

301802  
25  
20/



**UNIVERSIDAD DEL VALLE DE MEXICO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACION  
CON ESTUDIOS INCORPORADOS A LA U. N. A. M.**

**MANUAL OPERATIVO DEL DEPARTAMENTO DE  
HOSPEDAJE DE LA SECRETARIA DE TURISMO**

**SEMINARIO DE INVESTIGACION  
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION  
P R E S E N T A  
VICTOR HUGO PINEDA REYES**

**FALLA DE ORIGEN**

MEXICO, D. F., 1986



Universidad Nacional  
Autónoma de México



## **UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso**

### **DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## INDICE

	PAG.
INTRODUCCION	1
CAPITULO I. MARCO TEORICO	4
1.1 ANTECEDENTES DE LA ADMINISTRACION	5
1.2 DEFINICION DE ADMINISTRACION	8
1.3 EL PROCESO ADMINISTRATIVO	10
CAPITULO II. MANUALES	26
2.1 IMPORTANCIA DE LOS MANUALES	27
2.2 DEFINICION DE LOS MANUALES	28
2.3 CLASIFICACION DE LOS MANUALES	29
2.4 OBJETIVO DEL MANUAL	31
2.5 BENEFICIOS DE LOS MANUALES	33
2.6 SERVICIOS QUE PRESTA EL MANUAL	34
2.7 UTILIDAD DEL MANUAL	35
2.8 UBICACION DE LOS MANUALES EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO	36
CAPITULO III. EL DEPARTAMENTO DE HOSPEDAJE	39
3.1 ANTECEDENTES HISTORICAS	40
3.2 OBJETIVO	47
3.3 FACULTADES	48
3.4 FUNCIONES	49
3.5 PROBLEMATICA QUE ENFRENTA EL DEPARTAMENTO DE HOSPEDAJE	52

	PAG.
CAPITULO IV. "MANUAL OPERATIVO DEL DEPARTAMENTO DE HOSPEDAJE DE LA SECRETARIA DE TURISMO"	60
4.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	61
4.2 METODOLOGIA	62
4.3 HIPOTESIS	65
4.4 UNIVERSO	67
4.5 CUESTIONARIO	68
4.6 TABULACION	71
4.7 ANALISIS E INTERPRETACION DE INFORMACION	73
4.8 PROPUESTA DEL MANUAL OPERATIVO DEL DEPAR <u>T</u> TAMENTO DE HOSPEDAJE	85
CONCLUSION	136
BIBLIOGRAFIA	138

**INTRODUCCION**

## INTRODUCCION

El Manual de Procedimiento es un instrumento metodológico de la Ciencia y Técnica de la Administración que constituye favorablemente en el proceso de toda organización. En este sentido, coadyuva a formular y crear a la organización así como el análisis de ésta, con la finalidad de hacer evaluaciones parciales ó totales.

En este documento se describen informaciones claras y detalladas de la estructura y de las unidades que lo integran, señalando lo relativo a responsabilidades, atribuciones, deberes y funciones, lo cual contribuye a facilitar el conocimiento parcial de los fines y objetivos de la institución. - Adicionalmente, los Manuales de Procedimiento suministran información sobre las relaciones de las distintas unidades que lo integran.

El Manual de Procedimiento logra establecer claridad y fluidez en la comunicación del personal de una empresa, así como el registro y transmisión de la información referente a la organización, y el funcionamiento de ella, o de las unidades que la integran.

La necesidad de las diferentes entidades de contar con un ma  
nual de procedimientos, se debe fundamentalmente, al constan  
te aumento del volumen de operaciones, al incremento de su -  
personal, a la adición de nuevos métodos y técnicas de traba  
jo y a la misma complejidad de la estructura administrativa.

El Manual permite a través de él evaluar el trabajo que se -  
lleva a cabo al mismo tiempo los programas ya establecidos -  
de toda empresa, que son principios básicos de la administra  
ción para maximizar el rendimiento del esfuerzo de trabajo -  
de la empresa. El manual ofrece el recurso indiscutible de -  
reglamentar la tónica del trabajo organizado que incrementa-  
la productividad y reduzca los costos del mismo, a través de  
la formulación y procedimientos sistemáticos que en él se es  
tablecen a la vez que es un instrumento de evaluación que --  
ayudará a corregir y a implementar en cualquier momento la -  
dirección y control de la planeación o bien a reforzarla.

Sin embargo, es importante tomar en consideración que no obs  
tante la gran utilidad de los manuales de procedimientos por  
sí solos no son garantía de una buena organización y adminis  
tración ya que una buena administración amerita la concurren  
cia de una serie de elementos que entre sí son complementa--  
rios.

**CAPITULO I**

**MARCO TEORICO**



## 1.1 ANTECEDENTES DE LA ADMINISTRACION.

La Administración es una actividad tan antigua que tiene su origen desde la Prehistoria con las agrupaciones primitivas del hombre, desde el momento en que éste dejó de ser nómada para convertirse en sedentario. En estos inicios ya se percibía la coordinación para lograr sus objetivos, ya que se repartían el trabajo para lograr la caza del algún mamut que sería parte del sostén en su vida cotidiana.

En la antigüedad ya se le dió más importancia al sistema administrativo, siendo los orígenes más antiguos que nos ha dejado sus vestigios son:

- La Cultura China, con los Filósofos Chow y Confucio.
- En la Cultura de Grecia tenemos a: Sócrates, Platón, Aristóteles y Pericles.

Los griegos estudiaron profundamente la Administración hasta el grado que su cultura influyó a los demás pueblos de su época, tenemos a la Cultura que tuvo mayor influencia siendo ésta la Romana.

Una de las Organizaciones más efectivas que se han registrado en la humanidad ha sido la iglesia Católica y el Ejército, por establecer una adecuada organización para obtener -- sus objetivos.

A principios de los Siglos XVIII y XIX se marcaron un nuevo rubro en la vida del hombre, tanto en lo económico como en lo social, debido a la Revolución Industrial que significó un sistema de trabajo diferente. Entonces, también surgieron problemas administrativos, por ejemplo: Los hombres de negocios administraban sus negocios por intuición sin ninguna técnica apropiada que tomara en cuenta los aspectos de producción, económico y de personal./1

Joseph Wharton, financiero empezó a tomar conciencia de que se necesitaba una disciplina que ayudara a resolver los problemas que tenía toda organización, así fue como creó la carrera de Administración en la Escuela de Wharton de Finanzas y Comercio en el año de 1881, para 1889 otro magnate de los negocios Edward Tuck donó 300,000.00 dólares a la Tuck School Dartmouth College más tarde la Universidad de Harvard abrió la escuela de Administración en el año de 1908 y en 1915 se estableció en la Universidad de Illinois./2

Debido a los resultados óptimos en los Estados Unidos, los hombres de negocios como Don Eugenio Garza en 1943 y Don Raúl Villares en 1947 implantaron esta disciplina al Instituto Tecnológico de Monterrey y al Instituto Tecnológico de México.

Para 1955 la UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO la estableció en la Escuela de Contaduría y Administración, y en el año de 1957 se estableció la Licenciatura de Administración en la Universidad Iberoamericana./3

En nuestros días la Administración ha adquirido un papel -- más relevante en la historia de nuestro País, haciendo mención de algunos puntos que hacen notar la importancia donde quiera que exista un organismo:

- La Administración coordina los esfuerzos de los Recursos Humanos, Técnicos y Económicos, para el logro de los objetivos trazados de la Organización.
- Por medio de la Administración, se obtiene personal capacitado y eficiente.
- Se aprovecha al máximo los Recursos con los que cuenta la Organización y por último
- Es importante la Administración para que un Organismo--- (Público y Privado) no fracase.

