



DIVISIÓN DE DESARROLLO SUSTENTABLE
LICENCIATURA EN TURISMO

LA IMPORTANCIA DEL CONCIERGE EN LA HOTELERIA.

TRABAJO MONOGRÁFICO

que para optar por el Título de:

LICENCIATURA EN TURISMO

P R E S E N T A:

Kenia Georgina Aranda Guemez



Integrantes del comité de supervisión de trabajo monográfico

Araly Larios Calderon

Mtra. Araly Larios
Supervisor

Luis Carlos Santander

Mtro. Luis Carlos Santander
Director del trabajo

Julia Anaya

Mtra. Julia Anaya
Supervisor

JULIO 2008

759525

DEDICATORIAS

Este trabajo es dedicado de manera muy especial:

A Dios

Por haberme dado fuerza para lograr mis metas.

A mi Familia

Por siempre estar conmigo apoyándome y nunca dejarme sola.

A mis amigas,

Por el apoyo que me han brindado y por su amistad sincera.

También un agradecimiento de todo corazón para el profesor **Luis Carlos Santander** por ser mi director en éste trabajo, y a mis supervisores Mtra. Araly Larios y Mtra. Julia Anaya.

Con Cariño

Kenia

ÍNDICE

	PÁGINA
Presentación	5
Introducción	6
CAPÍTULO I. LA INDUSTRIA HOTELERA. ANTECEDENTES, ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA.	
Antecedentes	9
La industria de la Hospitalidad	11
Segmentos de la Industria	12
Estructura Hotelera	13
Proceso de la Industria Hotelera	16
Áreas de un Hotel y sus Funciones	
Alimentos y Bebidas	19
División cuartos	22
Ventas	23
Recursos Humanos	26
Contraloría	28
Mantenimiento	29
Seguridad	31
CAPÍTULO II. DESCRIPCIÓN DEL AREA DE DIVISIÓN CUARTOS.	
Área de División Cuartos	34
Departamentos del Área de División Cuartos y sus Funciones	36

Departamento de Recepción	37
Ama de Llaves	48
Botones	51
Teléfonos	55
CAPÍTULO III. EL PAPEL DEL CONCIERGE EN LA HOTELERÍA.	58
Antecedentes Históricos del Concierge	60
El módulo de Concierge	61
Cómo Brindar Información al Huésped	63
Funciones del Concierge Hotelero	66
El Concierge Hotelero en la Actualidad	68
Visión General de los Servicios de Concierge	69
Servicio de Concierge en Línea	70
Servicios Extremos de los Concierge Hoteleros	74
Como Ser un Concierge Personal	75
CONCLUSIONES	78
BIBLIOGRAFÍA	80

ÍNDICE DE FIGURAS

	PÁGINA
<u>Figura 1.</u> Organigrama de un hotel de 5 estrellas o Gran Turismo.	18
<u>Figura2.</u> Página de Servicio de Concierge en la Red	72

PRESENTACIÓN

Se presenta el siguiente trabajo monográfico para la titulación de Licenciatura en Turismo. El tema fue elegido después de haber realizado estancias profesionales en este ramo. Para los viajeros, la Industria Hotelera es una parte esencial del viaje y una de las principales razones de su desplazamiento.

Sin embargo, un profesionista universitario requiere de una preparación que rebase el campo operativo. Por ello se consideró de suma importancia el realizar una investigación que sirva de marco de referencia para el contenido de este trabajo. El resultado es la presente monografía para obtener el título de Licenciatura en Turismo, en el cual el objetivo general es señalar la importancia del Concierge en la Hotelería.

INTRODUCCIÓN

El área hotelera es uno de los principales componentes del sector turismo, es parte importante para las personas aún antes de realizar un viaje ya que es el lugar donde será atendido a su llegada a un destino. Con los años la industria hotelera ha crecido de manera impresionante abriendo más opciones de alojamiento para los viajeros.

Con el paso del tiempo se han diversificado las categorías de hoteles para atender las preferencias de los viajeros en función de lo que demandan y de lo que esperan obtener al llegar al hotel de su elección.

Es así como durante el desarrollo de la industria hotelera, los hoteles se han ido dividiendo en áreas y departamentos operativos para un mejor manejo de sus tareas. Por lo general las áreas en las que se dividen los hoteles son: División Cuartos, Alimentos y Bebidas, Recursos Humanos, Contabilidad y Mercadotecnia y Ventas; éstas áreas solamente varían en número de empleados de acuerdo a la categoría del hotel.

Un segmento es la porción de la industria que se caracteriza por tener un conjunto de características comunes. Los segmentos de la industria hotelera se caracterizan por precio, lujo y servicio (Foster, 1994).

En el presente trabajo monográfico se busca contextualizar dentro de las áreas y funciones principales de un hotel la importancia del área de División Cuartos, y dentro de las áreas y funciones de División Cuartos el área de Servicio a Huéspedes.

Es por eso que el primer capítulo es referente a la Industria hotelera, su estructura y organización; y contiene antecedentes y descripciones de los departamentos de un hotel.

El capítulo dos del trabajo presenta la descripción del área de División Cuartos, que es el área que más contacto directo tiene con los huéspedes desde el momento que llegan hasta el momento en que salen del hotel.

Otros de los objetivos son: Contextualizar dentro de las secciones del área de Servicio a Huéspedes la importancia del Concierge. Indicar los antecedentes históricos y evolución reciente de los servicios de Concierge.

Es por eso que en el capítulo tres se hablará de que en la actualidad los grandes hoteles disponen durante las 24 horas del día de un mostrador de información con personal específico, para responder a todo tipo de preguntas. A la persona encargada de este mostrador se le llama: Concierge (Stewart, 2001).

El Concierge se ha convertido en un servicio muy importante dentro de los hoteles de lujo de nuestros tiempos. A través de él se obtiene información confiable y las mejores conexiones en un lugar desconocido para los viajeros. Los concierges más allá de realizar reservaciones de restaurantes son el apoyo de los huéspedes para cualquier duda y necesidad fuera del hotel que pueden tener.

De esta manera se llega a la conclusión general sobre la importancia de el servicio de Concierge para los viajeros que en estos días buscan ayuda de una persona que los asista en un lugar que no conocen, que sea su guía al momento de salir a conocer el destino y que les pueda recomendar las mejores atracciones del lugar y hacer su estancia más placentera. Es tanta la importancia de este servicio que ya no solo es exclusivo de un hotel de lujo sino que se ha implantado en la mayoría de los hoteles del todo el mundo.

CAPÍTULO I. LA INDUSTRIA HOTELERA. ANTECEDENTES, ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA.

Antecedentes

El pasado, el presente, y el futuro de la hospitalidad están íntimamente ligados. Las industrias actuales de hospedaje y restaurantes son el resultado de la evolución social y cultural de muchos siglos. Muy probablemente los primeros viajeros fueron los guerreros o comerciantes. Los conquistadores armaban sus tiendas donde lo deseaban; en cambio los mercaderes buscaban hacer trueques con herramientas, vestido y ganado en las nuevas tierras y dan un alto valor a la hospitalidad. Los primeros viajeros intercambiaban mercancías por hospedaje. Indudablemente hospedar fue una de las primeras empresas comerciales y la hospitalidad fue uno de los primeros servicios a cambio de dinero.

Las posadas de los tiempos bíblicos ofrecían un poco más que una cama o una banca en el rincón de un cuarto.

No fue sino hasta la revolución industrial cuando las tabernas europeas comenzaron a combinar hospedaje con servicio de comida y bebida, pero a pesar de ello los viajeros tenían que compartir las camas con otros viajeros y la higiene

no era tomada en serio. Como estas posadas y tabernas eran inadecuadas para los aristócratas se erigieron para éstos estructuras lujosas con cuartos privados, saneamiento individual y todas las comodidades de los castillos europeos. Los nuevos y elegantes establecimientos adoptaron la palabra francesa *hotel* que significa mansión y sus tarifas excedían los recursos de los ciudadanos comunes. A lo largo del siglo XIX los posaderos estadounidenses mejoraron los servicios y continuaron construyendo propiedades de mayores tamaños y más equipados (Lattin, 2004).

En este capítulo se hará una descripción detallada de la estructura y la organización de un hotel y sus funciones. También se describirán los puestos más importantes y su papel dentro de las operaciones de un hotel.

Se comienza describiendo los segmentos de la industria, hoteles económicos, de primera clase, de lujo, entre otros. Se hace un listado de las áreas y una descripción breve de cada uno y sus funciones, ya que el objetivo de este capítulo es dar a conocer las partes que hacen la operación de un hotel. De todos estos departamentos se describe someramente uno de los más importantes para este trabajo, División Cuartos, que es en el cual nos enfocaremos en el siguiente capítulo para después dar paso a nuestro objetivo principal.

La Industria de la Hospitalidad

El diccionario define hospitalidad como la recepción y trato amigables a los extraños. La industria de la hospitalidad consta de negocios e instituciones que proporcionan hospedaje, alimentos y otros servicios a los viajeros.

Cualquier negocio que proporciones alojamiento temporal a cambio de un pago es *un establecimiento de hospedaje*. Los clientes se llama huéspedes y la instalación se denomina establecimiento. Varios establecimientos que llevan el mismo nombre o están manejados por la misma compañía se le denominan cadena.

Todas las personas que en un momento u otro pueden tener la oportunidad de quedarse en un hotel, componen el mercado hotelero. Ese extenso mercado se divide en 2 categorías: comercial y de turismo y descanso. El mercado comercial esta compuesto por personas que viajan como parte de su trabajo, como los representantes de ventas, los gerentes de negocios y quienes asisten a convenciones y seminarios. El mercado de turismo y descanso esta formado por personas que viajan por diversión, deportes, entretenimiento y descanso (Foster, 1994).

