

Credit note – Notas de crédito.

Cut off date – Fecha límite de corte. Se utiliza para recibir el depósito por reservaciones del cuarto en el hotel. En caso no de recibir este depósito antes de la fecha, se cancela la reservación.

Cut off time – Hora límite de corte (6 p.m., por lo regular). Utilizada en hotelería para las reservaciones sin depósito.

Cut-rate – Tarifa reducida.

Day rate – Tarifa de día. Por no haber hecho uso de la habitación durante la noche, en algunos hoteles se carga media renta.

De luxe room – Cuarto de lujo.

Deposit receipt – Recibo de depósito que se entrega al cliente al pagar algún anticipo por servicios que se prestarán en el futuro.

Double occupancy – Habitación que se ocupa con dos personas.

Down payment – Pago inicial. Utilizado en la generalidad de los hoteles.

Duplex room – Habitación de dos pisos conectados entre sí mediante una escalera (habitación y sala).

European plan – Plan europeo (en la tarifa sólo se incluye la habitación).

Executive room – Un cuarto de hotel con sofás que se convierten en camas.

Extension – Extensión. Cuando los huéspedes desean prolongar su estancia después de su fecha de salida.

Extra meals – Alimento extra consumido por los clientes, que tienen el plan americano o modificado. Se hace un cargo adicional.

Fam tour (familiarization tour) – Viaje de familiarización. Un programa educacional para el personal de líneas aéreas o agencias de viajes para la inspección de un destino y conocer las facilidades. Generalmente, es promovido en forma conjunta con oficinas de turismo, líneas aéreas, hoteles, agentes de viajes, etc.

Fare – Tarifa. Cantidad que el cliente debe pagar al prestador de servicios turísticos.

Flat rate – Tarifa específica entre el hotel y la agencia de viajes, que considera baja y no se comisiona.

Floor key – Llave que abre todos los cuartos de un piso-sección del hotel.

Flyer – Volante.

Forecast – Pronóstico-estimación de la ocupación futura del hotel.

Forfeited deposit – Un depósito de una reservación cuyo cliente no se presentó y el hotel lo retendrá como pago de la renta de la habitación. También se le llama "*a lost deposit*".

Free airport shuttle – Transportación gratuita al aeropuerto.

Free parking – Estacionamiento gratuito.

Free sale – Venta libre. Cuando la línea aérea, el agente de viajes o el representante comprometen el espacio en el hotel sin pedir confirmación a éste.

Front desk – Muebles de recepción. Recepción.

Front of the house – Áreas públicas para huéspedes y clientes.

Front office cashier – Persona que hace los cargos y abonos a las cuentas de huéspedes, y las cobra a su salida.

Front office manager – Gerente de recepción.

Full house – Hotel lleno. Cuando no se tienen habitaciones disponibles. Lleno 100 %.

Group rates – Tarifas grupales.

Guaranted reservation – Reservación garantizada, mediante depósito o documento escrito.

Guest bill – Cuenta del huésped. También se le llama factura o folio, en ella se hacen los cargos y abonos respectivos.

Guest charge – Cargo al huésped. Pueden ser por diferentes conceptos como lavandería, renta, alimentos, etc.

Held luggage – Equipaje retenido al huésped por no pagar la cuenta.

Hospitality room – Salón para reuniones.

Host bar – Bar privado donde las bebidas están pagadas por un patrocinador.

Hot list – Lista de las tarjetas de crédito robadas y extraviadas.

Hotel representative – Representante del hotel. Persona o compañía que representa al hotel en un área determinadas. Sus funciones principales son promoción, recepción de reservaciones, asesorías en ventas, relaciones públicas o en el área y ayuda en problemas con clientes.

Hotel voucher – Cupón otorgado por el operador de viaje o la agencia de viajes al cliente que cubre aspectos pagados por éste. Los clientes lo entregan al registro y el hotel envía el cobro a la agencia u operador para su pago. (Existe contrato previo entre hotel y agencia para la aceptación de estos cupones.)

House call – Llamada telefónica hecha por algún ejecutivo del hotel por motivos de negocios del mismo.

Housing bureau – Asignación de la oficina de convenciones de la ciudad para hospedar a los participantes de la convención a varios hoteles de la ciudad que participan con tarifas especiales para el grupo.