## 1.2 DEFINICION DE ADMINISTRACION

A continuación veremos varias definiciones de diferentes autores:

Henry Fayol define a la Administración como:

"Administrar es Prever, Organizar, Dirigir, Coordinar y Controlar"./4

G.P.Terry define a la Administración como:

"Consiste en lograr un objetivo predeterminado, mediante el esfuerzo ajeno"./5

Koonts and O'donell define a la Administración como:

"La Dirección de un Organismo Social, y su efectividad en alcanzar sus objetivos, fundada en la habilidad de conducir a sus integrantes."/6

Fernández Arena Define a la Administración como:

"Es la disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales, contando para ello con una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado"./7

Francisco Laris Casillas Define a la Administración como:

"La disciplina que tiene algo de ciencia porque sigue un razonamiento científico con principios poco inmutables como -- autoridad, coordinación, centralización".

"Un arte, el arte de saber tomar decisiones para guiar gente o liderazgo por lo que no considera a la Administración como una ciencia exclusiva". /8

De acuerdo a las definiciones anteriormente mencionadas podríamos decir:

"La Administración es una disciplina científica que Coordina y Dirige los recursos con los que cuenta la organización, para obtener los objetivos deseados".

Es importante la Administración, porque logra conjugar esfuerzos y ponerlos en orden. A través de ella, los actos ó eventos relativamente aislados, la información obtenida se une - obteniéndose relaciones significativas, las cuales al tener participación en los problemas inmediatos, señalan los obstáculos que deben vencer a futuro y definir las soluciones del mismo.

### 1.3 EL PROCESO ADMINISTRATIVO

El Proceso es dinámico y evolutivo que se condiciona e influye constantemente en las Condiciones Sociales, Políticas, -- Económicas y Tecnológicas, haciendo uso de ella para lograr en la forma más adecuada posible para alcanzar los objetivos que pretende.

El Proceso Administrativo representa un denominador común entre los dirigentes, y se localiza universalmente, donde quiera que los hombres trabajen juntos para el logro de objetivos comunes.

En forma general toda Administración se compone de tres factores esenciales:

- 1.- FACTOR HUMANO: Es el primero y el más importante ya que sin él ninguna forma de Administración se daría.
- 2.- FACTOR ESTRUCTURAL: Es la Organización que se da forma y sentido a la Administración, no importando lo pequeño que sea ésta, pudiendo ser desde un punto de vista informal en el que un grupo de individuo se reúne para el logro de un fin común.

- 3.- FACTOR ECONOMICO.- Consiste en los recursos materiales necesarios para el funcionamiento adecuado del Cuerpo-Administrativo.

La combinación de estos factores y la Coordinación y el Control de los mismos, dependerá el buen o mal funcionamiento - para el logro de los objetivos trazados.

Para la explicación del Proceso Administrativo vamos a separar dicho proceso en sus etapas, elementos y fases.

- 1.- FASE.- Es cada uno de los diversos aspectos que presenta una actividad.

1.1 FASE MECANICA.- Es el desarrollo previo que se lleva a - cabo en toda Organización antes de realizar cualquier -- actividad.

1.2 FASE MECANICA.- Es la ejecución de los planes que previa mente se establecieron en esta Fase Mecánica.

- 2.- ELEMENTO.- Son cada una de las partes más simples en que se integra o compone una cosa.

3.- ETAPA.- Es la época, período que se dá en el desarrollo- de una acción.

Con el objeto de aclarar más ampliamente el proceso Administrativo, presento el Cuadro No. 1, de lo cual explicaré los elementos que lo componen:





## PLANEACION.

La Planeación encaja dentro de la Fase de la Mecánica del -  
Proceso Administrativo.

La Planeación es un medio, para la mejor utilización de lo-  
que tenemos.

La Planeación es la más importante de las funciones de la -  
Administración, puesto que requiere escoger entre varias al-  
ternativas de acción.

"Es la determinación de lo que va a hacer se incluyendo de-  
cisiones, establecimiento de Políticas, Objetivos, Métodos  
Específicos, Procedimientos". /9

La Planeación es ¿Qué voy a hacer?

La Planeación comprende los siguientes elementos:

- a) POLITICAS.- Principios orientadores
- b) PROCEDIMIENTOS.- Secuencia de Operaciones y Métodos
- c) PROGRAMAS.- Fijación de Unidades de Medición (Tiempo, --  
Costo, etc).

La Planeación se considera que es aquella que define y fija las políticas, programas y presupuestos y crea ciertos medios que le permitan la marcha de los planes y su capacidad para llevar a la empresa a la obtención de los objetivos.

Dentro de la Planeación, se encuentran las políticas y éstas permitirán seleccionar los métodos de acción a través de la resolución y aspectos relacionados con la empresa, es decir, que deben tomar en cuenta la concepción de los objetivos.

Las políticas son las normas ó ideas que generalmente están fijadas por la Dirección y quien dirá como deben interpretarse ó realizarse.

Luego tenemos a los Programas, con respecto a éstos, se comenta que son buenas formas de planeación y medios de control, por ejemplo nos determinará que cantidad de recursos humanos, materiales y técnicos se necesitan de acuerdo a objetivos propuestos. Señala el cómo, cuándo y dónde se emplearán los recursos específicamente. Se caracterizan por la fijación del tiempo requerido en que debe llevarse a cabo cada una de las fases de trabajo.

Como consecuencia de lo señalado anteriormente, concluiré en

decir que una de las labores claves de todo Administrador, -  
es Planear los trabajos. Será indispensable reajustar casi -  
todos los planes periódicamente a la luz de nuevos informes-  
y de cambios operados en las circunstancias que rodean a la-  
operación.

## ORGANIZACIÓN.

La Organización es la eficiencia a lograr por medio del ordenamiento y coordinación racional de todos los recursos de una organización.

Una vez que la Planeación ha determinado que es lo que quiere hacer, la Organización procede a cómo hacerlo, qué medida utilizan para lograr lo que se desea.

"Agrupamiento de actividades necesarias para realizar los planes a través de unidades administrativas, establece las comunicaciones dentro de esta fase de Proceso Administrativo en sentido vertical y horizontal". /10

La Organización contesta a la pregunta ¿Cómo lo voy a hacer?

Este elemento del Proceso Administrativo, se integra básicamente a través de la jerarquización precisa de los niveles de mando, de las responsabilidades, y de la división funcional.

La Organización se refiere a un complejo sistema de comunicación y relaciones existentes dentro de un grupo de seres humanos, en el que se proporciona a cada miembro del grupo la información necesaria que le permita conocer el papel --

que debe cumplir dentro del mismo y la manera en que sus -- funciones se relacionan con otras.

Es indispensable decidir de antemano el trabajo que debe -- realizarse para llegar al objetivo establecido y designar a las personas que deben ocuparse de las tareas. Al Organizar se establece el trabajo a efectuarse, con el asesoramiento se decide los puestos que deben crearse y cuáles son sus -- funciones.

Para que tenga sentido la asignación de funciones y posicio nes dentro del Departamento se requiera de:

- La determinación de objetivos.
- El establecimiento de actividades que se van a realizar.
- Por último el entendimiento de autoridad de cada persona.

## I N T E G R A C I O N .

La Integración es la función a través de la cual el Administrador elige los recursos necesarios para poner en marcha - las decisiones previamente establecidas para ejecutar los - planes.

