
CAPÍTULO 3

Habitaciones, camas y tarifas

Objetivos del capítulo

Al terminar este capítulo, usted deberá ser capaz de realizar las siguientes tareas:

- Analizar los factores que influyen sobre las tarifas de las habitaciones.
- Identificar las cuatro categorías básicas de tarifas, y señalar las características de cada categoría.
- Enumerar y hablar sobre las cinco principales categorías de habitaciones.
- Identificar los principales tipos de camas.
- Interpretar los códigos de las tarifas de las habitaciones.
- Analizar los siguientes tipos de tarifas: grupal, especial, corporativa, a gobierno, a militares, agentes, vendedores, tarifa comercial, paquete, fin de semana y promocional.
- Definir *plan familiar* y habitación disponible.
- Enumerar y analizar los cinco principales planes de alimentos.
- Hablar sobre la ubicación de las habitaciones y explicar su influencia sobre las tarifas.

Tipos de habitaciones y tarifas

El medio principal a través del cual gana dinero un hotel es mediante la venta de habitaciones. De alguna manera, cada uno de los empleados es responsable de colaborar con esta función, brindando una experiencia satisfactoria a cada huésped. Las personas que trabajan en el departamento de reservaciones y en la recepción influyen de manera más directa sobre las ventas de habitaciones.



En gran número de hoteles y moteles la habitación regular cuenta con dos camas matrimoniales y un televisor.

En la industria hotelera, no todas las habitaciones son iguales. Su tamaño, ubicación, tipo y tarifa varían de manera significativa no sólo entre un hotel y otro, sino con frecuencia también dentro del mismo hotel. Los costos en materia de bienes raíces y construcción son los factores básicos que determinan las tarifas de las habitaciones. Además de ello, el nivel de lujo, el tipo de camas y el número de huéspedes influyen sobre la tarifa diaria que se cobra al público.

Distintos hoteles de todo el mundo han creado numerosos términos, códigos y descripciones para representar los tipos de habitaciones y las tarifas para el público. Esto puede causar muchas confusiones. Por ejemplo, ¿una "doble" es una habitación para dos personas o una habitación con una cama matrimonial (doble)? ¿La tarifa para una habitación con una cama matrimonial es la misma, ya sea que la habitación la ocupe una persona o dos?

Con el adventimiento del sistema computarizado de reservaciones, se empezaron a estandarizar los tipos de habitaciones. Este capítulo expone métodos comunes para establecer las tarifas de las habitaciones, así como los factores que influyen sobre ellas.

Categorías de habitaciones

Un establecimiento típico de hospedaje cuenta con cuatro categorías de tarifas:

1. Tarifa *rack*

2. Tarifas grupales y de excursión
3. Tarifas especiales y promocionales
4. Tarifas de paquete

Tarifa rack

La **tarifa rack** del hotel son las tarifas normales para las habitaciones del hotel. Se basa en la categoría de la habitación, el tipo de cama y la ocupación. A menos que se especifique otra cosa, los huéspedes que solicitan una tarifa o información sobre reservaciones reciben la cotización de la tarifa *rack* del hotel, misma que se les cobra durante su estancia.

Tarifas grupales y de excursión

Una **tarifa grupal** es una tarifa con descuento que se aplica a una organización que ha reservado un gran número de habitaciones o que ha recibido un descuento por volumen a manera de anticipo por un gran número de reservaciones. Con excepción de los establecimientos que tienen índices de ocupación excepcionalmente elevados, las tarifas grupales de un hotel suelen ser más bajas que las tarifas *rack*, aunque no siempre es así. La aplicación de una tarifa grupal se extiende a una asociación comercial u organización fraterna que ha programado una junta, seminario o conferencia en el hotel. También se pueden ofrecer descuentos a operadores de excursiones a cambio del compromiso de adquirir un número mínimo de habitaciones a lo largo de un periodo establecido.

Tarifas especiales y promocionales

Muchos hoteles ofrecen un descuento denominado **tarifa especial o promocional**. Tales tarifas se ofrecen a viajeros corporativos, viajeros de comercio, personal militar, personal de líneas aéreas u otros clientes que visitan el hotel en forma repetida. También se pueden ofrecer tarifas especiales junto con una campaña publicitaria o promoción para alentar a los huéspedes a quedarse en el hotel durante periodos de poca actividad.

Por ejemplo, un hotel que normalmente experimenta una caída de ventas de habitaciones durante el fin de semana, podría ofrecer un paquete promocional especial que sea válido únicamente las noches de viernes y sábado.