Segmentos de la Industria

Un segmento es la porción de la industria que se caracteriza por tener un conjunto de características comunes. Los segmentos de la industria hotelera se caracterizan por precio, lujo y servicio de la siguiente manera (IBID):

- Los hoteles económicos proporcionan hospedaje básico e higiénico. Las instalaciones están construidas en terrenos poco costosos empleando métodos para la construcción prefabricada. Los costos de operación se mantienen bajos ya que no cuentan con servicios de alimentos y bebidas y emplean poco personal.
- Los hoteles de mediana categoría proporcionan lujo y comodidad superiores al promedio, cuentan con una decoración diseñada y servicio de alimentos y bebidas en sus instalaciones. Las habitaciones más costosas tienen vista a un paisaje o ubicación conveniente.
- Los hoteles de suites proporcionan áreas separadas para dormir y cuartos de estar en todas las habitaciones. Algunas de ellas están diseñadas para estancias prolongadas y pueden ofrecer tarifas reducidas para alquiler por fin de semana por mes o por temporada.

- Los hoteles de primera clase son lujosos o prácticamente lujosos con personal muy capacitado y excepcionales instalaciones para alimentos y bebidas. Los hoteles de primera clase también se denominan de clase ejecutiva o superior y suelen tener suites de lujo.

- Los hoteles de lujo llamados también *deluxe*, ofrecen las normas más elevadas en cuanto a excelencia en cuanto a lujo y confort, eficiencia y alimentos y bebidas. Un hotel de lujo puede tener dos o más comedores lo cual incluye cuando menos un restaurante gourmet.

Estructura Hotelera

La organización de un hotel depende de la cantidad de personal con el que cuenta. El número de empleados que se requiere para operar un hotel en forma eficiente varía de acuerdo al número de huéspedes, a su vez el número de huéspedes está limitado por el número total de habitaciones.

Cada área esta encabezada por un gerente o director. Se requiere de comunicación constante entre los gerentes de las áreas para que un hotel opere de manera eficiente. El personal de un hotel se clasifica en ocho áreas básicas, de la siguiente manera (IBID):

- **La administración** está encabezada por un director ejecutivo, el cual en algunos hoteles suele recibir el nombre de Gerente General. El personal ejecutivo está integrado por un director asistente y varios especialistas en la oficina. El director ejecutivo constituye la autoridad con mayor jerarquía en el hotel y es responsable de supervisar a los diferentes gerentes.

- Las funciones relacionadas con las **habitaciones** se dividen en tres áreas: recepción, ama de llaves y servicio de personal uniformado. El personal de recepción es responsable de las reservaciones, registros y salidas y comunicaciones con los huéspedes. El personal trabaja tres turnos, de modo que la recepción trabaja 24 horas al día. El supervisor lleva una bitácora o registro diario de los eventos que ocurren durante cada turno. El personal de ama de llaves es responsable de la limpieza diaria de las habitaciones y del servicio de blancos. El personal es supervisado por un ama de llaves ejecutiva quien coordina la limpieza de las habitaciones, prepara informes sobre el estado de las mismas y supervisa al personal de cada área. El servicio de personal uniformada se refiere a los botones y a las personas que dan información general de la zona.

- El área de **Alimentos y Bebidas** está dedicada a operar el comedor y el bar del hotel. El personal de servicio a cuartos y banquetes también forma parte de este departamento. Este departamento consta de personal para

preparar alimentos, personal para el servicio y para banquetes. La autoridad es el chef ejecutivo.

- El apartado de **Servicio a Huéspedes** se refiere a salón de belleza, tienda de regalos y spa; algunos hoteles operan con sus propias tiendas y otros dan paso a proveedores independientes. Puede ser que el hotel cuente con servicio de un **Concierge** o gerente de servicio a los huéspedes, para reservar servicios ajenos al hotel, como por ejemplo boletos para el teatro, excursiones con guía o alquiler de automóviles.

- El área de **Mercadotecnia y Ventas** supervisa la publicidad, promoción, y ventas de grupos, se divide en: a) ventas generales, b) ventas de grupos y convenciones, c) ventas de banquetes y publicidad.

- El área de **contabilidad** se divide en: a) caja general lleva a cabo toda la contabilidad relacionada con los ingresos procedentes de los clientes. El cajero maneja transacciones en efectivo, lo cual incluye el cobro de cheques, pagos de huéspedes y facturación. b) cuentas por pagar que lleva la contabilidad relacionada con el dinero que deben al hotel proveedores y empleados. Los cheques de la nomina y los egresos de caja o desembolsos en efectivo se originan en ésta área (IBID).

- El área de **seguridad** es responsable del funcionamiento de los sistemas de seguridad y de poner en práctica procedimientos para proteger los bienes de huéspedes y empleados. El personal puede incluir guardias uniformados.
- El área de **mantenimiento** se divide en: control ambiental que en algunos hoteles recibe el nombre de departamento de energía, iluminación y calefacción y es responsable de dar mantenimiento a los sistemas de calefacción, iluminación y electricidad en todo el hotel. La prevención de incendios también es responsabilidad de ésta área. La reparación y mantenimiento está a cargo de carpinteros, pintores, plomeros, electricistas, especialistas en reparaciones y jardineros.

Proceso de la Industria Hotelera

Vale la pena señalar que existen criterios de clasificación de las áreas de un hotel distintas al presentado en el apartado anterior (Ver figura 1). Cada uno de ellos es el enfoque de las funciones de la operación hotelera en función de su finalidad y es el siguiente (Sectur, 1998):

- Funciones Productivas: División Cuartos y Alimentos y Bebidas.
- Funciones de Apoyo: Mantenimiento, Seguridad y Compras.
- Funciones Administrativas: Ventas, Recursos Humanos y Contabilidad.

Las funciones productivas generan los ingresos del hotel al prestarle al huésped o al usuario los servicios que este demanda. Si es bien cierto que parte de los clientes son atraídos al hotel por las ventas, es hasta que utilizan el servicio en cuando se produce realmente el resultado económico que espera y requiere la empresa.

Las funciones de apoyo permiten y contemplan prácticamente la operación de las funciones productivas y a su vez las funciones administrativas desarrollan las acciones sistemáticas que dan contenido y coordinación estructural y funcional.

Figura 1.

Organigrama de un hotel de 5 estrellas o Gran Turismo



Fuente: (Sectur, 1998)

Áreas de un Hotel y sus Funciones

Alimentos y Bebidas

Todos los hoteles, sin importar su tamaño, ofrecen servicios de alimentos y bebidas, aunque solo sirvan el desayuno; por lo tanto el área de Alimentos y Bebidas es de vital importancia por los ingresos que reporta, así como para los gastos que ocasiona (Di Muro, 1999).

En muchos hoteles, Alimentos y Bebidas generan más ganancias que el rubro de habitaciones, ya que no solo está destinado a los huéspedes del hotel, sino al público en general.

Los grandes hoteles tienen una persona, el Gerente de Alimentos y Bebidas que administra: banquetes bares, discotecas, cafeterías, cocina, compras, costos y control, espectáculos, fuente de sodas, marketing, personal, restaurantes, servicio al cuarto, seguridad y personal de limpieza y apoyo.

Es responsabilidad del Gerente de Alimentos y Bebidas y del personal a su cargo, generar ganancias para el hotel, controlar costos y proveer servicios de alimentos y bebidas a los huéspedes y a la comunidad (IBID).

El tamaño de esta área depende del tamaño de hotel, de la calidad y el número y tipo de reuniones y convenciones que recibe. Hay establecimientos que solo poseen snack bar, otros brindan mas de 10 opciones, con restaurantes de comida internacional, nacional, comida rápida, bares, discotecas, etcétera. En estos casos su operación se divide en 6 áreas (IBID):

- Compra de alimentos y bebidas
- Producción y /o preparación de alimentos
- Servicio de alimentos
- Servicio de bebidas
- Servicio de banquetes, fiestas y servicios a terceros
- Servicio a las habitaciones

El personal de apoyo (*steward*) se encarga de la limpieza de la cocina y su abastecimiento.

Las funciones de Alimentos y Bebidas son:

Proveer alimentos y bebidas es uno de los servicios más antiguos asociados a los establecimientos de hospedaje. En el área de Alimentos y Bebidas del hotel

moderno de servicio completo, se realiza una operación compleja que implica un gran número de funciones altamente especializadas.

Parte de ésta área se encuentra organizada como un restaurante, con divisiones destinadas a la preparación y al servicio de alimentos y bebidas. Otras partes pueden encargarse del servicio de las habitaciones (*Room service*) y del servicio de alimentos y bebidas en banquete.

Las instalaciones para el área de Alimentos y Bebidas son:

- **Cocina:** El responsable de ésta área es el jefe de cocineros, el cual también es conocido con la palabra francesa *chef*. Este tiene bajo su responsabilidad la planeación de menús, la preparación de los alimentos que se sirven en un día determinado, asimismo supervisa el trabajo de los cocineros. En hoteles grandes se le denomina *chef ejecutivo* siendo sus responsabilidades tan amplias como las de cualquier gerente. El chef ejecutivo planifica, compra y a menudo coordina la operación de varios restaurantes.
- **Restaurante.** En el restaurante, como en la cocina, existe una amplia gama de puestos. En principio está el *maitre*, quien conduce a los clientes a sus asientos, tomándoles las órdenes. A los empleados del sexo femenino se les conoce como *hostess* (IBID).

División Cuartos

La principal responsabilidad para el bienestar de los huéspedes se delega al jefe de División Cuartos, conocido como Gerente Residente. Éste dirige el área más grande del hotel, cuyos miembros entran en contacto directo con los huéspedes. De hecho puede decirse que desde el momento de su llegada hasta su partida alguien de ésta área realiza un servicio directo para ellos.

La capacitación, un deber de todos los empleados del hotel, asume una importancia adicional para los miembros de este personal. Frecuentemente los empleados que entran en contacto personal con los huéspedes no sólo deben ser capacitados en las funciones y responsabilidades de sus puestos, sino que deben ser instruidos en cuanto a lo que deben decir a los huéspedes y la manera de decirlo.