In plant agency – Agencia de viajes establecida bajo el patrocinio de alguna compañía, sólo da servicio a ésta.

In season rate – Tarifa de temporada alta. Usada en los periodos de alta ocupación de hoteles.

Incentive group – Grupo de incentivos. Personas a las cuales se les otorgó el viaje como un premio a alguna labor realizada.

Inside room – Habitación al interior.

Internal selling – Todos los objetos y técnicas para vender los servicios del hotel o restaurante dentro de él.

Land arrangements – Arreglos terrestres.

Late arrival – Llegada tarde. Cliente que llega después de la hora de corte para las reservaciones sin depósito. Usualmente después de las 6 p.m.

Late cancellation – Cancelación tardía. Según sea el prestador de servicios existe un cargo por este concepto.

Late charge – Cargo departamental que llega a la caja de recepción después de la hora de salida.

Late check out – Salida tarde. Huéspedes que salen del hotel después de la hora de salida.

Laundry – Lavandería.

Laundry bags – Bolsas de lavandería para que el huésped deposite la ropa sucia.

Laundry list – Lista para lavandería. El huésped la llena antes del envío de la ropa a lavandería.

Letter of agreement – Carta de acuerdo. Carta del comprador aceptando la carta-propuesta del hotel.

Light baggage – Equipaje ligero. Término para designar a huéspedes del hotel que tienen poco equipaje. Se les cobra por anticipado.

Linen room – Ropería. Lugar dentro del hotel para guardar blancos, equipo, uniformes y suministros.

Live entertainment – Entretenimiento en vivo.

Lock out – Cerrar el acceso al huésped a su habitación, ya que debe una cantidad elevada y no ha hecho caso a la solicitud del hotel para pagar la cuenta.

Long distange call – Llamada de larga distancia.

Lost and found department – Departamento de objetos olvidados y encontrados.

Low season – Época del año en que el tráfico de turistas y tarifas de un destino son bajos.

Master account – Cuenta maestra. Cuenta por cobrar a una organización en la cual se carga aspectos previamente acordados (renta, alimentos, bebidas, etc.).

Masterkey – Llave maestra. Abre todas las habitaciones del hotel.

Meeting rooms – Salones para reuniones.

Messages – Mensajes.

Message lamp – Luz cerca o en el teléfono para notificar al huésped que la operadora tiene un mensaje para él.

Map (modified american plan) – Plan americano modificado. Incluye habitación, desayuno completo y comida o cena.

Morning call – Llamada matutina.

Motel (motor hotel) – Lugares para alojamientos situados por lo regular en las entradas de las ciudades o junto a carreteras y donde el huésped puede estacionar su vehículo junto a la habitación.

Net rate – Tarifa neta. Tarifa para agencias de viajes mayoristas, la cual no se comisiona por el hotel por ser baja. La agencia la vende al cliente.

Night audit – Auditoría nocturna. Procedimiento de verificación de los totales de los ingresos departamentales, los informes de éstos y lo cargado a través de la caja registradora.

No show – Reservación con depósito cuyo huésped no se presentó.

Off peak rate – Tarifa fuera de temporada.

Off season rate – Tarifa fuera de temporada. Regularmente es la tarifa baja en periodos de baja ocupación.

On request – Término usado por las oficinas de reservaciones externas de hoteles para indicar que no es posible confirmar la habitación sólo en solicitud directa al hotel.

Open bar – Bar privado donde los clientes no pagan las bebidas y por lo regular se cobra a una organización contratante. En algunos países se le llama barra libre.

Option date – Fecha opcional. Fecha tentativa acordada por el comprador.

Outside room – Habitación con vista al exterior.

Overbooking – Sobreventa. Aceptación de un número mayor de reservaciones que de cuartos disponibles en determinada fecha.

Oversale – Sobreventa. Venta en la cual un prestador de servicios ofrece más espacio del existente.

Overstay – Cuarto con salida tardía. Fecha asignada como salida colocada en la tarjeta de registro se rebasa.

Package – Paquete. Conjunto de objetos y servicios que se venden al público a un precio.

Paid in advance – Pago por anticipado. Al registrarse, el huésped realiza el pago o deja firmado el pagaré de su tarjeta de crédito.

