



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO

CENTRO UNIVERSITARIO UAEM ZUMPANGO

Licenciatura en Turismo

**“Descripción del Departamento de Recursos Humanos en el
Hotel Fiesta Inn Monterrey Valle”**

Tesina

Que para obtener el grado de Licenciado en Turismo

Presenta:

Tania Farrera Espinoza

Asesora:

M en A. Erika Karla Torres Rivero

Septiembre 2024



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO

CENTRO UNIVERSITARIO UAEM ZUMPANGO

Licenciatura en Turismo

**“Descripción del Departamento de Recursos Humanos en el
Hotel Fiesta Inn Monterrey Valle”**

Tesina

Que para obtener el grado de Licenciado en Turismo

Presenta:

Tania Farrera Espinoza

REVISORES:

Lic. en T. Delia Mena Pineda

M. en P.E. Claudia Marcela García Torres

Septiembre 2024



ÍNDICE

RESUMEN	5
ABSTRAC	6
INTRODUCCIÓN	7
CAPÍTULO 1 “MARCO CONCEPTUAL”	
1.1 Turismo	10
1.1.1. Turista.....	11
1.1.2 Excursionista	12
1.1.3 Visitante.....	13
1.2 Administración	14
1.2.1 Proceso administrativo.....	15
1.3. Empresa	16
1.3.1 Tipos de empresa.....	17
1.4 Empresa turística	20
1.4.1 Clasificación de Empresa turística	21
1.4.1.1 Traspotación	23
1.4.1.2 Alimentos y bebidas	24
1.4.1.3 Agencia de Viajes	29
1.4.1.4 Hotelería	35
1.4.1.5 Hospedaje	36
1.4.1.5.1 Clasificación.....	36
1.4.1.5.2 Organigrama y su clasificación.....	42
1.4.1.5.3 Departamentos	49
CAPÍTULO 2 “CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL HOTEL FIESTA INN MONTERREY VALLE”	
2.1 Antecedentes	59
2.2 Filosofía de la empresa	60
2.3 Logotipo.....	62
2.4 Hotel Fiesta Inn Monterrey Valle	63
2.5 Organigrama General.....	74
2.6 Departamentos	75
2.7 Organigrama del departamento de RH	76
2.8 Descripción de puestos.....	77



CAPÍTULO 3 “DESCRIPCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS EN EL HOTEL FIESTA INN MONTERREY VALLE”	
3.1 Proceso de reclutamiento	81
3.1.1 Publicación de vacantes.....	83
3.1.2 Entrevista de trabajo	85
3.1.3 Selección	87
3.1.4 Contratación	89
3.2 Capacitación.....	90
3.3 Nómina.....	92
3.3.1 Captura de incidencias	93
3.3.2 Timbrado de la nómina	94
3.4 Protección y cuidado de los colaboradores	95
3.4.1 Actividades de convivencias para colaboradores	97
3.5 Renuncia.....	100
3.6 Finiquito.....	101
CONCLUSIONES.....	105
RECOMENDACIONES	107
REFERENCIAS.....	107



RESUMEN

En el presente estudio se tiene el propósito de describir el departamento de recursos humanos en el Hotel Fiesta Inn Monterrey Valle.

En el Hotel Fiesta Inn Monterrey Valle se puede visualizar un problema en cuestión del funcionamiento del departamento de recursos humanos, debido a que, solo se encuentra dentro del hotel una persona a cargo de las funciones y responsabilidades y no se pueden llevar a cabo todas las funciones de manera eficiente debido a la falta del personal de apoyo.

Por ello se realizará una investigación donde se partirá desde los conceptos que engloba al turismo en general, posteriormente de establecer la noción que se encuentran dentro de la hotelería y finalmente poder realizar la descripción correctamente del departamento de recursos humanos, la relación que este tiene con las demás áreas que se encuentra dentro del hotel y cuál es la importancia, por ello se planteó una interrogante. ¿Cuál es la importancia de la descripción del departamento de recursos humanos en el Hotel Fiesta Inn Monterrey Valle?

Recursos humanos tiene un gran vínculo con cada uno de los colaboradores debido a que está relacionado con ellos para apoyarlos de tal forma que cumplan con sus actividades de una manera correcta, ofreciéndoles una capacitación constante; porque dentro de la hotelería se va originando un gran avance en cuanto a calidad de servicios y las exigencias que van presentando cada uno de los huéspedes, también los colaboradores pueden desarrollar mejor su papel con algunos incentivos o apoyos que ofrezca el hotel.

Finalmente el departamento de recursos humanos se ha hecho presente dentro de diversas organizaciones, con ello se identifica dentro de las empresas turísticas, debido a que lo ayuda a designar a prestadores de servicios que cumplan con las competencias y habilidades para desarrollarse dentro del ambiente laboral y ellos puedan ofrecer un servicio de manera eficiente.

Palabras Clave: Turismo, Empresa turística, Hotel, Departamento y Recursos Humanos.



ABSTRAC

The purpose of this study is to describe the Human Resources Department of the Fiesta Inn Monterrey Valle Hotel.

Therefore, a research will be carried out starting from the concepts that encompasses tourism in general and then to establish the notion that are within the hotel and finally to make the description of the human resources department correctly, the relationship that it has with other areas that are within the hotel and what is the importance, therefore a question was raised: What is the importance of the description of the Human Resources Department at Hotel Fiesta Inn Monterrey Valle?

The human resources department has a great bond with each of the collaborators because it is related to them to support in such a way that they fulfill their activities in a correct way, offering them constant training; because within the hotel industry there is a great advance in terms of quality of services and the demands that each of the guests present, also the collaborators can develop their role better with some incentives or support offered by the hotel.

Finally, the human resources department has been present in several organizations, and it is identified within the tourism companies, because it helps to appoint service providers that meet the competencies and skills to develop within the work environment and they can offer an efficient service.

Keywords: Tourism, Hospitality, Department and Human Resources.



INTRODUCCIÓN

El turismo es un fenómeno social, cultural y económico que realizan las personas designadas como turistas en donde practican actividades diferentes a las de su vida cotidiana dentro de un destino turístico.

Algunas dinámicas que se pueden realizar dentro del lugar que se visita pueden variar dependiendo del destino, por ejemplo, en playa se puede practicar el buceo, en turismo rural se puede hacer senderismo; esto por mencionar algunos. Otro factor del cual dependerán las experiencias será el motivo de viaje, porque puede ser por negocios, educativo o simplemente ocio.

Dentro del turismo también se habla de las diferentes empresas que se dedican a la prestación de bienes o servicios donde se puede encontrar al alojamiento, entretenimiento, agencias de viaje, transporte y por último las gastronómicas como los restaurantes. Y el factor humano se hace presente en todos aquellos prestadores de servicios de cada una de estas organizaciones.

El hospedaje, cuyo fin es facilitar y amenizar la estancia del cliente dentro del destino turístico, como se mencionó antes en el turismo. El hospedaje es un servicio que se dio desde tiempo atrás cuando los comerciantes se trasladaban de un lugar a otro para vender su mercancía y cuando se quedaban en el lugar se hospedaban en pequeñas posadas a cambio de dinero. La hotelería tiene como principal objetivo ofrecer un servicio de alojamiento de calidad para el huésped que se hospede, ya sea por motivos turísticos, negocios o empleo.

Para que este servicio suceda de manera eficiente, se involucran prestadores de servicios en hoteles como recepcionistas, cocineros, camaristas, auxiliares de limpieza y estos están a cargo por los gerentes de los departamentos del hotel, quienes tienen una gran relación con el departamento de Recursos Humanos, ya que él busca personas con perfiles adecuados para brindar un servicio de calidad.

Por lo tanto, el departamento de recursos humanos es de gran importancia dentro de la hotelería, porque es el encargado de administrar al personal que compone la



empresa y que ve por el bienestar de cada uno de ellos y con ello traer consigo el resultado positivo de ofrecer un servicio de calidad a cada uno de los huéspedes.

Esta investigación se hace con el objetivo de entender y comprender algunos conceptos que se encuentran dentro de la hotelería y también de los que componen recursos humanos.

La investigación está estructurada de la siguiente manera:

Capítulo 1 “Marco Conceptual”. Se describen cada uno de los conceptos que se encuentran dentro del turismo y la hotelería.

Capítulo 2 “Características Generales del Hotel Fiesta Inn Monterrey Valle”. Se abordan temas como los antecedentes e historia del hotel.

Capítulo 3 “Descripción del Departamento de Recursos Humanos del Hotel Fiesta Inn Monterrey Valle”. Aquí se presentan las actividades principales dentro del departamento de Recursos Humanos del hotel.

Por otro lado, se busca mostrar a los futuros prestadores de servicios la importancia de este departamento para poderse involucrar y tener más claro la función del área de recursos humanos. A la vez se ve cómo se puede relacionar en el sector turismo, ya que en algún momento se pensó que este no es muy importante en el sector, pero gracias a ello cada prestador puede realizar sus funciones de manera gratificante.



CAPÍTULO 1

“MARCO CONCEPTUAL”



1.1 Turismo

El desplazamiento de un destino a otro comenzó desde el inicio de la historia humana, ya que empezó siendo nómada por necesidad, porque buscaban un mejor refugio y como solventar su alimentación. Con el tiempo, este movimiento evolucionaba de manera que ya no emigraban por cuestiones de un mejor lugar para vivir y buscar alimentos, sino para satisfacer la necesidad de entretenimiento, fue ahí cuando se empezó a hacer viajes por placer o por negocios.

Hoy se conoce una ocupación utilizada por la mayoría de la población para salir de la zona de confort o rutina diaria, para realizar actividades de entretenimiento o placer, por ejemplo, talleres artesanales, paracaidismo o buceo, por mencionar algunos, también se puede presentar en las excursiones académicas para generar nuevos conocimientos a la sociedad estudiantil, a esto se le dio el nombre de turismo, una de las principales fuentes de ingresos en el país y del mundo.

A continuación, se presentarán algunas definiciones que abarca esta actividad para comprenderla mejor.

Según Perla Guerrero González y J. Roberto Ramos Mendoza el turismo es la *“Actividad humana que conlleva el deseo de satisfacer diversas motivaciones del turista, las cuales son variadas y sobre todo de carácter personal”*. (GONZALEZ & MENDOZA, 2014)

De acuerdo con la OMT (Organización Mundial del Turismo) el turismo *“Comprende todas aquellas actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo o inferior a un año natural, con fines de ocio, por negocios y otros motivos”*. (OMT, 2001)

Con base a el INEGI (Instituto Nacional de Estadística y Geografía el turismo) *“Es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual, normalmente por motivos de ocio”*. (INEGI, 2023)



Ahora se puede identificar al turismo como una actividad recreativa para relajarse, relacionarse con personas ajenas al entorno común, aprender una nueva lengua, de explorar y descubrir cosas, olores y sabores nuevos, como ampliar el conocimiento de algo desconocido y distracción de lo cotidiano para experimentar experiencias únicas e inolvidables.

Por otra parte, el turismo no se puede realizar sin turistas y la comunidad receptora, ya que las personas en su mayor parte dentro del turismo son las que le dan vida al destino turístico y a su vez es el que lo mantiene en constante preservación para que este siga creciendo, por eso en el siguiente concepto se darán a conocer algunas definiciones de lo que es el turista para algunos autores.

1.1.1. Turista

Para el turismo existen factores indispensables como el capital humano, ya que las personas lo mantienen en movimiento porque son el principal aportador económicamente y quienes ayudan a promover el destino turístico, estos individuos son conocidos como turista, por ello se abordarán definiciones para identificarlos.

De acuerdo con Morillo Moreno y Marysela Coromoto *“Los turistas son visitantes que pernoctan o permanecen, o cuya estancia es superior o igual a 24 horas en la localidad visitada, por razones de recreo, vacaciones, salud, estudio, religión, deportes o negocios”*. (MORENO & COROMOTO, 2011)

Como base en la RIET (Recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo) *“Un visitante (interno, receptor o emisor) se clasifica como turista (o visitante que pernocta) si su viaje incluye una pernoctación, o como visitante del día (o excursionista) en caso contrario”*. (RIET, 2010).

Como plantea Alfredo Francesch quien se basa en el autor Smith, el turista es *“Una persona que tiene tiempo libre en un momento determinado y lo utiliza para visitar voluntariamente algún lugar alejado de su lugar de residencia con objeto de cambiar de ambiente”*. (FRANCESCH, 2004)



De las definiciones anteriores se determina que el turista es la persona que le da vida al destino turístico debido a que su viaje es estar más de 24 horas en el lugar para poder realizar actividades recreativas diferentes a las cotidianas, esto siendo ya sea una vez al año o cuales sean las posibilidades de viajar a lugares y destinos turísticos.

También hay otros que realizan actividades turísticas dentro del sector turismo que son los excursionistas que son los que más realiza turismo, pero el que menos genera ingreso económico dentro del lugar por el tiempo en el que permanece en el destino, pero como no es menos importante en el turismo, ciertos autores expresan su concepto de excursionista.

1.1.2 Excursionista

Por otra parte, se tiene al excursionista que puede confundirse con el turista y visitante porque realizan actividades en común en cuestión de entretenimiento y se relacionan con el destino turístico, para ello se abordarán algunas definiciones para evitar confusión.

La FONTUR Colombia (Fondo Nacional de Turismo) describe que el excursionista es *“No residentes que sin pernoctar ingresan al país con un fin diferente al tránsito”*. (FONTUR COLOMBIA, 2022)

Según el Glosario de términos hoteleros, turísticos y relacionados, el excursionista es un *“Visitante de día o viajero ausente de su lugar de residencia habitual menos de 24 horas y que por tanto no incluye pernoctación, a diferencia del turista”*. (GLOSARIO DE TERMINOS HOTELEROS, TURISTICOS Y RELACIONADOS, 2016)

Empleando las palabras de la OMT (Organización Mundial del Turismo) el excursionista es *“Un visitante (interno, receptor o emisor) se clasifica como turista (o visitante que pernocta) si su viaje incluye una pernoctación, o como visitante del día (o excursionista) en caso contrario”*. (OMT, 2008)



En este sentido, se pueden encontrar significados de lo que es un excursionista, pero al final se llegará al punto de que es la persona que no se hospeda, pero está en el destino turístico menos de 24 horas, siendo el excursionista más común para practicar una actividad turística, como también se puede mencionar que es el que menos genera derrama económica ya que no se pasa más tiempo de lo mencionado.

Al final, el excursionista viaja con fines de distracción, pero no se quedará hospedado en su destino si no está por un tiempo para realizar actividades recreativas.

1.1.3 Visitante

Otro concepto que ayuda a entender que está compuesto el turismo, ya que, como pueden existir diversos tipos, hay personas que viajan para satisfacer su tiempo y ocio.

Montaner Montejano argumenta que el visitante es *“Cualquier persona que visita un país diferente de aquél en el cual tiene de ordinario su residencia, con fines distintos al de ejercer una ocupación remunerada en el país visitado”*. (MONTEJANO, 2016)

Empleando palabras de Entorno turístico el visitante son las *“Personas que viajan a un destino principal distinto al de su lugar de residencia, por una duración inferior a un año, con cualquier propósito, excepto aquel que implique ser empleado por una organización establecida en dicho lugar o país. Pueden ser visitantes nacionales cuando viajan dentro de su mismo país o visitantes internacionales cuando lo hacen fuera de su país de origen”*. (TURÍSTICO, 2022)

La Ley de Turismo del estado de Veracruz de Ignacio de la Llave describe que el visitante es *“Toda persona, ya sea turista o excursionista, que se desplaza a un lugar distinto al de su entorno habitual por una duración inferior a doce meses, y cuyo viaje no tenga como finalidad principal ejercer una actividad que se remunere en el lugar o país visitado”*. (LLAVE, 2023)



El visitante puede decirse que es quien viaja con fines de ocio y para remunerar en el lugar al que está visitando, puede durar más de 6 meses.

Para concluir con este concepto se menciona que el visitante no ayuda a la comunidad receptora si no se vuelve parte de ella, ya que mientras su estancia se mezcla con las costumbres y tradiciones del lugar en el que se podría volver residente a su vez genera un beneficio económico para sí mismo.

El turismo al considerarse un servicio, estos mismos requieren de un establecimiento, por lo que en cada uno se maneja una administración para llevar de manera eficiente y productiva los avances y resultados de la compañía, para ello se hablará de lo que es para tener más claro el concepto y lo que se realiza dentro de ella.

1.2 Administración

La administración, aunque es más considerada en otras actividades en el turismo no es la excepción, ya que es importante en este sector, porque ayuda a gestionar y a que las empresas del ramo turístico funcionen de la mejor manera por eso se mencionaran ciertas definiciones para saber más acerca de la administración.

Citando a Agustín Reyes Ponce *“La Administración es el conjunto sistemático de reglas para lograr la máxima eficiencia en las formas de estructurar y manejar un organismo social”*. (PONCE, 2007)

Chiavenato señala que la administración es *“El acto de administrar como planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar”*. (CHIAVENATO, 2006)

Como señalan Christian A Vera Álava, Walter I. Navas Bayona, Cristian R. Amén Chinga *“La administración es un instrumento encaminado a realizar tareas para conseguir objetivos propuestos en el manejo de los bienes de los gobiernos, empresas y de la gente, mediante la distribución oportuna de los diversos recursos que se tienen a disposición”*. (ÁLAVA et al, 2017)



Tras analizar las definiciones encontradas, se determina que la administración es fundamental, no solo para el turismo, sino para las compañías, porque impacta desde lo económico hasta lo social y asegura que se obtiene una estructura objetiva para definir y alcanzar los objetivos establecidos.

Para finalizar se determina que la administración es una herramienta para llevar una mejor organización, planificación y coordinación dentro de una sociedad y sea general o turística, esto para alcanzar el objetivo o propósito que determine la empresa.

1.2.1 Proceso administrativo

La administración trae consigo el proceso administrativo, que es el órgano de la administración para realizar eficazmente el logro del objetivo de la empresa, para ello se debe conocer el significado del proceso administrativo.

Empleando las palabras de Marín Portillo, Atencio Cárdenas *“El proceso administrativo comprende las actividades interrelacionadas de: planificación, organización, dirección y control de todas las actividades que implican relaciones humanas y tiempo”*. (PORTILLO & CÁRDENAS, 2008)

Como dice Tatiana Lasprilla López *“El proceso administrativo es un conjunto de fases o pasos a seguir para darle solución a un problema administrativo, en el encontraremos problemas de planeación, organización, dirección y control, para darle solución a esto tenemos que tener una buena planeación, un estudio previo y tener los objetivos bien claros para poder hacer el proceso lo menos difícil posible”*. (LÓPEZ, 2015)

Teniendo en cuenta a César Augusto Bernal Torres y Hernán Darío Sierra Arango *“El proceso administrativo es el proceso de planear (definir la misión, los objetivos y las estrategias para el logro de los respectivos objetivos a partir de las competencias y las exigencias del entorno), organizar (definir la estructura organizacional y los procedimientos, asignar recursos, etc.), dirigir (ejecutar lo planeado para lograr resultados previstos por la compañía) y controlar (evaluar y*



retroalimentar las actividades de la organización o compañía en función de lo planeado)". (SIERRA & BERNAL, 2008)

El proceso administrativo es la estructura para coordinar, dirigir y organizar los recursos de la compañía de manera eficiente para alcanzar las metas planteadas, así mismo en base a las definiciones encontradas se considera que es de suma importancia en las empresas debido a que con él se puede llegar al objetivo o propósito de una manera eficaz y sin complicaciones.

En conclusión, se determina que el proceso administrativo es un conjunto de pasos que se siguen para una correcta planificación, organización, dirección y control y lograr los objetivos de manera satisfactoria.

1.3. Empresa

El propósito de la empresa es generar un bien o un servicio que satisface necesidades, y eso genera el consumo, y por consecuencia se percibe un ingreso.

En relación con la administración y el proceso administrativo, se ponen en práctica estas actividades, ya que son las principales que permiten alcanzar la meta de las empresas.

Por ello se realizará una investigación sobre el significado de la palabra empresa para tener más claro este concepto.

Teniendo en cuenta la RAE (Real Academia Española) la empresa es una *"Unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos"*. (RAE, 2022)

Desde el punto de vista de Ivan Thompson *"La empresa es una entidad conformada básicamente por personas, aspiraciones, realizaciones, bienes materiales y capacidades técnicas y financieras; todo lo cual, le permite dedicarse a la producción y transformación de productos y/o la prestación de servicios para satisfacer necesidades y deseos existentes en la sociedad, con la finalidad de obtener una utilidad o beneficio"*. (THOMPSON, 2006)



La Editorial Etecé deduce que *“El concepto de empresa refiere a una organización o institución, que se dedica a la producción o prestación de bienes o servicios que son demandados por los consumidores; obteniendo de esta actividad un rédito económico, es decir, una ganancia”*. (EDITORIAL ETECÉ, 2021)

De lo anterior se determina que la empresa es una organización conformada por un grupo de personas con el propósito de vender un bien o servicio con fines económicos.

