

NOCIONES BÁSICAS DE HOTELERÍA

ANTECEDENTES DE LA HOTELERÍA

Los pueblos antiguos que al crecer en número de habitantes tuvieron la necesidad de transitar por otros lugares ajenos a su espacio vital, eran vistos como extranjeros en el sentido estricto de la palabra.

Al iniciarse la era cristiana la tradición que infundió la nueva religión con sus preceptos de amor al prójimo llevó a los moradores de muchos lugares del mundo a dar un trato mejor al peregrino, convirtiéndolo en amigo al darle posada y tratándolo como la persona más distinguida de la familia.

Las constantes inmigraciones, los movimientos sociales provocados por el comercio, la política, etcétera, determinaron la creación de instituciones específicas denominadas "hospitales", cuyo origen es sin duda la radical latina *hospes* que quiere decir huésped, y que tenían como propósito atender a los peregrinos.

Al principio estas funciones eran realizadas por los monasterios y algunas órdenes religiosas sin retribución alguna, pero después de algún tiempo esta institución tomó un aspecto económico que desembocó en la aparición de las llamadas posadas.

Fueron motivos muy poderosos los que hicieron emprender grandes caminatas a individuos y masas, y así tenemos que los templos de Tebas en Babilonia fueron, en otra era, escenarios de procesiones fastuosas que atraían gran número de viajeros.

Países como Grecia, Italia y Egipto construyeron expreso algunos caminos para conducir a sus templos a los creyentes; en Delfos, al pie del Monte Parnaso, se hallaba el famoso templo de Apolo, en cuyo interior, sentada en forma de trípode, la pitonisa daba los oráculos a incontables viajeros que visitaban ese lugar sagrado. El turismo religioso dio lugar a festividades y provocó transacciones.

Después de la Edad Media, los primeros movimientos en masa fueron los de turismo religioso, que se iniciaron con las Cruzadas, las visitas a Tierra Santa y los Santos Lugares, y así surgieron las órdenes religiosas para proteger, hospedar y curar a los peregrinos.

El turismo religioso alcanza en la época cristiana un auge formidable, al instituirse los jubileos de Roma, que atraían viajeros de todas partes del mundo para visitar el sepulcro de san Pedro. Se calcula que en el año 1300 más de dos millones de peregrinos fueron a arrodillarse ante el altar del apóstol.

De estas peregrinaciones a Roma nacieron los vocablos "romero" y "romería", sinónimos de peregrino y peregrinación, que especialmente en España se celebran en el campo inmediato a alguna ermita o santuario.

Antiguamente eran los particulares quienes ofrecían hospitalidad al pasajero que se detenía en un lugar; son escasos los ejemplos de edificaciones realizadas con el objeto de albergar a los viajeros; los casos que se conocen son construcciones hechas junto a los santuarios donde se hospedaba principal-

mente a los peregrinos distinguidos, en tanto que los demás eran atendidos en las inmediaciones, de una manera informal.

De estas primeras edificaciones, se tiene noticia de la llamada el Teonidaion de Olimpia, que data del siglo IV a. C. Era un edificio de 74.00 x 80.00 metros y tenía por objeto alojar a los huéspedes que asistían a los juegos gimnásticos.

Después de la Edad Media es cuando empiezan a aparecer establecimientos de hospedaje propiamente dichos, pues hasta esa época sólo hubo tabernas para alojamiento público.

Después del año 1400 aparecieron las primeras instalaciones con caracteres de estafeta y de cambio de caballos, y no de verdaderos albergues o mesones; hemos de llegar a la Edad Moderna para encontrar a la hotelería en calidad de verdadera industria.

DEFINICIÓN DE HOTEL

Puesto que el hotel es uno de los principales prestadores de servicios dentro del turismo, es indispensable definirlo y considerarlo como una entidad separada, ya que sin su participación el movimiento turístico no habría tenido el auge que se ha logrado hasta hoy.

La definición de hotel es: lugar que proporciona alimentación y hospedaje, un lugar de entretenimiento para el viajero, un edificio público, una institución de servicio doméstico, operado bajo una fase para obtener utilidades.

Categorías de hoteles

Es indudable que la clasificación de los hoteles actuales representa una realidad en cuanto a nuestro potencial turístico

de servicios, dado que en competencia con otros países que tienen mayor afluencia turística que el nuestro, México se encuentra capacitado para ofrecer al visitante de cualquier clase social el establecimiento apropiado a sus posibilidades económicas, pues disponemos de desde el tipo más elemental de hospedaje hasta el más lujoso y completo en calidad y variedad de servicios.