El Gerente Residente realiza lo que puede ser la responsabilidad más importante del gerente general, es decir, la operación de las habitaciones de los huéspedes, día con día. El personal de División Cuartos se encarga del registro al huésped, mantenimiento y limpieza de las habitaciones, brindan información de las instalaciones del hotel y los lugares de interés, sean de naturaleza cultural, recreativa o de esparcimiento. También manejan todas las quejas de los huéspedes (IBID).

Ventas

En la actualidad hay mucha competencia entre los hoteles no solamente en el servicio a huéspedes, sino en la venta de espacios para celebrar juntas.

Con el desarrollo de la industria hotelera organizada surgió la necesidad de crear un área de ventas en el hotel, la cual es también parte integrante de la administración. Actualmente el Gerente de Ventas y su personal son el contacto principal de la industria hotelera con los clientes.

Ventas está integrado por un gerente de ventas y un cuerpo de vendedores cuyo número puede variar dependiendo de la magnitud del hotel. Las responsabilidades que recaen en el gerente es grande y sus actividades son múltiples, las cuales son de carácter administrativo y para propiciar las ventas.

Algunas de las actividades de carácter administrativo realizadas por el Gerente de Ventas son:

- Asignar cuota de ventas a cada vendedor
- Crear paquetes o tarifas especiales para efectos promocionales
- Organizar un directorio de clientes
- Supervisar la correcta presentación del personal de ventas

- Organizar un sistema de registro de clientes potenciales, a través de formas especiales, en las cuales se registrarán los progresos de las visitas de los vendedores.
- Asegurarse de disponer de material para los vendedores.
- Participar en juntas con superiores y otros jefes de departamento, asimismo, realizar y presidir las juntas con sus vendedores.
- Presentar su reporte de gastos y el de sus vendedores, adjuntando las notas correspondientes al Gerente Administrativo, para su autorización, a más tardar quince días posteriores a la realización del viaje o promoción local.

Algunas de sus actividades para propiciar las ventas son las siguientes:

- Visitar personalmente en forma sistemática a los clientes potenciales y personal clave de la empresa, a fin de promover la venta de alojamiento, alimentos y bebidas del hotel.
- Buscar nuevos mercados potenciales.
- Investigar a detalle todo lo relativo a las convenciones que la competencia ha captado para ofrecer en un futuro sus servicios para eventos venideros.
- Esforzarse para recuperar a los clientes perdidos.
- Participar en todos aquellos eventos de carácter empresarial, gubernamental o industrial, a través de los cuales se presente la oportunidad de captar negocios para el hotel.

- Representar al hotel dignamente ante cualquier situación, lugar o momento.

El territorio de ventas es el área geográfica asignada al vendedor, una vez que se asigne el área, el vendedor deberá investigar si el área en cuestión ya ha sido trabajada por otro vendedor, en todo caso consultará el archivo para toda la información relativa al territorio. Debe llevar a cabo un proyecto de frecuencia de visitas a estos posibles clientes, las que pueden ser una vez a la semana, cada dos semanas y cada cuatro semanas.

Las áreas que tienen una relación muy estrecha con Ventas son: Recepción Banquetes, Convenciones, Promoción general de Alimentos y Bebidas, Historial de clientes, Oficina de anuncios y Ventas internas.

El área de Ventas tiene una intervención determinante en Convenciones las cuales pueden ser locales, estatales, nacionales o internacionales. Desde el punto de vista de los hoteleros la época ideal para celebrar convenciones es en la temporada baja de turismo, aunque esto no siempre es posible.

Existen muchos medios para realizar la publicidad de un hotel, siendo uno de ellos la correspondencia directa, por otra parte a través de la televisión también causa mucho efecto solo que es un medio muy costoso, por lo que los hoteleros aprovechan ciertas situaciones para realizar esta publicidad en forma gratuita, al otorgar a los participantes premios, consistentes en disfrutar de un fin de semana en el hotel.

Otras fuentes de negocios son las compañías transportistas, principalmente aerolíneas comerciales, además de que las agencias de viajes son de vital importancia para los hoteles, ya que con frecuencia se organizan paquetes, es decir excursiones en los que se incluye entre otros servicios, transportación y alojamiento (De la Torre, 1990).

Recursos Humanos

La eficiencia del funcionamiento del hotel depende en gran medida de su personal. Este es el principal motivo por el cual existe, cuando así lo requiere la magnitud de un hotel, un área exclusivamente dedicada a los asuntos relativos a Recursos Humanos.

Recursos Humanos debe proveer a las diversas áreas del hotel, de los empleados idóneos para las variadas tareas y funciones que se requieren para el buen funcionamiento de la empresa (Sectur, 1994).

La administración de ausencias, las leyes y reglamentos federales de trabajo, los sindicatos, el crecimiento de prestaciones, la espiral ascendente de salarios y gastos relativos, la automatización y el flujo del papeleo generado por todo ello, han contribuido al crecimiento del área de personal.

En la mayoría de los hoteles el área de personal establece políticas laborales o define las responsabilidades laborales de los empleados del hotel. La alta dirección establece las políticas y el equipo administrativo (el Gerente General y los jefes de departamentos principales), define las responsabilidades de cada categoría de empleados. El Gerente de Personal, como miembro importante de este equipo, brinda ayuda recomendando y finalmente formalizando estas responsabilidades. Posteriormente toca a sus áreas administrar, interpretar y aplicar dichas responsabilidades.

Básicamente las obligaciones de ésta área pueden resumirse como sigue: Reclutamiento, entrevista y selección de los solicitantes, verificación de las referencias, envío de los solicitantes al departamento adecuado para el trámite final, proceso de los solicitantes aceptados y explicación de las políticas de la compañía en cuanto a reglamento de trabajo, beneficios, vacaciones, etc., establecimiento de programas de capacitación, establecimiento de programas de seguridad, administración de los programas de beneficios, negociación con los dirigentes sindicales y representación del hotel en todos los tratos con ellos; interpretación del contrato sindical, interpretar las leyes laborales y asegurar la adhesión de las agencias gubernamentales involucradas en la reglamentación.

Contraloría

El área de contabilidad puede ser considerada como indispensable para la buena marcha de una empresa hotelera. Es la encargada de llevar un minucioso control y registro de todas las operaciones que involucren aspectos de dinero y que se realizan dentro o nombre del hotel.

Los registros contables permiten también que la gerencia posea importantes indicios para fundamentar la toma de decisiones en las diferentes áreas de hotel. Independientemente de los aspectos fiscales y de control de ingresos y egresos, los registros contables pueden ser aprovechados como fuente de información entre otros por: Gerencia General para la toma de decisiones, Compras, para la evaluación de los costos de compras, Ventas, como un indicio para conocer a áreas del hotel mas adecuadas para ventas. En general, son una importante pauta a seguir en los movimientos del departamento y otros relacionados entre si (IBID).

Mantenimiento

El jefe de ésta área es conveniente que sea un ingeniero mecánico electricista, ampliamente capacitado para dirigir las actividades de su área. Las actividades que realiza están ocultas a la vista de los huéspedes y son de vital importancia para la operación del hotel. Un hotel moderno dispone de equipo complicado lo cual implica que el personal de ésta área tenga amplia experiencia.

Las funciones del área de mantenimiento se dividen en 6 campos principales:

Ventilación y aire acondicionado: La estancia de un hotel ubicado en una zona de clima cálido sería sumamente incómoda para los huéspedes si careciera de aire acondicionado o ventilación, razón por la cual los hoteles de primera clase disponen de un sistema de aire acondicionado. El departamento de mantenimiento toma responsabilidad de estos sistemas.

Calefacción: Es necesaria en un hotel, particularmente en invierno para mantener la temperatura adecuada, procurando evitar el calentamiento excesivo del hotel. Estos pueden ser a base de vapor o de agua caliente. El sistema de calefacción requiere de constante mantenimiento para que funcione.

Refrigeración: Los hoteles disponen de instalaciones adecuadas de refrigeración para cubrir las necesidades del departamento de alimentos y bebidas, razón por la

cual tienen suficientes refrigeradores y congeladores. Todas las instalaciones de refrigeración deberán limpiarse frecuentemente, así mismo deberán funcionar las 24 horas del día de lo contrario los artículos almacenados se echarían a perder.

Electricidad: El buen funcionamiento del sistema eléctrico es vital, si este sistema fallara sería un caos ya que muchos aparatos funcionan por medio de energía tales como radios, televisores, música ambiental, etc. Por otra parte a fin de evitar alguna interrupción, algunos hoteles cuentan con un generador o planta, permitiendo que el fluido eléctrico sea constante.

Plomería: Es normal que un hotel con múltiples habitaciones con baño, cocina, etc que disponen de un sistema de agua caliente circulante y de otro separado por agua fría, tenga frecuentemente desperfectos en dicho sistema, en la tubería, desagües y empaques, lo cual lo hace indispensable la presencia constante de un plomero para arreglar estos desperfectos.

Mantenimiento y reparaciones generales: El mantenimiento se refiere a las reparaciones periódicas que se hacen en el equipo, al mobiliario, o al propio hotel, con objeto de conservarlo en buen estado, lo cual evita futuros desperfectos o fallas que en un momento puedan ocasionar molestias a los huéspedes, los equipos se revisan cada 15 días o cada mes dependiendo del equipo que se trate. Por otro lado las albercas requieren de constante atención consistente en el determinado uso de sustancias.

El área de mantenimiento maneja formas y reportes varios, tales como el reporte de inspección de cuartos que hace el ama de llaves, o bien el informe del empleado de mantenimiento que realiza la reparación (IBID).

Seguridad

Uno de los aspectos importantes de un hotel es la imagen de seguridad que dé a sus huéspedes, por tanto, un descuido en la atención de esta área puede incluso tener repercusión sobre el índice de ocupación del establecimiento. Las obligaciones básicas del personal del área de seguridad puede resumirse en los siguientes aspectos (IBID):

Vigilancia:

- Realizar recorridos por todas las áreas del hotel, evitando que haya personas ajenas al mismo en áreas restringidas.
- Vigilar que los empleados se encuentren dentro de sus áreas de trabajo.
- Cuidar que los huéspedes no abandonen el hotel sin pagar.