Tarifas de paquetes

Las **tarifas de paquetes** son tarifas establecidas que se ofrecen al público junto con otros servicios, como un banquete o fiesta, el uso de las instalaciones recreativas o acceso a un evento especial. Por ejemplo, un típico paquete de golf incluye hospedaje y acceso al campo de golf. Un paquete para el "Superbowl"* podría incluir hospedaje, boletos para el partido y transporte hasta el estadio. Otros paquetes populares incluyen promociones para el fin de semana, luna de miel, tenis, buceo y Noche Vieja. La tarifa para el paquete suele ser más baja que la combinación de los componentes tarifas *rack*.

Factores que influyen sobre las tarifas

Las tarifas de un hotel se basan en factores tales como los costos de los bienes raíces y de construcción, la competencia y el monto de ingresos que se requiere para producir una ganancia. Además, las tarifas de las habitaciones tienen dos componentes básicos:

1. Categorías de las habitaciones, lo cual incluye la ocupación
2. Mobiliario (o camas)

Categorías de las habitaciones

Las **categorías tradicionales de las habitaciones** incluyen las siguientes:

- A De lujo, o tarifa máxima
- B Superior, o tarifa moderada
- C Normal, o tarifa mínima
- P Económica, o tarifa promocional
- SU Suite
- S Ocupación sencilla (principalmente fuera de Estados Unidos)
- D Ocupación doble (principalmente fuera de Estados Unidos)

De lujo

La **habitación de lujo**, o A, normalmente representa el cargo de una tarifa máxima por parte del hotel por una habitación de tamaño regular. Este tipo de habitación, por lo general, ofrece la mejor ubicación disponible en el hotel, con la mejor vista y el nivel más elevado de comodidad, mobiliario y decoración. Con frecuencia, las cortesías

* Juego de campeonato de las ligas profesionales de fútbol americano (N. del T.).

típicas incluyen bar o refrigerador completamente abastecido. Las camas suelen ser de tamaño *queen-size* o *king-size*.

Supertor

La habitación superior, o B, representa la tarifa moderada o media que cobra el hotel. Este tipo de habitación suele estar ubicado en la planta baja con una vista aceptable, y puede incluir una cama matrimonial, *queen-size* o *king-size*.

Normal

La habitación normal, o C, representa la tarifa mínima del hotel por una habitación de tamaño regular. Por lo general, cuentan con una o dos camas matrimoniales, una cama *queen-size* o dos camas individuales. Con frecuencia, las habitaciones que están en esta categoría ofrecen la vista menos atractiva y la ubicación menos cómoda del hotel.

Económica

Un hotel puede ofrecer una habitación económica, o P, con un precio inferior a la tarifa mínima normal. Este tipo de habitación puede estar reservado para situaciones de demanda excesiva, tarifas con descuento o promociones especiales. Las habitaciones que se ofrecen con esta tarifa pueden tener ciertos inconvenientes, como camas de menor tamaño o individuales, distribución poco usual o reducida, o una ubicación indeseable (por ejemplo, junto a la lavandería o la planta de saneamiento).

El viajante de comercio que se hospeda en una suite puede utilizar «l recibidor para realizar sus negocios.



Suite

Una **suite**, o SU, normalmente consta de dos o más habitaciones, por lo general una sala y un dormitorio. Una suite puede tener más de un dormitorio, o habitaciones adicionales como cocineta o sala de conferencias. Las cortesías tradicionales que se proporcionan con una suite incluyen bar y refrigerador abastecidos.

Tipos de camas

Además de la categoría de la habitación, la tarifa *rack* puede basarse en el tipo de camas que tiene la habitación. Las camas comúnmente se clasifican en cinco tipos:

- K Cama *king-size*
- Q Cama *queen-size*
- D Cama matrimonial (doble)
- T Camas gemelas o individuales.
- S Cama sencilla o individual

Por lo general, una **cama *king-size*** es el tamaño más grande de que se dispone, y tiene las mismas dimensiones que dos camas individuales juntas. Una habitación de lujo (A) o suite (SU) comúnmente cuenta con una o dos camas *king-size*.

Las camas *queen-size* son entre 10 y 25% más pequeñas que las camas *king-size*, pero un 25% más grandes que las camas matrimoniales normales.

Puede ocurrir que haya camas *queen-size* en una habitación de cualquier categoría; algunos hoteles no establecen distinción entre las camas *queen* y las matrimoniales.

La **cama matrimonial** normal es 25% más pequeña que una *queen*. Cualquier categoría de habitación puede ofrecer una o dos camas matrimoniales. En el mercado actual, la cama matrimonial se considera más apropiada para un adulto que para dos.