Permanent guest – Huésped que reside por un largo tiempo en el hotel.

Personal selling – Promoción personal en forma directa del prestador de servicios turísticos con los futuros compradores.

Post convention report – Reporte publicado después de la convención.

Preassing – Preasignar. Ir asignando a los futuros huéspedes sus habitaciones, antes de la llegada (frecuentemente en grupos).

Preregistration – Prerregistro. Utilizado en grupos y huéspedes importantes. Consiste en registrar los datos del futuro huésped en la tarjeta de registro y folio, para que al llegar sólo los firme.

Promotional fare – Tarifa promocional.

Rate – Tarifa.

Reference systems – Sistemas de referencia. Hoteles afiliados a este sistema intercambian reservaciones. Por ejemplo, Best Western.

Refund coupon – Cupón de reembolso.

Registered letter book – Libro de todas las cartas recibidas en el hotel.

Retail agency – Agencia detallista o minorista.

Rollaway bed – Cama plegable.

Room maid – Camarera, recamarera o camarista.

Room service – Servicio de alimentos y bebidas a las habitaciones.

Rooming list – Lista de huéspedes del hotel que pertenecen a un grupo. Se recibe antes de la llegada del grupo para hacer el prerregistro y asignarles los números de las habitaciones respectivamente.

Run of the house rate – Tarifa general para algunos grupos, donde se asignan las habitaciones disponibles a la llegada, excepto suites. Generalmente es más baja que la tarifa al público.

Same day delivery – Entrega el mismo día. Servicio de lavandería del hotel.

Sample room – Habitación para muestra.

Selling instruments – Instrumentos para la venta.

Sell up – Significa convencer al huésped a su arribo para que tome un cuarto de mayor tarifa al que tenía reservado o planeado.

Service charge – Cargo por servicio.

Service staff – Personal de servicio. Aquel que está en contacto directo con los clientes.

Single occupancy – Habitación ocupada por una persona.

Skipper – Persona que se fue sin pagar.

Sleep out – Huésped que no fue a dormir.

Space available – Espacio disponible.

Special group rates – Tarifas especiales para grupos.

Standby list – Lista de espera.

Stationery – Papel y sobre para escribir.

Summer rate – Tarifa de verano.

Tent cards – Mensajes impresos de promoción de un producto para colocarse en diferentes formas geométricas (triangulares, cúbicas) en las habitaciones del hotel, en el vestíbulo, en las mesas, etc.

To page – Vocear.

Tourist attractions – Atracciones turísticas.

Transfer – Servicio de transportación que se provee al turista al arribar o dejar una determinada ciudad de una terminal (aérea, marítima o terrestre) al hotel. Por lo regular, están comprendidos en los viajes todo incluido.

Turn down – Quitar la colcha durante la tarde o noche y reemplazar algunos suministros utilizados. En algunos hoteles se dice "hacer la cortesía".

Turnaways – Clientes rechazados por no tener habitaciones disponibles.

Twin beds room – Habitación con camas gemelas.

Vacancy – Cuartos disponibles.

Valet service – Servicio de lavandería y tintorería a las habitaciones del hotel.

Vending machine – Máquinas que le brindan productos al cliente si deposita algunas monedas en ellas.

Voucher – Comprobante. Forma utilizada por los departamentos para notificar a la caja de recepción de los cargos a un determinado huésped del hotel. Llamado también pagaré.

Wake up call – Llamada para despertar.

Walk in – Huésped que entró al hotel sin reservación.

Wash – Recibir un gran número de cancelaciones y no shows en cierta fecha, dejando esa noche cuartos vacíos.

Weekend rates – Tarifas de fin de semana.

Youth fares – Tarifa para jóvenes.

Zero out – Balance de la cuenta del huésped al liquidarla.

Apéndice C. Cursos de capacitación para personal de hoteles

CAPACITACIÓN EN SERVICIOS HOTELEROS
Av. Patria 2213 Col. Jardines del Country
GUADALAJARA, JAL. C.P. 44210
Tel. y Fax: 01-3-8241052
Director: Sixto Báez Casillas

CURSOS

1. Manejo de la recepción.
2. Control de reservaciones.
3. Departamento de ama de llaves.
4. Departamento de lavandería.
5. Departamento de bell boys.
6. Ventas y promoción de hoteles y restaurantes.
7. Servicio de alimentos y bebidas.
8. Seguridad hotelera.