Nuestro pasado histórico, el cual muestra influencias de países europeos que condicionaron nuestro ser nacional, muestra una gama de sucesos interesantes que han dado origen a nuestra industria hotelera.

Es posible que nuestra industria hotelera haya tenido su nacimiento el 1° de diciembre de 1525, cuando don Pedro Hernández Paniagua solicitó permiso al cabildo de la capital de la Nueva España para ofrecer en sus casas "Pan y vino", convirtiendo sus propiedades en los primeros mesones que existieron en el Nuevo Mundo.

Don Lucas del Palacio, en su obra *Ventas y mesones de la Nueva España*, dice que Pedro Hernández Paniagua, según todos los indicios, estableció su mesón en la calle que desde entonces lleva el nombre de Mesones.

También dice el señor del Palacio que existen noticias de que el mesón de Hernández Paniagua puede no haber sido el primero, ya que existieron otros como el de la Villa Rica y el del colonizador Francisco Aguilar, que en octubre de 1525 obtuvo permiso para hacer un mesón en el camino de Medellín y Veracruz, quedando esto, por desgracia, sin una aclaración satisfactoria.

En 1526 Juan de Paredes, en nombre de Rodrigo Rangel, abrió un mesón en Cholula, en el camino de Medellín y Oaxaca.

En esa misma época, Juan de la Torre obtuvo permiso para hacer una venta en Tajimaroa (hoy Ciudad Hidalgo, Mich.) y un mesón en Cuernavaca.

Es digno de mencionar el mesón de San José de Perote propiedad de Pedro Anzures, a quien por su elevada estatura le llamaban *Pedrote* o *Perote* y estableció su lugar de hospedaje en 1527, en el camino real de la Villa Rica a México.

Otro fue el abierto por un soldado llamado Lencero, quien fundó la venta de su nombre entre Veracruz y Puebla.

Los mesones y ventas de la Nueva España llevaban en su gran mayoría el nombre del santo patrón o tutelar, a diferencia de los mesones, ventas y tabernas de Europa de los siglos XV y XVI que llevaron nombres como La Campana, El Sol, La Luna, El Paraíso, El Buey, La Llave, El Barco, El Burro.

En Europa, durante el siglo XV se acostumbró señalar el lugar de una posada con un listón verde o con una rama de árbol.

En la Nueva España, en vez de existir esas muestras vistosas, los mesones y las ventas ostentaban piadosamente la imagen del santo tutelar con su lámpara de aceite siempre encendida.

La diferencia que existió entre un mesón y una venta era que el primero correspondía a un lugar que ofrecía hospedaje a los viajeros dentro de las poblaciones, y la venta era generalmente la que se encontraba en los caminos o fuera de las poblaciones.

Históricamente el servicio que se ofrece a los viajeros no ha cambiado, pues los mesones y las ventas del tiempo de la Colonia (en la actualidad grandes hoteles y moteles) ofrecen al turista y público viajero exactamente lo mismo, sólo que en forma más completa y con una técnica administrativa de características casi óptimas, tanto en ciudades como en carreteras.

Cien años más tarde que en la Nueva España aparecieron, en territorio de lo que hoy es Estados Unidos de Norteamérica, los primeros mesones. El más antiguo de ellos se abrió en 1621 en James Town, Virginia. Probablemente existió otro en San Agustín de la Florida, siendo aún este lugar posesión española.

En Nueva Amsterdam, que hoy se llama Nueva York, en el año 1642 el gobernador de apellido Kief autorizó un mesón que llevó por nombre City Tavern Inn (La Taberna o Mesón de la ciudad). Se utilizó la palabra *Tavern* como sinónimo de mesón e *Inn* como de ciudad.

Los mesones tenían lugar para bestias de tiro y habitaciones amplias en la parte superior. En la parte baja que daba al patio y a los corrales había habitaciones para arrieros y soldados. Algunos de estos mesones contaban con una pequeña iglesia, por lo general de dos torres.

En la Nueva España, cuando viajaban los personajes de la nobleza, los altos dignatarios civiles y eclesiásticos eran alojados en casas de amigos o familiares; únicamente se hospedaban en los mesones los comerciantes en pequeño, los soldados y los arrieros con sus bestias. En el camino la situación era diferente, pues los comerciantes, arrieros, grandes señores, nobles y plebeyos tenían forzosamente que utilizar los servicios de las ventas; por esa razón éstas eran mejores que los mesones, aunque en realidad unos y otras carecían de la comodidad indispensable para el público viajero.