La **cama individual** normal tiene más o menos la mitad del tamaño que la cama *king* normal. Como regla, una habitación con camas individuales siempre tiene dos camas.

El término **cama individual** puede referirse a una habitación con una cama individual, o una cama de cualquier tamaño destinada únicamente para ocupación sencilla.

Códigos de las tarifas de las habitaciones

Con frecuencia, las tarifas de las habitaciones se identifican mediante un código que denota la categoría de la habitación, el número de camas

y el tipo de las mismas. Por ejemplo, la tarifa A1K representa una habitación de lujo (A) con una cama *king*. La figura 3-1 representa un inventario representativo de habitaciones, en el que se utilizan códigos para las tarifas de las habitaciones.

A continuación proporcionamos ejemplos adicionales de **códigos para tarifas de habitaciones**:

- A1Q Habitación de lujo (A) con una cama *queen*
- B2D Habitación superior (B) con dos camas matrimoniales
- B1Q Habitación superior (B) con una cama *queen*
- C2T Habitación regular (C) con dos camas individuales
- SU2K Suite (SU) con dos camas *king*
- P1S Habitación económica (P) con una cama sencilla

Además de las tarifas *rack* normales, comúnmente se utilizan los siguientes códigos para identificar las tarifas grupales, especiales y de descuento:

- GRP Tarifa grupal
- TUR Tarifa de excursión
- COR Tarifa corporativa
- MIL Tarifa para personal militar o de gobierno
- ACT Tarifa para agentes de viajes o personal de líneas aéreas

Figura 3-1 Ejemplo de un inventario representativo de tarifas, que incluye tarifas básicas, de excursión y grupales, así como promocionales y especiales. En este ejemplo, la económica (P1D) se utiliza para todas las tarifas *rack* de descuento, como son las tarifas corporativa, a agentes de viajes y de gobierno.

Inventario de tarifas (en dólares)

<i>Tipo de habitación</i>	<i>Ubicación</i>	<i>Descripción</i>	<i>Tarifa</i>
Tarifa rack			
SU2K	PS	Suite junto a la piscina	\$247.00
SU2K	2F	Suite 2o. piso	239.00
A1K	PS	De lujo junto a la piscina	189.00
B2Q	2F	Superior 2o. piso	179.00
B1Q	PB	Superior planta baja	179.00
C2D	2F	Regular 2o. piso	149.00
P1D	2F	Económica (o/descuento)*	89.00
Tarifas de excursión y grupales			
SU2K	2F	Convencion AAA	\$199.00
B2Q	2F	Convencion AAA	164.00
A1K	PS	Sun Holiday Tours	159.00
B1Q	PB	Sun Holiday Tours	148.00
B2Q	2F	Heartland Tours	151.00
Tarifas promocionales y especiales			
A1K	PS	Paq. fin de semana 2 noches	\$199.00
B2Q	2F	Especial de luna de miel	129.00

* *Utilizada para agentes, militares, gobierno y corporativa.*

Clasificaciones de las tarifas grupales

Las tarifas grupales entran en una de las clasificaciones que aparecen a continuación, o en ambas:

1. Descuentos a grupos y excursiones
2. Disponibilidad garantizada

Con frecuencia, las tarifas grupales son más bajas que las tarifas *rack* regulares del hotel, aunque esto no necesariamente ocurre siempre. Una tarifa grupal puede ser una tarifa por ocupación (basada en el número de personas que ocupan la habitación) o una tarifa fija (independiente del número de personas).

Descuentos a grupos y excursiones

El hotel puede ofrecer **descuentos a grupos y excursiones** para incrementar el porcentaje de ocupación global, o para mantener un nivel estable de ocupación durante todo el año. A cambio del compromiso de ocupar un cierto volumen de habitaciones, el grupo normalmente recibe un descuento.

Disponibilidad garantizada

Si el hotel normalmente cuenta con un nivel elevado de ocupación, la tarifa grupal puede ofrecer sólo la **disponibilidad garantizada** de un número predeterminado de habitaciones, sin brindar un descuento.

Tarifas especiales

La mayor parte de los hoteles ofrecen tarifas especiales de descuento a clientes con "estancias repetidas" o asociados de la industria, como agentes viajeros, personal militar y personal que trabaja en líneas aéreas o agencias de viajes.