"Agrupación armónica de los elementos Materiales y Humanos tales como Comunicación, Selección, Entrenamiento , Compensación al Personal"./11

La Integración se resume en la siguiente pregunta ¿Con quien en lo voy a hacer?

Es importante mencionar que diferentes autores consideran - que son tres, las funciones esenciales en la Administra---ción, La Planeación, La Organización y el Control. Otros -- autores agregan, La Dirección, La Coordinación, La Conduc---ción, La Ejecución, que vendría siendo una variante de las tres primeras. Lo cierto es que en materia de Administra---ción hay diferentes opiniones al respecto.

La integración, constituye las funciones esenciales huma--nas dentro de la actividad Administrativa.

## D I R E C C I O N .

Es la etapa del Proceso Administrativo en que se logra la - realización efectiva de todo lo planeado por medio de la au toridad del Administrador.

"Consiste en la expedición de instrucciones, indicaciones - de los planes a los responsables de efectuarlos, es así --- mismo el establecimiento de la relación personal diaria en- tre el jefe y los subordinados"./12

La Dirección contesta la pregunta ¿Se está haciendo?

En cuanto a las etapas de este principio Administrativo se- ñala lo siguiente:

- Autoridad.- Se trasmite esa autoridad y sus resultados -- por medio de la comunicación y se vigila simultaneamente que se cumpla en forma adecuada las ordenes emitidas.
- Comunicación.- Que se establezcan canales de comunicación a través de los cuales se ejerza y se controlen sus resul tados.
- Supervisión.- La función supervisora supone ver que las - cosas que se hagan como fueron ordenadas.



Consideramos que la Dirección, además de ser una función importante del Proceso Administrativo, es de suma importancia en cualquier organismo.

La Dirección radica en la comunicación ya que para que una empresa pueda desarrollarse y alcanzar sus objetivos, es decir, que la única forma en que el departamento pueda lograr la Coordinación de todos sus elementos, será por medio de un adecuado y eficiente sistema de comunicación.

Si se realiza el Proceso de la comunicación se podrá transmitir a la Dirección, la información necesaria y oportuna para toma de decisiones y el control.

## C O N T R O L .

El Control nace con la necesidad de mantener informados a los Administradores de los Recursos que se han alcanzado -- sus planes y sus ordenes.

Uno de los medios principales para llevar a cabo el control es el establecimiento de estandares y perfeccionarlos, ya -- que sin una base, el control jamas se va poder dar, porque -- no hay contra que valorar la información.

"Consiste en medir la operación para que resulte conforme a los planes, comprende el establecimiento de estándares, medición de la ejecución interpretación y acción correctiva".

/13

Las etapas de este principio son las siguientes;

- El Establecimiento.- Se analizan que controles deben ser establecidos y cuales son más efectivos.
- La Operación.- Es la acción de recolección y concentra--- ción de datos.
- La Interpretación.- Al compararse lo que se esperaba con lo que se obtuvo.

Un buen control implica el diseño de mecanismos de información que se ajusten al plan señalado, de acuerdo a las necesidades que requiera la unidad administrativa del Sector -- Turismo.

Podemos decir que el control, es la medida y corrección del desempeño de las actividades de los subordinados para asegurar que los objetivos y planes del Departamento se están -- llevando a cabo, estableciendo los sistemas que nos permiten medir los resultados actuales con relación a los esperados, para saber si se ha obtenido lo que se esperaba y corregir-- mejorar y formular los nuevos planes.

## REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- 1) APUNTES DE INTRODUCCION A LA ADMINISTRACION DE LA UNIVERSIDAD DEL VALLE DE MEXICO. MEXICO, 1982
- 2) IB IDEM
- 3) ANDRES PANIAGUA ADUNA  
ORIGENES Y PERSPECTIVAS DE LA ADMINISTRACION MEXICO, 1984 pag. 11
- 4) APUNTES DE INTRODUCCION A LA ADMINISTRACION DE LA UNIVERSIDAD DEL VALLE DE MEXICO. MEXICO, 1986.
- 5) OP. CIT. P.P. (1
- 6) IB IDEM
- 7) JOSE ANTONIO FERNANDEZ ARENA  
EL PROCESO ADMINISTRATIVO MEXICO, 1980 pag. 73
- 8) OP. CIT. P.P. (4
- 9) OP. CIT. P.P. (1
- 10) OP. CIT. P.P. (4
- 11) IB IDEM

12) IB IDEM

13) IB IDEM

**CAPITULO II****MANUALES**

## 2.1 LA IMPORTANCIA DE LOS MANUALES

La importante función que viene desempeñando el Departamento de Hospedaje no permite un mal uso de los recursos humanos y materiales con los que cuenta el Departamento, las Coordinaciones, Delegaciones y Subdelegaciones de Turismo. Esto hace necesario el uso de instrumentos administrativos que ayuden al buen desempeño y cumplimiento de las funciones, y al logro eficiente de los objetivos de la Dirección General de Registro y Regulación de la Secretaría de Turismo.

Los manuales administrativos tienen como finalidad proveer en forma ordenada y sistemática la información referente a los objetivos, atribuciones, marco legal, estructura orgánica, funciones, procedimientos o cualquier otra parte de las mencionadas; los instrumentos administrativos son necesarios para el mejor desarrollo de las tareas encomendadas.

Podemos decir que los manuales administrativos son instrumentos de coordinación y de comunicación, ya que ayudan a elaborar en forma ordenada la información, de los establecimientos de hospedaje, en lo referente a los procedimientos, objetivos, facultades, funciones y políticas, que nos ayuden a mejorar la ejecución de las labores.

## 2.2 DEFINICION DE LOS MANUALES

Duhlt Drauss Miguel define así a los manuales: "Es un documento que contiene en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y/o procedimientos de una empresa, que se consideran necesarias para la mejor ejecución del trabajo"./1

Según George R. Terry menciona "Un manual de oficina es un registro inscrito de información e instrucciones que conciernan al empleado y pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa. En realidad es un libro-guía, una fuente de datos que se cree son esenciales para la mejor realización de las tareas"./2

Agustín Reyes Ponce define a los manuales como: "un folleto, libro, etc., en los que de una manera fácil de manejar se concentran en forma sistemática, en una serie de elementos administrativos para un fin concreto; orientar y uniformar la conducta que se presente en cada grupo humano en la empresa"./3



### 2.3 CLASIFICACION DE LOS MANUALES

Los manuales administrativos se pueden clasificar atendiendo el área de trabajo de las personas que harán uso de ellos. - Conforme a lo clasificado tenemos los siguientes tipos:

1. MANUALES GENERALES.- Contienen información referente a la totalidad de la empresa.
2. MANUALES DEPARTAMENTALES.- Estos detallan la organización y rutinas de cada Departamento y muestra su relación con otras áreas.
3. MANUALES INDIVIDUALES.- Que precisan los procedimientos y rutinas de un puesto en particular. /4

George Terry y Miguel Du Halt mencionan que aparte de los manuales antes mencionados, también podemos clasificarlos en función de su contenido, que se presentan a continuación. /4

- A. MANUAL DE ORGANIZACION.- Este tipo de manuales contienen información detallada referente a los antecedentes, la legislación, las facultades, la estructura orgánica, las funciones del Departamento, los organigramas que describen en forma gráfica la estructura del área.