A la vez se determina que las organizaciones no llevan el mismo giro, por lo que existen clasificaciones para reconocer una con otra, por ello se identificaran los tipos de empresas de diversos sectores para mantener vivo el sector en que se encuentre designado.

1.3.1 Tipos de empresa

Cada una de las empresas tiene diferentes objetivos, metas y propósitos es por ello por lo que se origina una clasificación para comprender hacia donde va cada una de las organizaciones ahora bien las empresas se pueden clasificar de la siguiente manera como lo indica Gerardo Bautista Bautista:

“De acuerdo a su actividad o giro se pueden clasificar en

Empresas Industriales. - Son aquellas empresas cuya actividad primordial es la producción de bienes mediante la transformación y/o extracción de materias primas.

Empresas Comerciales. - Son aquellas que son intermediarias entre productor y consumidor; su función primordial es la compraventa de productos terminados.

Empresas de servicio. - Son aquellas que brindan un servicio a la comunidad y pueden tener o no fines lucrativos.

Los criterios anteriormente mencionados no son los únicos para determinar el tamaño de la empresa, pero si son las más usuales que se utilizan en campo empresarial, se pueden utilizar otros parámetros para su clasificación como son por



ejemplo el criterio económico, el criterio de constitución legal entre otros”.
(BAUTISTA, 2015)

Cada autor tiene una diferente clasificación por ello ahora Izzat Haykal define la clasificación de empresas de la siguiente manera:

“Según el tamaño de la empresa.

Este punto resulta ser otro pilar fundamental a la hora de decidir el tipo de empresa definitivo. Veamos las distintas clasificaciones según el tamaño que está representado por el número de trabajadores, principalmente.

Empresas micro

No superan los diez trabajadores en plantilla incluyendo a la persona fundadora de la empresa. Pueden llegar a ser organizaciones con potencial si se invierte en ellas, al considerarse ideas innovadoras con visión de futuro. Aquí encontramos a emprendedores y start-ups.

Pequeña empresa

En la pequeña empresa tenemos a uno de los modelos más corrientes a la hora de constituir una entidad de este tipo. De todas las clasificaciones, es la más común. Suele tener de entre 10 a 50 trabajadores, empresa de carácter familiar o de amistades de gran confianza que invierten un capital de sus propios recursos o ahorros. Bares, restaurantes, tienda de moda, etc.

Empresa mediana

Es la madre de todas las que conforman esta lista. Entran dentro de la etiqueta de “PYMES”, pequeñas y medianas empresas que configuran gran parte de la economía de cualquier país. Con un mínimo de 60 trabajadores y unos máximos que oscilan entre los 300 y 400, son estructuras sólidas y de gran éxito económico.

Grandes empresas

Claramente es la apuesta más arriesgada. Normalmente disponen de no menos de 300 empleados, una organización compleja y estructurada, y su objetivo final es



internacional el producto que se ofrece. El sector del lujo es un buen ejemplo de lo que es una gran empresa: joyería, relojería, sector de la automoción, franquicia de restaurantes, etc. (HAYKAL, 2018)

También José Francisco López plantea la siguiente clasificación de las empresas a su criterio como los anteriores:

“Dado que, como ya hemos dicho, lo que nos interesa es realizar distintas clasificaciones, vamos a citar las principales:

Según el tamaño:

- *Número de empleados.*
- *Cantidad de activos.*

Facturación.

- *Actividad que realiza:*
- *Producen bienes.*
- *Ofrecen servicios.*

Distinguiendo área geográfica:

- *Local.*
- *Regional.*
- *Nacional.*
- *Multinacional.*

Sector económico al que pertenecen:

- *Sector primario.*
- *Sector secundario.*
- *Sector terciario.*
- *Sector cuaternario.*
- *Sector quinario.*

Titularidad de la empresa:



- *Pública.*
- *Privada.*
- *Mixta.*

Forma jurídica:

- *Empresario individual o autónomo.*
- *Sociedad limitada.*
- *Sociedad anónima.*
- *Comunidad de bienes”.* (LÓPEZ, 2019)

Los autores tienen diferente la clasificación de las empresas, pero hay una que tienen en común y es por el tamaño, que es micro, pequeña, mediana y grande, que resalta más entre los 3 autores y no solo en ellos, si no en la vida cotidiana porque se encuentra desde pequeños negocios de comida, restaurantes, centros nocturnos, lugares emblemáticos de los destinos turísticos, hoteles, hasta corporativos y oficinas centrales.

Por último, la clasificación de las empresas trae consigo una organización en donde los identifica en qué tipo de empresa se está desarrollando y estos los ayuda para un crecimiento laboral.

1.4 Empresa turística

A partir de las definiciones de empresa se obtiene el concepto de empresa turística, que es la que ofrece servicios para el sector turismo y la hospitalidad de los turistas, este tipo de establecimientos ofrecen servicio de alojamiento, alimentos y bebidas y entretenimiento, pero para tener más claro se investigará para saber con exactitud que es. Enseguida se presentarán las definiciones de acuerdo con los siguientes autores:

Como expresa Miguel Corchero la empresa turística es *“Es una organización que tiene por objeto la producción y distribución de bienes y servicios, mediante la satisfacción de las necesidades de los hombres”.* (CORCHERO, 2008)



Desde el punto de vista de Indeed (Servicio Gratuito para el Empleo) *“Las empresas turísticas son aquellas que prestan servicios a personas que viajan fuera de su lugar de residencia por motivos como vacaciones, negocios, eventos sociales, etc. Este tipo de empresas generalmente se concentran en áreas como la planeación de viajes, alojamiento, transporte, alimentación, paseos guiados y entretenimiento”*. (INDEED, 2023)

Jesús Morales Domínguez expresa que *“Las empresas turísticas son aquellas que prestan servicios a los turistas, es decir, a las personas que viajan por motivos de ocio, negocios, eventos, etc.”*. (DOMÍNGUEZ, 2023)

Recapitulando lo anterior, se puede determinar que las empresas turísticas son organizaciones que ofrecen servicios como transporte, alojamiento, alimentos y entretenimiento para satisfacer al cliente en cuanto a comodidad y precios, en este caso al turista que viaja fuera de su lugar de residencia, ya sea para pasar un rato ameno, para conocer la cultura del destino, por cuestiones de negocios o también por recreación.

Finalmente, se señala que las compañías turísticas son importantes para el sector turismo porque ofrecen más de un servicio y ayuda a que la estancia del turista sea agradable y satisfactorio dentro del destino turístico.

1.4.1 Clasificación de Empresa turística

Las empresas de cualquier giro tienen una clasificación, como lo es el caso de las empresas turísticas, en este sentido se retoman las clasificaciones de algunos autores para una mejor comprensión.

Como lo señala Kassandra Ortega las empresas turísticas se pueden clasificar de la siguiente manera:

“La clasificación de las empresas turísticas está fuertemente relacionada con el conjunto de servicios que ofrezcan, por lo que las mismas se dividen en:



- *Empresas de alojamiento, como hoteles, hostales, turismo rural, camping o tiempo compartido.*
- *Empresas de entretenimiento, recreo y cultura. Aquí entran los museos, los parques temáticos, casinos, espacios deportivos, balnearios, entre otros.*
- *Empresas distribuidoras y organizativas, como agencias de viaje, visitas guiadas y operadores.*
- *Empresas de servicios financieros y seguros especializados para el sector del turismo.*
- *Empresas de transporte y auxiliares como las compañías aéreas, las marítimas y terrestres.*
- *Empresas comerciales y auxiliares. Se trata de aquellas empresas que se dedican a producir y/o comercializar bienes para el sector turístico.*
- *Empresas gastronómicas, es decir, cafeterías, restaurantes, catering, entre otros”. (ORTEGA, 2023)*

Alejandro Martínez enfatiza que *“En función de los servicios prestados, las empresas turísticas se clasifican en empresas de alojamiento, de restauración, de intermediación turística y, finalmente, de servicios complementarios”*. (MARTINEZ, 2023)

Desde la perspectiva de Carmen Lucia Ortiz Palacios *“Las empresas turísticas se pueden clasificar basándose en múltiples criterios. Se va a analizar los criterios más relevantes: el tamaño, el sector de actividad, el ámbito geográfico.*

- *Según su tamaño*
- *Según su actividad: Sector primario, Sector secundario y Sector terciario*
- *Según su ámbito geográfico: Locales, regionales, nacionales e internacionales”*. (ORTIZ, 2012)

Ya que el turismo es una actividad muy extensa, hay variaciones en su clasificación, ya que se realizan actividades y se hace la prestación de bienes y servicios turísticos.



De igual forma se puede determinar que la clasificación de las empresas turísticas es importante debido a que contribuye al desarrollo de otros segmentos dentro del destino turístico, generando una derrama económica como apoyo a la comunidad receptora y los prestadores de servicios.

Junto con las empresas turísticas viene el medio en que se llega a cada una, que es la transportación ya que es parte fundamental para llegar al destino turístico.

1.4.1.1 Transportación

Para poder dar pie a alguna actividad turística se encuentra presente el medio en el que trasladarán los turistas, público o privado e independiente de si será marítimo, terrestre o aéreo.

Asimismo, se dará una definición de los medios de transporte que se pueden llegar a presentar en la vida cotidiana o cuando se decida realizar un viaje con fines turísticos.

Desde el punto de vista de Juan Carlos Baca *“Los medios de transporte permiten al turista desplazarse desde su lugar de origen al lugar de destino, cuya finalidad es disfrutar del atractivo que motivó el viaje. Estos medios de transportación permiten el acceso al punto de destino, y pueden ser acuáticos, terrestres, aéreos o espaciales.*

Transporte Acuático

- *Este tipo de transporte puede ser, a su vez, marítimo, fluvial o lacustre.*
- *El servicio de transporte marítimo se presta mediante servicio regular, crucero, transoceánicos, transbordadores, embarcaciones deportivas y de recreo, de fletamiento, hidrofoil e hidrofívio.*
- *El servicio de transporte fluvial se presta mediante servicio regular, servicio turístico, botes recreativos, deportivos, y de fletamiento.*
- *El servicio de transporte lacustre se presta mediante servicio regular, servicio turístico, lanchas deportivas y de recreo, y de fletamiento.*

Transporte Terrestre



- *Los transportes terrestres se clasifican en:*
- *Ferrocarriles; servicio regular y turístico*
- *Autobuses; servicio regular, servicio turístico y de fletamiento para recorridos.*
- *Instalaciones con mecanismos especiales: funicular, teleférico.*
- *Casas rodantes; en renta o particulares*
- *Motocicletas; de renta y particulares*
- *Bicicletas; de renta y particulares*

Transporte aéreo

Presta servicio regular, turístico y de fletamiento; renta de aviones pequeños con o sin piloto, aviones particulares, helicópteros”. (BACA, 2013)

En conclusión, el tipo de transporte es importante al dirigirse al destino turístico, como se dijo antes el tipo de transporte a utilizar dependerá del sitio a visitar y así realizar una buena elección.

Junto con la transportación, también hay donde se encuentran algunos de los platillos más emblemáticos y típicos del destino turístico que se conocerá, para ello se mostrarán restaurantes donde se podrán descubrir alimentos y bebidas únicas del lugar.

1.4.1.2 Alimentos y bebidas

Actualmente se conoce infinidad de restaurantes que a su vez se desconoce que pertenece a una clasificación, a veces solo se llega al restaurante por recomendación, son muy pocas personas las que acuden a un restaurante por clasificación, así que se presentarán algunas clasificaciones de los lugares de alimentos y bebidas.

De acuerdo con el blog cursos de gastronomía los restaurantes se pueden clasificar de acuerdo con la categoría:

“Restaurante de lujo (5 tenedores)



Este tipo de restaurantes debe tener una organización eficaz y políticas internas y externas. La decoración de este tipo de restaurantes debe contar con los materiales de la mejor calidad: mesas, sillas, alfombras, cortinas, manteles, loza, cristalería, todo esto debe ser cuidadosamente elegido.

De la misma forma, los alimentos son de la mejor calidad, preparados al momento, escogidos a la carta y servidos a la mesa.

El precio va de acuerdo al servicio y la calidad de los platillos, es importante que cuenten con una carta de vinos bien seleccionada y variada.

Restaurante de primera clase (4 tenedores)

Estos restaurantes también son conocidos como full service, se diferencia de los de lujo porque su estrategia de venta es diferente, ofrece alimentos a la carta o en menú que puede presentar de 5 a 7 diferentes tiempos de servicio, además, cuenta con una variedad limitada de bebidas alcohólicas.

Mientras los restaurantes de cinco tenedores son muy exclusivos, los de cuatro son un poco más comunes, y son los que normalmente conocemos como un buen restaurante.

Restaurante de segunda clase (3 tenedores)

También se le conoce como restaurante turístico, se distingue de los dos anteriores porque no tiene un acceso especial para los empleados y proveedores, utilizan la misma que los clientes, pero en un horario donde no hay servicio.

El espacio de servicio es más restringido, su carta cuenta solo con seis tiempos: entremeses, sopas y cremas, verduras, huevos o pastas, especialidades de pescado, especialidades de carnes y postres, dulces, helados o fruta.

Restaurante de tercera clase (2 tenedores)

En este tipo de restaurantes solo se necesita tener insumos resistentes sin necesidad de ser lujosos, se pueden ofrecer hasta 4 entradas.



De igual forma, la entrada es compartida por clientes y personal, necesita tener baños para hombres y para mujeres.

Este sería considerado como un restaurante promedio, sin los lujos de restaurantes más finos, pero manteniendo una buena presentación y precios mucho más accesibles.

Restaurante de cuarta clase (1 tenedor)

En estos establecimientos debe estar separado el comedor de la cocina, solo ofrece un menú sencillo con al menos cuatro entradas. Vajilla, cristalería y mantelería sencillas, limpias y resistentes.

Los meseros no necesitan estar uniformados, solo muy bien aseados.

Esta es la clase de establecimiento más común y fácil de encontrar de todas, ya que la funcionalidad y accesibilidad es la prioridad, sin que pese tanto el lujo o la presentación”. (CURSOS GASTRONOMIA, 2023)

A juicio de Carmen Crespo la clasificación de restaurantes es:

“Una clasificación basada simplemente en el tipo de producto que se ofrece.

Vegetarianos. Y veganos. Una tendencia que va en aumento en estos últimos tiempos, sobre todo porque las nuevas generaciones comienzan a estar más sensibilizadas con el cuidado del medio ambiente y el ahorro de los recursos. Si te interesa este tema, puedes echar un vistazo a nuestro artículo sobre los alimentos plant-based.

De cocina internacional. Dependiendo del criterio de clasificación que eligiésemos, también podríamos denominarlos restaurantes temáticos. Aunque nosotros hemos preferido sacarlos de esa categoría, ya que entonces un restaurante con comida típica de una región específica de nuestro país también debería ser considerado temático.



Restaurante tradicional. Difícil de definir, puesto que englobaría a una buena parte de los restaurantes de nuestro territorio nacional. Pero si tuviéramos que hacerlo, nos referiríamos a aquellos que ofrecen comida típica de cualesquiera de las regiones, provincias o localidades que conforman nuestro país.

De comida rápida. Un modelo de negocio gastronómico importado del gigante americano que ha sabido adaptarse a prácticamente todos los gustos y culturas. Servicio y comida rápida por precios muy competitivos.

Fast casual. Una nueva tendencia que nace con la filosofía operativa de los fast food, pero ofreciendo comida aparentemente más saludable. Es decir, se mantiene el servicio de mostrador de los restaurantes de comida rápida, pero en lugar de hamburguesas o pollo frito, el menú suele constar de ensaladas, zumos naturales, crudités y similares.

Monoproducto. La característica definitoria de este tipo de restaurantes es que su cocina se basa en un producto central único. Por ejemplo, aquel que solo prepara platos con ave, el que únicamente sirve croquetas o aquel local que tan solo prepara tortillas. Si quieres saber más sobre los monoproducto, en auge en la actualidad, no te pierdas nuestro artículo sobre este modelo de negocio”. (CRESPO, 2022)

La Universidad Abierta y a Distancia de México plantea la clasificación de establecimientos de alimentos y bebidas de acuerdo con el tipo de servicio:

“El tipo de servicio que ofrece un restaurante le da el toque ambiental a un establecimiento; muestra la profesionalización y destreza que ofrece el personal del establecimiento a los comensales. Mientras más refinado y personalizado sea el servicio, el restaurante podrá catalogarse como más elegante.

Tradicional o convencional: el cliente se siente a la mesa y elige de la carta que le ofrece el maître o jefe de rango los platos que compondrán su comida. Esos platos son servidos por camareros del restaurante. Es posible considerar que dentro de este tipo de restaurante se encuentra lo siguiente:



- *De lujo: con comida internacional, servicio francés (la comida se lleva a la mesa en platos de plata adornados cuidadosamente; se muestra al comensal la fuente completa y luego se le permite que se sirva lo que guste en su plato; se pueden preparar ensaladas frente al comensal) y carta de vinos.*
- *De primera o tipo medio: comida internacional o nacional especializada sin servicio francés ni carta de vino.*
- *Cafeterías: establecimientos donde se sirven alimentos que se caracterizan por su servicio informal. Pueden tener variedad de alimentos y bebidas, principalmente tipos de café y té. Actualmente, este concepto tiene mucha aceptación, ya que tiene precios accesibles, además de que algunas cafeterías brindan una atmósfera confortable y proveen de servicios adicionales, como es el caso de Internet inalámbrico.*

Snack bar: este término anglosajón significa barra de tentempié; es decir, se vende comida ligera a un precio accesible y el servicio es informal; se utiliza mucho en Estados Unidos y es ideal para personas que no cuentan con mucho tiempo para tomar sus alimentos.

Fondas: son establecimientos donde se preparan antojitos mexicanos. El servicio es informal y los precios económicos; generalmente ofrecen desayunos y/o comidas corridas; es decir, un menú preelaborado donde el comensal sólo puede solicitar los platillos que se cocinaron ese día.

Bar: la palabra bar significa barra; su característica principal es la variedad de bebidas alcohólicas que se pueden preparar y el mobiliario que predomina es un mostrador que tiene sillas altas, donde los clientes pueden sentarse y pedir sus bebidas, además de disfrutar de un servicio y ambiente agradable. Hay diversos tipos de bares de acuerdo a las necesidades, preferencias y presupuestos de los clientes, incluso hay algunos que son temáticos. Un ejemplo son los bares que tienen decoración y música de alguna determinada década, o los que se especializan en deportes, como el sport bar.



Cantina: son establecimientos donde se sirven diferentes tipos de botanas y bebidas alcohólicas; es informal, y aunque el nombre normalmente se relaciona con lugares vulgares o de mala reputación, este concepto ha cambiado, ya que existen cantinas de diversas categorías, incluso algunas son familiares.

Centros nocturnos: los centros turísticos han intensificado su popularidad, éxito y mercado bien definido; han logrado excelentes ingresos, además de contribuir a la generación de empleos, en algunos casos difunden tradiciones y costumbres”. (UNADM, 2023)

Lo que se identifica de las clasificaciones planteadas es que las más comunes son las de servicio y producto, que ofrecen alimentos y bebidas como la de los tenedores y aunque no se conocen por su categoría si no por su nombre están presentes en la vida cotidiana.

También se reconoce la importancia de conocer algunos restaurantes y su clasificación porque para ciertas personas es importante saber en qué tipo de establecimiento consumen sus alimentos para que no se les quede mal sabor de boca y para otras personas es más importante conocer el platillo típico del lugar que visitan sin importar el tipo de establecimiento.

1.4.1.3 Agencia de Viajes

Las agencias de viajes son empresas del sector turismo porque es una de las principales que presta servicios y productos turísticos en el país y en el mundo, en los lugares más populares conocidos como destinos turísticos.

Se dará pie a definiciones según autores que delimitan diferentes puntos de vista de las agencias de viajes.

Guillermo Westreicher define que *“Una agencia de viajes es una empresa que se dedica a ofrecer y/o producir diversos servicios turísticos al público. Usualmente, actúan como intermediarias de otras firmas, caracterizándose por diseñar paquetes o planes que simplifican al cliente la organización de su itinerario”.*



También Westreicher determina la siguiente clasificación para las agencias de viajes.

“Existen varios tipos de agencias de viajes. Si las clasificamos según quién es su cliente tenemos:

Mayoristas: No tratan directamente con el cliente final, sino que desarrollan, a gran escala, un servicio que será ofrecido a través de una agencia minorista.

Minorista: Su actividad consiste en vender el servicio producido por un mayorista al cliente final, es decir, a la persona que va a adquirir el viaje.

Mixtas: Diseñan los productos turísticos y los venden directamente al cliente final, a través de su propia agencia minorista.

Asimismo, podemos distinguir entre:

Receptiva: Traen a sus clientes al lugar donde se encuentran, es decir, una agencia española que ofrece paquetes turísticos para viajar a España, por ejemplo.