Tarifa corporativa

Los agentes viajeros reciben trato preferencial como "el pan de cada día" del típico establecimiento de hospedaje comercial. Un programa de **tarifas corporativas** fomenta el intercambio comercial por parte de empleados que viajan en nombre de una compañía participante. Para obtener un descuento corporativo, puede ser que se le pida a la com-

pañía que garantice la ocupación de un número mínimo de habitaciones durante un periodo establecido, por ejemplo, durante 12 meses. Algunos hoteles ofrecen tarifas corporativas a cualquier viajero comercial auténtico, independientemente de la compañía para la cual trabaje.

Tarifa gubernamental

La **tarifa gubernamental** se extiende a empleados civiles del gobierno federal, usualmente con base en un contrato entre el hotel y un ministerio (departamento) o agencia específico. También se pueden ofrecer tarifas de descuento a cualquier empleado de gobierno con identificación válida, con el objeto de fomentar las estancias repetidas.

Tarifa militar

Con frecuencia la **tarifa militar** se extiende a integrantes de las fuerzas armadas, ya sea con base en un contrato o a manera de vehículo promocional para generar estancias repetidas.

Tarifa a agentes

La **tarifa a agentes** es la tarifa de descuento del hotel para agentes de viajes y personal de las líneas aéreas. Por lo general, la tarifa a agentes no es válida durante periodos en los que el hotel está completamente ocupado.

Tarifa a vendedores

Con frecuencia, las **tarifas a vendedores** preferenciales se extienden a representantes de ventas, quienes viajan durante la temporada baja, especialmente en hoteles y moteles para automovilistas.

Tarifa comercial local

El hotel también puede ofrecer una **tarifa comercial local**, la cual incluye un descuento y disponibilidad garantizada a negocios selectos de la comunidad local.

Tarifa diurna

La **tarifa diurna** se aplica a clientes que utilizan la habitación durante el día, sin pernoctar en ella.

Tarifas de paquete

Por lo general, las **tarifas de paquete** del hotel incluyen descuentos promocionales para fomentar la ocupación durante periodos de poca actividad o temporada baja, o para dar a conocer las instalaciones a prospectos de nuevos clientes. A continuación presentamos ejemplos de tipos de tarifas de paquete:

Tarifa de fin de semana

Comúnmente, un hotel comercial que depende de manera importante de los viajeros de comercio tiene un porcentaje bajo de ocupación durante los fines de semana. Se puede aplicar una tarifa de fin de semana especial para paquetes de fin de semana, que suelen comprender las noches del viernes, sábado y domingo. El paquete puede incluir ofertas en materia de alimentos y bebidas en el restaurante del hotel.

Tarifa promocional de paquete

Los resort con un alto nivel de actividad durante los fines de semana y los días festivos, con frecuencia experimentan una baja ocupación durante la semana. El hotel puede ofrecer una **tarifa promocional de paquete** durante estos periodos de baja actividad, basada normalmente en ocupación doble, para estancias de tres días a una semana. El paquete puede incluir ofertas en materia de alimentos y bebidas en el restaurante del hotel, o cortesías tales como fichas gratuitas para apuestas en el casino del mismo.

Otras políticas en materia de tarifas

El hotel puede contar con otros programas o políticas en materia de tarifas para situaciones especiales. A continuación presentamos algunos ejemplos:

Plan familiar

Un gran número de hoteles ofrece un **plan familiar** en el cual los niños menores de una edad especificada pueden quedarse sin cargo en la misma habitación con sus padres, utilizando las camas que se proporcionan. El cargo por habitación es el mismo de la tarifa aplicada para los padres únicamente, es decir, para uno o dos adultos. Si se requieren más camas, se puede aplicar un cargo por cada cama adicional. Si se requieren dos habitaciones, se cobrará la tarifa de ocupación sencilla para cada habitación.

Habitación disponible (*run of the house*)

Run of the house se refiere a la mejor habitación disponible en el momento del registro cuando el hotel no garantiza, o en ocasiones no puede hacerlo, un tipo particular de habitación, ubicación o cama. El hotel puede extender una tarifa especificada para cualquier habitación disponible, o simplemente garantizar la mejor habitación disponible a la tarifa vigente.

Habitaciones comunicadas

Las familias pueden ahorrar dinero hospedándose en una habitación, aprovechando las ventajas de las tarifas especiales de fin de semana y de los paquetes promocionales.

Por lo general, se ofrecen habitaciones contiguas con puertas, llamadas **habitaciones comunicadas**, con una tarifa ligeramente más elevada que la de las habitaciones independientes sin puertas entre sí o en distintas ubicaciones en el hotel.