Los mesones y las ventas de esos tiempos empezaron a ceder su lugar a los primeros hoteles; con el desarrollo de las comunicaciones disminuyó la importancia de los caminos carreteros y las pintorescas ventas y mesones desaparecieron.

Al llegar México a la etapa en que recibía visitas con carácter temporal y "turístico", los moradores pudientes de esa época

vieron la posibilidad de vivir de la prestación de servicios de hospedaje.

Naturalmente que esta industria se inició en la capital, por lo que en el solar de los Córdoba, familia de conquistadores cuyas propiedades posteriormente pasaron a ser propiedad del convento de Santa Brígida, fue construida en el siglo XVIII una soberbia residencia en la que se derrochó mucho dinero y buen gusto por la señora marquesa de San Mateo de Valparaíso; más tarde fue propiedad del marqués de Moncada, habiendo sido ocupado por el emperador Iturbide en el año de 1821 hasta que en 1855 fue convertida en el Hotel Iturbide.

El primer conde de Miravalle, don Alfonso de Ávalos Bracamonte, compró y edificó para morada suya la casa núm. 8 de la calle de Espíritu Santo que, antes de establecerse el hospital de su nombre, se llamó de los Oidores y en la actualidad se denomina Isabel la Católica. Esta residencia señorial fue transformada en el Hotel Bazar.

En lo que fue la calle del Coliseo Viejo estuvo el Hotel de la Gran Sociedad, famoso en sus tiempos y mencionado por los viajeros prominentes que visitaban México a raíz de su independencia.

Pasó la época de los primeros sitios de hospedaje, de las diligencias, de las casas señoriales y surgieron en toda la república los hoteles construidos y adaptados especialmente para este objeto.

Es muy difícil referir toda la evolución histórica por lo que bastará decir que en el siglo XIX y debido al adelanto alcanzado en las vías de comunicación y los medios de transporte que permitieron el desplazamiento de viajeros a través del ferrocarril, de los barcos de vapor, etcétera, fue haciéndose necesaria la existencia del hotel en forma reglamentaria.

Por el año 1900 existió el hotel Cosmos en la calle de San Juan de Letrán; el Iturbide y su anexo, el San Carlos de la Av. Madero; el Cántabro en la calle 5 de Mayo; el Guardiola frente a la Casa de los Azulejos; el Geneve, en la calle de Londres; el Ontario en la Av. Uruguay; el Mancera, el Ritz, el Regio, y el Pánuco.

En 1908 se inauguró el Hotel Palacio en la calle del Espíritu Santo, hoy Isabel la Católica, que tenía mayor número de baños en relación a su número de cuartos.

En 1910, los delegados a las suntuosas fiestas del primer centenario de la iniciación de la Independencia se hospedaron en los hoteles Lascuráin y el Imperial, situados en Av. Hidalgo.

En la esquina de la Av. Independencia y San Juan de Letrán estuvo hasta la segunda década del siglo XX el Hotel Jardín, que llevó el nombre de Jardín del Convento de San Francisco.

En las calles de Gante e Independencia se fundó un magnífico edificio destinado a ser el Hotel Gante, que nunca llegó a servir como tal y se destinó a oficinas de la Compañía de Luz y Fuerza Motriz.

Fuera de la capital daban servicio el Hotel Terminal en Veracruz, el Gran Hotel Ancira de Monterrey, el Fénix y el Imperial en Guadalajara, el Imperial y el Rivera en Tampico, el Belmar en Mazatlán y otros de menor importancia en otros estados.

La industria hotelera moderna se inició en México en el año 1934 con la construcción del Hotel Reforma, pues su sistema de administración, la organización interna de su personal y el servicio proporcionado vinieron a revolucionar los hoteles anteriormente establecidos.

Clasificación de hoteles

A partir de 1992, año en que se reformó la Ley Federal de Turismo, la forma de clasificar los hoteles en México sufrió un cambio radical. Las modificaciones que se hicieron afectaron notoriamente a los establecimientos de hospedaje, propiciando una situación un tanto ambigua en la que los propietarios pueden considerar sus hoteles en una categoría superior a la que en realidad les corresponde, con la sorpresa negativa de los usuarios que descubren carencias o servicios no de primer orden, y como la Secretaría de Turismo no tiene ya injerencia en esta área es difícil originar una queja por la falta de información que tiene el consumidor, ya que la supervisión de los servicios hoteleros está a cargo de la Concanaco (Confederación de Cámaras Nacionales de Comercio, Servicios y Turismo.)