Emisora: Envían a sus clientes a un sitio fuera de donde se encuentran. Por ejemplo, una empresa alemana que ofrece paquetes turísticos a Japón”. (WESTREICHER, 2022)

Empleando las palabras del sitio web Doblemente *“Son empresas cuyos servicios y productos están relacionados con la planificación, organización y venta de viajes.*

Suelen ofrecer alojamiento, reserva de vuelos, excursiones y otros servicios siempre relacionados con el hecho de viajar. En definitiva, su misión u objetivo es ayudar a los clientes a encontrar la mejor opción de viaje en función de sus necesidades y presupuesto”.

Junto con su definición de lo que es una agencia de viajes el sitio web Doblemente identifica la siguiente clasificación:

Agencias de viajes online



Se han convertido en la opción más popular entre la mayoría de viajeros porque son más baratas y puedes comparar precios, viajes, destinos y opiniones por tu cuenta.

En estas agencias el usuario puede reservar cualquier servicio o producto en cuestión de minutos y con tan solo unos clics desde el móvil o el ordenador, sin depender de un intermediario.

Algunos ejemplos de agencias de viaje en línea son Expedia o Booking.com.

Agencias de viaje minoristas

¿Recuerdas el típico establecimiento de barrio o pueblo con centenares de folletos de destinos?

Así son muchas agencias minoristas; pequeñas empresas con una cartera de proveedores muy definida a las que la gente acude para reservar sus vacaciones o escapadas en persona.

Además de hacer recomendaciones, ayudan a planificar el trayecto, reservar vuelos, alojamiento y actividades.

Agencias de viaje especializadas

Son agencias cuyos servicios se centran en un sector específico: cruceros, viajes de aventura, de negocios o de lujo, entre otros. Pueden tener ubicación física o presencia exclusivamente online

Agencias de viajes corporativas

Se dedican a los viajes de negocios y su objetivo es ayudar a las empresas a planificar y reservar las salidas de sus empleados.

Entre sus tareas podemos destacar desde negociar las tarifas de hotel o vuelos hasta crear un informe de gastos detallados.

BCD Travel o Carlson Wagonlit Travel son dos populares compañías de gestión de proyectos corporativos.

Agencias de viajes de incentivos



Son parecidas a las corporativas porque se dirigen al mismo público: las empresas y organizaciones.

Sin embargo, la principal diferencia entre ambas radica en que estas ponen el foco en la planificación y ejecución de viajes de incentivos.

Se trata de viajes con los que se obsequia a los empleados o a los clientes.

En este caso, la agencia es responsable de reservar el alojamiento, las actividades y otros detalles necesarios para que el viaje de incentivos sea un éxito.

Una de las prestaciones más destacadas de este tipo de agencias de viajes es la ayuda y atención en vivo durante todo el proceso, algo realmente útil si se producen cambios de última hora o emergencias.

También es habitual que ofrezcan otros servicios de valor para las empresas como la planificación de eventos o reuniones”. (DOBLEMENTE, 2023)

Desde el punto de vista de Florencia Ucha “Una agencia de viajes es aquella empresa privada que hace de intermediaria entre sus clientes y determinados proveedores del rubro viajes, tales como aerolíneas, hoteles, cruceros, entre otros, ofreciéndoles a los primeros mejores condiciones de contratación en los viajes que desean emprender”. (UCHA, 2010)

Por otra parte, está el sitio web Entorno Turístico el cual determina la siguiente clasificación de agencia de viajes.

“Enseguida se presentan las diferentes clasificaciones de estas empresas según dichos criterios:

En función del tipo de intermediación que llevan a cabo: mayoristas y minoristas

Según el tipo de intermediación que llevan a cabo en el proceso de distribución de viajes y turismo las agencias de viajes se clasifican en dos clases: mayoristas y detallistas (minoristas).

Las agencias de viajes mayoristas contratan en grandes volúmenes los servicios independientes de los proveedores de servicios turísticos (en especial de las líneas



aéreas y de los hoteles) por lo cual obtienen precios más bajos y preparan con ellos los paquetes turísticos que más tarde venden en el mercado a través de las agencias de viajes minoristas.

Por su parte, las agencias de viajes minoristas venden directamente al cliente final. Son intermediarias entre el cliente y los proveedores de los servicios independientes (líneas aéreas, hoteles, arrendadoras de autos y otros), y de quienes elaboran paquetes turísticos (mayoristas y tour operadoras), recibiendo por ello una comisión por parte de los proveedores.

De acuerdo con la orientación de sus actividades

De acuerdo con la actividad que desarrollan, las agencias de viajes se clasifican en tres tipos diferentes: emisoras receptoras y de actividad mixta.

Agencias de viajes emisoras

Orientan toda su actividad en el envío de viajeros hacia el exterior del lugar en donde están instaladas, razón por la cual se le llama también «agencias de viajes exportadoras» (en inglés a esta actividad desarrollada por las agencias se le conoce como outgoing).

Agencias de viajes receptoras

Se ocupan de traer turistas de otras áreas geográficas al lugar donde están localizadas. Por tanto, se les conoce como «agencias de viajes importadoras» (en inglés la actividad es conocida como incoming).

Agencias de viajes mixtas

Desarrollen sus actividades en ambos sentidos. Se estima que entre 20 y 30% de las agencias de viajes tienen este enfoque, el cual implica contar con una estructura organizacional que permita llevar a cabo en forma armónica ambas actividades.

De acuerdo con la forma como operan el negocio

De acuerdo con este criterio las agencias de viajes se clasifican en dos clases: físicas y virtuales.



Agencias de viajes físicas

Instaladas en un local para la atención al público, pueden ser a su vez de dos tipos:

Agencias de viajes propias: cuyas actividades sean planificadas, organizadas y conducidas por sus propios dueños.

Agencias de viajes franquiciadas: operan con una franquicia otorgada por una franquiciadora que le concede el derecho de explotar el negocio siguiendo ciertas prácticas comerciales. La franquicia le aporta a la agencia la marca, la imagen corporativa del negocio, el conocimiento (know how), los productos y la formación del personal, así como el plan de marketing y el sistema administrativo del negocio.

Agencias de viajes virtuales (OTAs)

Desarrollan sus actividades online y surgieron como consecuencia del avance en el uso de internet.

A pesar de que las agencias de viajes virtuales constituyen una amenaza para las agencias de viajes físicas o tradicionales, estas últimas tienen aún preferencia de un alto porcentaje de clientes debido a que los mismos pueden mantener un vínculo real con el personal de la agencia". (ENTORNO TURÍSTICO, 2020)

Analizando las definiciones anteriores las agencias de viajes podría decirse que es una de las empresas que hacen que el turista tenga un viaje extraordinario ya que ellas se encargan de organizar las experiencias, en una de ellas puede ser una luna de miel.

Por último, su clasificación es muy importante porque como se mostró, existen varios tipos de agencias de viajes y ayuda a saber cuál es la ideal para la organización del viaje que se quiere realizar, como también para el número de personas que viajaran, por ello es de suma importancia identificar la clasificación de las agencias de viajes para poder prevenir problemas antes, durante y finalmente en el viaje.



Otro punto que el turista identifica dentro de la agencia de viajes es si ofrecen hospedaje, por ese motivo se hablara de lo que es el hospedaje y su clasificación para poder identificar el adecuado al momento de arribar a un destino turístico o en su defecto para saber cuál es el que ofrece la agencia de viajes.

1.4.1.4 Hotelería

Dentro del turismo se encuentra la hotelería que es una rama que ofrece alojamiento y servicios relacionados a los huéspedes por ello se presentan definiciones para saber su significado.

Citando a la CESAE (Escuela de Negocios, Turismo y Dirección Hotelera) menciona que *“La hotelería o dirección hotelera es la traducción del anglicismo Hospitality Management, que se encarga de la gestión estratégica de los establecimientos hoteleros, turísticos, hosteleros y de aquellos establecimientos o empresas que se gestionen con una visión de servicio y experiencia de cliente, aunque su función principal no sea turística, como pueden ser marcas de lujo, eventos, casinos, tecnología aplicada a la gestión de hostelería, etc”*. (CESAE, 2022)

Así mismo la Real Academia Española (RAE) la hotelería es un *“Conjunto de servicios hoteleros”*. (RAE, 2023)

También la escuela International Online Education (EUROINNOVA) la hotelería es *“La rama del turismo que presta el servicio de alojamiento al turista, el hotel es un edificio equipado y planificado para albergar a las personas de manera temporal, sus servicios básicos incluyen una cama, un armario y un cuarto de baño. Otras prestaciones usuales son la televisión, una pequeña heladera y sillas en el cuarto mientras que otras instalaciones pueden ser de uso común para todos los huéspedes”*. (EUROINNOVA, 2024)

Se determina que la hotelería es la organización que gestiona, direcciona y administra la prestación del servicio de hospedaje y restauración para los turistas.

Por último la hotelería es diferente al hospedaje ya que este se encarga del alojamiento y servicios que se les prestan a los huéspedes, por ello a continuación se describirá lo que es hospedaje.



1.4.1.5 Hospedaje

El hospedaje se vuelve parte de la vida de los turistas al momento de comenzar un viaje, porque es el lugar donde descansa cuando tiene un gran día lleno de actividades extraordinarias.

Ahora se verá que es hospedaje según los siguientes autores

De acuerdo con Ana Gardey *“La noción de hospedaje se emplea para aludir al alojamiento que se le suministra a una persona. Un hospedaje, por lo tanto, puede ser una hostería, un hotel o un establecimiento similar”*. (GARDEY, 2019)

Según Cecilia Bembibre *“El término hospedaje hace referencia al servicio que se presta en situaciones turísticas y que consiste en permitir que una persona o grupo de personas acceda a un albergue a cambio de una tarifa. Bajo el mismo término también se puede designar al lugar específico de albergue, ya sea este una casa, un edificio, una cabaña o un departamento”*. (BEMBIBRE, 2010)

Desde el punto de vista de Datatur el hospedaje es un *“Servicio que ofrecen hoteles y establecimientos especializados para crear las condiciones adecuadas de estancia por una noche o más de los turistas o visitantes”*. (DATATUR, 2022)

Dentro de las definiciones acerca del hospedaje se reconoce que es aquel establecimiento que sirve como dormitorio o lugar de estancia por una o más noches, también es la manera de hacer sentir al huésped como si estuviera en su casa, ya que como se verá a continuación existe una clasificación de estos que brinda diferentes experiencias para cada uno de ellos dependiendo de sus necesidades.

1.4.1.5.1 Clasificación

Hoy en día se encuentran diversos tipos de alojamiento, el más común son los hoteles, pero existen aún más, a continuación, se presentarán algunas clasificaciones del hospedaje

Teniendo en cuenta la clasificación de Eroski Consumer la cual es la siguiente:



“Tipos y clasificación de establecimientos de hospedaje por característica y servicios

En el grupo de los hoteles se pueden distinguir tres modalidades:

Hoteles

Son establecimientos que facilitan alojamiento con o sin servicios complementarios, distintos de los correspondientes a cualquiera de las otras dos modalidades.

Hoteles-apartamentos: establecimientos que por su estructura y servicios disponen de las instalaciones adecuadas para la conservación, elaboración y consumo de alimentos dentro de la unidad del alojamiento.

Moteles: establecimientos situados en las proximidades de carreteras que facilitan alojamiento en departamentos con garaje y entrada independiente para estancias de corta duración.

Los hoteles se clasifican en cinco categorías identificadas por estrellas y en función del número de estrellas deben reunir una serie de características:

Los hoteles de cinco estrellas deben encontrarse en edificios que destaquen por sus condiciones de lujo y confort; las instalaciones generales del establecimiento, así como las particulares de las habitaciones, serán de óptima calidad y reunirán los adelantos más modernos de la técnica hotelera.

Los hoteles de cuatro estrellas deberán estar ubicados en edificios construidos con materiales de primera calidad que ofrezcan condiciones de alto confort y distinción; las instalaciones generales y de las habitaciones serán de excelente calidad.

Los hoteles de tres estrellas se instalarán en edificios que, sin ser lujosos, ofrezcan buenas condiciones de confort y sus instalaciones serán de primera calidad.

Los hoteles de dos estrellas ofrecerán a sus clientes, tanto por sus locales e instalaciones como por su mobiliario y equipo, las condiciones necesarias de calidad y confort.

Los hoteles de una estrella dispondrán de locales, mobiliario y equipos sencillos pero cuidados, ofreciendo un mínimo de comodidad.



Es obligatorio en todos los establecimientos hoteleros exhibir junto a la entrada principal una placa normalizada en la que figure el distintivo correspondiente al grupo y categoría.

Alojamientos de turismo rural

Vivienda de Turismo Rural, Casas Rurales, Vivienda turística de Alojamiento Rural, Alojamiento Rural Independiente, Vivienda Rural, Casa de Pagés, Casona Rural, Centro de Turismo Rural, Posada Real... estos son algunos de los nombres que reciben los populares “agroturismos”.

La principal diferencia entre casa rural, hotel rural y un apartamento rural es que la casa rural es un alojamiento rural en una edificación independiente que no da servicio, que tiene una cocina única y no siempre tiene baño en cada habitación. El hotel rural, sin embargo, sí que da servicio de restauración y limpieza a sus huéspedes y cada habitación tiene un baño. Por último, los apartamentos rurales se caracterizan porque no son edificaciones independientes, comparten la estructura con otros apartamentos rurales y no dan servicio a sus clientes.

Paradores

Esta es la clasificación de los paradores:

Paradores Esentia. Son los que se hallan en edificios históricos (monasterios, conventos...) que se han rehabilitado para transformarse en hoteles de lujo. Hay un total de 44 paradores esentia que se encuentran distribuidos por todo el país.

Paradores Civia. Paradores de España los califica como hoteles urbanos, como alojamientos para disfrutar en plena ciudad. Son una opción cuando se tiene que viajar por trabajo o cuando se quiera hacer un viaje cultural urbano.

Paradores Naturia. Son hoteles situados en plena naturaleza. Desde estos hoteles se puede disfrutar de acantilados, montañas como los Picos de Europa, y de las rutas de senderismo en Cantabria”. (EROSKI CONSUMER, 2023)



Como plantea SiteMinder la clasificación también puede ser según propiedad o gestión

“Otra forma de distinguir entre diferentes tipos de hoteles es por los tipos de gestión hotelera. Estas categorizaciones pueden utilizarse junto con las clasificaciones por estrellas o por servicios.

Hay tres tipos principales de categorías de gestión hotelera: propiedad, contrato de gestión y franquicia. Sin embargo, hay otras categorías de hoteles que hay que tener en cuenta, como los de multipropiedad y los condominios.

En propiedad

Esta categoría de hoteles se refiere a los establecimientos de propiedad y gestión independientes. Este tipo de negocio hotelero puede abarcar desde instalaciones residenciales hasta comerciales. También conocidos como hoteles «independientes» o «de un solo propietario», muchas veces son negocios familiares.

El nivel y el tamaño de los hoteles de propiedad exclusiva pueden variar. Tanto si tiene 50 habitaciones económicas como 1000 suites de lujo, puede incluirse en esta categoría siempre que sea de propiedad independiente y no forme parte de una empresa o cadena más amplia.

Contrato de gestión

Este tipo de hoteles están gestionados por empresas u organizaciones distintas de los propietarios. En virtud de este tipo de acuerdo, el propietario (o los propietarios) del hotel nombran a una empresa de gestión para que se haga cargo de las operaciones cotidianas del hotel, normalmente a largo plazo.

Franquicia/Cadenas hoteleras

Frecuentemente, se asume que las franquicias y las cadenas hoteleras son lo mismo. Aunque ambas pueden dar lugar a la existencia de una misma marca hotelera en cientos o miles de establecimientos, hay una diferencia fundamental.



Las cadenas hoteleras son en propiedad y están dirigidas por empresas. En estos casos, la empresa posee los derechos de la marca y todos los servicios y normas se regulan de acuerdo con una política corporativa. Por el contrario, las franquicias están gestionadas por propietarios de negocios individuales que han comprado los derechos para operar bajo el nombre de una marca más amplia.

Por lo general, el nivel de servicio y la estética de una determinada marca hotelera serán constantes en todos los establecimientos, independientemente de si se trata de una cadena o una franquicia. Sin embargo, en cuanto a la gestión financiera y los procedimientos operativos, un franquiciado puede pagar cánones a la corporación a cambio de publicidad, sistemas de reserva y otras necesidades operativas.

21 Multipropiedad

En términos generales, una multipropiedad es una propiedad compartida por varios interesados. Al comprar una multipropiedad, se comparte el coste de la propiedad con otros y, por tanto, se garantiza el acceso a la propiedad durante un porcentaje del año determinado.

En teoría, si la multipropiedad la comparten 12 propietarios, cada uno de ellos tiene acceso a ella durante un mes del año. Del mismo modo, si la multipropiedad la comparten 52 propietarios, cada uno de ellos tiene acceso a ella durante una semana del año. Cómo y cuándo se negocia este acceso depende del contrato de la multipropiedad.

Hay muchos tipos diferentes de contratos multipropiedad, pero las dos principales distinciones son si están escriturados o arrendados. Los contratos de multipropiedad significan que los propietarios compran una parte de la propiedad. Por tanto, comparten la responsabilidad del mantenimiento, etc. Los contratos de arrendamiento compartido significan que se está alquilando efectivamente el acceso a la propiedad y la escritura permanece con el complejo o el propietario.

Condominios



Un condominio es un edificio que está dividido en varias unidades que son de propiedad separada, a menudo con áreas comunes que son de propiedad conjunta de los propietarios o residentes. Un hotel en condominio es un edificio que se considera legalmente un condominio pero que se opera como hotel, proporcionando alquileres a corto plazo y servicios de recepción.

Gestionar o ser propietario de un hotel en condominio presenta complejidades legales, así como ventajas y desventajas. Sin embargo, generalmente están considerados como hoteles de lujo y, por lo tanto, pueden ser relativamente rentables”. (SITEMINDER, 2023)

Ileana Díaz Ortega menciona que otra clasificación es de acuerdo con su tamaño.

“Toma en cuenta el número de habitaciones que posee un hotel.

Pequeño: Menos de 149 Hab

Mediano: De 150 a 299 Hab

Grande: De 300 a 600 Hab

Muy Grande: Más de 600 Hab

Según la norma internacional. Hay países con diferentes criterios para establecer tamaños; por ejemplo, Salvador considera 5-50 habitaciones, pequeño: 51-100, mediano; 101 en adelante grande”. (ORTEGA, 2023)

Antes se expusieron clasificaciones de hospedaje y aunque la más común es la clasificación por estrellas, las otras siempre están presentes, por ejemplo, el establecimiento que más se ocupa es el motel, ya que es más barato en precios, pero en cuanto a servicios puede ser un hotel de cinco estrellas, por eso el tipo de hospedaje que elija dependerá de sus necesidades y dónde se encuentre.

En cuanto a la organización de una compañía, siempre existe un organigrama para identificar jerárquicamente los puestos y las áreas, también para conocer las funciones de cada uno de los que representan dentro de la organización o



establecimiento, por lo que se muestra el concepto y la clasificación de los organigramas empleados en las empresas según su giro.

1.4.1.5.2 Organigrama y su clasificación

En toda empresa existen organigramas para conocer el nivel jerárquico de los puestos que se encuentran dentro de ella, para elegirlo en la compañía se debe entender cómo se clasifican, para ello se exponen brevemente algunos conceptos y clasificaciones de organigramas que se pueden utilizar dentro del hospedaje.

Endalia (software de gestión de Recursos Humanos) señala que un organigrama *“Es una representación visual ordenada de las estructuras organizacionales que componen la entidad. Siguiendo los criterios establecidos por la dirección y por las políticas de RRHH, el organigrama posibilita identificar las cadenas de mando, cómo se agrupan las personas, bajo qué área o departamento y las funciones y vinculaciones jerárquicas de la plantilla”*, junto con la definición plantea la siguiente clasificación:

“Los modelos de organigrama de empresas

Los distintos modelos de organigrama están sujetos a la perspectiva de la compañía, por lo que es necesario realizar una evaluación de las necesidades organizativas para seleccionar la opción más adecuada en cada caso. A continuación, nos centramos en los más representativos y más utilizados en la actualidad:

Organigrama funcional o estructural

Es un organigrama vertical que configura la estructura organizativa a partir de las funciones.

Parte de un CEO o líder y, posteriormente, se divide en áreas o departamentos. Por ejemplo, el departamento Comercial agrupa a todos los especialistas en el departamento. Se plasma gráficamente de manera vertical.



Se ordena según las capacidades de cada empleado con el objetivo de que todas las áreas funcionen bajo el enfoque global de la empresa y evitar inconvenientes que afecten a la productividad. Si una compañía, no obstante, busca dinámicas laborales integradas, este organigrama no es la mejor opción debido a que, por su estructura marcada y jerárquica, existen ciertas barreras entre los departamentos y equipos.

Organigrama matricial

Esta estructura combina distribuciones verticales y horizontales. Por un lado, los puestos de trabajo y departamentos se dividen según las funciones. Y, por otro lado, se encuentran las divisiones de la organización. La jerarquía se divide en dos líneas independientes que cuentan con los mismos derechos.

La mayoría de los trabajadores estará en contacto continuo con ambas líneas. Gráficamente se representa con líneas verticales y horizontales que integran las áreas.