- B. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.- Es el que señala el procedimiento preciso a seguirse para ejecutar un determinado trabajo, describe en su secuencia lógica las distintas operaciones que se componen un proceso o sistema.
- C. MANUAL DE POLITICAS.- Este manual pone por escrito las políticas de la empresa. Contiene los conceptos o afirmaciones de carácter general que guíen el pensamiento en la toma de decisiones dentro de la organización o unidad administrativa, de tal manera que lleven un camino más para lograr los objetivos que se han fijado./5
- D. MANUAL DE HISTORIA DE LA EMPRESA.- Muchos patronos sienten que es importante darle a los empleados información con respecto a la historia de la compañía sus comienzos, crecimientos, logros, administración actual y posición.
- E. MANUAL DE OBJETIVOS.- Contiene información referente a los fines hacia los cuales se dirige la actividad de la organización./6

#### 2.4 OBJETIVO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El establecimiento e implementación de determinadas políticas, actividades y operaciones de trabajo, para garantizar el cumplimiento íntegro de ellas, y lograr un íntegro flujo de labores en la Institución. Se encuentran contenidos en el "Manual de Procedimientos".

Dependiendo del área de su aplicación, los manuales cumplen con los siguientes objetivos generales:

1. Precisar las funciones encomendadas a cada Unidad Administrativa, para delimitar responsabilidades y evitar duplicidad.
2. Proporcionar información básica para la planeación e implementación de reformas administrativas.
3. Controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo.
4. Enseñar el trabajo a nuevos empleados.
5. Aumentar la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y como deben hacerlo.
6. Permite que el empleado con sus jefes, sepan si el trabajo

jo está bien elaborado.

7. Constituye una base para los procedimientos y sistemas originales.

La necesidad de contar con manuales en el Gobierno Federal, sobre todo en los organismos que dependan de la Secretaría de Turismo se ha vuelto imperativa a causa del crecimiento de operaciones que vienen desempeñando. Esto hace imprescindible el uso de instrumentos administrativos que facilitan el cumplimiento de las funciones, la desconcentración administrativa de las actividades, la participación adecuada del elemento humano y lo más importante el logro eficiente de los objetivos institucionales.

Los manuales administrativos solo alcanzarían su finalidad, tanto por los funcionarios, como por los empleados de las unidades en donde se lleven a cabo.

## 2.5 BENEFICIOS DEL MANUAL

El manual de procedimientos, es de utilidad múltiple, en razón de que permite conocer el funcionamiento interno de una área administrativa, en lo que respecta a la descripción de tareas, así como su realización con los puestos responsables de su ejecución.

Es un instrumento de evaluación y control que permite conocer el origen de las desviaciones y proporciona los elementos necesarios para calificar el desempeño de los empleados.

Dar mayor claridad y oportunidad en la ejecución del trabajo, no dando lugar a que éste se sujete a diferentes interpretaciones o surjan dudas.

Permite difundir entre el personal operativo los diversos pasos que se siguen para el desarrollo de las actividades tanto de rutina como eventuales.

Facilitan las labores de inducción y de capacitación del personal al cual se le asigna una nueva responsabilidad, en un determinado proceso.

## 2.6 SERVICIOS QUE PRESTA EL MANUAL

Los manuales de procedimientos proporcionan al empleado una visión integral de las funciones, al ofrecerle una descripción del procedimiento así como sus interrelaciones de éste con otras unidades de trabajo para la realización de las labores asignadas, permitiendo una adecuada coordinación de actividades a través de un flujo eficiente de información.

## 2.7 UTILIDAD DEL MANUAL

El manual de procedimientos es de utilidad múltiple, en razón de que permite conocer el funcionamiento interno, en lo que respecta a la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y los puestos responsables de su ejecución.

## 2.8 UBICACION DE LOS MANUALES EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO

Los manuales son los que anuncian las funciones que han de desarrollarse, las políticas que han de acatarse y los pasos que se seguirán en el procedimiento de determinada actividad. Los manuales eminentemente están planeando las actividades de la organización.

Los manuales se encuentran dentro de todo el proceso administrativo, no en un elemento como varios autores describen. A este respecto trataremos de dar una explicación como se encuentran integrados los manuales dentro del proceso administrativo.

La planeación permite decidir por anticipado lo que va a hacerse, tal es el caso de los manuales en donde se estipula que se hará de tal función y/o actividad.

La planeación lleva implícita la previsión.

La previsión contesta la pregunta ¿Que puede hacerse?

La Organización consiste en el acto de definir la línea de autoridad y responsabilidad de los elementos de la empresa y además coordinar sus esfuerzos para la armoniosa consecución



de los objetivos previstos.

La Integración tiene como finalidad armonizar los elementos humanos, materiales y técnicos.

La Dirección, lo que se ejecuta todo lo planeado y se vigila que se cumpla en la forma adecuada.

El Control mide los resultados obtenidos y en que grado, para así tomar las medidas preventivas y/o correctivas, y mejorar los planes.

## REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- 1) DUHLT DRAUSS M.  
LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS DE LAS OFICINAS PUBLICAS  
MEXICO, 1968 pag. 15
- 2) GEORGE R. TERRY  
ADMINISTRACION Y CONTROL DE OFICINAS  
MEXICO, 1985 pag. 16
- 3) AGUSTIN REYES PONCE  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS TEORIA Y PRACTICA lo. PARTE  
MEXICO, 1981 pag. 177
- 4) OP. CIT. P.P. (1  
pag. 20
- 5) OP. CIT. P.P. (2  
pags. 741 y 742
- 6) OP. CIT. P.P. (1  
pags. 16,17 y 18.

**CAPITULO III****DEPARTAMENTO DE HOSPEDAJE**

### 3.1 ANTECEDENTES HISTORICOS

El Gobierno de México consciente de los atractivos naturales y culturales del país, así como los beneficios económicos potenciales que para la nación representan.

Por Decreto Presidencial el 11 de julio de 1929 se creó la Comisión Mixta Pro-turismo dependiente de la Secretaría de Gobernación, por este decreto se faculta a la comisión para realizar estudios y recomendaciones que tendieran a favorecer al turista a efecto de atraer más extranjeros a conocer nuestro país.

El 7 de febrero de 1930 se crea la Comisión Nacional de Turismo, la cual continúa los trabajos y las funciones de la comisión mixta pro-turismo, y entre sus nuevas funciones se contemplan la de hacer propaganda en materia turística en el extranjero.

Años más tarde, el 27 de marzo de 1933, desaparece la Comisión Nacional de Turismo, creándose a su vez tres órganos -- que son:

1.- La comisión de turismo se encarga de recabar y coordinar toda clase de información concerniente al turismo, así como-

proponer las medidas que estimen pertinentes para el desarrollo del mismo.

2.- El Comité Oficial de Turismo; le correspondía estudiar los problemas relacionados con el turismo proponiendo soluciones concretas.

3.- El Patronato de Turismo; este órgano decidía las medidas que debían adaptarse al respecto.

El 18 de Mayo de 1935 por decreto desaparecen los tres órganos antes mencionados, creándose al mismo tiempo la Comisión Nacional de Turismo, nada más que ahora ésta comisión se encontraba integrada por tres órganos.

- a).- Comité Ejecutivo era el encargado de la promoción de -- las actividades turísticas del país, así como la de regular la actividad turística en general.
- b).- Consejo Patrocinador; proporcionaba toda clase de apoyo para la realización de las actividades del Comité Ejecutivo.
- c).- Consejo Consultivo fué responsable de agrupar a los representantes de las empresas particulares de la actividad turística.