SEMINARIOS

1. Calidad total en los servicios al huésped.
2. Calidad total en el área de recepción.
3. Calidad total en alimentos y bebidas.
4. Calidad total en ama de llaves.

SEMINARIOS DE TITULACIÓN PARA INSTITUCIONES EDUCATIVAS

1. Ventas y promoción de hoteles y restaurantes.
2. Calidad total en los servicios hoteleros.
3. Calidad total en los servicios de alimentos y bebidas.

Los cursos están registrados y aprobados por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y son válidos para las empresas para cumplir con la Ley Federal del Trabajo en materia de capacitación.

Referencias bibliográficas

Principios de administración de personal, Flipo, Editorial McGraw-Hill.

Orozco, Jorge Enrique, *Proceso práctico del reclutamiento y selección*, Coparmex Fondo Editorial, México.

Ramírez Fonseca, Francisco, *Contratación de personal*, Publicaciones Administrativos y Contables, México.

Ramírez Fonseca, Francisco, *El despido*, Pac, México.

Reyes Ponce, Agustín, *Administración de personal I y II*, Trillas, México.

Pigors, Paul, *Administración de personal*, Cecsa, México.

Rivera Soler, Ricardo, *Estructura y elaboración de pruebas para selección de personal*, Limusa, México.

American Management Association, *Manual de descripciones de puestos ejecutivos*, Cecsa, México.

Heye, Carl, *Evaluación de la tarea del ejecutivo*, Herrero Hermanos, México.

Writing and Using Task Unit Job Descriptions Tourism Education Corporation, CBI Publishing Company.

Página en Internet y correo electrónico del autor:
http://www.avantel.net/ ~ ~hotelero/
E-mail: hotelero@avantel.net

Referencias bibliográficas

Principios de administración de personal, Flippo, Editorial McGraw-Hill.

Orozco, Jorge Enrique, *Proceso práctico del reclutamiento y selección*, Coparmex Fondo Editorial, México.

Ramírez Fonseca, Francisco, *Contratación de personal*, Publicaciones Administrativos y Contables, México.

Ramírez Fonseca, Francisco, *El despido*, Pac, México.

Reyes Ponce, Agustín, *Administración de personal I y II*, Trillas, México.

Pigors, Paul, *Administración de personal*, Cecsa, México.

Rivera Soler, Ricardo, *Estructura y elaboración de pruebas para selección de personal*, Limusa, México.

American Management Association, *Manual de descripciones de puestos ejecutivos*, Cecsa, México.

Heye, Carl, *Evaluación de la tarea del ejecutivo*, Herrero Hermanos, México.

Writing and Using Task Unit Job Descriptions Tourism Education Corporation, CBI Publishing Company.

Página en Internet y correo electrónico del autor:
http://www.avantel.net/~hotelero/
E-mail: hotelero@avantel.net

Esta obra se terminó de imprimir en septiembre del 2005
en los talleres de Impresos y Acabados Marbeth, S.A. de C.V.
Privada de Álamo No. 35, Col. Arenal
C.P. 02980, México, D.F.

HOTELERÍA

Este libro está diseñado especialmente para los estudiantes que necesitan conocer los aspectos fundamentales de la industria hotelera, así como para aquellos profesionales del sector que requieran actualizarse en las nuevas técnicas y procedimientos para lograr la excelencia en el servicio.

En esta tercera edición de *Hotelería* se han incluido numerosos temas de recursos humanos, relaciones públicas y compras, así como de normas de calidad, sistemas de ahorro de energía, prevención de accidentes, el plan básico hotelero, las tarjetas de crédito, los equipajes estándar, entre otros que, sin duda serán de gran ayuda para los estudiantes por su metodología práctica.

El autor, Sixto Báez Casillas integra en este libro más de 36 años de trabajo y experiencia en la industria hotelera y más de 15 años como capacitador y asesor en más de 200 hoteles.

GRUPO PATRIA CULTURAL

COMPAÑÍA EDITORIAL CONTINENTAL

ISBN 970-24-0041-4

9 789702 400417