A partir del 1° de mayo de 1994 las normas aplicables a la clasificación de hoteles entraron en vigor, consignadas definitivamente en el Diario Oficial del 8 de noviembre de 1996, y su cumplimiento es vigilado por la CONCANACO con apoyo del Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A. C. y el Comité Técnico Nacional de Normalización Turística.

Para contar con la literatura adecuada que sirva de consulta a los hoteleros, se elaboró un folleto que contiene los elementos normativos para lograr una certificación de Calidad Turística, especialmente dirigida a las empresas que consideran ser de Lujo-Gran Turismo o de Lujo-Cinco Estrellas, refiriéndose a hoteles, moteles, servicio de tiempo compartido y similares.

En la elaboración de la Norma Mexicana colaboraron las siguientes organizaciones:

- Asociación de Hoteles y Moteles en la Ciudad de México, A. C.
- Asociación Mexicana de Desarrolladores Turísticos, A. C.
- Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles, A. C.
- Asociación Internacional de Hoteles.
- Asociación Mexicana de Agencias de Viajes, A. C.
- Confederación de Cámaras Nacionales de Comercio, Servicios y Turismo.
- Comité Nacional de Capacitación, Adiestramiento y Productividad de la Hotelería.
- Escuela Superior de Turismo del Instituto Politécnico Nacional.
- Federación de Asociaciones de Hoteles de la República Mexicana, A. C.
- Hoteles Holiday Inn, S. A.
- Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A. C.
- Procuraduría Federal del Consumidor.
- Secretaría de Turismo.

El objetivo general de la Norma es establecer los requisitos mínimos de calidad en servicios e instalaciones que deben cumplir los establecimientos de hospedaje para obtener los certificados de Calidad Turística en los tipos ya citados anteriormente.

Los elementos normativos se mencionan dentro del reglamento, detallando con cierta acuciosidad los aspectos relevantes de cada área, sección y personal de servicio de cada una de ellas, sin seguir un orden lógico, pero que es ilustrativo y fácilmente entendible.

El siguiente es el contenido de la Norma, sin llegar a detalles, tratando de ordenar las secciones de un hotel.

1. Elementos normativos generales

1.1. Organización. Deben existir manuales de organización para áreas administrativas y operativas, que definan con exactitud los procedimientos para asegurar la calidad en los servicios.

1.2. Se debe contar con un sistema documental o electrónico de seguimiento de la documentación comprobatoria de los procedimientos que aseguren la calidad y puedan ser evaluados al menos mensualmente.

1.3. El personal de contacto con el huésped debe estar uniformado y portar gafete con su nombre claro y visible. Todos los empleados deben ser corteses y serviciales; conocer la localización de todas las áreas del hotel.

Deben ser bilingües, de acuerdo a la demanda mayoritaria de extranjeros, según las estadísticas y saludar amablemente al reconocer la presencia del huésped.

Ubicación

- Considerar la ubicación geográfica y el concepto del establecimiento.

Establecimientos vacacionales

- Se deben tener áreas verdes, juegos infantiles y juegos para adultos.
- Contar con un programa de actividades recreativas con conductores, durante un mínimo de 12 horas.
- Debe haber chapoteadero y alberca con señalamientos de profundidad del agua. Ambos deben tener equipo de filtrado y bombeo de agua.
- Debe haber equipo y personal salvavidas.

- Poner a disposición de los huéspedes toallas de alberca.
- Por cada 3 habitaciones debe haber un camastro de alberca.
- Por cada 2 camastros debe haber una sombrilla de alberca.

Área de recepción

Debe tener estos servicios:

- Cajas individuales de seguridad.
- Zona para guardar equipaje.
- Teléfono público para llamadas externas.
- Señalamientos para áreas diversas.
- Servicio de recepción y entrega de correspondencia.

Áreas públicas

- El aspecto general debe ser impecable.
- El lobby debe tener dos carriles de circulación y mobiliario funcional, además de cómodo.
- Debe haber baños públicos en perfecto estado de limpieza.

Instalaciones y equipo

- Todas las instalaciones, accesorios, mobiliario y equipo deben estar sin roturas, manchas o remiendos y deben funcionar al 100% para dar el mejor servicio.

Establecimientos de hospedaje de negocios en construcciones modernas o en inmuebles coloniales.

- Deben contar con salón de convenciones, con equipo de sonido y audiovisual y un salón de banquetes.

- Deben proporcionar servicio secretarial, de fotocopiado y fax.
- El recubrimiento de los muros en habitaciones, pisos y áreas públicas deben estar sin desperfectos.