Organigrama lineal o vertical

Se considera el organigrama más clásico. Representa la estructura de arriba hacia abajo, el CEO o líder está en la parte superior y subordina el resto de las áreas y empleados. Es una estructura algo más rígida en cuanto a autoridad y responsabilidad.

El organigrama vertical es de los más utilizados debido a su sencillez y a que se basa en la jerarquía para desarrollar la distribución. Se adapta a organizaciones de distintos tamaños.

Organigrama horizontal

El organigrama horizontal se despliega de izquierda a derecha: las personas con mayor jerarquía aparecen en el extremo izquierdo y las siguientes escalas jerárquicas se van desplegando hacia la derecha.



Esta estructura aporta formalidad a la organización. Dependiendo de la comunicación y el tipo de relación entre las partes, incentiva los vínculos horizontales, fomentando una dinámica dialogística. Para ello, es recomendable el uso de encuestas de clima laboral que impulsen una cultura participativa.

Organigrama mixto

El organigrama mixto fusiona el organigrama horizontal y el vertical. Parte de un área principal que actúa como líder y se despliega de arriba hacia abajo con las diferentes áreas. De forma horizontal se despliegan los departamentos que componen cada área.

Este tipo de organigrama es común en organizaciones de gran tamaño, con elevado número de empleados y divisiones.

Organigrama circular

El organigrama circular tiene como eje de la estructura a la persona o departamento de mayor jerarquía. Y en torno a este se despliegan los demás componentes, de dentro hacia afuera.

Esta estructura evita las jerarquías directas y favorece la integración entre áreas”.
(ENDALIA, 2020)

A diferencia el Instituto Consorcio Clavijero deduce que “Los organigramas son representaciones gráficas de la estructura formal de una organización, que muestran las interrelaciones, funciones, niveles jerárquicos, obligaciones y la autoridad existente dentro de ella”, al mismo tiempo sugiere la siguiente clasificación:

“Los organigramas pueden clasificarse en:

Por su objetivo

- *Estructurales. Muestran sólo la estructura administrativa de la empresa.*
- *Funcionales. Indican en el cuerpo de la gráfica, además de las unidades y sus relaciones, las principales funciones de los departamentos.*



- *Especiales. Se destaca alguna característica.*

Por su área

- *Generales. Presentan toda la organización; se llaman también cartas maestras.*
- *Departamentales. Representan la organización de un departamento o sección.*

Por su contenido

- *Esquemáticos. Contienen sólo los órganos principales; se elaboran para el público, no contiene detalles.*
- *Analíticos. Más detallados y técnicos”. (INSTITUTO CONSORCIO CLAVIJERO, 2023)*

En cuanto Ivan Thompson define que *“Los organigramas son la representación gráfica de la estructura orgánica de una empresa u organización, que reflejan en forma esquemática, la posición de las áreas que la integran, sus niveles jerárquicos, líneas de autoridad y de asesoría”* así mismo propone la siguiente clasificación *“Basándome en las clasificaciones planteadas por Enrique B. Franklin (en su libro "Organización de Empresas") y Elio Rafael de Zuani (en su libro "Introducción a la Administración de Organizaciones"), pongo a consideración del lector la siguiente clasificación de organigramas: 1) por su naturaleza, 2) por su finalidad, 3) por su ámbito, 4) por su contenido y 5) por su presentación o disposición gráfica”*

1. POR SU NATURALEZA

Este grupo se divide en tres tipos de organigramas:

Microadministrativos: Corresponden a una sola organización, y pueden referirse a ella en forma global o mencionar alguna de las áreas que la conforman.

Macroadministrativos: Involucran a más de una organización.

Mesoadministrativos: Consideran una o más organizaciones de un mismo sector de actividad o ramo específico. Cabe señalar que el término mesoadministrativo



corresponde a una convención utilizada normalmente en el sector público, aunque también puede utilizarse en el sector privado.

2. POR SU FINALIDAD

Este grupo se divide en cuatro tipos de organigramas:

Informativo: Se denominan de este modo a los organigramas que se diseñan con el objetivo de ser puestos a disposición de todo público, es decir, como información accesible a personas no especializadas. Por ello, solo deben expresar las partes o unidades del modelo y sus relaciones de líneas y unidades asesoras, y ser graficados a nivel general cuando se trate de organizaciones de ciertas dimensiones.

Analítico: Este tipo de organigrama tiene por finalidad el análisis de determinados aspectos del comportamiento organizacional, como también de cierto tipo de información que presentada en un organigrama permite la ventaja de la visión macro o global de la misma, tales son los casos de análisis de un presupuesto, de la distribución de la planta de personal, de determinadas partidas de gastos, de remuneraciones, de relaciones informales, etc. Sus destinatarios son personas especializadas en el conocimiento de estos instrumentos y sus aplicaciones.

Formal: Se define como tal cuando representa el modelo de funcionamiento planificado o formal de una organización, y cuenta con el instrumento escrito de su aprobación. Así, por ejemplo, el organigrama de una Sociedad Anónima se considerará formal cuando el mismo haya sido aprobado por el Directorio de la S.A.

Informal: Se considera como tal, cuando representando su modelo planificado no cuenta todavía con el instrumento escrito de su aprobación.

3. POR SU ÁMBITO

Este grupo se divide en dos tipos de organigramas:

Generales: Contienen información representativa de una organización hasta determinado nivel jerárquico, según su magnitud y características. En el sector



público pueden abarcar hasta el nivel de dirección general o su equivalente, en tanto que en el sector privado suelen hacerlo hasta el nivel de departamento u oficina.

Específicos: Muestran en forma particular la estructura de un área de la organización.

4. POR SU CONTENIDO

Este grupo se divide en tres tipos de organigramas:

Integrales: Son representaciones gráficas de todas las unidades administrativas de una organización y sus relaciones de jerarquía o dependencia. Conviene anotar que los organigramas generales e integrales son equivalentes.

Funcionales: Incluyen las principales funciones que tienen asignadas, además de las unidades y sus interrelaciones. Este tipo de organigrama es de gran utilidad para capacitar al personal y presentar a la organización en forma general.

De puestos, plazas y unidades: Indican las necesidades en cuanto a puestos y el número de plazas existentes o necesarias para cada unidad consignada. También se incluyen los nombres de las personas que ocupan las plazas.

5. POR SU PRESENTACIÓN O DISPOSICIÓN GRÁFICA

Este grupo se divide en cinco tipos de organigramas:

Verticales: Presentan las unidades ramificadas de arriba abajo a partir del titular, en la parte superior, y desagregan los diferentes niveles jerárquicos en forma escalonada. Son los de uso más generalizado en la administración, por lo cual, los manuales de organización recomiendan su empleo.

Horizontales: Despliegan las unidades de izquierda a derecha y colocan al titular en el extremo izquierdo. Los niveles jerárquicos se ordenan en forma de columnas, en tanto que las relaciones entre las unidades se ordenan por líneas dispuestas horizontalmente.



Mixtos: Este tipo de organigrama utiliza combinaciones verticales y horizontales para ampliar las posibilidades de graficación. Se recomienda utilizarlos en el caso de organizaciones con un gran número de unidades en la base.

De Bloque: Son una variante de los verticales y tienen la particularidad de integrar un mayor número de unidades en espacios más reducidos. Por su cobertura, permiten que aparezcan unidades ubicadas en los últimos niveles jerárquicos.

Circulares: En este tipo de diseño gráfico, la unidad organizativa de mayor jerarquía se ubica en el centro de una serie de círculos concéntricos, cada uno de los cuales representa un nivel distinto de autoridad, que decrece desde el centro hacia los extremos, y el último círculo, o sea el más extenso, indica el menor nivel de jerarquía de autoridad. Las unidades de igual jerarquía se ubican sobre un mismo círculo, y las relaciones jerárquicas están indicadas por las líneas que unen las figuras”. (THOMPSON, 2023)

Los organigramas son importantes y útiles para empresas, entidades productivas, comerciales, administrativas, políticas, etcétera; quienes participan en su diseño y elaboración deben conocer los diferentes tipos de organigramas y sus características.

Antes se presentó el concepto y clasificación de los organigramas que puede manejar en una empresa, para poder identificar el adecuado a cada una y establecer el indicado en alguna empresa turística según su giro y actividades.

Finalmente saber el concepto y la clasificación de los organigramas ayuda a darse cuenta de que no solo existe un organigrama para una empresa si no que existen más de uno para un mejor funcionamiento, de la misma forma un organigrama incluye la representación de los departamentos dentro de un establecimiento, en este caso un hotel, para ello enseguida se proporcionan los departamentos dentro del hospedaje.



1.4.1.5.3 Departamentos

Dentro del hospedaje existen diversos departamentos que son los que ayudan a la funcionalidad del hotel, en algunos casos se dividen en administrativos y operativos, esto puede variar de acuerdo con el tamaño y tipo de hotel, ya que en ciertos hoteles pequeños se puede presentar que no se manejen los departamentos debido al poco personal que tiene, por ejemplo, en algunos moteles la misma persona que lleva las funciones de camarista lleva las ocupaciones de ama de llaves.

Teniendo en cuenta a Eva Lacalle, ella plantea los departamentos de un hotel como se muestra a continuación:

“Aunque parezca una obviedad, desde la recepción de un resort hasta el equipo de reservas de una gran cadena, es importante identificar, ordenar y controlar a la perfección todos esos departamentos para que trabajen correctamente por el bien de todo el engranaje

Pese a que pueden variar o fusionarse según la tipología de hotel o cadena, los departamentos de un hotel son por definición, unidades organizativas internas con funciones determinadas y concretas, que sumadas, hacen que funcione correctamente todo el sistema del hotel.

A continuación, te dejamos con los principales departamentos que debería tener un hotel, ordenados de manera jerárquica:



ELABORACIÓN PROPIA APARTIR DE LA INFORMACIÓN DE LA AUTORA LACALLE



Departamento de Dirección de un hotel

Como todo negocio, un hotel también necesita de una dirección y de un equipo que lidere las principales decisiones operativas de la empresa. Lo que sería una cabeza pensante que dirija y coordine a todos sus apéndices.

Es quizá un departamento poco vistoso para el huésped, pero esencial para el correcto funcionamiento del alojamiento. Sus funciones básicas son: la supervisión y gestión general de la selección del personal que trabajará en el hotel, de la ejecución de las estrategias comerciales u operativas, hasta la supervisión de la programación del mantenimiento general de las instalaciones, por citar algunas.

El tamaño de dicho departamento varía mucho en función de la envergadura del hotel en cuestión. Pero por lo general, siempre cuenta con: un director general, un jefe de operaciones, un jefe de recepción, un director de compras y ventas, un director de marketing, un director de mantenimiento, otro de seguridad, un gobernante o un jefe de TI (tecnologías de la información), entre otros.

Departamento de Gestión y Finanzas

Si alguien tiene que controlar la caja, los gastos y los beneficios repercutidos de la actividad del hotel, ese es claramente el departamento financiero.

Su tarea principal es la de administrar la contabilidad de la empresa, es decir, entradas y salidas del dinero que genera el hotel en su día a día. Entre sus tareas más habituales están: el pago de nóminas y de suministros, generar informes financieros, la tramitación de facturas y también la gestión y optimización de los ingresos provenientes de las ventas.

En definitiva, podría considerarse el departamento “gasolina”, puesto que gracias a su labor se activa el motor del vehículo.

Departamento de Ventas y Reservas de un hotel



Obviamente un hotel sin huéspedes no será nunca un hotel, por eso el equipo encargado de gestionar las reservas y ventas de habitaciones (u otros servicios) del hotel tiene un papel clave para la supervivencia del negocio.

Por un lado, al tratarse de una actividad económica, el principal objetivo del departamento de ventas y reservas de un hotel es el de aumentar al máximo posible las reservas y ventas de habitaciones, para incrementar de ese modo el revenue de la empresa.

Y, por último, además de buscar el máximo lucro, otra tarea importante de este departamento es la gestión eficaz de todas las reservas que se reciban en el hotel, por ejemplo, vía canales como los GDS y OTA's.

Departamento de Marketing de un hotel

En muchos hoteles, el departamento de marketing está fusionado con el de ventas, dado que su actividad es bastante parecida y están estrechamente relacionados.

Sin embargo, otros optan por dividirlos, puesto que las tareas de marketing están más enfocadas a la promoción y publicidad del producto o servicio. Así pues, sus responsables son los encargados de la proyección de las estrategias de publicidad que posicionen y ayuden a las ventas del hotel en el mercado.

Departamento de Recepción del hotel

Uno de los iconos más representativos de cualquier hotel es precisamente su recepción. Es la primera imagen e inicio del servicio, y, por lo tanto, una parte muy representativa de la actividad hotelera.

Como cara visible del hotel, este departamento es el encargado de, entre otras tareas: recibir a los huéspedes (con una sonrisa, mejor), gestionar entradas y salidas de clientes, dar información del hotel, coordinar la limpieza, etc.

Tanto los gerentes de recepción como el resto de los empleados deberán turnarse para dar servicio durante las 24 horas y 7 días que está abierto un hotel.

Departamento de Limpieza de un hotel



Efectivamente, la limpieza de un hotel es relevante. No solo porque en general sea un tema vital en cualquier alojamiento, sino también por la gran cantidad de habitaciones, cocinas, salas y empleados que deben coordinarse en la limpieza diaria de un hotel (y en tiempo récord). Según la envergadura, hasta hay hoteles que pueden tener personal destinado a limpiezas específicas (tipo piscinas de spa).

El departamento se subdivide en principalmente tres áreas: el/la gobernante, los supervisores de planta, espacios comunes o lavandería, y por último los asistentes de estos.

De entre sus funciones en cambio, además de la limpieza inherente de habitaciones, también están la lavandería, cocinas, la limpieza de espacios comunes y hacer controles de calidad.

Departamento de mantenimiento del hotel

Con tanto movimiento de huéspedes, visitantes y personal se hace imprescindible contar con uno/s responsable/s de mantenimiento en el hotel que pueda comprobar, arreglar o sustituir cualquier imprevisto técnico. Son las manitas de la empresa.

No obstante, algo que a veces no se tiene en cuenta, es que dicho departamento no solo actúa cuando algo sucede, sino que es el encargado precisamente de anticiparse a dichos desperfectos gracias a la programación de mantenimiento preventivo. Prevenir antes que arreglar.

Departamento de Alimentos y Bebidas del Hotel

Además de definirse como alojamiento, un hotel destaca por ser también un bar y un restaurante con un amplio horario de apertura. Desde el desayuno hasta los banquetes, pasando por la coctelería o el servicio de habitaciones, un hotel cuenta una ajetreada actividad del F&B (Food and Beverage en las siglas en inglés).

Tal frenesí lo controlan a diario camareros, cocineros, jefes de sala o jefe de cocina. Un departamento que parece complementario, pero es de los que más factura y caracteriza un hotel.



Departamento de Compras de un hotel

A bote pronto puede sonar que es el departamento que solo gasta. Pero su función es de gran valor porque es el encargado de supervisar todos los temas operativos del hotel. Es decir, de aprovisionar el hotel de todo aquello que haga falta para su funcionamiento, desde los amenities de la habitación, hasta el toner de la impresora del departamento de marketing.

Además, este departamento hace inventario, controles de calidad, negocia y gestiona contratos con proveedores para que se ajuste al presupuesto del hotel, mano a mano con el departamento directivo y el de finanzas.

Departamento de Planificación de Eventos

Sin duda, vender habitaciones es uno de los principales objetivos de cualquier hotel. Pero diversificar y complementar ese producto con otros también es un gran aporte económico que no hay que descartar.

Contar con salas para eventos (reuniones de empresa, comidas privadas, etc.) es un excelente plus para las finanzas del hotel, no solo por ser un servicio extra, sino porque fomenta que los huéspedes (sobre todo del segmento MICE) se acojan a paquetes de alojamiento más evento, como es el caso de congresos o convenciones, por ejemplo.

Es una sección que debe coordinarse bien con el departamento de reservas y los alimentos y bebidas.

Departamento de TI [Tecnologías de información] de un hotel

Aunque esté el último de la lista, puede que sea uno de los más importantes y que requiere de más inversión en los últimos tiempos. La tecnología avanza y también los hábitos de consumo (y trabajo), por lo que es imprescindible contar con un departamento que cubra esta necesidad de constante gestión y coordinación de la tecnologías e información.



Son los responsables y supervisores de todos los sistemas y programas informáticos que usa el hotel. Desde la programación de su mantenimiento, el funcionamiento de la conexión a internet, la tv de las habitaciones, o también, por ejemplo, la gestión del software de reservas u otros programas informáticos que se utilicen”

Departamento de Recursos Humanos del Hotel

El sector de la restauración y el turismo cuenta con mucha rotación de personal, ya sea por la estacionalidad de la actividad, como por la dificultad de encontrar y mantener al empleado.

Además de buscar los mejores candidatos, la gestión diaria de los recursos humanos de un hotel es asimismo una tarea laboriosa, porque hay que controlar contratos, bajas, programar horarios, festivos, etc. de la plantilla habitual". (LACALLE, 2023)

Los departamentos en un hotel se pueden dividir en operativos y administrativos, dependiendo del tipo de hotel y su tamaño, por ello es importante establecer los roles en cada uno para facilitar las tareas relacionadas con la operación del día para no tener inconvenientes para brindar el servicio al huésped.

Ahora que ya se tiene el conocimiento de los conceptos que engloba el turismo y al mismo tiempo en la hotelería, se dará paso a presentar los antecedentes y características del Hotel Fiesta Inn, también es necesario mencionar que puede que no se presenten todos, debido a que puede variar en los segmentos dentro del turismo.



CAPÍTULO 2

“CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL HOTEL FIESTA INN MONTERREY VALLE”



Ciertamente se ha escuchado hablar de un hotel Fiesta Inn en algún lugar de la Ciudad de México o en algún otro estado dentro de la República Mexicana, esto debido a que Grupo Posadas es uno de los líderes en hospedaje dentro de la hotelería por su gran trayectoria y cantidad de hoteles que tiene dentro de México. Es por ello por lo que se hablará de la historia de cómo comenzó este gran grupo.

2.1 Antecedentes

“Grupo Posadas, S.A. de C.V. se constituyó el 18 de abril de 1967, con la denominación original Promotora Mexicana de Hoteles, S.A. en México, Distrito Federal, con una duración de 99 años. La Compañía tiene su domicilio en Paseo de la Reforma no. 155 4º Piso, Colonia Lomas de Chapultepec, Código Postal 11000, México, D.F.

La Compañía tiene sus orígenes en 1967, cuando el Sr. Gastón Azcárraga Tamayo creó Promotora Mexicana de Hoteles, S.A. con el objetivo de participar en el sector turístico a través de la construcción y la operación de un hotel en el Distrito Federal, el Fiesta Palace, ahora conocido como Fiesta Americana Reforma. En 1969, Promotora Mexicana de Hoteles se asoció con Americana Hotels, una subsidiaria de American Airlines, para formar Operadora Mexicana de Hoteles, S.A. de C.V., una compañía mexicana que se creó para administrar propiedades hoteleras. El primer Fiesta Americana se abrió en 1979 en Puerto Vallarta.

La nueva faceta de la Compañía se remonta a 1982, cuando Promotora Mexicana de Hoteles, S.A. y el señor Gastón Azcárraga Tamayo compran el 50% del capital social de Posadas de México S.A. de C.V. Hoteles Fiesta Americana se denominaba originalmente Operadora Mexicana de Hoteles. Inicialmente, Posadas de México fue establecida en 1969 por Pratt Hotel Corporation, una compañía estadounidense, para la operación de las franquicias Holiday Inn en México. En 1990 Promotora Mexicana de Hoteles, compró el 50% restante de las acciones representativas del capital social de Posadas de México S.A. de C.V., y dicha compra permitió el surgimiento de la más grande compañía hotelera en México, con la operación de 13



hoteles, en ese entonces. Su objetivo principal era la administración de los Holiday Inn y la operación de los hoteles Fiesta Americana (“FA”).

A finales de los 80’s la industria hotelera mexicana estaba pasando por un período de saturación y la Compañía se dio cuenta que al administrar hoteles de terceros exportaba más reservaciones de las que obtenía. En consecuencia, la Compañía decidió enfocarse en el desarrollo de sus propias marcas (Fiesta Americana y Fiesta Inn (“FI”)), mientras continuaba con la operación de las franquicias de los Holiday Inn en algunos destinos viables.

En 1992, la Compañía cambió su nombre de Promotora Mexicana de Hoteles, S.A. de C.V. al actual Grupo Posadas, S.A. de C.V. En marzo de ese mismo año, la Compañía fue listada en la Bolsa Mexicana de Valores. En 1993 se comenzó a atacar el segmento de viajero de negocios con la apertura del primer Fiesta Inn en destinos de ciudad. En 1998 la Compañía comenzó su expansión en Sudamérica mediante la adquisición de la cadena Caesar Park, junto con los derechos sobre la marca en Latinoamérica. En el 2001, la Compañía abrió su primer hotel Caesar Business en Sao Paulo, Brasil.