Como hemos visto a través de éstos de la historia turística desde la fundación de la primera oficina de turismo hasta la creación de los últimos tres órganos antes mencionados, sólo se preocupaban en proporcionar toda clase de apoyo a la actividad turística, sin que una se apegara a algo específico. - Por lo que el día 7 de Junio de 1937 se publicó en el Diario Oficial de la Federación, la creación del Departamento de Turismo, dependiente de la Secretaría de Gobernación, teniendo como resultado una mejor distribución de las actividades que le correspondía al Sector Turismo, dicho Departamento estaba encargado de coordinar y vigilar las actividades de Fomento al Turismo, éste acuerdo fué dictado por el Presidente Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos, Lázaro Cárdenas.

En el Diario Oficial de fecha 27 de diciembre de 1947 se publicó la Ley que creó la Comisión Nacional de Turismo, al mismo tiempo de su creación, desaparecen los organismos que se habían creado en 1936. Esta Comisión resolvía todos los problemas relativos al turismo nacional y extranjero, teniendo entre otras atribuciones las siguientes:

El estudio y fomento del turismo en todos los aspectos, manteniendo y fomentando las relaciones turísticas en todos los aspectos. Estimular el fomento de organismos de carácter pri

vado que tendían al mismo, procurar la conservación y reestructuración de los monumentos históricos y artísticos. Promovía el establecimiento de hoteles y lugares apropiados para turistas; formaba el registro general de hoteles, casas de huéspedes, restaurantes, campos de turismo que habían de ser autorizados para recibir turísticas, vigilaba dichos sitios evitando la comisión de actos u omisiones perjudiciales a la industria.

El incremento del turismo, autorizaba el funcionamiento de las agencias de turismo que habían cumplido con los requisitos fijados. La formación del servicio nacional de guías de turistas y vigilaba el funcionamiento; creaba en el país y en el extranjero las oficinas de turismo que fueran necesarias para el fomento, impulsar o incrementar el mismo.

En el Diario Oficial de la Federación del 31 de diciembre de 1949 se publicó la Ley Federal de Turismo se abroga la Ley que creó la comisión nacional de turismo en 1947, al parecer la primera Ley Federal de Turismo, en la que se dejaba a la Secretaría de Gobernación la competencia para el estudio y resolución de los problemas relativos a la materia de turismo en la República Mexicana.

Decreto que fué dictado por el Presidente Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos, Lic. Miguel Alemán Valdes.

En el Diario Oficial del 24 de diciembre de 1958 se publicó la Ley de Secretarías y Departamentos de Estado, y en el artículo 18 estableció las funciones del Departamento que ahora supervisa y controla a los prestadores de servicios turísticos, encomendándosele, así como la reglamentación, vigilancia y autorización de dichos servicios. Se crea para tal fin la Dirección General de Supervisión y a su vez la oficina de hospedaje. Decreto que fué dictado por el Presidente Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos, Lic. Adolfo López-Mateos.

Fuó el 31 de diciembre de 1974 cuando por Decreto del congreso de la unión se elevó el Departamento de Turismo al rango de Secretaría de Estado, que rubrica el Presidente Constitucional Lic. Luis Echeverría Alvarez y el Secretario de Gobernación, Lic. Mario Moya Palencia. En donde a la Secretaría le corresponde el despacho de los asuntos de supervisión, -- control y reglamentación y vigilancia de los servicios turísticos, así como el registro y autorización de tarifas y precios de dichos servicios, a través de la Dirección General -



de Supervisión por medio del Departamento de Hospedaje el --  
cual fué creado en el año de 1975.

Años más tarde el 18 de marzo de 1977, se publicó en el Dia-  
rio Oficial el primer reglamento interior de la Secretaría -  
de Turismo, el cual establece en el artículo 15 que la Direc-  
ción General de Supervisión dependerá de la Subsecretaría de  
Operación, con las atribuciones que le habían asignado.

Al año siguiente por acuerdo en el que se crea la Comisión -  
Consultiva para la clasificación y fijación de tarifas y pre-  
cios de establecimientos de hospedaje y expendedores de ali-  
mentos y bebidas que fué publicado en el Diario Oficial de -  
la Federación el 18 de noviembre de 1978, como hemos visto -  
se ha ido modificando las leyes y reglamentos para un mejor-  
desempeño de las funciones del Departamento de hospedaje, --  
así mismo para que obtengan un beneficio los hoteleros.

Cuatro años más tarde el 10. de Julio de 1982 se crea el pri-  
mer reglamento de hospedaje el cual tiene por objeto regula-  
rizar, registrar, clasificar, autorizar precios y tarifas de  
los servicios turísticos en materia de hospedaje. Y por últi-  
mo en el Diario Oficial de la Federación de fecha 20 de agos-  
to de 1984 se publicó el reglamento de establecimientos de -

hospedaje, campamentos y paradores de casas rodantes, donde -  
sufre varias modificaciones substanciales a encuanto su apli  
cación clasificar y otorgar elementos para categorías a los-  
establecimientos de hospedaje.

### 3.2 OBJETIVO

El Departamento de Establecimientos de Hospedaje. Es el Departamento encargado de recibir, analizar y tramitar las solicitudes de tarifas presentadas ante la Dirección General de Registro y Regulación por los prestadores de servicios tu rísticos de Hospedaje para su autorización correspondiente.

### 3.3 FACULTADES

Para llevar a cabo el objetivo del Departamento de Hospedaje, es necesario acatarse a las disposiciones establecidas en el Artículo 17 Fracción, I, II, III, IV y V, del Reglamento Interior emitido por esta Secretaría, establece las facultades que le corresponde a la Dirección General de Registro y Regulación y que son inherentes al Departamento, mismas que son las siguientes:

- I.- Inscribir a los Prestadores de Servicios Turísticos en el Registro Nacional de Turismo, de conformidad con lo dispuesto por las Leyes y Reglamentos.
- II.- Otorgar y revalidar a los Prestadores de Servicios Turísticos suscritos en el Registro Nacional de Turismo, la Cédula Turística o Credencial correspondiente, según sea el caso, así como canceladas cuando proceda;
- III.- Otorgar a los Prestadores de Servicios Turísticos, previa solicitud que formulen, la categoría que les corresponda, en razón del tipo y características del servicio de que se trate y atendiendo a la clasificación.
- IV.- Proponer a las autoridades superiores los precios y ta

rifas máximos de los servicios turísticos, de conformidad a la Ley Federal de Turismo y de sus disposiciones reglamentarias;

- V.- Resolver sobre los precios y tarifas de servicios turísticos que sometan a su consideración los Prestadores correspondientes, efectuando el registro respectivo./1

Para cumplir estas facultades, el Departamento lleva a cabo las siguientes funciones, con fundamento en el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje.

### 3.4 FUNCIONES

- 1.- Tramitar las Solicitudes de Autorización de operación, así como de clasificación y categoría de los Establecimientos de Hospedaje de la República Mexicana.
- 2.- Registrar y analizar las tarifas, categorías y zona turística de los Establecimientos de Hospedaje.
- 3.- Notificar las irregularidades en que incurran los Establecimientos de Hospedaje, en su funcionamiento.
- 4.- Formular los estudios económicos tendientes a determinar las tarifas en los servicios de hospedaje.
- 5.- Formular el diagnóstico sobre las Solicitudes de Autorización o modificación de precios de los Establecimientos de Hospedaje que necesiten modificar a sus tarifas, clasificación y/o modificación de categorías.
- 6.- Elaborar la información necesaria para ser presentada a la Comisión Consultiva de Hospedaje.
- 7.- Controlar los Establecimientos de Hospedaje conforme a su clasificación, zona turística en donde operen, así como el registro de sus tarifas autorizadas.