Seguridad:

- Cuidar que no sean extraídos objetos propiedad del hotel.
- Evitar dentro de lo posible, la intervención de la policía en casos problema.
- Proteger a los cajeros cuando transportan dinero.

Otros:

- Evitar que se registren personas en estado inconveniente
- Evitar desordenes que afectan la imagen y / o economía del hotel en bares, restaurantes, etcétera (IBID).

En este capítulo se ha descrito brevemente las áreas que operan en un hotel: División Cuartos, Alimentos y Bebidas, Mantenimiento, Seguridad, Contabilidad, Recursos Humanos, etcétera. Se han descrito también las funciones de cada departamento, esto nos ha dejado claro que todas las actividades están relacionadas con el servicio a huéspedes de manera directa o indirecta.

Se ha presentado en este capítulo la descripción, la estructura, organización y funciones de las diversas áreas de un hotel, donde es claro cuales son las áreas que más contacto tienen con los huéspedes y como le ayudan al huésped en su estancia. Por ejemplo el área de Alimentos y Bebidas el cual proporciona servicio todos los días y en el que se han desarrollado diferentes alternativas. Muchas

veces en los hoteles de lujo existen 3 restaurantes con diferentes especialidades. Otra área que también tiene contacto directo es División Cuartos, ya que dentro de esta área se encuentran los empleados que son los encargados de recibir al huésped y asistirlo durante su estancia. Como por ejemplo Recepción, Ama de llaves, Botones, Servicio a Huéspedes, entre otros.

En el siguiente capítulo describiremos de manera específica el área de División Cuartos que es a la cual nos enfocaremos en adelante en este trabajo monográfico y en el cual se desglosará el apartado de Servicio a Huéspedes, que de todos es uno de los que más tiene trato con el huésped de manera directa.

CAPÍTULO II. DESCRIPCIÓN DEL AREA DE DIVISIÓN CUARTOS.

Área de División Cuartos

División Cuartos es el área más numerosa del hotel uno de sus objetivos es lograr la satisfacción del cliente desde, antes de su llegada, a su llegada, durante su estancia y hasta el momento de su salida. De acuerdo a los estándares de calidad y servicio establecidos por la alta dirección. Su importancia radica en el vínculo huésped – hotel , el trato que reciba desde el momento en el que solicita una reservación , en la forma que se le reciba a su llegada, el buen estado de su habitación , las atenciones y servicio que reciba durante su estancia y la eficiente salida , será la imagen que se lleve del hotel.

Los departamentos en los que se divide son (Foster, 1994):

Recepción: representa uno de los pilares básicos donde se apoya el negocio, es el centro neurológico del hotel. Promotora y vendedora de habitaciones y servicios recibe y atiende a los clientes depositaria de quejas.

Reservaciones: se encarga de llevar el seguimiento de la ocupación real efectiva del establecimiento día a día tanto de la contratada como la disponible.

Servicio a huéspedes : son el primer y último contacto con el huésped. Ayudan a incrementar las ventas al sugerir servicios del hotel.

Teléfonos: facilita a los clientes la comunicación dentro y fuera de hotel, así como la realización y recepción de llamadas al exterior.

Ama de llaves: mantener en estado óptimo la limpieza, mantenimiento y estado general de las habitaciones y áreas públicas. Crean una estancia de armonía y confort a través del orden, la limpieza e higiene en las habitaciones y áreas públicas del hotel.

Mantenimiento : mantienen el edificio y el equipo del hotel en óptimas condiciones para su funcionamiento y satisfacción del huésped. Todo esto para evitar quejas de los huéspedes y reportes de equipo fuera de funcionamiento, a través de la implantación de sistemas y programas de mantenimiento.

Seguridad: protegen tanto a los huéspedes como a empleados prevención del robo, vigilancia de áreas públicas, vigilancia de habitaciones, vigilancia de oficinas, vigilancia de áreas de personal, etcétera.

Departamentos del Área de División Cuartos y sus Funciones

En el negocio del hospedaje la habitación es imprescindible, son el productor principal que vende el hotel y por lo tanto no es sorprendente que la mayoría de las actividades del personal del hotel se centren en las funciones del área de División Cuartos.

Las funciones de División Cuartos se dividen en tres áreas básicas (IBID):

- Recepción
- Ama de Llaves
- Servicios al Huésped

El departamento de recepción es el responsable de las reservaciones, registros y salidas, y comunicaciones con los huéspedes. El personal trabaja tres turnos, de modo que la recepción cuenta con el personal las 24 horas del día. El supervisor lleva una bitácora o registro diario de los eventos que ocurren durante cada turno. El personal de ama de llaves es el responsable de la limpieza diaria de las habitaciones y del servicio de blancos. El personal es supervisado por un ama de llaves ejecutiva, quien coordina la limpieza de las habitaciones, prepara informes sobre el estado de las mismas y supervisa al personal de área.

Departamento de Recepción

La palabra recepción proviene del latín *Receptum*, que significa dar acogida. Se denomina así porque este departamento acoge a los clientes en nombre de la empresa con reservación o sin ella.

El Departamento de Recepción es el que más contacto tiene con el cliente, por lo que es muy importante tenerlo bien organizado y dotado de personal eficiente, no solamente desde el punto de vista de las tareas administrativas sino, y muy fundamentalmente, desde el punto de vista de la relación humana en cuanto a educación, cortesía, simpatía se refiere.

Si bien está muy relacionado con los demás departamentos, lo está principalmente con Reservas, Mano Corriente, Caja, Conserjería, Teléfonos y Ama de Llaves.

Es el Departamento más importante o uno de los más importantes de un hotel ya que la Hotelería es como una cadena donde empezando por la simple llamada para hacer la reservación hasta el Botones que le da la salida y el feliz viaje al pasajero, es todo un proceso, es como decir el corazón que mueve la información. La Recepción es la cara, la imagen del hotel (IBID).

Recepción es el primer departamento que entra en contacto con los huéspedes cuando los mismos llegan al hotel. Es el centro de información durante la permanencia de éstos en el hotel.

La recepción puede emplear personal que se menciona a continuación:

- Gerente de recepción
- Asistente de Gerente de Recepción
- Recepcionistas
- Auditor nocturno
- Cajero
- Encargados de reservaciones o reservacionistas
- Operador de Teléfonos

El Departamento de Recepción es la parte central del hotel, de la misma dependen muchas cosas, entre las mismas, en casi un 90% de que el cliente vuelva o no vuelva al hotel.

El objetivo primordial del Departamento de Recepción es el de que las cosas salgan bien, que el cliente se vaya satisfecho, de que su personal esté dotado de calidad humana para poder dar el mejor servicio (IBID).

La importancia del departamento de recepción tiene tres vertientes, la primera vertiente es la importancia que posee este departamento para el huésped. Se enumeran a continuación los factores relevantes del departamento para el cliente:

- Su registro en la entrada
- Cambios de cuarto
- Solución a problemas o quejas del hotel
- El resguardo y entrega de su correspondencia
- Información de la ciudad y del hotel
- Cajas de seguridad
- Reservaciones de cuartos
- El resguardo y entrega de llaves de cuarto
- La entrega de recado
- Extensión de estancia
- Algunos artículos extras para las habitaciones

A estos once puntos que son de singular importancia para un huésped, podríamos agregar un sin número de funciones y detalles que el departamento de recepción ejecuta para lograr la satisfacción completa de su cliente. Podemos afirmar que el cliente se dirige a recepción para todos los asuntos que considere de importancia, ya sea pedir referencia de números telefónicos, hacer llamadas de larga distancia, solicitar servicio de *Room Service*, solicitar toallas o cualquier tipo de artículos,

solicitar niñera, solicitar reservaciones en sitios fuera del lugar hotelero, etcétera (IBID).

A los ojos del cliente, el Departamento de Recepción es un todo, que se encarga de resolver cualquier inconveniente, duda, o solicitud que el mismo desee.

El segundo punto es la importancia del departamento para el hotel:

- El control de registros de huéspedes
- Un control de folios
- Vender los servicios del hotel
- Controlar entradas de poco equipaje
- Controlar paquetes y planes de estancia
- El control absoluto de habitaciones
- El control de grupos y convenciones
- El control de llaves de cuarto
- Solucionar muchas emergencias
- Controlar cajas de seguridad
- Muchos reportes indispensables

Es por estas razones que muchos hoteles buscan el personal adecuado y poseen programas de entrenamiento para el empleado que comienza a laborar en el mismo, ya que como vimos, por medio de este departamento el hotel puede controlar los movimientos y visualizar su situación.

Gerente de Recepción

El Gerente de Recepción tiene una amplia gama de responsabilidades. Un gerente de recepción debe mantener un elevado nivel de eficiencia entre el personal de recepción, tomar decisiones eficaces en cuanto a políticas de recepción y asignación de habitaciones y manejar queja de los huéspedes. Además de que asigna obligaciones a los integrantes del personal, prepara programas de trabajo y asignaciones en turnos semanales, además de realizar juntas con regularidad con objeto de que sus integrantes comprendan las políticas y procedimientos.

El gerente también es responsable de capacitar y contratar a nuevos empleados, así como revisar el desempeño de cada uno de los integrantes del personal.

Cuando surgen necesidades especiales, problemas o quejas por parte de los huéspedes, el gerente de recepción usualmente es el responsable de tratar con el huésped y de emprender la acción correctiva. Otras obligaciones pueden incluir proporcionar información acerca de las políticas e instalaciones y servicios del hotel, así como dar la bienvenida a huéspedes importantes.

El gerente de recepción debe consultar regularmente con el departamento de ventas y mercadotecnia para contar con actualizaciones en cuanto a reservaciones especiales de grupos, disposiciones en cuanto a cobro, períodos potenciales de actividad excesiva y pronósticos generales.