La Compañía incursionó en el negocio de club vacacional en 1999 con la apertura del primer resort bajo la marca Fiesta Americana Vacation Club en Los Cabos, México. Desde entonces Posadas ha añadido un nuevo resort bajo este concepto en Cancún”. (GRUPO POSADAS, 2023)

2.2 Filosofía de la empresa

La filosofía de una compañía son aquellos valores, principios, misión y visión con los cuales ayudan a las empresas a tomar decisiones y acciones para un buen funcionamiento.

También refuerzan a llevar una buena relación de líder-colaborador y colaborador-cliente, esto con el único propósito de llegar a cumplir el objetivo principal de la corporación, es por ello por lo que al igual que su mayoría de compañías cuentan



con ella, el Hotel Fiesta Inn tiene una filosofía que la ha ayudado a mantenerse en el mercado como uno de los hoteles líderes en todo el territorio mexicano.

“MISIÓN

Ser la segunda casa de nuestros huéspedes

VISIÓN

Ser reconocidos como la empresa hotelera líder en la creación de experiencias memorables para todos nuestros clientes, impulsados por la pasión del mejor talento de la industria”. (GRUPO POSADAS, 2023)

VALORES

“RESPETO: Ser tolerante, abierto y comprensivo, reconociendo la dignidad de otras personas, grupos, medio ambiente, objetos, costumbres e ideas.

INTEGRIDAD: Conducirse correcta y congruentemente en la forma de pensar y actuar, para que el resultado sea el bien común.

PASIÓN: Hay una motivación interna que impulsa a hacer cosas con entrega, compromiso y entusiasmo.

SIMPLIFICACIÓN: La manera rápida, creativa, simple y enfocada de hacer que las cosas sucedan.



BUEN HUMOR: Es una actitud alegre y espíritu positivo que se permea a los demás”. (GRUPO POSADAS, 2023)

2.3 Logotipo

En el logo anterior de Fiesta Inn se podía apreciar la originalidad de ellos utilizando el color rojo representando la pasión por la hotelería y el gris representando la exclusividad que tiene, también se puede apreciar un sol arriba del nombre representando la claridad y el poder que tiene sobre el país esta marca, por otro lado, se aprecian las letras “MR” que significa marca registrada lo que puede otorgar tranquilidad al adquirir sus servicio



Enseguida se mostrará el logo actual de Fiesta Inn y se dará una descripción de los elementos que lo conforman.



“El logotipo es sencillo y elegante, en él se destaca su filosofía empresarial, maneja los colores rojo que representa energía, fuerza y pasión. En marketing se utiliza para llamar la atención y estimular la mente de los consumidores, por lo cual transmite un mensaje de energía, y café que implica estabilidad, protección, seguridad, ya que los tonos oscuros asocian seriedad, combinado con dorados nos evocan prestigio”. (GRUPO POSADAS, 2023)



FIESTA INN®
HOTELES BUSINESS CLASS

2.4 Hotel Fiesta Inn Monterrey Valle

Fiesta Inn Monterrey Valle abrió sus puertas en el año de 1994, es cuando inicia sus operaciones y desde entonces te brinda un nuevo concepto para que vivas una productiva e inolvidable estancia en espacios modernos y funcionales.

El hotel cuatro estrellas está ubicado en Avenida Lázaro Cárdenas, cerca de los principales corporativos: a 4 minutos de Plaza Valle Oriente, Plaza Fashion Dive, a 10 min del Centro de la Ciudad, Tecnológico de Monterrey y El EGAD. Se encuentra a 30 minutos del aeropuerto.

Las instalaciones cuentan con áreas de autoservicio y confortables salas tipo lounge con un completo equipo de cómputo, internet inalámbrico de alta velocidad y salas de juntas donde podrás trabajar cómodamente y sin distracciones. Esto lo convierte en la opción ideal para convenciones.

La amplitud de las 177 habitaciones ofrece lo necesario para continuar con tus proyectos y te consienten con detalles especiales que te aseguran un descanso pleno.

Las 177 habitaciones se dividen en:

64 habitaciones dobles (baño completo, 2 camas matrimoniales y un escritorio)



IMAGEN 1 HABITACIÓN DOBLE

105 habitaciones sencillas (1 cama King size, baño completo y escritorio)

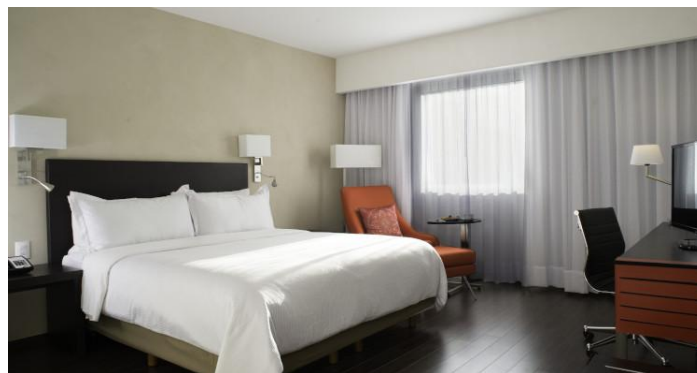


IMAGEN 2 HABITACIÓN SENCILLA

07 habitaciones junior suite (1 cama King size, una pequeña salita, baño completo y mesa)



IMAGEN 3 HABITACIÓN JUNIOR SUITE

Y 1 habitación para personas con discapacidad la cual se encuentra en el primer piso para mayor accesibilidad (2 camas matrimoniales, un baño completo acondicionado para personas con discapacidad y un escritorio)



IMAGEN 4 HABITACIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

A si mismo dispone del Centro Médico ABC, nuestro aliado en procesos y líder por más de 130 años en las mejores prácticas médicas es una institución dedicada al cuidado de la salud de sus pacientes que asesoró a POSADAS en la aplicación de protocolos de prevención, higiene y desinfección, para garantizar la seguridad de colaboradores y huéspedes.

El horario de check-in es a partir de las 15:00 horas.

El horario de check-out es a las 12:00 horas

SERVICIOS

Dentro del hotel Fiesta Inn Monterrey Valle se ofrecen los siguientes servicios los cuales ayudan al personal a ofrecer una estancia de calidad al huésped

- Gimnasio. El gimnasio tiene un horario de 7 am a 10 pm para los huéspedes debido a que no suelen usar el área en un horario determinado.
- Hotel libre de humo. El hotel fiesta Inn Monterrey Valle se rige dentro de la Ley General para el Control de Tabaco, que establece en su Capítulo III, artículos



del 26 al 29, las especificaciones para el consumo y Protección contra la Exposición al Humo de Tabaco, en donde a grandes rasgos es la prohibición del consumo del tabaco dentro y fuera de las áreas establecidas del hotel.

- Servicio al cuarto. El room service se maneja dentro de un horario de 6 am a 10 pm con la finalidad de establecer una mayor comodidad al huésped que así lo requiera ofreciéndole el servicio que él solicite, ya sea de alimentos y bebidas o amenidades.
- Salas de Juntas. En el hotel hay 4 salas de juntas, que ofrecen un lugar amplio y cómodo para reuniones de trabajo, ya sean individuales o grupales.
- B-ON. El área de B-ON ofrece un lugar amplio donde se encuentran computadores para el uso de los clientes para terminar algún pendiente.
- Salones para juntas y eventos. El Centro de Negocios del hotel ofrece computadoras e internet de alta velocidad e inalámbrico, así como 5 salones de juntas con aire acondicionado y adaptable a las necesidades de los eventos. Cada salón está equipado con pintarrón, pantalla eléctrica y servicios con costo adicional como rotafolios, proyector y Coffe Break, todo, con atención personalizada de un equipo profesional en grupos y convenciones.
- Restaurante. Fiesta Inn Monterrey Valle cuenta con un restaurante abierto de las 6:00 horas hasta las 23:00 horas que ofrece una excelente alternativa para desayunos, comidas y cenas. Además, que se puede disfrutar de desayunos buffet todos los días.



Fiesta Inn quiere que te desconectes y te diviertas. Vive la experiencia de conocer todas las atracciones de este hermoso destino Monterrey. Por ello en la siguiente tabla se presentan algunas de ellas.


CONTACTO DEL HOTEL FIESTA INN MONTERREY VALLE



Tel.: +52 (81) 83.99.15.00





A continuación se presenta un cuadro en donde se describirán las atracciones y actividades que puede realizar el huésped en los destinos que se encuentran cerca del hotel estableciendo precios y horarios para disfrutar de cada uno.


ATRACCIONES		
LUGAR	DESCRIPCIÓN	IMAGEN
<p>CENTRO COMERCIAL PLAZA SAN AGUSTÍN MONTERREY</p>	<p>Este destino de compras alberga más de 150 tiendas de marcas exclusivas nacionales e internacionales, famosos restaurantes y un cine para para alcanzar un máximo grado de entretenimiento.</p> <p>Dirección. 222 avenida Real San Agustín 66260 Monterrey México</p> <p>Al ser una plaza comercial la entrada es gratuita</p> <p>Horarios</p> <p>De lunes a domingo de 10:00 a 22:00 hrs.</p>	
<p>MUSEO MARCO (Museo de Arte Contemporáneo de Monterrey)</p>	<p>Visita el icónico museo de arte contemporáneo de Monterrey. Tiene una colección permanente de pinturas, esculturas, instalaciones y obras de arte creadas por artistas mexicanos y latinoamericanos.</p> <p>Horarios y costos</p>	

	<p>Abierto al público los martes, jueves, viernes, sábados y domingos de 10:00 a 18:00 hrs. Miércoles de 10:00 a 20:00 hrs. Entrada general: \$90 Estudiantes con credencial, adultos mayores con credencial del INAPAM y niños de 5 a 12 años: \$60 Menores de 5 años: entrada libre Miércoles y domingo: entrada libre</p>	
<p>BASÍLICA DE GUADALUPE MONTERREY</p>	<p>Conoce una de las basílicas más impresionantes del norte de México que está dedicada a Nuestra Señora de Guadalupe. Aprecia su arquitectura y sus detalles: alberga cincuenta y cinco coronas de oro en su interior</p> <p>Dirección. Guanajuato 715, Independencia, 64720 Monterrey, N.L.</p> <p>La entrada a la Basílica es gratuita, solo se da una donación voluntaria para el mantenimiento.</p>	

	<p>Horarios</p> <p>De lunes a Domingo de 7:00 a 20:00 hrs</p>	
<p>MUSEO METROPOLITANO DE MONTERREY</p>	<p>Conoce el Museo que transmite la esencia de Monterrey. Hoy exhibe toda la riqueza histórica de la ciudad, sus salas de exposiciones muestran un gran valor artístico y cultural.</p> <p>Dirección. Zaragoza Sur s/n Centro CP 64000 Monterrey, Monterrey, Nuevo León</p> <p>Horarios y costos Martes a domingo de 10:00 a 18:00 hrs Entrada libre.</p>	
<p>MACROPLAZA</p>	<p>Conoce la Macroplaza, uno de los lugares más emblemáticos de Monterrey. Cuenta con una extensión de 40 hectáreas donde se puede admirar monumentos históricos, edificios coloniales y hermosas fuentes. Además, podrás dar un recorrido por las hermosas</p>	

	<p>áreas verdes que dan un toque natural y armonioso al lugar.</p> <p>Dirección. 5 de mayo, Zaragoza, Zuazua y Constitución Zona Centro Monterrey, Nuevo León</p> <p>La entrada es libre ya que es lugar al aire libre y por ese motivo no cuenta con horarios de visita</p>	
<p>PABELLÓN M</p>	<p>El Pabellón M es un moderno espacio para los mejores eventos en vivo. Conoce el lugar de última generación de la vida cultural de Monterrey. Sin duda, un lugar icónico para el entretenimiento de personas de todas las edades.</p> <p>Dirección. Av. Constitución, entre Juárez y Garibaldi, Col. Centro, Monterrey, N.L. México 64000</p> <p>HORARIO: De lunes a domingo de 8:00 a 23:00 hrs</p>	

	<p>La entrada es libre y gratuita ya que la parte inferior es una plaza no hay un costo por acceder, al menos que se vaya a algún evento dentro de la torre el costo es el del evento.</p>	
<p>PARQUE FUNDIDORA Y CINTERMEX</p>	<p>Déjate maravillar por la notable arquitectura del Parque Fundidora y CINTERMEX. Este majestuoso recinto alberga una variedad de eventos, desde pequeñas reuniones hasta grandes conferencias, fiestas, presentaciones de premios, entre otros eventos de gran categoría.</p> <p>Dirección. Avenida Fundidora y, Adolfo Prieto S/N, Obrera, 64010 Monterrey, N.L</p> <p>Horarios De lunes a domingo de 6:00 a 22:00 hrs</p> <p>La entrada al parque es gratuita y las actividades que se pueden realizar dentro de ellas algunas si cuentan con algún costo y otras no.</p>	

<p>ARENA MONTERREY</p>	<p>Asiste a un espectáculo en la Arena Monterrey. Este recinto es un estadio techado usado tanto para eventos deportivos como para futbol rápido o basquetbol, así como para espectáculos y conciertos en vivo.</p> <p>Dirección. Av. Francisco I. Madero 2500, Centro, 64010 Monterrey, N.L.</p> <p>El horario de acceso y el costo dependerá del evento al que se asista.</p>	
-----------------------------------	---	---



2.5 Organigrama General

Como se mencionó en el primer capítulo dentro de toda organización existen organigramas para demostrar la jerarquización y que puestos hay dentro de ellas, por ello se creó el siguiente organigrama general para el hotel Fiesta Inn Monterrey Valle.

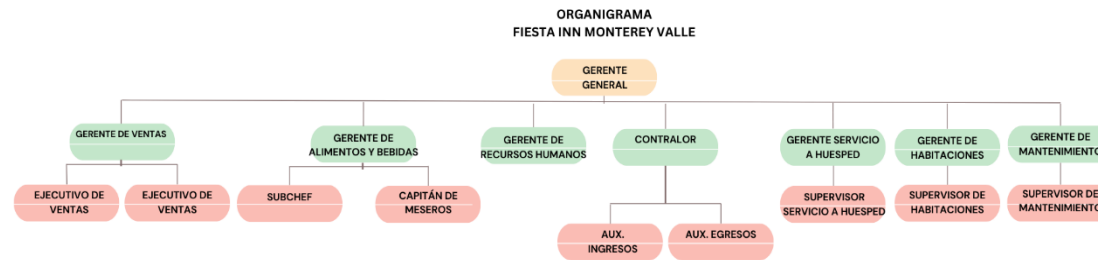


IMAGEN 5 ORGANIGRAMA GENERAL DEL HOTEL, CREACIÓN PROPIA



2.6 Departamentos

Dentro del hotel Fiesta Inn Monterrey Valle, se encuentran los siguientes departamentos que le dan la función al hotel desde administrativamente hasta operativamente:

- **Departamento de Gerencia.** Es aquel departamento líder para las demás áreas, a la vez para tomar decisiones importantes para el mejor funcionamiento del hotel.
- **Departamento de Ventas.** Es el que ayuda a generar ingresos para el hotel, por medio de ventas del préstamo del inmueble, para eventos u hospedaje a grupos de diferentes empresas.
- **Departamento de Alimentos y Bebidas.** Es el departamento que se encarga de la preparación de alimentos y bebidas para huéspedes y clientes del hotel.
- **Departamento de Recursos Humanos.** Es el encargado de la capacitación, adiestramiento y contratación del personal.
- **Departamento de Contraloría.** Se encarga de llevar el control de los egresos e ingresos económicos, como también de la administración de estos.
- **Departamento de Servicio al huésped.** Es el departamento encargado de brindarle el servicio de primera estancia a los huéspedes, es el que apoya a realizar el check in, check out y reservaciones futuras.



- **Departamento de Habitaciones.** Se encarga de la parte operativa de las habitaciones y limpieza general del hotel.
- **Departamento de Mantenimiento.** Este departamento es el encargado del mantenimiento de las habitaciones y áreas generales del hotel.

Según lo mencionado anteriormente, estos departamentos apoyan a la función del hotel, para que se pueda ofrecer un servicio de calidad a los huéspedes y se vayan con una excelente impresión y experiencia inolvidable.

2.7 Organigrama del departamento de RH

Igualmente se creó el organigrama del departamento de recursos humanos, ya que no se cuenta con uno, y se ve en la misma posición jerárquica con los gerentes porque dentro del departamento solo se encuentra una persona a cargo.

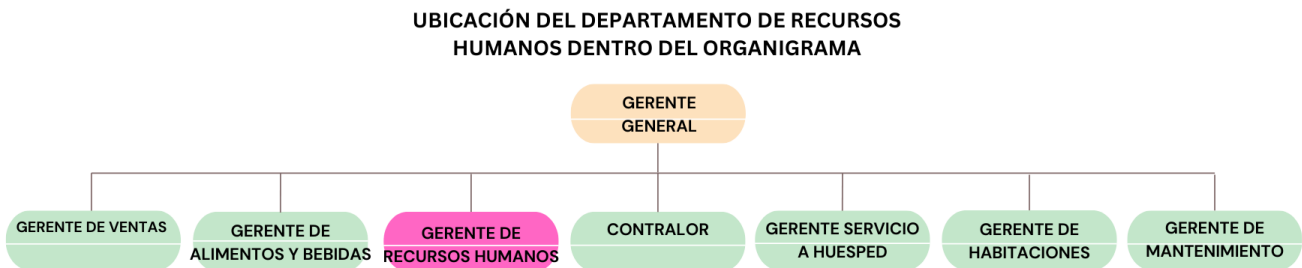


IMAGEN 6 UBICACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DENTRO DEL ORGANIGRAMA, CREACIÓN PROPIA



2.8 Descripción de puestos

Los puestos abarcan una gran funcionalidad dentro del hotel desde administrativa a operativa. Sus responsabilidades son de suma importancia en la operación para garantizar el buen funcionamiento y brindar el mejor servicio al huésped.

En el hotel Fiesta Inn Monterrey Valle los puestos determinan al personal cuál es su responsabilidad y autoridad dentro del hotel para generar un servicio de calidad y satisfacción al huésped, a continuación, se presentan los puestos dentro del alojamiento y cuál es la relación e importancia con el departamento de recursos humanos debido a que dentro del hotel solo hay una persona a cargo de dicha área entonces en ciertas actividades el gerente del departamento recurre al apoyo de los demás.

Gerente general. Se encarga de las decisiones más importantes para conducir y dirigir de manera eficiente a su equipo de trabajo a cargo, en este caso a sus gerentes de área para dar un servicio de calidad a los huéspedes y clientes del hotel, al mismo tiempo se relaciona con recursos humanos, ya que el encargado del departamento le ayuda a tomar ciertas decisiones sobre cómo llevar al equipo y en cuestiones de apoyo al personal de nuevo ingreso o que está en la plantilla.

Gerente de ventas. Es la persona que coordina las funciones de ventas, vende los servicios que brinda el establecimiento en habitaciones o áreas designadas para eventos para alcanzar los propósitos de venta establecidos y su relación con recursos humanos es la verificación de personal completo dentro del departamento y del hotel para garantizar el servicio y mientras el personal cumpla con sus funciones eficientemente.

Gerente de Alimentos y bebidas. Es el mayor responsable en el área de cocina, el que dirige y coordina a los cocineros, meseros y demás personas a su cargo, para elaborar los alimentos y bebidas para satisfacer el paladar del comensal. Al mismo tiempo entra en correlación con el gerente de recursos humanos debido a que ella verifica que se le



suministren los insumos adecuados y correspondientes como lo son alimentos perecederos y no perecederos, utensilios de cocina, jugos, lácteos entre otros para que el servicio fluya de la mejor manera.

Gerente de Recurso Humanos. Él administra y organiza a las personas para trabajar en el departamento correspondiente, garantizando que cada colaborador esté en el área adecuada según sus habilidades y aptitudes y cubra el perfil para el puesto, también es quien se ocupa del reclutamiento, selección y contratación del personal para cada área que así lo requiere, a su vez supervisa y coordina las relaciones laborales entre líderes y colaboradores para tener un ambiente laboral saludable dentro de la empresa en este caso en el hotel.

Contralor. Es el que tiene una responsabilidad importante, porque controla los ingresos y egresos del hotel, coordina y administra el capital económico semanal, mensual y anual. Así, entra en apoyo con Recursos Humanos y le envía la relación para la expedición de un finiquito, un pago de nómina por cheque o algo relacionado con los colaboradores.

Gerente Servicio al huésped. Es quien determina la coordinación del personal a su cargo para evitar contratiempos al momento de que los huéspedes realicen check in o check out, como también puede presentarse que no se realicen reservaciones correctamente y se tiene que resolver a la brevedad para evitar conflictos a futuro. Además de lo anterior se encuentra una pequeña dependencia con recursos humanos ya que se coordinan en la logística de que los colaboradores de recepción no lleguen a faltar cuando se tiene el arribo de grupos, por cuestiones de que afectaría en la recepción de los huéspedes y se puede generar una inconformidad por parte de ellos.