Servicios e instalaciones complementarias

- Deben tener depósitos de basura seca y húmeda.
- Deben tener áreas de servicio y estiba, con escaleras de uso común y pasamanos.
- Se debe contar con estacionamiento vigilado, proporcionando un cajón por cada 5 habitaciones.
- Se debe contar con planta de energía eléctrica de emergencia, para iluminar áreas públicas, escaleras y pasillos y para dar energía a las cámaras de refrigeración y congelación.
- Se deben tener máquinas de hielo, distantes no más de 30 mts. de las habitaciones.
- Se debe contar con un elevador para 10 personas por cada 100 cuartos. Cada elevador debe tener interfón de emergencia.

Sala de espera

- Hay que ofrecer en este sitio el servicio de bebidas nacionales y extranjeras, proporcionando también alguna clase de entretenimiento.

Locales independientes

- Se debe tener tabaquería, boutique, tienda de regalos, peluquería, salón de belleza, arrendadora de autos y agencia de viajes.

Servicios para discapacitados

- Debe tenerse en el 1% de habitaciones, proveyendo un cajón de estacionamiento por cada habitación de discapacitados.
- Se debe contar con rampas para personas que usen sillas de ruedas.
- En las habitaciones debe existir un espacio mínimo de un metro entre las camas; la puerta del baño debe tener un metro de ancho como mínimo y debe tener un timbre colocado a 60 cms. de altura.
- Dentro de los baños la taza sanitaria debe tener 50 cms. de altura; debe haber barras de apoyo y lavabos a 80 cms. de altura.

Habitaciones

Se debe contar con:

- Cuartos con superficie mínima de 26 metros cuadrados.
- Aparatos de TV color y canales en idioma castellano o idioma extranjero de mayor demanda.
- Si hay camas gemelas deben ser tamaño *queen size*.
- Protectores del colchón.
- Proporcionar un juego completo de sábanas y fundas.
- Agregar un cobertor y una colcha decorativa.
- Poner también una almohada y un cobertor extra.
- Debe haber un tocador-cómoda con espejo.
- Se debe contar con cabecera, buró y cesto de basura, en perfecto estado y que armonice con la decoración.
- Agregar silla o taburete para el tocador.
- Cortinas translúcidas y para obscurecer.
- El closet o ropero debe tener puertas e iluminación interior.

- Debe haber lámparas de iluminación en el acceso, en la cabecera o buró y naturalmente en el baño.
- El equipo de aire acondicionado, ya sea central o con control individual, debe funcionar perfectamente.
- En las puertas debe haber mirilla, paloma, cadena o pasador de seguridad y cerradura que se abra con llave o tarjeta electrónica únicamente por fuera.
- El teléfono (con directorio e instrucciones impresas para su uso) debe tener línea exterior automática digital por clave o por operadora.
- Debe haber lámparas en el tocador o credenza, en el lavabo y sobre la mesita para alimentos y bebidas (que debe existir en la habitación, con sillas, etcétera, por si se toman alimentos.)
- Proveer un espejo de cuerpo entero y un portamaletas de cualquier tipo.
- Una cubeta para hielo, un directorio bilingüe de servicios, papelería indispensable y bolsas de plástico para el servicio de lavandería.
- Los interruptores deben ser tipo escalera en acceso y cabecera.
- Deben tenerse servicios de lavandería con entrega en 24 horas; servicio de planchado en una hora y sistema de mensajes en cuartos y recepción.

Baño

Debe tener:

- Acabados finos en los muros y en los pisos.
- Mobiliario en perfecto estado.
- Taza sanitaria con cubierta.

- Lavabo con tocador y jabonera.
- Contacto eléctrico para uso de rasuradoras, secadoras de cabello, etcétera.
- Ducto de ventilación o ventanilla natural.
- Combinación de tina y regadera.
- Barra de seguridad en tina, así como tapete o tiras antiderrapantes.
- Cesto de basura.
- Espejo de aumento.
- Toalleros hechos de material resistente a la humedad.
- Puerta o cortina en regadera.
- Secadora de cabello.
- Portapañuelos desechables.
- Seis artículos de cortesía como mínimo, colocados en canastilla.
- Jabón facial y corporal, agua purificada embotellada o en instalación.
- Una toalla grande, una mediana y una toalla facial por persona.
- En hoteles de clasificación superior se debe colocar una bata de baño por persona.