Este gerente también debe mantener comunicación estrecha con el departamento de limpieza para conocer el estado de las habitaciones y verificar regularmente con el departamento de contabilidad la información acerca de requerimientos o problemas especiales relacionados con los cobros.

Asimismo tiene la obligación de preparar con regularidad informes por escrito sobre las actividades y el avance de la recepción, los cuales deben ser revisados por el director ejecutivo o por el asistente del director (IBID).

Asistente de Gerente de Recepción

El gerente del departamento puede contar con la ayuda de un asistente de recepción, el cual es responsable de coordinar las operaciones de este departamento. El asistente puede capacitar personal nuevo en la recepción, vigilar las cuentas y pagos de los huéspedes y autorizar cheques y procedimientos de crédito especiales, además debe ayudar al personal de mostrador en los períodos de máxima actividad.

Recepcionistas

Los recepcionistas transmiten la personalidad del hotel a los huéspedes. Cuando los huéspedes llegan al hotel el recepcionista tiene la obligación de verificar la

información relativa a la reservación, identificación y autorización del crédito, la asignación de las habitaciones y la entrega de llaves correspondientes.

Otras obligaciones son proporcionar información, manejar solicitudes especiales, puede suceder que los recepcionistas tengan que contestar el teléfono o conmutador y transferir llamadas a otros departamentos.

Además de revisar el *rack* de habitaciones, al empezar el turno, revisar las reservaciones para la fecha actual, y comunicarse con el departamento de limpieza en cuanto a pronósticos de ocupación y necesidades de las habitaciones (IBID).

El Auditor Nocturno

Esta persona desempeña un doble papel. Primero debe cumplir con las obligaciones de un empleado de recepción en la noche y segundo, tiene que desempeñar una importante función contable: preparar el informe contable del balance total.

El auditor nocturno calcula el total de cargos que se deben al hotel, y los incurridos durante el día anterior. El total de pagos recibidos de parte de los huéspedes durante el día se resta del total de cargos para determinar el saldo diario. El saldo representa la cantidad que todavía se le adeuda al hotel por las transacciones del día anterior (IBID).

Los Cajeros

Un cajero de recepción es responsable de la salida de los clientes que dejan el hotel, la contabilización de cargos, la verificación de la cuenta del huésped y el manejo de pagos. Puede suceder que se pida a los cajeros que auxilien a otros miembros del personal de recepción en el desempeño de sus obligaciones.

Los recepcionistas pueden ser responsables de dar la bienvenida a los huéspedes que llegan, verificar reservaciones y registrar a los huéspedes en tanto que los cajeros son responsables de recibir los pagos en el momento de la salida.

El cajero puede tener bajo su responsabilidad el cálculo de los cargos y la presentación de la cuenta a los huéspedes. Sin embargo, en algunos establecimientos, el recepcionista suma los cargos y presenta la cuenta, en tanto que el cajero recibe el pago (IBID).

Reservaciones

El objetivo de este departamento es la renta de habitaciones noche a noche, ya que nuestro producto espacio-tiempo, es lo que venderemos. Nuestra mercancía no es algo que pueda almacenarse, puesto que está sujeta a pérdida si no se renta hoy. Para un hotel, un cuarto que no se rente será dinero que nunca se recupere.

Por esta razón, el hotel está obligado a rentar el mayor número de habitaciones, procurando que sean rentadas primero aquéllas cuyo precio sea mayor.

Las personas que laboren en este departamento, deben estar conscientes de lo delicado de su labor y tomar en cuenta que es aquí donde se inicia el ciclo que bien podríamos llamarle de hospitalidad. Ya que es el primer contacto que tiene el cliente con nuestro hotel, y éste puede ser en forma personal, por carta, vía fax o telefónica, etc. También puede ser usado algún intermediario, como agencia de viajes, asesoría de grupos y convenciones, oficinas gubernamentales, líneas aéreas (que son los más importantes proveedores), etc.

Una vez establecido el contacto, el siguiente paso es fungir como asesor e interpretar los deseos y necesidades de nuestros futuros huéspedes otorgándoles la reservación más adecuada (Rodríguez, 2007).

Por la importancia que tiene este departamento dentro del contexto general del hotel, no puede darse el lujo de cometer errores o caer dentro de la improvisación, desorganización, descuidos u omisiones en el desempeño de todas y cada una de las funciones que ahí se llevan a cabo.

Las funciones que lleva a cabo el Gerente de Reservas son:

- Llevar a cabo el recibimiento, registro, control, cambios, extensiones, notificaciones y cancelaciones de las reservas de los futuros huéspedes.
- Controlar los depósitos a cuenta de reservas que reciba de los clientes.
- Aplicar las políticas que le marquen las normas de la empresa, sin que por esta causa se deje de emplear el criterio que la experiencia le ha dado.
- Comunicar a su jefe inmediato, cuáles son las agencias de viajes y empresas que más convienen al hotel.
- Mantener al día el Cuadro de Disponibilidad -también llamado *chart*-, así como el correcto control de los depósitos y garantías, ya que es ésta su principal función. Es necesario recalcar la importancia del *chart*, ya que gracias a él podremos determinar en cualquier momento la disponibilidad del hotel y aceptar o negar las reservas y aún para poder sugerir la Lista de Espera.

- Conocer las características del hotel, en cuanto se refiere a las habitaciones, salones, áreas públicas y distribución en general de todos los departamentos, para poder dar la orientación e información más adecuada a los clientes y huéspedes que lo soliciten.
- Procurar cada día obtener el 100 por ciento de ocupación del hotel, cuidando de no caer en sobreventa, ya que esto causará más daños que beneficios. Esto se logra solamente coordinando correctamente la afluencia de reservaciones. Este departamento debe tener como objetivo principal promover siempre el alquiler de las habitaciones de mayor renta, para obtener los mejores ingresos y dejar las de menor costo para el final.
- Percibir el cambio, para aceptar las sugerencias de sus subordinados y las órdenes de sus superiores. Además controlará sus emociones e impulsos y en todo momento manifestará un gran espíritu de servicio.
- Tener un gran sentido de las ventas, saber persuadir y tener don de mando, combinado con una personalidad exitosa y el dominio de las técnicas telefónicas (Gomeztagle, 1991).

Ama de Llaves

El ama de llaves es responsable ante su jefe inmediato (gerente general o gerente de habitaciones) de la operación del departamento (Rodríguez, 2007).

Deberes que le corresponden:

- Seleccionar y entrenamiento del personal de nuevo ingreso en el departamento.
- Supervisar toda la operación del personal a su cargo.
- Asistir al gerente en la elaboración y ejecución de los programas de mantenimiento en habitaciones y áreas públicas.
- Elaborar programas de limpieza tales como, limpieza exterior de ventanas, lavado de alfombras, limpieza de ventila, etc.
- Supervisar los inventarios de su departamento y solicitar lo faltante con la aprobación de su jefe inmediato.
- Mantener un control en los uniformes de los empleados y debe mantenerse en optimas condiciones para el servicio.
- Solicitar por medio de órdenes de trabajo al departamento de mantenimiento, cuando así requiera alguna área bajo su responsabilidad.
- Enviar los reportes que la organización del hotel requiera.
- Tener a su cargo el servicio de niñeras en el hotel.
- Es responsable del equipo usado en su departamento.

- También es su responsabilidad la selección de los suministros de limpieza.
- Elaborar el presupuesto del departamento.
- Revisar periódicamente conjunto con el gerente los gastos hechos por su departamento.
- Supervisar y autorizar los pedidos de almacén general.
- Asistir a juntas de jefes de departamento, cada vez que lo solicite el gerente.
- Llevar el control absoluto de las llaves maestras del hotel.
- Seleccionar el equipo estándar para cada habitación.

La camarista

La camarista es la persona responsable, ante el ama de llaves, de la limpieza de las habitaciones. Las principales aptitudes que debe poseer son: gusto personal por la limpieza, honradez, disciplina, puntualidad y buena presentación personal. Al presentarse en su trabajo debe cuidar: haber tomado un baño, llevar el pelo recogido, el uniforme listo, gafete puesto y zapatos de goma.

Otras recomendaciones para la camarista son las siguientes:

- No hablar en voz alta en los pasillos
- No dejar el carro abandonado en los pasillos
- Cuidar los suministros a su cargo
- No dejar loza ni ropa sobre los muebles de los pasillos

- Promover los servicios del hotel (lavandería, *Room Service*, etc)
- Elaborar los reportes que el ama de llave solicite

Jefe de Mozos

Es el encargado de supervisar a los mozos en su labor, solo se encuentra este puesto en los grandes hoteles.

Mozos

Son los responsables de la limpieza en determinadas áreas del hotel. Los mozos disponen de todos los suministros de limpieza en estaciones cerca de su área de trabajo, en algunos casos resulta muy conveniente que el ama de llaves o jefe de los mozos diseñe un recorrido de cada mozo durante su turno; esto es para evitar que se les olvide algún área (IBID).

Supervisora

Se encarga de:

- Inspeccionar las habitaciones, corredores, escaleras, etc.
- Asegurar que se limpien las habitaciones en el horario debido
- Checar las habitaciones para verificar que no falte ningún suministro

Inspectora de blancos

En algunos hoteles este puesto es diferente a la encargada de ropería, pero puede ser una sola persona según sea la operación del hotel.

Entre sus principales tareas están:

- Llegar antes que las camaristas para preparar las dotaciones de blancos de ellas.
- Debe tener listos delantales para las camaristas
- Es responsable de la recepción y entrega de blancos en la ropería
- Supervisar el trabajo de las costureras
- Llevar el control de uniformes de empleados
- Llevar un control de los blancos enviados a lavandería
- Elaborar inventarios periódicos de blancos y uniformes
- Inspeccionar que el uso dado a los blancos sea correcto

Botones

Llamados también *bell boys*, este debe su nombre a una costumbre que duró muchos años: tocar un timbre en la recepción para llamar a esos empleados. En la edad de Oro de los grandes hoteles, los botones brincaban en atención al sonido del timbre y transportaban el equipaje de los huéspedes a las habitaciones. Esto dio origen al nombre de *bell hop* (persona que salta al sonido del timbre). En los

hoteles de casi todo el mundo, es tradicional que los miembros del departamento de botones reciban gratificaciones o propinas por realizar servicios tales como llevar el equipaje, llamar un taxi, o traer un periódico a la habitación de un huésped.