Gerente de Habitaciones. Es aquel que coordina y toma decisiones en cuanto a habitaciones, por ejemplo, en los bloqueos de las habitaciones que les falte algún detalle



de mantenimiento, entre otros. Por otro lado, hay una conexión importante con el gerente de recursos humanos esto porque es con quien se coordina el gerente de habitaciones para las capacitaciones que se impartan al personal a su cargo, también tratan la relación de la distribución de las propinas que reciben sus colaboradores.

Gerente de Mantenimiento. Es el responsable de supervisar y administrar el correcto mantenimiento en habitaciones y hotel en general, para brindar las mejores instalaciones. En cuanto al mantenimiento, se presenta un vínculo con recursos humanos porque apoya las solicitudes de vacaciones, permisos y sueldos de los colaboradores del departamento de mantenimiento.

A continuación, se presentará el capítulo 3 en donde se describirá solamente el departamento de recursos humanos, se hablará de las actividades principales que realiza dentro del hotel al mismo tiempo mencionando en que se basa cada una de las tareas y en qué momento se presentan.



CAPÍTULO 3

“DESCRIPCIÓN DEL

DEPARTAMENTO DE

RECURSOS HUMANOS EN

EL HOTEL FIESTA INN

MONTERRREY VALLE”



El departamento de recursos humanos en las compañías es importante, ya que es el que proporciona personal a las empresas para su buen funcionamiento.

Recursos Humanos se encarga de encontrar, seleccionar, reclutar y capacitar al personal según las necesidades de la organización, y es el responsable de la productividad y hacerla crecer, también se ocupa de prevenir situaciones que afecten el clima laboral entre los colaboradores.

En este tercer capítulo se describirán las funciones y las responsabilidades del departamento de recursos humanos dentro del Hotel Fiesta Inn Monterrey Valle, también de cómo el encargado las lleva a cabo, iniciando con el punto de reclutamiento.

3.1 Proceso de reclutamiento

Para buscar al personal para cada empresa se requieren pasos para cumplir con los objetivos de las necesidades de cada área de trabajo, el primer paso es el reclutamiento.

“El proceso de reclutamiento representa un sistema que busca captar a los candidatos a través de los diferentes medios según las necesidades de la empresa, según” (Chiavenato, 2011).

El autor plantea los medios de reclutamiento que ayudan a influir a la atracción de candidatos mediante técnicas. A continuación, se mencionan los tres tipos de reclutamiento:

- Reclutamiento Interno. Es el que se presenta por medio de ascensos o cambios de área del mismo personal que ya labora en la empresa para cubrir la vacante solicitada.
- Reclutamiento Externo: Como la palabra misma dice es aquel que se obtiene por medio de personas de fuera para cubrir la candidatura a través de medios diferentes ya sean digitales, físicos o por recomendaciones de personas de los colaboradores que ya laboran dentro de la empresa.



- Reclutamiento mixto. Es la mezcla del reclutamiento interno que es cuando se realiza el ascenso a la vacante necesitada y se crea un reclutamiento externo para cubrir el puesto que deja la persona que anteriormente lo ocupaba, este tipo de reclutamiento se presenta siempre y cuando la compañía lo requiera.

Se dice que el proceso de reclutamiento ayuda a la captación de personal mediante medios de comunicación como redes sociales, perifoneo y volanteo, publicación en bolsas de trabajo, plataformas de empleo como INDEED (Plataforma digital para publicar y buscar empleo), OCC Mundial (Online Career Center) o COMPUTRABAJO.

Dentro del hotel se emplea el perifoneo y volanteo de una empresa particular, donde se les proporciona la información y ellos recorren localidades cercanas al hotel esto con la finalidad de que se les facilitara a los postulantes llegar al lugar de trabajo, otro medio era la red social Facebook en donde se buscan los grupos para poder realizar las publicaciones de las vacantes que se ofertan.

Una vez que se establecía porque medio se empezaría el reclutamiento, el hotel daba paso a la publicación de las vacantes.



IMAGEN 7 PUBLICACION DE VACANTES EN FACEBOOK



3.1.1 Publicación de vacantes

Dar a conocer las vacantes disponibles dentro de una organización es importante para que se cubran lo más pronto posible y para llevar esto a cabo se pueden hacer mediante diferentes medios.

En el sitio web Manatal menciona que *“Un anuncio de empleo es una publicidad destinada a captar talentos para un puesto vacante en una empresa. Los anuncios de empleo son elaborados por el departamento de recursos humanos e incluyen información como los requisitos, las cualificaciones, las horas de trabajo y la remuneración del puesto”*. (MANATAL, 2023)

También hace referencia a que existen dos tipos de canales de empleo interno y externo:

- Interno. Son las publicaciones que se realizan en la misma empresa para que los mismos colaboradores se postulen a la vacante disponible antes de publicarse al público general.
- Externo. Son aquellas publicaciones que se realizan por distintos medios de comunicación por ejemplo redes sociales, anuncios en periódicos, o en plataformas de bolsas de empleo.

Actualmente las empresas han optado por utilizar diferentes medios de internet para la publicación de las vacantes disponibles dentro de su organización como se mencionaron anteriormente.

En el hotel como se mencionó ocupaba Facebook en donde publicaba flyers o hacia un post con la siguiente información:

- Nombre de la empresa
- Vacante solicitada
- Requisitos: Dentro de los requisitos pedían que fueran mayores de edad y que cumplieran con la documentación básica (acta de nacimiento, CURP, INE,



comprobante de domicilio, RFC (registro fiscal de contribuyentes), NSS (número de seguridad social) y si era el caso comprobante de estudios.

- Lo que ofrecían ellos como empresa por ejemplo prestaciones de ley, uniformes, comedor gratuito, un sueldo dependiendo de la vacante y propinas que solo se les ofrecían a las camaristas, auxiliares de limpieza, botones, meseros, cocineros operadores de mantenimiento lava lozas y cajeros.

- Números de contacto y dirección

A continuación, se pondrá una imagen de ejemplo de flyers que se ocupaba en el hotel.



IMAGEN 8 FLAYER DE UNA VACANTE DENTRO DEL HOTEL, CREACIÓN PROPIA

Una vez publicadas las vacantes se da paso a las entrevistas de trabajo para conocer habilidades y aptitudes de los candidatos seleccionados.



3.1.2 Entrevista de trabajo

En el proceso de selección del personal a laborar en la compañía se debe conocer a cada candidato, para saber si es un buen elemento para el puesto y para conseguirlo la opción es mediante una entrevista de trabajo.

De acuerdo con Euroinnova *“Una entrevista laboral es la fase final del proceso indagatorio, previo a la contratación, debido a que antes de su realización, el jefe de personal o la persona encargada de recursos humanos, ha revisado el expediente de cada aspirante y determinado quien cumple los requerimientos preestablecidos para desempeñar determinado cargo en la empresa, más allá de lo que se refleja en el curriculum”*. (EUROINNOVA, 2023)

La entrevista de trabajo es parte del proceso de selección de los candidatos para la organización, es aquí donde el entrevistador realiza una serie de preguntas al postulante para conocer si cuenta con las habilidades y los conocimientos adecuados para el puesto.

Ahora en el Hotel las entrevistas comenzaban con datos personales como en donde viven, cuantos años tienen, el tiempo de traslado de su casa a la empresa, estado civil, si tiene hijos y con quien vive, estas preguntas son para conocer un poco al candidato posterior se pregunta por el nivel de estudios para poder dar paso a la fase de preguntas adecuadas, también se maneja una clasificación para realizar las entrevistas los cuales son los siguientes:

- Middle, es para los puestos de gerentes de área.
- Junior 1, es para las posiciones operativas camaristas, cocineros, meseros, operadores de mantenimiento, auxiliares de limpieza y botones.
- Junior 2, es para las posiciones de confianza quienes son recepcionistas, cajeros, capitanes y supervisores.



Una vez identificado en donde se encuentra los puestos se realizan preguntas con base a su experiencia y en el caso de middle y junior 2 se le hacen preguntas por competencias basado en STAR (Situación, acción y resultados) y finalmente se le mandan por correo las pruebas psicométricas.

A continuación, se presentan imágenes del formato de STAR (Situación, acción y resultados) que se realiza si la vacante lo requiere.

HOTELERA POSADAS **Entrevista por Competencias**

Datos Generales			
Candidato:	Puesto:		
Entrevistador:	Fecha:		
Sueldo:	Escaridad:		
Idioma:	Institución:		
Cambio Residencia:	Edad:		
Estado Civil:	Software:		

Compatibilidad al puesto			
	Cumple	No Cumple	No Aplica
1. Experiencia requerida			
2. Escolaridad necesaria			
3. Estabilidad Laboral			
4. Conocimientos Técnicos			
5. Conocimientos de Software			
6. Dominio de Idioma Inglés			
7. Comunicación e Impacto			
8. Presentación			

Escala de Calibración: 4 – Dominio Avanzado de la Competencia, 3 – Dominio Adecuado de la Competencia, 2 – Dominio Básico de la Competencia, 1 – No muestra la Competencia 0 - Carece de la Competencia.

Competencias					
1. Actitud de Servicio	4	3	2	1	0 N/A
Describe una ocasión en la que hayas emprendido acciones para brindar un servicio rápido en respuesta a la solicitud de un cliente interno					
☆	S/T	A			R
2. Enfoque a resultados - Logro de objetivos					
Platicame de una ocasión en la que hayas tenido que coordinar recursos (gente, procesos, equipo) para realizar un proyecto complejo	4	3	2	1	0 N/A
☆	S/T	A			R

IMAGEN 9 FORMATO STAR, GRUPO POSADAS

HOTELERA POSADAS **Entrevista por Competencias**

3. Liderazgo - Desarrollo de personas	4	3	2	1	0 N/A
Ejemplo de una ocasión en la que hayas logrado compromiso de un miembro de equipo/subordinado para mejorar su desempeño					
☆	S/T	A			R
4. Manejo de conflictos	4	3	2	1	0 N/A
Las personas que están en un conflicto a veces no pueden separar los problemas de sus personalidades. Platicame acerca de una ocasión en que tus problemas personales (o los de otra persona) interfirieron en la forma de resolver un conflicto.					
☆	S/T	A			R
5. Solución de problemas – Desarrolla Alternativas	4	3	2	1	0 N/A
Describe el problema más complejo que te hayan pedido resolver recientemente. ¿Qué hiciste? ¿Qué alternativas consideraste?					
☆	S/T	A			R

Observaciones y/o Comentarios Técnicos

Logro:

Firma del Jefe Directo

Conclusión

Recomendable

Recomendable con Reservas

No recomendable

Este formato deberá de estar incluido en el expediente del colaborador

IMAGEN 10 FORMATO STAR, GRUPO POSADAS

Teniendo la realización de la entrevista y los resultados de las pruebas psicométricas (si es el caso) de varios postulantes se puede seguir con el proceso de selección que es el que ayudará a elegir al candidato que cumpla con las características para la vacante.



3.1.3 Selección

Cuando se realizan las entrevistas de trabajo suficientes se lleva a cabo la selección de los candidatos más cercanos a cumplir los objetivos del puesto de acuerdo con sus habilidades y conocimientos que presentaron mediante la entrevista de trabajo.

Sebastián Charry Vargas establece que la selección del personal es *“Un proceso mediante el cual una empresa o una entidad que reemplaza al área de recursos humanos de una compañía se encarga de elegir a los empleados ideales para uno o varios puestos de trabajo”*. (CHARRY, 2020)

El proceso de selección es aquel en donde el entrevistador o encargado del departamento selecciona a los postulantes adecuados guiándose con las entrevistas y pruebas psicométricas si aplica.

El proceso de selección dentro del hotel se realiza de acuerdo con la entrevista general, entrevista por competencias y las pruebas psicométricas si es el caso, también para este proceso se apoya de los candidatos que les intereso lo que les ofrece la empresa.

Por ello se presentará el formato de solicitud de empleo que se otorgaba para la entrevista general y un ejemplo de uno de los resultados de pruebas psicométricas de tipo Junior 2.

POSADAS. Solicitud de Empleo

Ficha: Plazo de desistido: Sueldo deseado (Mensual):

Identificación Personal

Apellido paterno	Apellido materno	Nombre (s)
Sexo: <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> O	Edad: <input type="text"/>	Fecha de nacimiento: <input type="text"/>
Miembros de la familia: <input type="text"/>	CUPI: <input type="text"/>	Lugar de nacimiento (ciudad y país): <input type="text"/>
RFC: <input type="text"/>	CUPI: <input type="text"/>	Número de IMSS: <input type="text"/>
Nacionalidad: <input type="text"/>	¿tiene Auto? <input type="checkbox"/>	Estado civil: <input type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/> Soltero <input type="checkbox"/> Libre <input type="checkbox"/> Divorciado <input type="checkbox"/>
Domicilio (Calle y No.): <input type="text"/>	Corona: <input type="text"/>	Ciudad o Población (municipio): <input type="text"/>
Estado: <input type="text"/>	Código Postal: <input type="text"/>	Tel. Casa: <input type="text"/>
		Tel. Celular: <input type="text"/>
		E-mail: <input type="text"/>
Tipo de Habitación: <input type="checkbox"/> Propia <input type="checkbox"/> Inquilinato <input type="checkbox"/> Rentado <input type="checkbox"/> Otro <input type="text"/>		
Contacto de emergencia (en caso de accidente): <input type="text"/>		
Nombre: <input type="text"/>	Apellido: <input type="text"/>	Relación: <input type="text"/>
Teléfono: <input type="text"/>		

Entorno Familiar

Nombre del padre	Edad	Ocupación	Domicilio
Nombre de la madre	Edad	Ocupación	Domicilio
Nombre de Hermano (s)	Edad	Ocupación	Domicilio
Nombre de Hermano (s)	Edad	Ocupación	Domicilio
Nombre de Hermano (s)	Edad	Ocupación	Domicilio
Nombre de Hermano (s)	Edad	Ocupación	Domicilio
Nombre de Cónyuge	Edad	Ocupación	Domicilio
Nombre de Hijo	Edad	Ocupación	Domicilio
Nombre de Hijo	Edad	Ocupación	Domicilio
Nombre de Hijo	Edad	Ocupación	Domicilio
Nombre de Hijo	Edad	Ocupación	Domicilio

IMAGEN 11 FORMATO DE SOLICITUD DE EMPLEO, GRUPO POSADAS

Formación Académica

Grado de estudios	Años	De inicio a fin	Completado o Trabajo ocioso (ejemplo: Licenciado o no graduado en)
Nombre de la Escuela:			
Nombre de la Escuela:			
Otros Estudios:			

Idiomas	Oral	Escrito	Leído	Traducido	Programas Computacionales y/o Equipos de Ofimática

Experiencia Laboral

	TRABAJO ACTUAL O ULTIMO	TRABAJO PENULTIMO	TRABAJO ANTEPENULTIMO
Nombre de la empresa			
Ciudad o actividad de la empresa			
Fecha de ingreso			
Fecha de baja			
Puesto	Inicial <input type="text"/>		
	Final <input type="text"/>		
Principales Funciones			
Sueldo	Inicial <input type="text"/>		
	Final <input type="text"/>		
Motivo de baja			
Tel. de la empresa			
Dirección			
Jefe inmediato			
Puesto del jefe inmediato			
A partir de cuando podría empezar a laborar con nosotros en caso de ser contratado:			

IMAGEN 12 FORMATO DE SOLICITUD DE EMPLEO, GRUPO POSADAS



Referencias Personales

Nombre:	Ocupación:	Teléfono o contacto:	Años de experiencia:
¿Cómo se enteró de este empleo?		¿Tiene familiares en esta empresa? (en caso de ser sí, especifique el nombre)	
¿Tiene conocidos en esta empresa? (en caso de ser sí, especifique el nombre)		¿La estado afiliado a algún sindicato? (en caso de ser sí, especifique el nombre)	

Paquete de Compensaciones Actual o del Último Empleo

Ingreso Mensual Nominal:

Prestaciones:		Valores de Despesa (%):	
Indemnidad de Ahorro (%):		Seguro de Vida (mensual):	Seguro CHET:
Seguro de Vida (mensual):		Seguro de Vida (mensual):	
Utas de vacaciones (por año):		Prima Vacacional (x3):	
Apuntes (x3 por año):		Regalo de Utilidades (P.U.) (último año):	
Otras:			
Automóvil:	Plan de Compra de Auto:	Valores de Gasolina:	Gastos de Auto:
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comedor o Vale de Comedor Mensual:	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	¿Cuánto recibió en su último bono?	
	Trimestral <input type="checkbox"/> Anual <input type="checkbox"/>		

IMPORTANTE

Manifiesto que todos los datos que he anejado en la presente solicitud son verdaderos y correctos, que he informado con veracidad de los empleos que he tenido, así como el tiempo que no he estado empleado y que no he ocultado hecho o circunstancia que pueda en cualquier forma, afectar desfavorablemente mi solicitud.

Estoy también conforme a someterme a los exámenes que a juicio de Grupo Posadas, sean necesarios.

Hago constar en esta solicitud que relevo a Grupo Posadas de toda la responsabilidad al obtener cualquier información, dato u opiniones concernientes a mis asuntos.

Consiento que mis datos personales serán sean tratados para las finalidades y conforme a lo establecido en el Aviso de Privacidad. Sí No

Solicito también y transmito la información que los proporciono con sus datos o terceros para efecto de que en caso de que estén interesados en mi perfil profesional me contacten. Sí No

Me doy por enterado del contenido del Aviso de Privacidad.

En caso de ser contratado, acepto ajustarme a todas las condiciones y reglamentos vigentes en Grupo Posadas.

Firma del solicitante

IMAGEN 13 FORMATO DE SOLICITUD DE EMPLEO, GRUPO POSADAS

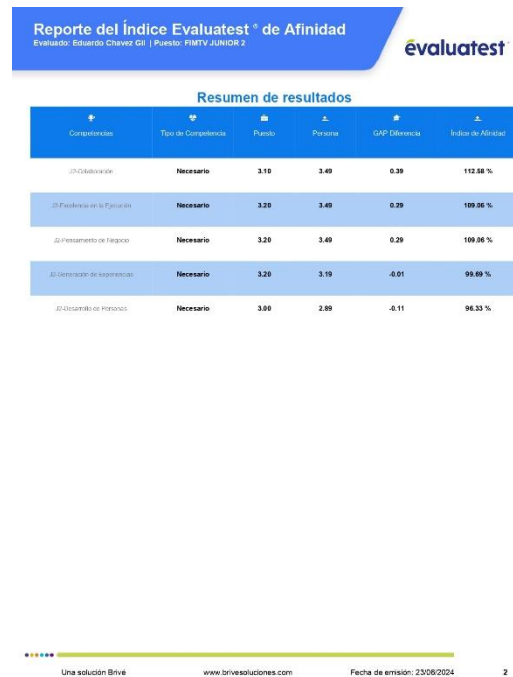


IMAGEN 14 RESULTADOS DE PRUEBAS PSICOMETRICAS, GRUPO POSADAS

IMAGEN 15 RESULTADOS DE PRUEBAS PSICOMETRICAS, GRUPO POSADAS

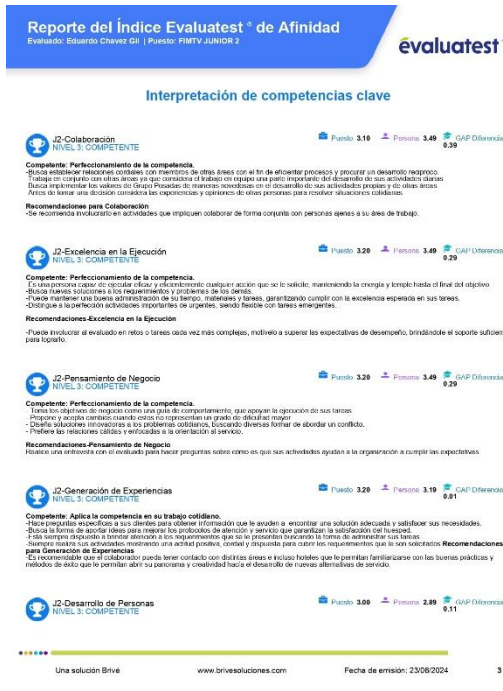


IMAGEN 16 RESULTADOS DE PRUEBAS PSICOMETRICAS, GRUPO POSADAS



IMAGEN 17 RESULTADOS DE PRUEBAS PSICOMETRICAS, GRUPO POSADAS

Cuando ya se tienen candidatos seleccionados para el puesto, se les notifica para informarles de que fueron seleccionados para el puesto y proceder con la contratación.

3.1.4 Contratación

Una vez seleccionado los candidatos adecuados para los puestos que se ofertan en la empresa se inicia la parte formal entre colaborador-empresa que es a la contratación.

Según el blog Bizneo *“La contratación de personal es el cierre de la fase de reclutamiento y selección y la formalización de la entrada del candidato como empleado. Se trata del momento final en el que firma el contrato y se aplican los ajustes legales necesarios”*. (BIZNEO, 2022)

La contratación es la parte final del proceso de reclutamiento y selección y es cuando se realiza la firma del contrato.



En el hotel se le cita al futuro colaborador para firmar un contrato donde se **establecen** sus obligaciones y responsabilidades y se mencionan sus derechos, prestaciones y el sueldo que percibe, después se le da a firmar un reglamento y la firma de funciones dentro de la organización.