- 8.- Realizar informes estadísticos por Categorías, por establecimientos y números de cuarto con los que cuenta las entidades federativas.
- 9.- Registrar los Reglamentos Internos de los Establecimientos de Hospedaje, /2

A partir de estas funciones, emite criterio a los Coordinadores Regionales y Delegados de Turismo, para la tramitación de algunos de los permisos que se otorgan, generan la oferta turística, dan de baja solicitudes a Prestadores de Servicios Turísticos, exponen ante la Comisión Consultiva de Hospedaje la clasificación y tarifas distinto o similar que pretenda asimilar el Prestador, difunde a otros Organismos y a otras Dependencias Gubernamentales y apoyan las Solicitudes de Crédito para la construcción y/o remodelación de algún inmueble de servicios turísticos ante algún Fideicomiso.

### 3.5 PROBLEMATICA.

El problema fundamental de que se presenta entre el Departamento de Hospedaje, Las Coordinaciones Regionales de Turismo, Las Delegaciones de Turismo, La Dirección General de -- Coordinaciones Regionales y La Dirección de Supervisión, han sido detectados rezagos en el trámite de solicitudes de tarifas de los prestadores de servicios turísticos que solicitan ante esta Dependencia del Gobierno Federal, se debe a la falta de COMUNICACION entre las oficinas antes mencionadas, ocasionando con ello los siguientes problemas:

- Falta de actualización e inconsistencia en los registros y controles.
- Documentación no archivada ( extravíos).
- Problemática operacional en las épocas pico.
- Problemas de comunicación entre las oficinas antes mencionadas.
- Existencia de prestadores de servicios de hospedaje irregulares con trámite de tarifa pendiente.
- Visitas de verificación para clasificación pendientes.



- Diversidad de fuentes de consulta para el dictamen de solicitudes.

Por ende, la ausencia de documentos escritos motiva que cada nuevo funcionario y/o empleado, interprete a su manera los procedimientos que la Dirección General designe para alcanzar los objetivos predeterminados.

Otro problema que enfrenta la Secretaría de Turismo, es la ausencia de personal altamente capacitado para desempeñar adecuadamente sus funciones y poder brindar un mejor servicio a los Prestadores de Servicios Turísticos, lo cual redundará en perjuicio de la imagen de esta Secretaría a nivel nacional e internacional.

Esto se debe a la falta de un apropiado CURSO de CAPACITACION sobre el TRABAJO, que necesita todo el personal que tiene alguna relación con las solicitudes de tramitación de los Prestadores de Servicios Turísticos, para poder brindar un mejor servicio al prestador.

Con base en un análisis de la problemática que existe en el Departamento de Hospedaje, se determinaron anomalías entre las distintas Unidades Administrativas del Gobierno Federal que con mayor frecuencia se repiten y obstaculizan el fun--

cionamiento adecuado de éstas,

Sin embargo, mediante el Proceso Administrativo damos a conocer a fondo los problemas y sus causas que se originaron debido a la ausencia de la comunicación, lo cual hace que el desempeño de las actividades encomendadas a cada Unidad o Departamento que se trate sean deficientes.

Para dar mayor visualización del problema antes mencionado, a continuación se presentan varios cuadros, los cuales harán más entendible la problemática, cuyos cuadros tendrán un orden para su comprensión.

CUADRO # 1

PLANEACION

Van a determinar el curso de las acciones que habrán de seguir, fijando los principios y normas que habrán de regir las operaciones.

PROBLEMA	CAUSA
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quejas constantes del público</li> <li>- Retrasos frecuentes en el desarrollo de las actividades</li> <li>- Pérdida de la moral dentro de la unidad administrativa</li> <li>- Insuficientes recursos humanos y materiales</li> <li>- Carencia de interés del personal, ya que sólo se preocupa por mantener su posición dentro del organismo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Carencia de planes y programas de trabajo</li> <li>- Establecimiento inadecuado de procedimientos y métodos de trabajo</li> </ul>

CUADRO # 2

ORGANIZACION

Este elemento va a dar la pauta, de la estructuración técnica, funciones, relaciones y obligaciones individuales dentro de la organización, para alcanzar el objetivo a la mayor precisión.

PROBLEMA

CAUSA

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estancamiento del personal</li> </ul>                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- No se definen las líneas de enlace para facilitar la coordinación</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ausentismo del personal</li> </ul>                                     |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Negligencia en el desarrollo del trabajo</li> </ul>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Carencia de manuales administrativos</li> </ul>                              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de respeto entre el personal</li> </ul>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- No existen requerimientos de cada puesto</li> </ul>                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Distracción de los jefes en la atención de sus obligaciones</li> </ul> |   |

CUADRO # 3

DIRECCION

Consiste en impulsar, coordinar y vigilar las acciones del personal y de la unidad administrativa, con el fin de que se realice del modo más eficaz los planes señalados.

PROBLEMA	CAUSA
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La administración se realiza con deficiencia</li> <li>- Ausencia de espíritu de colaboración</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Carencia de comunicación adecuada</li> <li>- No se motiva o inspira al personal en la realización de su trabajo</li> <li>- No se alienta la iniciativa del individuo, así como, la iniciativa, la creatividad y la innovación</li> </ul>

CUADRON # 4

CONTROL

Consiste en establecer sistemas que permitan medir los resultados, con el fin de determinar las medidas correctivas necesarias y promover nuevos planes.

PROBLEMA	CAUSA
<ul style="list-style-type: none"> <li>- No se tiene la seguridad de las operaciones de las unidades administrativas y las actividades se apeguen a -- los planes establecidos</li> <li>- Falta de exactitud:               <ul style="list-style-type: none"> <li>* En cifras de registros</li> <li>* En cifras estadísticas</li> <li>* En información general</li> <li>* Mala atención al público</li> <li>* En el registro de las operaciones</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No se cuenta con sistemas de información que permita evaluar los resultados</li> <li>- Establecimiento inadecuado de normas</li> </ul>

## REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- 1) REGLAMENTO INTERIOR DE LA  
SECRETARIA DE TURISMO  
MEXICO, 1984 pags. 41, 42, 43, 44 y 45
  
- 2) REGLAMENTO DE ESTABLECIMIENTOS  
DE HOSPEDAJE, CAMPAMENTOS Y  
PARADORES DE CASAS RODANTES  
LA SECRETARIA DE TURISMO  
MEXICO, 1984 pags. 6, 10, 16, 20 y 23

**CAPITULO IV**

**MANUAL OPERATIVO DEL  
DEPARTAMENTO DE HOSPEDAJE  
DE LA SECRETARIA DE TURIS-  
MO.**



#### 4.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Licenciado de Administración tiene como objetivo, elevar la eficiencia de la empresa en la que presta sus servicios, no importando el tipo de ésta. Para lograrlo es necesario que aplique el proceso administrativo en la organización. En la Secretaría de Turismo y en especial en el Departamento de Hospedaje, Coordinaciones Regionales y Delegaciones de Turismo, se han detectado ciertas fallas en éstas, principalmente en la comunicación y en la capacitación del personal sobre el trabajo que desempeñan. Todo esto debido a que la Secretaría de Turismo ha sufrido una reestructuración completa en sus procedimientos dentro del Programa de "Simplificación Administrativa", razón por la cual se hace patente la necesidad de contar con un Manual de Procedimientos, ya que con la creación de la Simplificación Administrativa y la Descentralización de funciones a los Coordinadores, Delegados de Turismo del país, se han tenido -- problemas de tipo administrativo.

Anteriormente no se había notado esta necesidad, ya que -- las personas que tenían cierta antigüedad en el trabajo, -- conocían sus funciones casi, así como los procedimientos.