Ya muchos viajeros se preocupan por el costo de las propinas, el representante de la recepción debe preguntar al huésped si desea ayudar para el equipaje, antes de llamar a un botón o de informar al capitán de estos. Si el huésped desea ayuda, el recepcionista timbra. También, puede pedirse esta ayuda al registrar la salida.

A los botones también puede pedírsele que cambien las pertenencias del huésped de una habitación a otra.

El departamento de Botones es considerado dentro de la hotelería como uno de los más importantes. Es por todo conocido, que grandes personalidades de la hotelería empezaron su carrera ascendente en este puesto.

El servicio de botones llamado también personal uniformado puede tener cuatro tipos de puestos:

- Capitán de botones
- Botones
- Porteros
- Valets

Capitán de Botones

Es el responsable del equipaje del huésped y en algunos casos, de que los vehículos sean estacionados.

Dependiendo del tamaño del hotel, el capitán supervisa a los botones, a los porteros y a los valets. Además, es responsable de supervisar a los botones durante la ejecución de sus tareas para asegurar un servicio pronto y eficiente a los huéspedes.

Botones

Son responsables de escoltar a los huéspedes y sus pertenencias a las habitaciones. Después que un cliente ha terminado de registrarse, se llama a los botones para darle la llave de la habitación. El botón revisa si hay mensajes o correspondencia para el cliente.

Un botón eficiente también revisa en las habitaciones las luces, los tiradores de las cortinas, las unidades de calefacción y de aire acondicionado y el televisor para ver si todo funciona bien. Los huéspedes a menudo se dirigen a los botones para obtener información general, por lo cual estos deben estar preparados para describir el servicio de alimentos y bebidas o de lavandería.

Otra tarea de los botones incluye entregar mensajes en las habitaciones de los huéspedes, dar servicio a los huéspedes en el lobby. En años recientes, los botones comenzaron a asumir muchas tareas del concierge o gerente de servicio.

Portero

Este es el saludador personal. Es el responsable de encontrar a los huéspedes que llegan, y de asistirles en la descarga del equipaje. También, es tarea del portero llamar taxis cuando los huéspedes los requieran.

Valet

El hotel con estacionamiento debe de contar con un grupo de valets o acomodadores de autos para guardarlos y devolverlos a los huéspedes. En un hotel de mediana categoría, estacionar los vehículos de los huéspedes puede ser la responsabilidad de los botones.

Pajes

Solamente existen en algunos hoteles con un número muy grande de habitaciones, y son regularmente personas jóvenes que se dedican al siguiente trabajo: Servicio y entrega a las habitaciones de: flores, telegramas, cartas, paquetes, recados telefónicos, etc. Atienden solicitudes de los huéspedes tratándose de artículos de farmacia, papelería, etcétera. (Rodríguez, 2007).

Estos deben llevar un informe de las actividades del día.

El *checkroom* y su manejo

La guardería del equipaje esta bajo la responsabilidad del capitán de botones y por lo regular es un servicio gratuito para los huéspedes, pero en algunos hoteles se hace un cargo por este servicio.

Teléfonos

El Departamento de Teléfonos es de vital importancia en el funcionamiento de un hotel. Este departamento es de los más importantes en el hotel y que influye notablemente en la opinión de los huéspedes respecto al servicio en el hotel.

Supervisora de Teléfonos:

Es la persona responsable del desempeño de las labores de las telefonistas: largas distancias, llamadas locales, mensajes, etc. Sus funciones son:

- Seleccionar con el jefe de personal a los empleados del departamento
- Impartir entrenamiento al personal
- Establecer procedimientos de trabajo

- Supervisar el desempeño del personal
- Elaborar reportes
- Realizar y dirigir juntas de departamento
- Establecer y asignar horarios de trabajo a telefonistas
- Asistir a juntas de jefes departamentales
- Verificar elaboración de cargos de largas distancias
- Revisar y archivar el reporte de llamadas larga distancia
- Verificar la actualización de los racks (numéricos y alfabéticos)
- Controlar el archivo del departamento
- Realizar presupuestos de ingresos y egresos del departamento
- Atender las llamadas telefónicas de huéspedes importantes

Telefonista

Se encarga de todo lo relacionado a establecer comunicaciones locales y de larga distancia por teléfono, sus funciones son:

- Recibir pendientes del turno de la operadora saliente.
- Verificar que el equipo de trabajo este en perfectas condiciones.
- Verificar que las líneas de entrada / salida estén funcionando.
- Atiende solicitudes de huéspedes para llamadas de larga distancia.
- Elaborar los cargos por llamadas de larga distancia.
- Actualizar los racks alfabéticos / numéricos.
- Tomar, recibir y enviar recados telefónicos a huéspedes.

- Llamadas a huéspedes cuando estos soliciten el servicio.
- Atender a las llamadas locales.(internas y externas)
- Promover los servicios del hotel.
- Proporcionar información sobre los eventos del hotel.
- La operadora del turno nocturno efectúa la suma de las llamadas de larga distancia del día en relación con cada turno.

CAPÍTULO III. EL PAPEL DEL CONCIERGE EN LA HOTELERÍA.

El servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o servicio básico.

Ofrecer una habitación en un hotel no consiste en disponer de una cama y un baño. Incluye también el servicio de restaurante, bar, personal de recepción, servicios de reservas para distintas atracciones, cambios de moneda, etc.

Toda persona que trabaja dentro de un hotel y toma contacto con el cliente, aparece identificada como si fuera la organización misma. Estadísticamente está comprobado que los clientes compran buen servicio y buena atención por sobre calidad y precio (abcpymes.com, s.f.).

Brindar un buen servicio no alcanza, si el cliente no lo percibe. Para ello es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos que hacen a la atención al público.

- **Cortesía:** Se pierden muchos clientes si el personal que los atiende es descortés. El cliente desea siempre ser bien recibido, sentirse importante y que perciba que uno le es útil.

- **Atención rápida:** A nadie le agrada esperar o sentir que se lo ignora. Si llega un cliente y se está ocupado, dirigirse a él en forma sonriente y decirle: "Estaré con usted en un momento".
- **Confiabilidad:** Los cliente quieren que su experiencia de compra sea lo menos riesgosa posible. Esperan encontrar lo que buscan o que alguien responda a sus preguntas. También esperan que si se les ha prometido algo, esto se cumpla.
- **Personal bien informado:** El cliente espera recibir de los empleados encargados de brindar un servicio, una información completa y segura respecto de los productos que venden.
- **Simpatía:** El trato comercial con el cliente no debe ser frío y distante, sino por el contrario responder a sus necesidades con entusiasmo y cordialidad

Día a día el servicio de ConciERGE se ha convertido en un apoyo para los huéspedes tanto a su llegada como antes de su arribo, ya que el hecho de tener al alcance los servicios de una persona que le ayudará a que su viaje sea más fácil.

En estos tiempos en que la tecnología está al alcance de todos podemos encontrar concierges on – line de los mismos hoteles que ayudan a los huéspedes antes de su llegada con reservaciones e información acerca de lo que pueden hacer en el destino vacacional y con quien contactarse. Al igual que los hoteles de lujo o

cinco estrellas ofrecen este servicio en un escritorio de Concierge para que sus huéspedes tengan la información que requieren durante su estancia.

Antecedentes Históricos del Concierge

Desde los tiempos medievales, los concierges, en ese entonces porteros, han llevado a cabo importantes funciones administrativas. De acuerdo a datos históricos el término "Le portier" apareció por primera vez en Francia alrededor de 1195, fue introducido por el Rey Luis XI (1423-1483) que lo usó para referirse a los oficiales del palacio real, y su trabajo consistía en proteger al Rey en su castillo.

En aquel tiempo la extensión de su jurisdicción conocida en ese entonces como "*le portier*" era muy basta y tenían entre sus responsabilidades la seguridad del castillo, supervisar la administración de la servidumbre y de ejecutar órdenes de la Corte Real. Después de la muerte de Luis XI esa jurisdicción fue delegada en parte a otros oficiales de la corte (he aquí donde aparecen los Concierges). Aún después de perder sus funciones el "*portier*" logró mantener su prestigio por virtud de su rol en supervisar a todos los elementos de servicio en el castillo.

Con la caída de la monarquía entre el siglo XVI y XVII, la profesión del portero tomaba un nuevo rumbo y nombre. La aparición de diversos hostales durante ese periodo dio comienzo a los hoteles de negocios que comúnmente conocemos hoy. Al paso que esta industria se ha desarrollado, el portero

cambia su nombre a Concierge pero continúa con sus actividades y se considera como un ingrediente indispensable de servicio que caracteriza a los hoteles de clase mundial (IBID).

En el siglo XVIII el incremento en viajes por tren y barcos de vapor forzó al crecimiento de los hoteles de negocios y placer y es cuando nace el Concierge hotelero.

A través del tiempo, la evolución del portero a Concierge ha marcado una rica tradición en la cual la combinación del "*savoir-faire*" (saber hacer) y tacto juegan un rol fundamental, el cual es el primero y más importante además de establecer y mantener relaciones cálidas y cordiales con los huéspedes que frecuentan el establecimiento.

El Concierge custodiaba las llaves de los castillos y palacios de Europa. Recibía a los visitantes a su llegada, los atendía y se aseguraba de que todas sus necesidades fuesen satisfechas. En 1929 Ferdinand Gillet creó la red internacional de Concierge y fundó *Les Clefs d'Or*.

El Módulo de Concierge

El Módulo de Concierge es el lugar donde se centra toda la atención al huésped durante su estancia en el hotel, es el lugar de información, donde el huésped puede comunicarse personal o telefónicamente. Este servicio surge en los hoteles

Europeos de máximo lujo durante el siglo pasado y se extiende internacionalmente a todos los establecimientos de lujo.