IMAGEN 18 CONTRATO DEL HOTEL FIESTA INN MONTERREY VALLE, GRUPO POSADAS

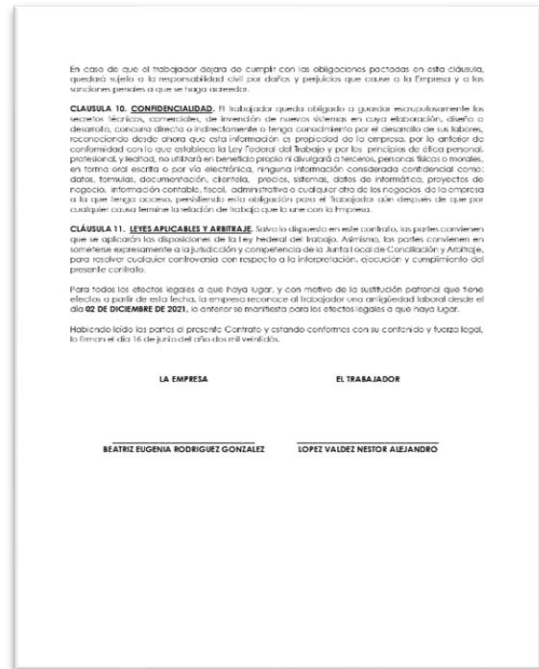


IMAGEN 19 CONTRATO DEL HOTEL FIESTA INN MONTERREY VALLE, GRUPO POSADAS

Una vez concluida la firma del contrato y la entrega de documentación se procedía a la capacitación.

3.2 Capacitación

Tras finalizar el proceso de contratación debe requerirse la inducción y capacitación necesaria y acorde del nuevo colaborador para un buen desempeño en el área de su posición.

De acuerdo con la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo (Profedet), *“Las capacitaciones son un proceso mediante el cual, los trabajadores adquieren*

conocimientos, herramientas, habilidades y aptitudes para interactuar en el entorno laboral y cumplir con las actividades, lo que las vuelve un aspecto primordial para el logro de objetivos”. (PROFEDET, 2018)

Una capacitación es aquella que ayuda a los colaboradores a familiarizarse con la empresa y sus funciones dentro de la empresa. En el hotel la capacitación del personal de nuevo ingreso consiste en entregar sus uniformes, recorrer las instalaciones, curso de inducción donde se presenta la historia de la empresa, la filosofía y dependiendo del puesto la inducción a su departamento, luego se lleva con su jefe directo, quien le enseña las tareas a realizar.

CURSO	IMPARTIDO POR	FECHA	DURACION	PARTICIPANTES	AREA
Rooming leads	Gerente De Ventas	11.01.2023	45 Min.	Ejecutivos de ventas	Recepcion
Ingresos : Uso de portales de agencias	Contraloria	16.01.2023	45 Min.	Ingesos	Contraloria
Procesos de recepcion Check in - Check	GSH	08.01.2023	45 Min.	Recepcion	Recepcion
Procesos de habitacion: Tendido de cama	Gerente de Habitacio	19.01.2023	45 Min.	Ama de llaves	Ama de llaves
Sentido de pertenencia: Restaurante	Chef -CAPITAN	30.01.2023	45 Min.	Cocineros	Cocina
Quimicos 3 M	MTTO				

IMAGEN 20 PLAN DE CAPACITACIÓN, GRUPO POSADAS

Al introducir al colaborador en el área de trabajo, la capacitación es fundamental para desarrollar sus habilidades y conocimientos en el hotel.



IMAGEN 21 CAPACITACIÓN DE MOMENTOS AMA (ACTITUD, MAGIA, ACCIÓN), GRUPO POSADAS

Ahora, cuando el colaborador se encuentra ya establecido en la empresa, se procede a su primer cobro de sueldo, que se introduce en una nómina con los otros empleados.



3.3 Nómina

Cuando empiecen a trabajar en una compañía, cada colaborador se incorpora a un sistema de nómina, que le ayudará a conocer con exactitud sus percepciones y deducciones de su salario.

De acuerdo con la CUAED UNAM (Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia de la UNAM) la nómina es *“El documento de control administrativo, en el cual se consignan las percepciones y deducciones de uno o varios trabajadores que integran una organización en un periodo determinado”*. (CUAED, 2017)

La nómina es el recibo de pago para los colaboradores, determinando sus percepciones y deducciones para llegar a la suma total de lo que el empleado cobrará por el tiempo trabajado ya sea semanal o quincenal.

La nómina dentro del Hotel se basa de acuerdo con las incidencias que hacen llegar cada uno de los gerentes de los departamentos para ser capturados a tiempo, debido a que la captura se rige bajo cierto periodo.

Percepciones		Deducciones		
1000 SUELDO BASE	15.00	3,111.60	2000 ISPT	206.81
1030 PREMIO ASISTENCIA		500.00	2012 DESC CRED INFONAVIT	556.11
1033 PRIMA DOMINICAL	2.00	103.72	2036 CUOTA SINDICAL	3.00
1039 TURNO ADICIONAL		414.88	2049 ADEUDO INFONAVIT BIM ANTERIOR	1.00
			2057 REPOSICION GAFETES	100.00
			2079 SEGURO VIVIENDA	3.75
Total Percepciones:	\$4,130.20		Total Deducciones:	\$870.67
			Neto a Pagar:	\$3,259.53

Recibo de la empresa mencionada, la cantidad que arriba se señala, con la cual se cubre y liquida hasta la presente fecha toda prestación que tuviere derecho de recibir por cualquier concepto, inclusive salarios ordinarios o extraordinarios, horas extras, descuentos, etc., por lo que otorgo a dicha empresa, el más amplio finiquito de obligaciones que en derecho proceda, habiéndose hecho tanto el descuento de ley como los de carácter privado. Asimismo, hago constar bajo protesta de decir verdad, que solamente laboré la jornada ordinaria de trabajo que tengo contratada con la empresa y que el único tiempo extraordinario en que preste servicios aparece en este recibo.

Firma _____

IMAGEN 22 RECIBO DE NÓMINA DE UN COLABORADOR EN EL HOTEL FIESTA INN MONTERREY VALLE, GRUPO POSADAS

Una vez teniendo las incidencias se procedía a la captura para subirlas en el horario determinado.



3.3.1 Captura de incidencias

Para que se lleve a cabo la distribución de la nómina es necesario que se capturen las incidencias que generaron durante su periodo de trabajo cada uno de los colaboradores, esto de acuerdo con la empresa, esto para evitar que se haga mal el cálculo de las percepciones y deducciones del colaborador.

De acuerdo con el sitio web Ésse de Sofía las incidencias son *“Eventos o circunstancias que surgen en el entorno de trabajo y que afectan el flujo normal de las operaciones diarias. Estos pueden ser emergencias como accidentes, problemas de salud o ausencias inesperadas, así como situaciones planificadas como permisos o vacaciones”*. (ÉSSE DE SOFIA, 2023)

Las incidencias son reportes que realiza cada encargado de área donde especifica alguna modificación en la percepción del colaborador para el cálculo de la nómina.

En la empresa, las incidencias se capturan en un software llamado ORACLE, donde el encargado de recursos humanos captura las habitaciones extras de las camaristas tras cumplir las asignadas, los complementos de sueldo, los días vacaciones, las faltas, los días festivos y los bonos.

Una vez capturadas las incidencias, se espera 5 días hábiles para revisar, el encargado de nóminas del grupo posadas.

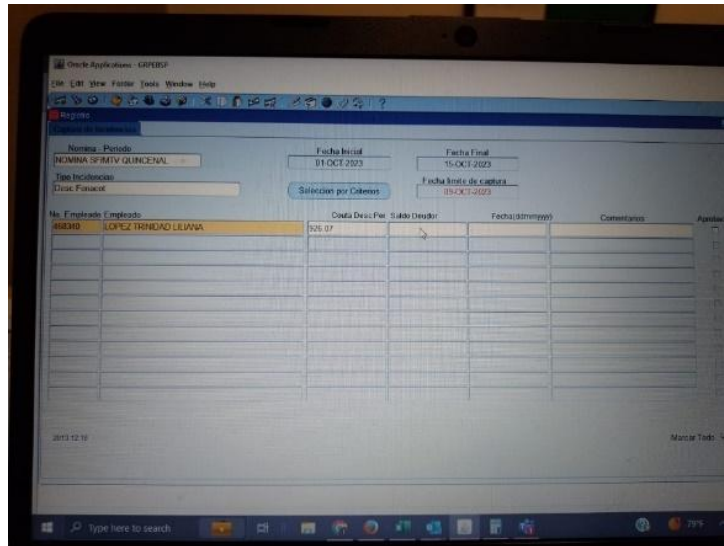


IMAGEN 23 PROGRAMA EN DONDE SE CAPTURAN INCIDENCIAS ORACLE, GRUPO POSADAS

Finalmente, cuando ya no hay ningún inconveniente con la captura y la revisión se realiza el timbrado de nómina.

3.3.2 Timbrado de la nómina

Hoy por ley se debe realizar el timbrado de nómina por la empresa, donde se debe enviar el comprobante de pago de cada empleado ante el SAT para validarlo.

El SAT (Servicio de Administración Tributaria) dice que el timbrado de nómina *“Es el documento electrónico que cumple con los requisitos legales y reglamentarios expedidos por el SAT que nos brinda la seguridad de que su origen e integridad de su contenido es válido, se le conoce también como factura electrónica y es a través del cual se emite el comprobante de nómina”*. (SAT, 2023)

El timbrado de nómina es la certificación fiscal digital que se realiza al recibo de pago del colaborador en donde el Servicio de Administración Tributaria (SAT) valida oficialmente el comprobante una vez revisado.



PERCEPCIONES		CATORCEBIAL ADMON: 12		
ID	CONCEPTO	UNIDADES	EXBITO	GRAVADO
01	Ordinario	14.00	0.00	4,456.90
02	Falta	14.00	0.00	4,456.90
SUBTOTAL			0.00	0.00
TOTAL			0.00	

DEDUCCIONES		SALDO ANTERIOR	MONTO	SALDO NUEVO
ID	CONCEPTO			
TOTAL			0.00	0.00

HORARIO DE TRABAJO															
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	
16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31



Cadena Original del complemento de certificación digital del SAT:
 [1] 115C3C3EED-06B1-42FA-83FF-
 F26D8AC413C41F898-2024107-35-25] jmlLagpqa#dyxz2f8U81dYf52RWT0JY7uhNCHFRISD/7ZYD9W2DxV4FUUV96vY
 SkXpcHmf5cTbVUv0/SwaqV2q57bUjQ5aA6O00bwEjYHKOXMRIobzvtQZ4hcSN0Xfmlc+ kskL6vpxXW7Ch9jXJGyngD0
 000F10000000665049F
 Sello Digital del CFDI:
 C1191z6LPMKUL8m52AuhJf4/zdSP8XtIq0REFAGU14OULhRMISOUjv9cEJ0d4YITV4tE6cyyTYS2K04PYE24VY6eJRN
 QE1J26Z0w9fw442v240qk2NfCY11R10F2+ cFEPn9Nre3NKGHB0yMyKaMfH8Uzrz
 Sello del SAT:
 jmlLagpqa#dyxz2f8U81dYf52RWT0JY7uhNCHFRISD/7ZYD9W2DxV4FUUV96vYSkXpcHmf5cTbVUv0/SwaqV2q57bUjQ
 5aA6O00bwEjYHKOXMRIobzvtQZ4hcSN0Xfmlc+ kskL6vpxXW7Ch9jXJGyngD0

Firma del Empleado

IMAGEN 24 TIMBRADO DE NOMINA, GRUPO COMETRA

En el hotel se realiza todos los quince y treinta de cada mes, mandar la información en horario establecido, ya que se aprueba después se realiza la dispersión del dinero a cada una de las cuentas bancarias de cada colaborador.

Una vez teniendo lo económico, el proceso de selección y contratación de los empleados se encuentra la protección y cuidado de los colaboradores para su mayor duración dentro de la empresa.

3.4 Protección y cuidado de los colaboradores

Es importante mantener la integridad de cada colaborador, ya que es clave para la realización de cada actividad a cargo de su puesto por ello, se deben manejar medidas de prevención y protección de ellos.

La OIT (Oficina Internacional del Trabajo) *“La protección laboral implica proteger a los trabajadores de la explotación, de los riesgos de enfermedades o accidentes, de ingresos indebidamente bajos o inestables, de horarios de trabajo imprevisibles y de jornadas de trabajo excesivamente largas. Además, refuerza la capacidad de los trabajadores y de sus familias para perseguir el bienestar material en condiciones de libertad y dignidad, seguridad económica e igualdad de oportunidades, y para adaptarse a la evolución de las circunstancias laborales y vitales”.* (OIT, 2015)



La estabilidad del personal de la compañía no solo es la remuneración de su trabajo si no es establecer normas de seguridad para casos de emergencias o situaciones donde pelagra su integridad como persona, a la vez ofrecer un trato igualitario con cada uno y realizar actividades que mantengan sano el ambiente laboral donde se desenvuelven.

Por ello, en el hotel se realiza cada año un curso intensivo de primeros auxilios y protección y seguridad en el área de trabajo con una persona especializada en seguridad. Por otro lado, en cuestión psicológica se ofrece un servicio gratuito de atención psicológica para el personal requerido y en cuanto a ambiente laboral se realizan actividades recreativas para fortalecer la comunicación y el trabajo en equipo.



IMAGEN 25 CAPACITACION DE PRIMEROS AUXILIOS EN FIESTA INN MONTERREY VALLE, GRUPO POSADAS

Finalmente es importante mantener la protección y el cuidado de cada uno de los empleados en su estancia dentro de las instalaciones, pero como se menciona no solo físicamente si no emocionalmente realizando actividades de convivencia para los colaboradores.

3.4.1 Actividades de convivencias para colaboradores

Dentro de cada empresa se realizan diversos festejos para los colaboradores ya sea por un día especial o simplemente por demostrar el agradecimiento de la compañía hacia sus colaboradores algún ejemplo es el buffet que se les brinda una vez al mes a los colaboradores en el hotel Antaris.

Las actividades de convivencia entre colaboradores ayudan a generar un clima laboral saludable para cada uno, ya que les permite interactuar uno con otro haciendo que repercuta de manera positiva en su desempeño dentro de la empresa.

En relación con lo anterior el hotel Fiesta Inn Monterrey Valle realizaba ciertas actividades para mantener la relación laboral entre colaboradores y líderes-colaboradores a continuación se mencionarán algunas de ellas.

- Festejo de los cumpleaños del mes. En este evento se les hace un desayuno especial en el restaurante del hotel a los cumpleaños del mes correspondiente, después del desayuno se le parte un pastel para la ocasión.



IMAGEN 26 CELEBRACION DE CUMPLEAÑEROS DEL MES, SITIO WEB INDEED

- 16 de septiembre. Se realiza una kermes en donde los colaboradores pueden llevar a su familia y realizan diferentes comidas como carne asada, venta de tamales, elotes, aguas frescas, postres y botanas, también se realizan actividades como la lotería en donde los colaboradores pueden apostar y lo recaudado la mitad es para el colaborador que haya ganado y el resto es para la fundación posadas.



IMAGEN 27 CELEBRACIÓN DEL 16 DE SEPTIEMBRE EN EL HOTEL FIESTA INN MONTERREY VALLE, GRUPO POSADAS

- Día de muertos. En esta ocasión se realiza la ofrenda en un lugar designado en las instalaciones del hotel, se hace un desayuno con chocolate y café acompañado de un pan de muerto tradicional.



IMAGEN 28 OFRENDA EN HOTEL, HOTEL RIVIERA MAYA

- Día de la camarista. En este día se realiza un desayuno especial para las camaristas y se les entrega un pequeño detalle en festejo de su día.



IMAGEN 29 TARJETA DE REGALO DEL DIA DE LA CAMARISTA, GRUPO POSADAS

- Posada. En la celebración de la posada se les hace una cena, se entregan los reconocimientos a los colaboradores del mes, del trimestre y del año, se les rifan algunos regalos, se les presenta una pastorela actuada por cada líder de departamento y finalmente conviven entre ellos contando anécdotas o bailando.



IMAGEN 26 POSADA EN HOTEL FIESTA INN MONTERREY VALLE, GRUPO POSADAS

Las actividades recreativas para los colaboradores son parte fundamental para hacer que perduren dentro de la empresa lo más posible y cuando no es el caso se inicia el proceso de renuncia.



3.5 Renuncia

Cuando se presenta una separación entre colaborador y empresa para hacerlo formal es necesario hacer la firma de la hoja de renuncia ya sea voluntaria o involuntariamente.

De acuerdo con la Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo *“La renuncia es la separación voluntaria formal de un empleado de la empresa”*. (SECRETARÍA DE TRABAJO Y FOMENTO AL EMPLEO, 2023)

Aunque de igual manera la Secretaria de Trabajo Y fomento al empleo plantea que existe otro tipo de renuncia que se establece como despido que es *“Cuando se obliga a la persona trabajadora a separarse del cargo desempeñado”*. (SECRETARÍA DE TRABAJO Y FOMENTO AL EMPLEO, 2023)

Cuando se hace una baja en la compañía, se le hace firmar la carta de renuncia, donde se especifica que se separa voluntariamente, pero también se presenta cuando la empresa decide terminar la relación con el colaborador dentro de la hoja de renuncia se describe el motivo de despido.

En el Hotel Fiesta Inn Monterrey Valle se ponían en práctica ambos términos de contrato ya sea voluntaria y despido por algún motivo personal o una falta al código de ética del hotel.

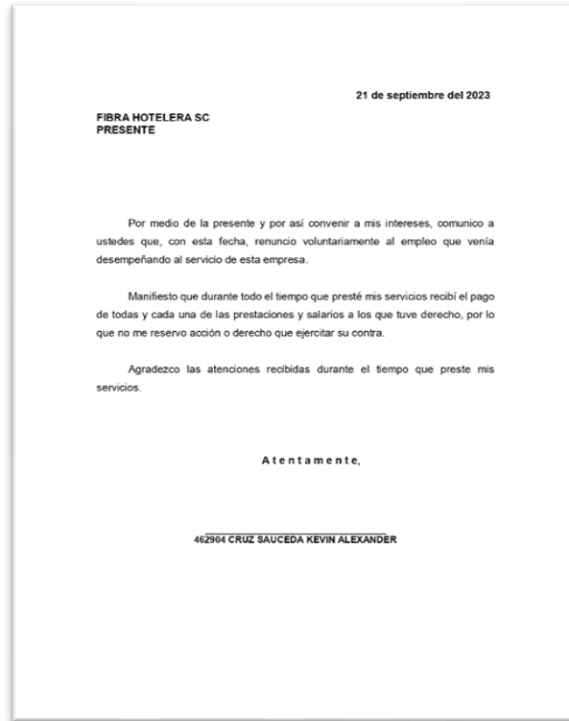


IMAGEN 27 HOJA DE RENUNCIA DEL HOTEL FIESTA INN MONTERREY VALLE, GRUPO POSADAS

Una vez firmada la renuncia se da paso a darlo de baja en el sistema del IMSS y de la empresa para posteriormente citar al excolaborador para la firma y entrega del finiquito

3.6 Finiquito

Una vez firmada la renuncia la empresa realiza el proceso de entregar lo proporcional a lo trabajo dentro de la empresa como lo son vacaciones, aguinaldo, fondo de ahorro etc., esto es conocido como finiquito.

Fundación Adecco determina que el finiquito es *“Un documento -la última nómina- en el que se incluyen las deudas pendientes que la empresa tiene con el trabajador en el momento en el que finaliza la relación laboral. Todos los trabajadores tienen derecho a recibir finiquito siempre que salgan de una empresa”*. (ADECCO, 2024)



El finiquito es aquel documento donde se desglosan cantidades proporcionales según el periodo trabajado que quedan a deber a los colaboradores que pertenecieron a la empresa.