Servicio e instalaciones para empleados

A los empleados se debe proveer de:

- Botiquín.
- Vestidores con casilleros individuales con llave, limpios, funcionales e higiénicos.
- Lavamanos con espejo.
- Sanitarios higiénicos, funcionales y limpios, con regadera y taza con cubierta.

- Comedor independiente, funcional, higiénico y limpio.
- Deben establecerse programas de capacitación a todos los niveles.

Reservaciones

- Al recibirse por teléfono, la contestación no debe tardar más de 5 segundos.
- El servicio de reservaciones debe prestarse ininterrumpidamente las 24 horas del día.
- Todo reservacionista debe saber informar acerca de tarifas, planes y políticas de reservaciones, así como políticas de llegada.
- Se debe informar al huésped si el hotel da transportación hotel-acropuerto-hotel, las distancias, servicios conexos, etcétera.
- Al confirmar una reservación, el empleado debe dar el número de registro y agradecer la llamada.

Recepcionista

- Debe dar amablemente la bienvenida al huésped.
- Debe realizar el registro en un lapso no mayor de 5 minutos, confirmando la tarifa, ubicación de su habitación y su localización; explicar además las políticas de entrada y salida.
- Durante la estancia del huésped debe darle sus mensajes telefónicos y dar la orden al capitán o botones para el manejo del equipaje.
- En este puesto debe haber dos personas dando servicio las 24 horas del día.
- Si no hay sistema de despertador automático, dar este servicio, llamando por su nombre al huésped, comuni-

cándose 5 minutos antes de la hora solicitada, dando temperatura y condiciones del tiempo.

Botones de entrada

Debe efectuar estas funciones:

- Dar amablemente la bienvenida al huésped.
- Llamar al huésped por su nombre.
- Manejar el equipaje con cuidado.
- Comentar al huésped los servicios y facilidades que ofrece el hotel.
- Explicar funcionamiento de apagadores, televisión y demás aparatos en el cuarto.
- Señalar salidas de emergencia o diagrama de rutas de evacuación.
- Abrir y cerrar las cortinas de la habitación.
- Colocar el equipaje en el maletero y no en la cama o en el piso.
- Ofrecer ayuda en caso de que le sea solicitada.
- Este servicio debe prestarse las 24 horas del día.

Botones de salida

Debe efectuar estas funciones:

- Acudir a cualquier llamado en un máximo de 5 minutos.
- Manejar el equipaje con cuidado.
- Revisar las habitaciones y los baños por si hubiera objetos olvidados.
- Ofrecerse a pedir taxis para los huéspedes.
- Este servicio debe prestarse las 24 horas del día.

Telefonista

Tiene estas obligaciones:

- Ofrecer traslado automático de llamadas dentro del hotel.
- Localizar a huéspedes que no estén en su habitación, pero que se suponga están dentro del hotel.
- Llamar por su nombre al huésped.
- Dar este servicio las 24 horas.

Camarista

Estas son sus obligaciones:

- Realizar con esmero y a profundidad el aseo diariamente.
- Cambiar sábanas y fundas diariamente, excepto cuando reciba indicaciones en contra.
- Cambiar vasos sucios, cerrar cortinas, limpiar ceniceros y basureros, así como toallas usadas.
- Secar lavamanos y tina.
- Prender la lámpara de noche.
- Reponer suministros usados a más del 50%.

Cajero (salida)

Funciones:

- Saludar cortésmente.
- Realizar el servicio de salida en no más de 5 minutos.
- Inquirir si la estancia del huésped fue satisfactoria.
- Presentar la cuenta en una carpeta o sobre; devolver la tarjeta de crédito o el cambio en efectivo en la mano del huésped y no ponerlas sobre el mostrador.
- Dar copia del folio al cliente, cuando lo solicite.

- Agradecer a todos los huéspedes por su estancia en el hotel, desearles buen viaje y pronto regreso.
- Este servicio se debe prestar durante las 24 horas.

Servicio en restaurante

- El personal debe estar uniformado; debe ser cordial, rápido y atento a cualquier solicitud. Debe servir alimentos y bebidas con la etiqueta de un servicio de primera.
- El capitán y los meseros deben conocer todos los platillos, las especialidades del día y saber describir los ingredientes y presentación de los mismos.
- En la presentación de la mesa, la loza debe ser uniforme y completa, sin deterioro visible o manchas.
- El menú debe estar impreso profesionalmente en papel u otro material acorde al concepto del lugar, sin correcciones o etiquetas sobrepuestas; si es posible, mostrarlo en carpeta de piel.
- Todo menú debe contener platillos fuertes, ensaladas, sopas, entradas, postres, bebidas y vinos, consignados en una lista de diez tipos, nacionales y extranjeros, para presentarse profesionalmente.
- Los platillos deben presentarse correctamente, de acuerdo a lo señalado en el menú y a la temperatura adecuada o al gusto del comensal.
- La mesa debe tener doble cubierta, así como cubiertos y servilletas, que deben ser de tela, así como el mantel.
- Debe colocarse siempre un adorno en el centro de la mesa, que puede ser de flores o cualquier otro material.
- Debe disponerse de 5 marcas de refrescos, 3 de cerveza, café de buena calidad, café descafeinado, agua mineral,