#### 4.2. METODOLOGIA

Las actividades a seguir para la presente investigación serían las siguientes:

Esperamos encontrar las fallas en la organización que han venido repercutiendo en la tramitación de las Solicitudes de los Prestadores de Servicios Turfsticos.

Mediante este método se investigarán las operaciones y funciones tomando en cuenta los siguientes puntos:

- La forma como se lleva a cabo y el orden de todas las operaciones y su periodicidad.
- Su distribución entre el personal que integra la unidad de trabajo estudiada.
- Las relaciones que tienen las unidades de trabajo con las demás unidades para efecto del adecuado desarrollo de sus funciones.
- El volumen de operaciones y el tiempo aproximado que se emplea en cada una de ellas.

Para efectos del desarrollo del trabajo, se recabaron encuestas con:

- Coordinadores Regionales
- Delegados de Turismo
- Jefe del Departamento
- Tres empleados de cada categoría de las existentes en cada Oficina relacionada con estos trámites.

Al hacer las encuestas se piensa tener cuidado en ellas, ya que de la información obtenida dependerá la calidad de nuestro trabajo, por lo que entre los puntos que se deben considerar mencionaremos los siguientes:

- JERARQUIA
- CARACTER
- ESTADO DE ANIMO

Estos tres puntos son esenciales para realizar una buena encuesta, dado que no se puede tratar a todas las personas por igual, algunas son accesibles al trabajo, mientras otras son negativas y no permiten ningún tipo de intromisión en sus funciones, porque consideran que se encuentran trabajan-

do a la perfección. Sumando a estos tres puntos no se descuidarán la cortesía y la buena presentación del entrevistador, además de que éste debe explicar claramente al entrevistado cuales son las ventajas que él obtendrá de este trabajo y cuál sería su participación.

#### 4.3. HIPOTESIS

En el sector turismo "Departamento de Hospedaje, Coordinaciones Regionales y Delegaciones de Turismo", la implementación del procedimiento de autorización de tarifas y la autorización de un nuevo establecimiento de hospedaje, se hace de manera poco adecuada, puesto que las personas que lo implican no están suficientemente capacitados ó les falta conocimientos sobre su trabajo administrativo.

La falta de conocimientos apropiados de los procedimientos, provoca que los implicados den el seguimiento con lentitud a su trabajo.

Las variables que van a determinar nuestra hipótesis son:

- Variable independiente.
- Es el Manual de Procedimientos del Departamento de Hospedaje de la Secretaría de Turismo.
- Variable Dependiente.
- Eficiencia Operativa del personal.
- Obtención de beneficios del Prestador y del empleado en

sus funciones.

- Tramitación de las Solicitudes de los Prestadores de Servicios Turísticos.

#### 4.4. UNIVERSO

En la investigación que se ha realizado, el universo está compuesto por 7 Coordinaciones Regionales y 25 Delegaciones de Turismo de la Secretaría de Turismo distribuidas en toda la República Mexicana, el universo que se investigó es finito, puesto el total de elementos que laboran en estas unidades administrativas son de 43 empleados del Gobierno Federal no todos tienen relación con la tramitación de las solicitudes de los Establecimientos de Hospedaje, de acuerdo a su estructura organizacional e importancia de ellas, solamente tienen relación aproximadamente de 6 a 9 empleados los demás tienen otras funciones a desarrollar y así pues el número de elementos que los constituyen son de 77 en toda la República Mexicana.

## 4.5 CUESTIONARIO

Con el fin de conocer el funcionamiento administrativo del departamento, con lo respecto a los procedimientos que se -- llevan a cabo de las solicitudes de los prestadores de servi- cios turisticos, se diseño el presente Cuestionario.

Suplicamos a usted conteste con la mayor veracidad posible - marcando con una (X) una de las respuestas.

Esta información será utilizada exclusivamente para la reco- pilación de Investigación Administrativa, y por lo tanto de- manera confidencial.

1.- Tiene conocimiento de que existe un Manual de Procedi- mientos del seguimiento de las solicitudes de los es- tablecimientos de hospedaje.

SI ( ) NO ( )

2.- Se le a dado a conocer el Manual de Procedimientos?

SI ( ) NO ( )

3.- Considera usted que el Departamento cuenta con una co- municación adecuada?

SI ( ) NO ( )



4.- Ha tomado cursos de capacitación sobre su trabajo, o sea el seguimiento para el desarrollo del análisis de autorización de tarifas?

SI ( ) NO ( )

5.- Considera necesario un Manual de Procedimientos para el eficiente desarrollo de sus funciones?

SI ( ) NO ( )

6.- Cree que un Manual de Procedimientos es un instrumento de apoyo para dar un servicio más eficiente al usuario?

SI ( ) NO ( )

7.- El uso de el Manual de Procedimientos crea limitaciones para el desarrollo de su trabajo?

SI ( ) NO ( )

8.- Considera que un Manual Unificaría criterios en el Departamento y ayudaría a la fluidez de las funciones y así conseguir el objetivo del Departamento?

SI ( ) NO ( )

9.- El Manual de Procedimientos ocupa un puesto clave en -  
el Departamento?

SI ( )

NO ( )

10.- El Manual de Procedimientos proporciona los elementos-  
necesarios a los funcionarios y empleados que tienen -  
relación con la tramitación de las solicitudes de los-  
establecimientos de hospedaje?

SI ( )

NO ( )

11.- Con el Manual de Procedimientos le puede ayudar a re--  
solver algún problema que se sucite?

SI ( )

NO ( )

12.- Considera que el Manual de Procedimientos tiene un fu-  
turo aceptable del Departamento?

SI ( )

NO ( )