Dentro del Hotel para realizar el finiquito primero se realizaba la solicitud del finiquito al sistema de nóminas del grupo posadas, posterior se enviaba una solicitud al departamento de contraloría para hacer la impresión del cheque una vez teniendo el cheque se pasa a firmar al gerente del hotel y al encargado de recursos humanos y finalmente se realiza la citación del ex colaborador para la firma y entrega del finiquito correspondiente

SOLICITUD DE EXPEDICION DE CHEQUE	
FECHA:	<u>22.09.2023</u>
BUENO POR: \$	<u>8,442.99</u>
SIRVASE EXPEDIR CHEQUE A FAVOR DE:	<u>VELAZQUEZ CIFUENTES EDIEL</u>
POR CONCEPTO DE:	<u>Finiquito</u>
IZAMHAR MARTINEZ FIRMA DEL SOLICITANTE	BEATRIZ RODRIGUEZ AUTORIZA
OBSERVACIONES:	

IMAGEN 28 SOLICITUD DE CHEQUE PARA UN COLABORADOR, GRUPO POSADAS



BOLNO POR \$ 8,442.99

EMPLEADO	441/91 / VELAZQUEZ CIFUENTES EDEL		
FECHA DE INGRESO	03/15/2022	DEPARTAMENTO	1540 SFIMTV - FIBRA HOTELERA SC
FECHA FINIQUITO	06/31/2023	PUESTO	SUPROVISOR SUPERVISOR 300 BACK
ANTIGÜEDAD	535.00 Dias	SUELDO DIARIO	409.81
REFERENCIA	SFIMTV_441/91_20230631_FIN_1 SDI		718.34
RASO FINIQUITO	18199		
SUELDO FINIQUITO	409.81		

RECIBO DE SFIMTV - FIBRA HOTELERA SC, la cantidad de OCHO MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y DOS PESOS 99/100 M.N. por concepto de finiquito al dar por concluido voluntariamente la relación de trabajo que nos unía en los términos de la Ley Federal de Trabajo, al serme cubiertos los siguientes:

Concepto	Días	Descripción	Importe
1028	0.00	INCENTIVO RECEPTIVISTAS	\$ 1,315.30
1033	1.00	PRIMA DOMINICAL	\$ 102.45
1902	6.52	VACACIONES FIN	\$ 2,672.16
1907	9.99	AGUINALDO FIN	\$ 4,092.45
1908	6.52	PRIMA VACACIONAL I IN	\$ 668.04
1910	3.00	DÍAS ADEUDO VACACIONES	\$ 1,229.43
TOTAL DE PERCEPCIONES			\$ 10,060.83
Concepto		Descripción	Importe
2000		ISPT	\$ 818.22
2903		SUELDO PAG. MAS FINIQ	\$ 819.62
TOTAL DEDUCCIONES			\$ 1,637.84
NETO A RECIBIR			\$ 8,442.99

Extiendo el presente recibo de Liquidación en la forma más amplia que en derecho proceda, manifiesto que no se me adeuda cantidad alguna por salarios ordinarios y extraordinarios, vacaciones, prima vacacional, aguinaldo, ni por ningún otro concepto nacido de la Ley o mi contrato, por lo que cualquier reclamación posterior que de mi parte pudiera haber en mi contra de la empresa SFIMTV - FIBRA HOTELERA SC quedará sin efecto, no reservándome acción o derecho alguno para ejercitar con posterioridad en contra de la misma o de quien en su derecho represente, ya que por medio de la presente ratifico con fundamento en lo dispuesto por la Fracción I del Artículo 53 de la Ley Federal de Trabajo, que con esta fecha doy por terminada en forma voluntaria y por así convenir a mis intereses personales la relación de trabajo con SFIMTV - FIBRA HOTELERA SC.

Visto: _____ RECURSOS HUMANOS	RECIBI _____ VELAZQUEZ CIFUENTES EDEL
-------------------------------------	---

IMAGEN 29 DESGLOSE DE FINIQUITO, GRUPO POSADAS

Finalmente se puede decir que estás son las principales funciones y responsabilidades del departamento recursos humanos teniendo en cuenta que estás deberían de ser compartidas con personal de apoyo dentro, las ventajas que trae consigo tener el factor humano complementario es que se obtenga un mejor rendimiento del departamento, una mayor organización, una buena relación entre recursos humanos con los gerentes de cada área, mejoramiento en el clima laboral, desarrollo potencial de cada uno de los colaboradores para obtener su mejor rendimiento, pero como se mencionó anteriormente dentro del hotel solo hay una persona a cargo de recursos humanos y en ocasiones es difícil llevarlas acaba en tiempo y forma por ello debido a la falta de apoyo se obtienen las desventajas que se hacen ver de manera notoria en cada uno de los departamentos por ejemplo bajo rendimiento a causa de la falta de personal para distribuir las actividades a realizar, mal clima laboral por exceso de trabajo, mayor número de rotación de personal



en cada área de trabajo, falta de cumplimiento de objetivos establecidos, dificultad en la atracción de talentos para cubrir las vacantes, todo lo mencionado anteriormente ha afectado a cada uno de los departamentos y trae con ello malas experiencias a los huéspedes y una baja calificación para el hotel.



CONCLUSIONES

El turismo es el desplazamiento de las personas que toman el papel de los turísticas que se trasladan a un lugar diferente al de su vida cotidiana, con la finalidad de conocer y adentrarse en la cultura y tradiciones del destino turístico que están por explorar, aunque no solo viajan por ocio si no también puede ser por negocios o educación.

La actividad turística es importante para cada país, ciudades y estados porque es una gran fuente de ingreso por los gastos que generan los turistas en alojamiento, restaurantes, transporte, entretenimiento o compras y, por lo consiguiente ayuda a la generación de empleos, fomenta la conservación, protección y promoción de los destinos turísticos.

Existen empresas turísticas, que ofrecen servicios para el sector turismo y la hospitalidad de los turistas, estos establecimientos ofrecen alojamiento, alimentos y bebidas y entretenimiento.

Ahora bien, dentro de esta actividad se encuentra el hospedaje cuya finalidad es facilitar y hacer más amena la estancia del cliente dentro del destino turístico.

Para que este servicio suceda de manera eficiente, se involucran prestadores de servicios en hoteles, quienes tienen una gran relación con el departamento de Recursos Humanos, ya que él busca personas con perfiles adecuados para un servicio de calidad.

El departamento de recursos humanos en cada organización es importante para poder realizar metas y objetivos de forma clara y concisa. El propósito del trabajo es dar a conocer a cada uno de los lectores como es que dicho departamento se relaciona con la actividad turística y principalmente en el sector hotelero, debido a que como se observó dentro del departamento de recursos humanos que se encuentra en el Hotel Fiesta Inn Monterrey Valle no se lleva de manera eficiente por falta de personal de apoyo lo que hace que en cada una de las áreas se haga presente la falta de personal y las tareas dentro del departamento no se hagan de manera adecuada y en tiempo.



En conclusión el departamento de recursos humanos es de gran importancia dentro de la hotelería porque es el encargado de administrar al personal que compone la empresa y que ve por el bienestar de cada uno de ellos y con ello traer consigo el resultado positivo de ofrecer un servicio de calidad a cada uno de los huéspedes al mismo tiempo esta investigación se hace con el objetivo de entender y comprender algunos conceptos que se encuentran dentro de la hotelería y también de los que componen el departamento de recursos humanos, con el propósito de dar a conocer la importancia que tiene este departamento dentro de un servicio que se encuentra dentro del turismo.



RECOMENDACIONES

Enseguida se destacan las recomendaciones que se encuentra en relación con el objetivo principal, que es brindar el apoyo necesario en el departamento de recursos humanos y que se pueda realizar el buen funcionamiento del hospedaje, como también se busca que en su momento el Hotel pueda ponerlas en práctica para su mayor desempeño en el sector hotelero ya que en ciertos casos se ha visto afectado debido a las problemáticas originadas en el departamento de Recursos Humanos.

Se consideraron las actividades principales en recursos humanos y aunque por falta de personal se hacía lo posible para que se realizaran, aunque no se podían cumplir con todas, por ello se plantean las siguientes recomendaciones que favorezcan el buen funcionamiento del departamento.

- Se recomienda contratar a 2 personas, un coordinador de recursos humanos para realizar tareas relacionadas con el ambiente laboral entre colaboradores y un reclutador para enfocarse en el área de reclutamiento del personal necesario para cada departamento.
- Se considera que en cuestión de no ser posible la contratación de personal de apoyo para recursos humanos, los gerentes de los diferentes departamentos apoyen con ciertas tareas como el reclutamiento y proceso de entrevista de su área, como también con la capacitación de su personal de nuevo ingreso para poder agilizar y ayudar a que el factor humano dentro del hotel se encuentre completo y adecuadamente capacitado.
- El gerente del hotel solicita apoyo a directivos de grupo posadas para acordar y aceptar incentivos para el personal que ya labora en el hotel y que realizan tareas extraordinarias dentro de su área para llevar un mejor funcionamiento al interior de la empresa.



- Se sugiere se contrate parcialmente un capacitador que apoye para brindar cursos con respecto a la capacitación del personal para hacer menos pesado el trabajo de la encargada de recursos humanos.
- También se recomienda que se le brinde el apoyo de recursos económicos al departamento de recursos humanos para cubrir las necesidades de uniformes para los colaboradores, para el pago de publicidad para el reclutamiento.

La ejecución es de manera urgente para comenzar a ver resultados para que conforme el avance se vaya permitiendo cumplir en tiempo y forma con cada uno de los objetivos y metas establecidas por el hotel. Para realizarlas se requiere del apoyo y coordinación con el gerente del hotel para que las recomendaciones se realicen lo más antes posible.



REFERENCIAS

ÁLAVA, C. A., NAVAS BAYONA WALTER I, & AMEN CHINGA, C. R, (2017). Algunas especificaciones acerca de la administración de empresas. *Ciencias económicas y empresariales*, 284-298. Recuperado el 18 de OCTUBRE de 2023, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5907378.pdf>

BACA, J. C. (13 de MAYO de 2013). *EL TRANSPORTE TURÍSTICO. CLASIFICACIÓN*. Recuperado el 11 de NOVIEMBRE de 2023, de EL TRANSPORTE TURÍSTICO. CLASIFICACIÓN.: <https://profebaca.wordpress.com/2013/05/21/el-transporte-turistico-clasificacion/>

BAUTISTA, G. B. (2015). *VIDA CIENTÍFICA BOLETÍN CIENTÍFICO DE LA ESCUELA PREPARATORIA NO. 4*. Recuperado el 2023 de OCTUBRE de 2023, de Vida Científica Boletín Científico De La Escuela Preparatoria No. 4: <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/prepa4/article/view/1969>

BEMBIBRE, C. (JUNIO de 2010). *DEFINICIONABC*. Recuperado el 12 de NOVIEMBRE de 2023, de definicionabc: <https://www.definicionabc.com/general/hospedaje.php>

OMT (2001). *APUNTES DE METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN EN TURISMO*. Madrid: OMT. Recuperado el 12 de OCTUBRE de 2023

CÁRDENAS, P. (2008). PROCESO ACADÉMICO-ADMINISTRATIVO DE LA REVISTA CIENTÍFICA Y ÉTICA DEL INVESTIGADOR: ESTUDIO DE UN CASO. *OMNIA*, 14(3), 160-183. Recuperado el 20 de 10 de 2023, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73711121009>

CHIAVENATO, I. (2006). *INTRODUCCIÓN A LA TEORÍA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN*. México: McGRAW-HILL ÍNTER AMERICAN A. Recuperado el 18 de OCTUBRE de 2023, de <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>



CORCHERO, M. (2008). LA EMPRESA TURÍSTICA: CONCEPTO, CLASES Y ORDENACIÓN JURÍDICO-ADMINISTRATIVA. *REVISTA DE ESTUDIOS ECONÓMICOS Y EMPRESARIALES*, 73-106. Recuperado el 01 de NOVIEMBRE de 2023, de <https://dehesa.unex.es:8443/handle/10662/2388>

CRESPO, C. (16 de ABRIL de 2022). *MANAGEAT*. Recuperado el 11 de NOVIEMBRE de 2023, de manageat: <https://manageat.com/tipos-de-restaurantes/>

CURSOS GASTRONOMIA. (23 de MAYO de 2023). *TIPOS DE RESTAURANTES*. Recuperado el 11 de NOVIEMBRE de 2023, de Tipos de Restaurantes: <https://www.cursosgastronomia.com.mx/blog/consejos/tipos-de-restaurantes/>

DOBLEMENTE. (24 de MARZO de 2023). *TODOS LOS TIPOS DE AGENCIAS DE VIAJES*. Recuperado el 12 de NOVIEMBRE de 2023, de Todos los tipos de agencias de viajes: <https://www.doblemente.com/tipos-de-agencias-de-viajes/>

DOMÍNGUEZ. (14 de FEBRERO de 2023). *REVISTA DIGITAL INESEM*. Recuperado el 02 de NOVIEMBRE de 2023, de REVISTA DIGITAL INESEM: <https://www.inesem.es/revistadigital/gestion-empresarial/importancia-de-las-empresas-turisticas-en-la-economia/>

EDITORIAL ETECÉ. (05 de AGOSTO de 2021). *CONCEPTO.DE*. Recuperado el 23 de OCTUBRE de 2023, de CONCEPTO.DE: <https://concepto.de/empresa/>

ENDALIA. (6 de JULIO de 2020). *ENDALIA*. Recuperado el 12 de NOVIEMBRE de 2023, de ENDALIA: https://www.endalia.com/news/organigrama-empresa/#los_modelos_de_organigrama_de_empresas

ENTORNO TURISTICO. (26 de DICIEMBRE de 2020). *¿COMO SE CLASIFICAN LAS AGENCIAS DE VIAJES?* Recuperado el 05 de FEBRERO de 2024, de ¿COMO SE CLASIFICAN LAS AGENCIAS DE VIAJES?: <https://www.entornoturistico.com/como-se-clasifican-las-agencias-de-viajes/>



EROSKI CONSUMER. (20 de FEBRERO de 2023). *EROSKI CONSUMER*. Recuperado el 12 de NOVIEMBRE de 2023, de EROSKI CONSUMER: <https://www.consumer.es/viajes/clasificacion-de-establecimientos-de-hospedaje.html>

FONTUR COLOMBIA. (04 de ABRIL de 2022). *FONTUR COLOMBIA*. Recuperado el 16 de OCTUBRE de 2023, de FONTUR COLOMBIA: <https://fontur.com.co/es/glosario>

FRANCESCH, A. (2004). LOS CONCEPTOS DEL TURISMO. UNA REVISIÓN Y UNA RESPUESTA. *Gazeta de Antropología*, 6. Recuperado el 13 de 10 de 2023

GARDEY, J. P. (25 de ABRIL de 2019). *DEFINICION.DE*. Recuperado el 12 de NOVIEMBRE de 2023, de definicion.de: <https://definicion.de/hospedaje/>

GLOSARIO DE TERMINOS HOTELEROS, TURISTICOS Y RELACIONADOS. (2016). Glosario de términos hoteleros, turísticos y relacionados. En M. Marrero, *Glosario de términos hoteleros, turísticos y relacionados* (pág. 63). Canarias. España. Recuperado el 16 de OCTUBRE de 2023

GONZALEZ & MENDOZA. (2014). *INTRODUCCION AL TURISMO*. (J. R. Mendoza, Ed.) MEXICO: GRUPO EDITORIAL PATRIA. Recuperado el 12 de OCTUBRE de 2023

HAYKAL, I. (05 de NOVIEMBRE de 2018). *PSICOLOGÍA Y MENTE*. Recuperado el 23 de OCTUBRE de 2023, de Psicología y Mente: <https://psicologiaymente.com/organizaciones/clasificacion-de-empresas>

INDEED. (20 de FEBRERO de 2023). *INDEED*. Recuperado el 01 de NOVIEMBRE de 2023, de Indeed: <https://mx.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/que-es-empresa-turisitca>

INEGI. (AGOSTO de 2023). *ECONOMÍA Y SECTORES PRODUCTIVOS*. Recuperado el 12 de OCTUBRE de 2023, de Economía y Sectores Productivos: <https://www.inegi.org.mx/temas/turismo/>



LACALLE, E. (9 de FEBRERO de 2023). *MEWS*. Recuperado el 12 de NOVIEMBRE de 2023, de MEWS: <https://www.mews.com/es/blog/departamentos-de-un-hotel#heading1>

LLAVE, L. D. (2023). *LEY DE TURISMO DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE*. Veracruz, Mexico: H. CONGRESO DEL ESTADO DE VERACRUZ. Recuperado el 17 de OCTUBRE de 2023, de <https://www.legisver.gob.mx/leyes/LeyesPDF/LTURISMO01032023.pdf>

LÓPEZ. (21 de JUNIO de 2019). *ECONOMIPEDIA*. Recuperado el 23 de OCTUBRE de 2023, de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/tipos-de-empresas.html>

LÓPEZ, T. L. (NOVIEMBRE de 2015). DISEÑO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA NUTERMIA S.A.S. DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ. *DISEÑO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA NUTERMIA S.A.S. DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ*. BARRANQUILLA, COLOMBIA, COLOMBIA. Recuperado el 20 de OCTUBRE de 2023, de <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/348/1143429051.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

MARTINEZ. (2023). *HACIENDA PARAÍSO EVENTOS*. Recuperado el 03 de NOVIEMBRE de 2023, de HACIENDA PARAÍSO EVETOS: <https://www.haciendaparaíso.com.mx/como-se-clasifican-las-empresas-turisticas-segun-su-tipo/>

MONTEJANO, M. (2016). PERFIL DE LOS VISITANTES EN EL ATRACTIVO TURÍSTICO EL VELO DE NOVIA. *PERFIL DE LOS VISITANTES EN EL ATRACTIVO TURÍSTICO EL VELO DE NOVIA*. PERU, HUANUCO, PERU. Recuperado el 17 de OCTUBRE de 2023, de http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/263/T047_47394563T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

MORENO, M, & COROMOTO, M. (2011). TURISMO Y PRODUCTO TURÍSTICO. Evolución, conceptos, componentes y clasificación. *REDALYC.ORG*, 135-158. Recuperado el 13 de OCTUBRE de 2023, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465545890011>



OMT. (2008). *GLOSARIO DE TÉRMINOS DE TURISMO*. Recuperado el 16 de OCTUBRE de 2023, de GLOSARIO DE TÉRMINOS DE TURISMO: <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>

ORTEGA. (20 de JUNIO de 2023). *UNIVERSIDADES DE MEXICO*. Recuperado el 02 de NOVIEMBRE de 2023, de Universidades de Mexico: <https://universidadesdemexico.mx/noticias/estudiar-turismo-que-son-las-empresas-turisticas>

ORTEGA, I. D. (2023). *CLASIFICACION DE HOTELES. COLOMBIA*. Recuperado el 12 de NOVIEMBRE de 2023, de [https://www.academia.edu/29151973/CLASIFICACION DE HOTELES](https://www.academia.edu/29151973/CLASIFICACION_DE_HOTELES)

ORTIZ, C. L. (2012). *CALAMEO*. Recuperado el 06 de NOVIEMBRE de 2023, de CALAMEO: <https://www.calameo.com/read/0011868553fae388e3e5c>

RAE. (2022). *REAL ACADEMIA ESPAÑOLA*. Recuperado el 21 de OCTUBRE de 2023, de REAL ACADEMIA ESPAÑOLA: <https://dle.rae.es/empresa>

RIET. (2010). *RECOMENDACIONES INTERNACIONALES PARA ESTADÍSTICAS DE TURISMO*. EN O. ONU, *RECOMENDACIONES INTERNACIONALES PARA ESTADÍSTICAS DE TURISMO* (pág. 10). MADRID: ONU. Recuperado el 13 de 10 de 2023

SECTUR. (2022). *DATATUR*. Recuperado el 12 de NOVIEMBRE de 2023, de DATATUR: <https://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/Glosario.aspx>

SIERRA, T. (2008). *PROCESO ADMINISTRATIVO PARA LAS ORGANIZACIONES v. MEXICO*: ftarson Educación de México. Recuperado el 20 de OCTUBRE de 2023, de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/64115581/kupdf.net_proceso-administrativo-para-las-organizaciones-del-siglo-xxilibropdf.pdf?1596760881=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DProceso+Administrativo+para+las+organiza.pdf&Expires=1697840479



SITEMINDER. (4 de MAYO de 2023). *SITEMINDER*. Recuperado el 12 de NOVIEMBRE de 2023, de SITEMINDER: <https://www.siteminder.com/es/r/categorias-de-hoteles/#clasificaci-n-hotelera-seg-n-propiedad-o-gesti-n>

THOMPSON. (ENERO de 2006). *Promonegocios.net*. Recuperado el 23 de OCTUBRE de 2023, de Promonegocios.net: <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/empresa-definicion-concepto.html#notas>

TURÍSTICO, E. (04 de ENERO de 2022). *ENTORNO TURÍSTICO*. Recuperado el 17 de OCTUBRE de 2023, de ENTORNO TURÍSTICO: <https://www.entornoturistico.com/diferencia-entre-turistas-visitantes-excursionistas-y-viajeros/#Visitantes>

UCB. (2007). ORIGEN Y DESARROLLO DE LA ADMINISTRACIÓN. *REDALYC*, 45-55. Recuperado el 18 de OCTUBRE de 2023, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942331004>

UCHA, F. (SEPTIEMBRE de 2010). *definicionabc*. Recuperado el 12 de NOVIEMBRE de 2023, de definicionabc: <https://www.definicionabc.com/economia/agencia-de-viajes.php>

CRESPO, C. (2023). *UNIVERSIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA DE MEXICO*. Recuperado el 11 de NOVIEMBRE de 2023, de UNIVERSIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA DE MEXICO: https://dmd.unadmexico.mx/contenidos/DCSA/BLOQUE2/AET/04/AAB1/U1/descargables/AAB1_U1_Contentido.pdf

WESTREICHER, G. (1 de MAYO de 2022). *ECOMIPEDIA*. Recuperado el 11 de NOVIEMBRE de 2023, de ECOMIPEDIA: <https://economipedia.com/definiciones/agencia-de-viajes.html>