Es el nexo de todos los servicios que brinda el hotel, previa solicitud del huésped. El Módulo de Concierge está integrado por Concierges, personas con conocimiento y la capacitación necesaria para cumplir de manera excelente su desempeño, es una función tan importante como la comunicación con el huésped durante su estancia (Di Muro, 1999).

En Europa los estilos clásicos han marcado y marcan un estilo y nivel que se refleja en una atención con el máximo lujo, que contempla cada detalle.

Los hoteles de mayor lujo, destinados a recibir un público selecto, crearon y resaltaron la figura de Concierge, una persona con conocimientos técnicos e idiomáticos, señorial en su trato y experto en la atención personalizada. Su lugar de trabajo es la conserjería, separada de la recepción, cuyas tareas son en su mayoría administrativas (*reservaciones, check in y check out*).

En muchos hoteles, de los Concierges depende todo el personal de telefonía y el personal uniformado: botones, mensajeros, porteros, elevadoristas y personal de estacionamiento.

En los hoteles estadounidenses, la organización es menos complicada, ya que se adapta a todas las formas de servicio y toma muy en cuenta la cantidad de personal, de acuerdo con el tipo de servicio que se quiera brindar. Esto no significa que en los hoteles estadounidenses o aquellos que siguen su influencia,

no existan concierges, pues en los hoteles de gran lujo su figura ha sido introducida recientemente.

En la mayoría de los hoteles cuya organización sigue esta influencia (salvo las excepciones comentadas), el Módulo de ConciERGE no existe y la recepción se divide en dos grandes áreas: área de atención al cliente (*front office*) y área administrativa (*back office*).

En la primera se realizan todas las funciones derivadas del ciclo del huésped en el hotel: check in, atención durante la estancia (personal y telefónica) y check out. En el área administrativa se llevan a cabo las funciones administrativas en los procesos mencionados y el manejo de las reservaciones (IBID).

Como Brindar Información al Huésped

Todos los concierges deben conocer plenamente el hotel.

Deben conocer los distintos tipos de categoría de habitaciones, sus distintas ubicaciones, el tamaño de sus camas, etcétera y las tarifas de cada una de ellas. Esto permitirá interpretar los gustos del huésped para ofrecerle la habitación que se considere la adecuada si llega sin reservación adaptar su solicitud original si cuenta con reservación.

Deben conocerse todos los servicios que brinda la empresa donde se trabaja, no solo para proporcionar información cuando se solicite, si no para ofrecerlos como vendedores de servicios.

Debe recomendarse todo lo que el hotel ofrece a los huéspedes en:

- Alimentos y bebidas: restaurantes, discotecas, en sus horarios, tipos de servicios ofrecidos y su adaptación a las interrogantes o solicitudes de los huéspedes.
- Entretenimientos: canchas para practicar todo tipo de deportes, juegos, casinos, gimnasio, cine y todas las actividades que brinde el hotel al respecto.
- Eventos y banquetes: aunque depende del departamento de Alimentos y Bebidas, debe manejarse toda la información relacionada con la organización de todo tipo de acontecimientos (congresos, seminarios, etcétera) que puedan desarrollarse en el hotel. Por lo general, hay una persona encargada de estas actividades, pero en su ausencia los concierges brindarán la información necesaria (IBID).

Así mismo deben conocer a la perfección la ciudad y el país donde está ubicado el hotel, pues dentro de sus funciones está la de dar información turística a los huéspedes. Para tal función aparte de poseer los conocimientos necesarios, deben contar con una carpeta o libro de información, con información del entorno local, nacional y regional.

Se deberá manejar la siguiente información:

- Distancias a otras localidades
- Formas de llegar a ellas.
- Centros de información turística
- Talleres y estaciones de servicio
- Servicios de urgencias
- Comisarías
- Hospitales y sanatorios
- Farmacias de turno
- Telecentros telefónicos
- Consulados de los distintos países

- Templos religiosos
- Firmas emisoras de tarjetas de crédito
- Atractivos turísticos de la ciudad
- Hoteles y otros establecimientos de hospedaje
- Compañías de transportes aéreo, terrestre y marítimo
- Agencias de alquiler de automóviles
- Acontecimientos programados
- Casinos
- Casas de cambio
- Bancos

- Agencias de viaje
- Restaurantes y cafeterías
- Discotecas
- Cines y teatros

Cuando se proporciona información a un huésped (por ejemplo, como llegar a un lugar determinado), debe tenerse en cuenta los pasos siguientes: establecer el hotel como punto de partida, indicarle como llegar mediante el camino más corto y fácil, deben emplearse los nombres de las calles y lugares claramente visibles, como monumentos para indicar el camino, utilizar gráficos y mapas, marcando sentidos, puntos cardinales, etcétera, que hagan más fácil el recorrido (IBID).

Funciones del ConciERGE Hotelero

El ConciERGE hotelero tiene funciones diversas dentro el establecimiento, se podría decir que es como un centro de apoyo tanto para los huéspedes como para los empleados del hotel ya que muchas veces realiza funciones de los demás departamentos o bien ayuda a los departamentos con sus funciones.

Ejemplos de esto son cenas especiales que tiene que coordinar con el servicio de Alimentos y Bebidas; ayudar a Recepción con las llegadas y salidas del día; coordinar transportación privada con las compañías de transportación; envíos por

paquetería con las diversas compañías que existen; entre otras funciones (headconcierge.com, s.f.).

Las funciones que realiza el Concierge:

- Conseguir boletos para cines, teatros u otros eventos turísticos
- Conseguir boletos para eventos deportivos o taurinos
- Recomendar a los huéspedes restaurantes o bares
- Recomendar lugares de interés turístico
- Recomendar y conseguir un buen abogado o médico
- Enviar flores y cortesías a las habitaciones
- Dar información a clientes
- Conseguir medicinas
- Enviar al domicilio del huésped los objetos que dejó olvidados en el hotel durante su estancia
- Cuando el hotel está lleno y llegan personas solicitando habitación, conseguirles habitación en otro hotel
- Conseguir personal especial para eventos
- Visitar a huéspedes enfermos y ofrecerles ayuda
- Ayudar en los casos de extravío de equipaje en la línea aérea
- Disponer de materiales médicos y primeros auxilios

El Concierge Hotelero en la Actualidad

El Concierge es el modelo del servicio en los hoteles por su trato con la gente, su amor al reto y a la variedad de sus actividades. Entre las características de un Concierge se encuentran el ser perseverante, flexible, entusiasta, tener buen sentido del humor y una enorme paciencia. El Concierge innato tiene la necesidad de ayudar y servir a la gente y es por ello que su labor es extremadamente intensa.

La personalidad de un Concierge es abierta, le gusta organizar, tiene la capacidad de estar en varias cosas a la vez y disfruta el hacer que sus huéspedes en cualquier ocasión disfruten al máximo cada momento. Esta es la mayor satisfacción de la que goza un Concierge.

La profesión de Concierge requiere de gran dedicación y estudio así como la aplicación de conocimientos con un alto sentido de cortesía y ética.

La profesión de Concierge requiere un alto nivel de responsabilidad. Un Concierge nunca dice "no" siempre hará hasta lo imposible para satisfacer al huésped, agotará todas las posibilidades y tendrá a la mano alternativas. Las únicas limitantes del Concierge son la moral y la integridad (IBID).

El ConciERGE no lo sabe todo pero se las arregla para averiguar cualquier cosa. Después de largas horas en su hotel, el ConciERGE encuentra tiempo para asistir a una inauguración de alguna exposición de arte, una obra de teatro, espectáculo o concierto. El ConciERGE sabe cual es el mejor lugar para comer, dormir, comprar o divertirse.

Un ConciERGE puede cepillar el traje de un huésped o pegarle un botón cuando el tiempo apremia y también puede conseguir una excelente mesa de último momento en un elegante restaurante en año nuevo (IBID).

Visión general de los Servicios de ConciERGE

Los servicios de ConciERGE no son sólo para los hoteles. Este sector ha experimentado un gran crecimiento en los últimos años y ampliado para incluir los servicios en la empresa, servicios de jubilación, servicios de la universidad, y servicio personal de ConciERGE. Las personas pueden contar con un ConciERGE para casi cualquier tipo de servicio de hospitalidad.

Muchas de las empresas han introducido a los concierges a domicilio, que ofrecen sus servicios a las mamás y los trabajadores ocupados que no tienen tiempo de ocuparse de negocios. Estos concierges actúan como diferentes asistentes personales, teniendo cuidado con muchos detalles y la localización de

proveedores de servicios que no se proporcionan personalmente. Muchas empresas han comenzado a incluir los servicios de concierges, como parte del conjunto de prestaciones que ofrecen a los empleados.

Los servicios de concierges son negocios internacionales, que ofrecen de todo, desde la adquisición de boletas para conciertos hasta la búsqueda de libros raros. Los concierges hacen los arreglos de viajes, plan de bodas y otros eventos, y hacen sus compras. No hay prácticamente nada, legal y moralmente hablando, que un Concierge no hace (articulosinformativos.com, s.f.).

Arreglos de viajes

Los servicios de concierges pueden encontrar un vuelo a su destino favorito, elegir una mascota, hotel, y adquirir boletos de primera clase al más exclusivo evento, una dieta especial o de las necesidades de movilidad, los servicios de un Concierge pueden realizar sus arreglos de viaje y se asegurará de que todas sus necesidades especiales son atendidas.

Servicio de Concierge en Línea

Los servicios de Concierge en línea se pueden acceder las 24 horas del día, lo que hace la vida mucho más fácil para la gente ocupada. Ahora los clientes pueden tener acceso a la Concierge del hotel tan pronto como se hacen las reservaciones y solicitud de hospitalidad que van a veces

desde de salidas o almohadas extras y las entradas a un evento favorito.