agua natural y 5 téis distintos, acompañando con crema, azúcar y sustituto del azúcar.

- El menú debe incluir alimentos dietéticos.
- Los postres deben presentarse en carrito.
- Si se da servicio a cuartos (*Room service*) el menú debe contener platos fuertes, sopas, ensaladas y postres; 5 marcas distintas de refrescos, 3 de cerveza, café de buena calidad, café descafeinado, 3 téis distintos, agua mineral, 5 vinos nacionales y 3 importados.
- En los desayunos se debe ofrecer algún periódico.
- El tiempo para el servicio de bebidas no debe exceder de 15 minutos y para alimentos 30 minutos.
- La cuenta del cliente se debe proporcionar en no más de 5 minutos.
- Debe permitirse transferir la cuenta del bar a la del restaurante.
- En la cuenta debe describirse claramente el consumo y el precio.
- La cuenta debe presentarse en una carpeta.

Portero

- Este empleado debe abrir la puerta del vehículo en que llegan los huéspedes.
- Debe dar amablemente la bienvenida y descargar el equipaje con cuidado, conduciendo luego a los huéspedes a la recepción.

Valet de estacionamiento

- Dará amablemente la bienvenida.

- Entregará el recibo o contraseña por el vehículo que recibe, o las instrucciones para reclamarlo.
- Estaciona el vehículo en lugar seguro.
- Reportará de inmediato el ingreso del vehículo e informará el lugar y número de cajón que ocupa.
- Informa si se cuenta con seguro de protección.
- Este servicio se proporciona las 24 horas.

Seguridad

- Debe existir en el hotel un sistema de alarma y uno contra incendio, proporcionando el equipo para combatirlo.
- Es necesario disponer de anuncios luminosos de emergencia en áreas cerradas y un instructivo de seguridad para los huéspedes.
- El personal debe tener un manual de emergencia.
- Es indispensable contar con detectores de humo en habitaciones y áreas públicas.

Otros establecimientos

Se debe contar con:

- Servicio de masaje.
- Servicio de vapor o sauna.
- Gimnasio con instructor capacitado.

Certificación de la norma

La Confederación de Cámaras Nacionales de Comercio, Servicios y Turismo concede el "Certificado de Calidad Turística de Lujo-Gran Turismo" al establecimiento que cumpla

con el 100% de los requisitos establecidos en esta norma y otorga el "Certificado de Calidad Turística de Lujo Cinco Estrellas" al que cumple con el 90% de ellos.

Como puede verse, la clasificación actual de los establecimientos de hospedaje no está sujeto a reglas muy estrictas y pueden darse casos en que la elasticidad de su aplicación sea aprovechada por muchos hoteles que sin merecerlo se autoconsideran en un nivel que no les corresponde.

Clasificación extranjera

Por ventaja cambiaria y cercanía, Estados Unidos es el país de donde procede el mayor número de turistas que se internan en México. Para sus ciudadanos la selección de hoteles mexicanos no representa mayor problema porque cuenta con miles de agencias de viajes de las que reciben asesoría, y además existe la American Automobile Association con domicilio principal en Hethrow, Florida, identificada como "AAA", que cuenta con más de 33 millones de socios y por cuenta propia ha hecho un sistema de clasificación, usando de uno (1) a cinco (5) diamantes, iguales en su representación gráfica a los de los naipes o barajas norteamericanas, tan populares en el mundo entero.

Esta asociación ha asignado a los hoteles mexicanos de 1 a 5 diamantes en las guías que publica, cuyo significado es como sigue:

- ◆ Alcanza los requerimientos básicos de la AAA para ser recomendado.
- ◆◆ Excede requerimientos mínimos de la AAA en algún aspecto físico y/o de operación.