Planes de alimentos

Además de la categoría de la habitación, el tipo de cama y la clase de tarifas, el precio de una habitación se ve afectada por el plan de alimentos. Los planes de alimentos tradicionalmente se clasifican en cinco categorías:

- EP Plan europeo
- AP Plan americano completo
- MAP Plan americano modificado
- CP Plan continental
- BB Plan *bed and breakfast* (cama y desayuno)

Los planes de alimentos se explican de la siguiente manera:

Plan europeo, EP

Bajo el **plan europeo**, los huéspedes deben pagar todos sus alimentos, ya que éstos no están incluidos en la tarifa diaria de la habitación.

Planes americanos, APs

Se ofrecen dos variaciones del **plan americano**:

En esta posada que ofrece cama y desayuno, se incluye un desayuno casero en el precio de la habitación.



AP Plan americano completo
 PAM Plan americano modificado

El plan americano completo incluye tres alimentos por día en la tarifa diaria de la habitación. Las bebidas alcohólicas no están incluidas y deben ser pagadas por separado por los huéspedes. El plan americano modificado incluye dos alimentos diarios (normalmente, desayuno estilo continental y cena) en la tarifa de la habitación. Un desayuno continental normalmente consiste de pan, jugo de frutas y café o té. Las bebidas alcohólicas no están incluidas en la tarifa.

Plan continental, CP

El **plan continental** incluye desayuno estilo continental en la tarifa diaria de la habitación.

Plan cama y desayuno (*bed and breakfast*, BB)

El **plan cama y desayuno (*bed and breakfast*)** incluye un desayuno completo en la tarifa diaria de la habitación.

Ubicación de las habitaciones

Las categorías de las tarifas de las habitaciones de lujo (máxima), superior (moderada) y regular (mínima) toman en consideración lo atractivo de la ubicación dentro del establecimiento. Por ejemplo, una habitación de lujo (A) se encuentra en la ubicación más atractiva del hotel: es el caso de una habitación con vista al mar o junto a la playa en un resort tropical. En contraste, una habitación regular (C) usualmente está ubicada en un sitio menos atractivo, por ejemplo, con vista al estacionamiento.

Las categorías enumeradas a continuación se emplean comúnmente para designar una ubicación específica de una habitación o la preferencia de un cliente:

Junto a la piscina, PS

Un cuarto junto a la piscina es una habitación que tiene vista a la piscina o está directamente junto a ella, por lo general en la planta baja. Las habitaciones que tienen vista al área de la piscina pero que no se encuentran en el mismo nivel no pertenecen a esta categoría. Desde el punto de vista técnico, una habitación junto a la piscina tiene acceso directo a ella desde la entrada de la habitación.



Debido al atractivo que ofrecen, las habitaciones con vista al mar y junto a la playa son más costosas que otras dentro del mismo hotel.

Junto a la playa, BF

Un cuarto junto a la playa es una habitación con vista a la playa o directamente contigua a ésta. Las habitaciones con vista a la playa, pero ubicadas en un nivel superior, se consideran con vista al mar, no como "junto a la playa". Una habitación junto a la playa debe ofrecer acceso directo y vista a la playa.

Vista al mar, OV

Un cuarto con vista al mar es una habitación que mira hacia el mar, completa o parcialmente, en cualquier nivel. Algunos hoteles ofrecen tarifas diferentes para habitaciones con vista al mar parcial y vista al mar completa. Además, se cobra una tarifa más elevada por una habitación que se abre a la planta baja.

Vista a la montaña, MV

Un cuarto con vista a la montaña es una habitación con vista completa o parcial de un paisaje montañoso atractivo, particularmente una formación o punto sobresaliente y poco usual o una pista para esquiar.



Parte del atractivo de gran número de hoteles y resort es la belleza del escenario que los rodea.

Vista al jardín, GV

Un cuarto con vista al jardín es una habitación con vista parcial o total de los jardines del hotel o de un jardín privado o compartido. Con frecuencia, en un hotel o resort de lujo, esta clasificación designa el hospedaje en la categoría más baja de tarifas.

Planta baja, PB

Esta clasificación denota hospedaje en una habitación ubicada en la planta baja. Por lo general, esta ubicación la solicitan personas de edad avanzada o clientes inválidos que tienen problemas para subir o bajar escaleras.

Instalaciones para inválidos, HC

Una habitación con instalaciones para inválidos es adecuada para huéspedes que tienen que usar sillas de ruedas o que están incapacitados de alguna otra manera. Suele estar cerca de un elevador (si se encuentra en otro nivel distinto de la planta baja) y contar con aditamentos especiales para inválidos en el cuarto de baño, como barras auxiliares, tinas para baño más bajas y camas más bajas para fácil acceso.