Algunas universidades ofrecen un Concierge en línea para ayudar a los estudiantes. Este Concierge es un experto en la localización de los libros de texto y ayuda a los estudiantes con sus necesidades; también puede aportar apoyo técnico, en lo que respecta al entorno de aprendizaje en línea, así como ayudar a los estudiantes con la orientación.

Las empresas que ofrecen éste servicio a sus empleados a menudo, disponen de un portal en línea al que pueden tener acceso los empleados de la casa para obtener ayuda con el cuidado de los asuntos personales lo que aumenta la productividad en el lugar de trabajo (IBID).

El Concierge es un planeador de eventos y convenciones, un comprador personal y un diligenciero.

En la actualidad existen diversas páginas en la red que se dedican a ofrecer los servicios de un Concierge, por ejemplo: *www.Headconcierge.com*, en el cual se puede encontrar un ayudante en cualquier país del mundo.

Esta pagina web ofrece los servicios, como algo eficiente y rápido para aquellas personas que no tienen tiempo para organizar y realizar algunas tareas (ver figura 2).

Figura2. Página de Servicio de Concierge en la Red

Fuente: www.headconcierge.com

También ofrece ideas para hacer regalos a otras personas y agradecer a empleados o amigos, todo esto arreglado por un Concierge.

Algunos de los servicios que ofrece el portal son:

- Planear eventos
- Coordinar detalles de los eventos
- Arreglar reservaciones de viajes de negocios

- Servicios de chofer y limusina
- Provee un comprador personal
- Encontrar y entregar un regalo único
- Arreglos de auto, servicio y reparaciones
- Arreglos de masajes, manicure, pedicure y entrenadores profesionales
- Reservar espacio en un restaurante
- Ordena flores y arregla su entrega

Viajes

- Servicios de limosina
- Taxis
- Carros privados
- Botes privados
- Reservaciones de avión
- Helicópteros
- Reservaciones de hotel

Estos son algunos de los servicios que ofrecen y pueden arreglar los concierges de esta página web.

Servicios Extremos de los Concierges Hoteleros

En la mayoría de los hoteles el servicio de Concierge no tiene cargo extra, claro que los servicios que ellos arreglen si tienen un costo extra.

Algunos hoteles han incorporado el servicio de mayordomo, que en realidad es también un Concierge pero de manera más personal. El New York Ritz por ejemplo tiene un empleado llamado *Sommelier* de agua el cual discutirá la variedad de agua embotellada y recomendada, el mejor para cada gusto.

Otro ejemplo sería el restaurante situado en la posada Hotel in Santa Fe. Ellos cuentan con un Concierge especialista en queso. El cual te ayuda a escoger de una charola con más de 20 quesos artesanales diariamente.

Concierge Personales

Pensar que solo los ricos y famosos requieren de los servicios de un Concierge es una equivocación. Ya que ahora las empresas multimillonarias, las celebridades, madres solteras, están disfrutando de los beneficios y ahorro de tiempo que los concierges personales ofrecen. En la red se presentan libros acerca de cómo convertirse en un exitoso Concierge y cómo la gente puede hacer su negocio con estos servicios. Presentan la premisa: "hacer que el cliente se sienta como la persona más importante del mundo" como la clave del éxito.

Como ConciERGE, se debe estar familiarizado y relacionado con las siguientes áreas:

- Doctores
- Abogados
- Ejecutivos de negocios
- Celebridades
- Corporaciones pequeñas y grandes
- Hoteles e industria de la hospitalidad

Como un ConciERGE profesional puede disfrutar de:

- El reconocimiento de ser de ayuda
- El reconocimiento de tener una profesión única
- El privilegio y el reconocimiento de ser una persona de confianza
- Oportunidades con otras empresas y disfruta de descuentos con ellos

De acuerdo a estadísticas estadounidenses alrededor de 18,000 concierges estuvieron empleados en los Estados Unidos en el 2000 (Bev, 2008).

Como ser un ConciERGE Personal

Un servicio de ConciERGE personal tiene premisas básicas. La gente quiere hacer cosas pero no tiene el tiempo de hacerlas. Pero son felices pagando a alguien quien se encargue de sus negocios eficientemente y con clase.

Las personas con negocios multimillonarios y hasta madres solteras con dos trabajos utilizan los servicios de un Concierge profesional.

Los concierges cada día son más solicitados, ya que los trabajadores ejecutivos se ocupan más y están cómodos con el concepto de pasar sus pendientes a los concierges. Y en un intento de atraer o retener a sus empleados, las compañías grandes están ofreciendo a sus ejecutivos el servicio personalizado de un Concierge.

En estos momentos la industria hotelera ofrece los servicios de Concierge Online. Los consumidores exigentes y la tecnología están cambiando la manera en que son percibidos, haciendo que esta sea una manera de crear huéspedes leales, esto es lo que los hoteleros comentan acerca de proveer este nuevo servicio.

Este servicio se ocupa de los pequeños detalles mientras los huéspedes disfrutan de su viaje. Muchas veces elimina los retrasos y las confusiones y los guía a una mejor y positiva experiencia.

Online Concierge están en la cima de la industria hotelera. Ayudando al hotel la oportunidad de construir una relación antes de que el huésped llegue. Estos arreglos se están convirtiendo en una industria popular para los viajeros como para los hoteles, por que ayuda a proveer una estancia placentera. En lugar de esperar a que los huéspedes estén en el lobby, los hoteles pueden empezar a abrir una línea de comunicación inmediata después de que una reservación sea hecha online, los mensajes con huéspedes esperando, el cual informa de los

servicios disponibles en la propiedad. También permite arreglar Spa, cenas, golf, o solamente solicitar almohadas extras antes de que los huéspedes lleguen.

En Estados Unidos existe un servicio llamada VIP desk, para aquellos hoteles que no han invertido en un Concierge. VIP Desk maneja solicitudes por teléfono o en línea de personas que piensan viajar. Se encargan de responder las preguntas de las personas en tiempo real y ayudarlas antes de viajar.

Es así como los servicios de Concierge están evolucionando y se han expandido de manera personal y ampliando sus servicios hasta llegar a abarcar a la gente común sin necesidad de que sea una compañía para que disfruten de sus servicios.

Es por eso que se ha desarrollado este trabajo, para dar una referencia de donde empezó este servicio y hasta donde se ha expandido. Concluyendo así que el servicio de Concierge tiene como base un servicio hotelero en donde se proporciona información a los huéspedes que no están familiarizados con el destino al que llegan y que desean disfrutar de todos los atractivos que se ofrecen en el destino y que son altamente recomendados por su Concierge hotelero.

CONCLUSIONES

En este trabajo monográfico se tuvo la oportunidad de analizar la importancia de los servicios de un Concierge dentro de la Industria Hotelera. Se pudo constatar que es un servicio que se ha vuelto indispensable en los hoteles de lujo y que día a día los viajeros utilizan para que su llegada a un destino que no conocen se vuelva una experiencia diferente y más agradable.

En el primer capítulo se describieron brevemente las áreas de un hotel y sus funciones en cuanto a la operación de la empresa, es ahí donde se pudo constatar la relación del departamento División Cuartos y los huéspedes del hotel. En el segundo capítulo se describe el área de División Cuartos a fondo y donde se hace más notable la relación hotel- huésped, desde su llegada al hotel hasta el día de su salida. De ahí se deriva el tercer capítulo de El Concierge Hotelero el cual fue uno de los objetivos a llegar, el cual consistía en contextualizar dentro de las secciones del área de Servicio a Huéspedes la importancia del Concierge, sus antecedentes históricos y su evolución.

Con el servicio de Concierge se cuenta con una persona de confianza que sirve de guía y consejero durante la estancia y la fuente de información para aquellos que desean explorar el destino al cual llegan.

En estos días el servicio de Concierge ha ido evolucionando hasta llegar a la red en donde millones de personas pueden visitar las páginas y solicitar un servicio de Concierge en línea y reservar o requerir diversos servicios que van desde entretenimiento a negocios.

Podríamos concluir que el servicio de Concierge es una persona que ha ganado su lugar dentro de la industria Hotelera y que se ha vuelto importante para los viajeros y también el que haya llegado a la red es una motivación más para que éstos se desplacen.

BIBLIOGRAFIA

Libros

- 1- De la Torre, Francisco. Administración Hotelera. Primer curso: División Cuartos. Editorial Trillas 2da edición 1990. México
- 2- Di Muro, Luís. Manual Practico de Recepción hotelera. Trillas. 1999. México
- 3- Foster, L. Dennis. Administración y Operación. Mc Graw Hill. 1994 impreso en México.
- 4- Gomeztagle Francisco, Martínez, Eduardo. Tecnología del hospedaje. Editorial Diana. 1991, México, D. F.
- 5- Lattin W. Gerald Administración moderna de Hoteles y Moteles. Trillas 2004. México.
6. Manual de Operaciones Hoteleras. Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles. 1998. México Ed. Limusa.

Sitios de Internet

1. http://www.articulosinformativos.com.mx/Servicios_de_Conserjea853602.html[Miércoles 5 de marzo de 2008.]

2. Msc. Lic. Rodríguez Díaz de Villegas, Julio Alejandro .2008. Disponible en:
<http://www.monografias.com/trabajos43/control-interno-hoteleria/control-interno-hoteleria2.shtml> [Miércoles 5 de Marzo de 2008]
3. Jenie Bev, 2008. Disponible en:
http://www.stylecareer.com/concierge_service.shtml [jueves 20 de marzo de 2008]
- 4- <http://www.headconcierge.com/what.html> [jueves 20 de marzo de 2008]
5. <http://www.entrepreneur.com/startingabusiness/businessideas/startupkits/article37930.html>[Jueves 20 de marzo de 2008]
6. <http://www.hotelmotel.com/hotelmotel/article/articleDetail.jsp?id=362656&sk=&date=&pageID=2>[Jueves 20 de marzo de 2008]
- 7- <http://www.abcpymes.com/menu31.htm> [Sábado 6 de Octubre de 2007]
8. <http://www.concieregeregiontriangulodelsol.com/historia.htm> [Lunes 8 de Octubre de 2007]