- ◆◆◆ Excede significativamente los requerimientos de la AAA en muchas de las categorías físicas y operacionales. Ofrece instalaciones muy cómodas y atractivas.
- ◆◆◆◆ Excepcional; excede significativamente la mayoría de las categorías físicas y operacionales. Ofrece instalaciones lujosas, así como beneficios adicionales. Los gerentes, su personal, el personal de limpieza y de mantenimiento califican muy arriba del promedio normal.
- ◆◆◆◆◆ De excelencia reconocida; otorgado sólo a aquellos establecimientos extraordinarios que son ampliamente conocidos por una marcada superioridad en sus instalaciones, sus servicios y su ambiente en general.

TIPOS DE ALOJAMIENTO

Clasificación

Su clasificación depende del tipo de servicios de que puede disponer la persona alojada.

Albergue. Comúnmente con todas las instalaciones en un solo edificio. Localizado en centros vacacionales, de excursionismo, de pesca, playa, etcétera. Usualmente tiene servicio de alimentos y bebidas. A veces tiene baños en cada habitación. Estacionamiento normalmente en el exterior.

Apartamentos. Se aplica a establecimientos que generalmente están ubicados en destinos vacacionales y tienen por lo menos 50% de sus unidades equipadas con cocina, utensilios,

sala y una o más recámaras, aunque pueden ser habitaciones tipo estudio con cocina equipada que se puede aislar de las áreas de estar y de dormir.

Autohotel (nombre poco usual). Hotel con instalaciones y servicios similares a un hotel, pero con más recreación y más amplio estacionamiento en la propiedad o adyacente.

Bungalows o cabañas. Edificaciones separadas que normalmente contienen una sola unidad equipada con cocina, con o sin servicio de camaristas. Pueden tener sala separada de las recámaras o ser de más de una unidad por edificio, como los dúplex. El espacio para estacionarse generalmente está enfrente de cada unidad.

Centro vacacional. Se aplica a cualquier tipo básico. Tiene atmósfera vacacional y con frecuencia está alejado de las áreas urbanas. Ofrece amplias instalaciones recreativas en el terreno; puede estar inclinado a algunos intereses específicos, como el golf, tenis, pesca, etcétera. Las tarifas pueden incluir los alimentos bajo el plan americano o americano modificado.

Casa de huéspedes. Casa habitación donde el hospedaje se pacta por un tiempo más o menos largo; incluye servicio de comedor.

Condotel. Propiedad localizada en algún destino vacacional; puede aplicársele cualquier clasificación. Las unidades para huéspedes consisten en una recámara y una cocina separada y equipada con estufa y horno de gas o de microondas, refrigerador, utensilios de cocina, vajilla y cubiertos para el máximo admisible de personas que pueden ocupar la unidad. Se da ropa de cama limpia y servicio de camarista por lo menos dos veces a la semana.

Hacienda. Se caracteriza por estar dentro de antiguas casas grandes de exquisita arquitectura colonial, frecuente-

mente con apariencia de palacios europeos. Contrastan en sus modernos servicios de comedor, bebidas y entretenimiento.

Histórica. Hospedaje dentro de edificios restaurados, generalmente construidos antes de 1930, que reflejan el ambiente de épocas pasadas y su región circundante, habiendo participado en hechos históricos. Las habitaciones tienen todos los servicios modernos y cuarto de baño; usualmente manejados por empresas locales. Tienen servicio de alimentos y bebidas, pero poco espacio de estacionamiento.

Hotel balneario. Establecimiento de hospedaje construido cerca de manantiales de aguas curativas, con todos los servicios del hotel común.

Hotel metropolitano. Edificio situado dentro de las ciudades, en zonas urbanas y cercano a lugares de diversión como teatros, cines, museos, sitios históricos, etcétera.

Motel. Generalmente de un piso. Si hay servicio de alimentos, consiste en un pequeño comedor o una cafetería. Algunas veces tiene instalaciones recreativas como alberca y juegos infantiles. Amplio estacionamiento, usualmente a la puerta de la habitación.

Parador. Nombre del establecimiento muy parecido al motel. El nombre se usa mucho en España. Los hay en carreteras principalmente.

Trailer park. Terreno donde se tienen agua y energía eléctrica, para estacionar autos con remolque (casa móvil); conocidos en México como campamentos.

Planes de alojamiento

Independientemente del tipo o categoría de hotel de que se trate, el servicio se presta y se añade o no alimentación, por lo que debido al hecho de proporcionar alimentos, existen cuatro planes de alojamiento:

- a) Plan europeo. Sin alimentos.
- b) Plan continental. Con desayuno.
- c) Plan americano modificado. Desayuno y comida o cena (media pensión.)
- d) Plan americano. Con desayuno, comida y cena.