## 4.6 TABULACION

## PREGUNTA # 1

SI: 30 - 39%

NO: 47 - 61%

## PREGUNTA # 2

SI: 27 - 35%

NO: 50 - 65%

## PREGUNTA # 3

SI: 30 - 39%

NO: 47 - 61%

## PREGUNTA # 4

SI: 0 - 0%

NO: 77 - 100%

## PREGUNTA # 5

SI: 10 - 13%

NO: 67 - 87%

## PREGUNTA # 6

SI: 77 - 100%

NO: 0 - 0%

## PREGUNTA # 7

SI: 10 - 13%

NO: 67 - 87%

## PREGUNTA # 8

SI: 77 - 100%

NO: 0 - 0%

## PREGUNTA # 9

SI: 60 - 78%

NO: 17 - 22%

## PREGUNTA #10

SI: 77 - 100%

NO: 0 - 0%

## PREGUNTA #11

SI: 50 - 65%

NO: 27 - 35%

## PREGUNTA #12

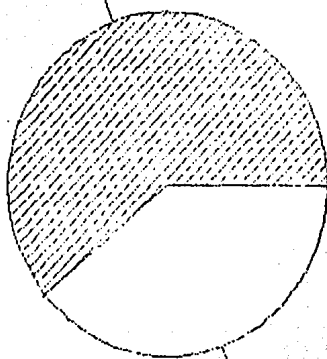
SI: 77 - 100%

NO: 0 - 0%

## 4.7 ANALISIS E INTERPRETACION DE INFORMACION

pregunta 1

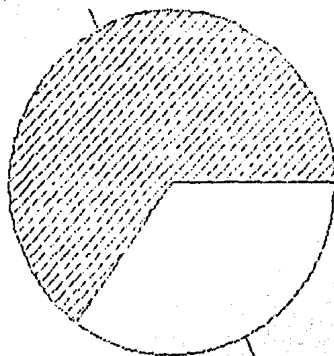
negativa 61%



afirmativa 39%

## pregunta2

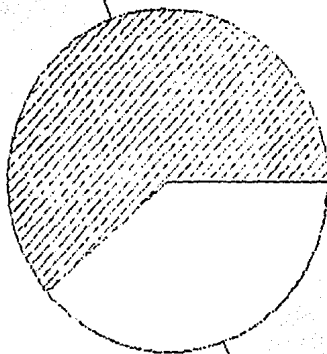
negativa 65%



afirmativa 35%

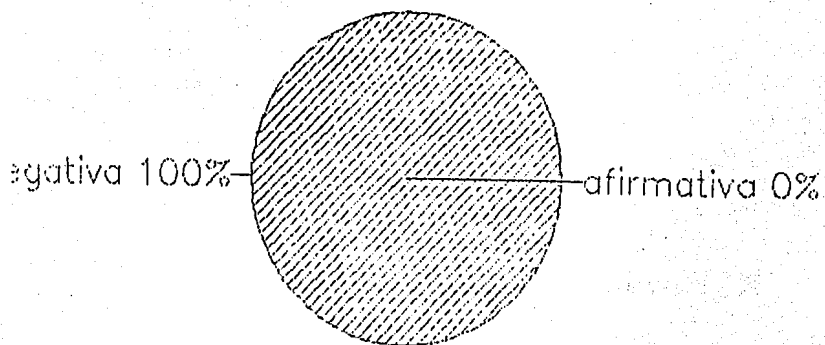
# pregunta3

negativa 61%



afirmativa 39%

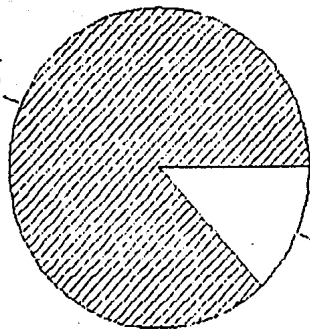
# pregunta4





# pregunta5

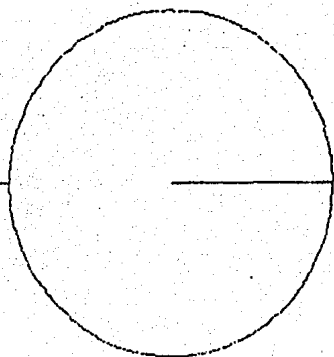
negativa 87%



afirmativa 13%

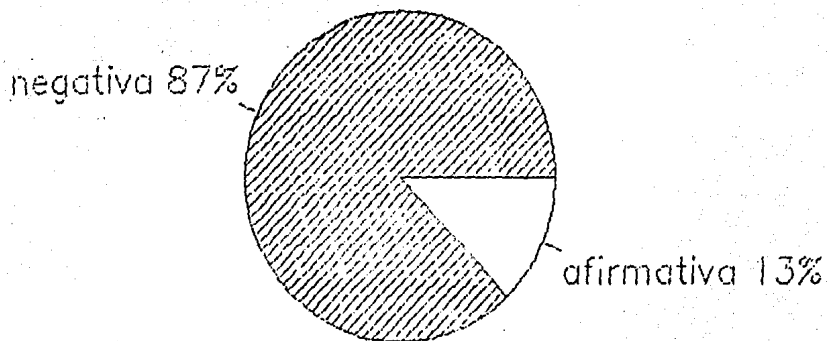
# pregunta6

firmativa 100%



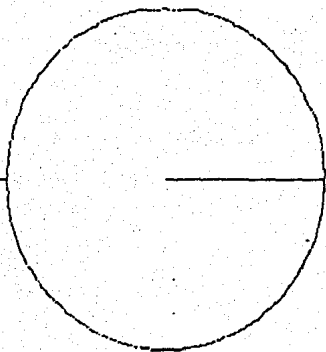
ESTA TESIS NO DEBE  
SALIR DE LA BIBLIOTECA

pregunta7



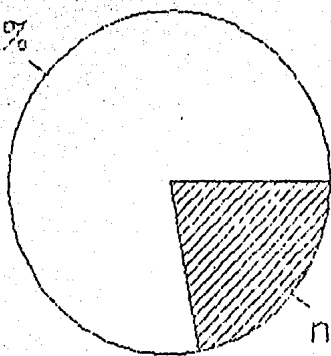
# pregunta8

afirmativa 100%



# pregunta9

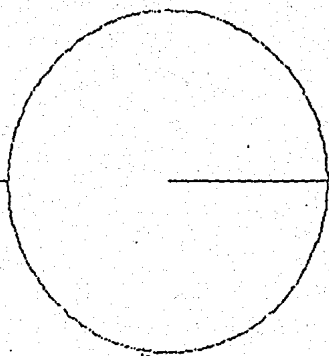
afirmativa 78%



negativa 22%

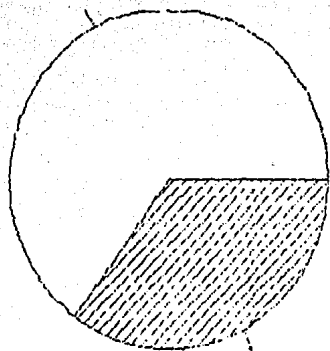
# pregunta 10

afirmativa 100%



# pregunta 11

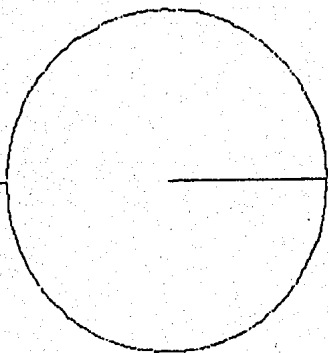
afirmativo 65%



negativa 35%

pregunta 12

afirmativa 100%







DIRECCION DE REGISTRO Y AUTORIZACION  
DEPARTAMENTO DE HOSPEDAJE  
SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS  
ADMINISTRATIVOS  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

HOJA 1 DE 51

F E C H A

4.8 PROPUESTA DEL MANUAL OPERATIVO DEL DEPARTAMENTO DE  
HOSPEDAJE



DIRECCION DE REGISTRO Y AUTORIZACION  
 DEPARTAMENTO DE HOSPEDAJE  
 SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS  
 ADMINISTRATIVOS  
 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

HOJA 2 DE 51

FECHA

INDECEPAG.

## CAPITULO I

- 1.- INTRODUCCION----- 5  
 2.- OBJETIVO DEL MANUAL----- 7  
 3.- AMBITO DE APLICACION----- 8

## CAPITULO II

- 4.- POLITICAS DE OPERACION----- 10

## CAPITULO III

- 5.- PROCEDIMIENTOS:  
 5.1.- REGISTRO DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE DE NUEVA-  
 CREACION----- 15  
 5.2.- AUTORIZACION DE TARIFAS A ESTABLECIMIENTOS DE HOSPE  
 DAJE CUANDO ESTAS NO REBASAN EL PARAMETRO MAYOR---- 19  
 5.3.- AUTORIZACION DE TARIFAS A ESTABLECIMIENTOS DE HOSPE  
 DAJE CUANDO ESTAS REBASAN EL PARAMETRO MAYOR----- 22

## CAPITULO IV

- 6.- ANALISIS TARIFARIO----- 32  
 6.1.- FORMATO: "Análisis de Solicitud de Autorización de -  
 Tarifas" F-ASAT-1----- 33  
 6.2.- Seguimiento para el desarrollo del Análisis de Au-  
 torización de tarifas----- 34



DIRECCION DE REGISTRO Y AUTORIZACION  
 DEPARTAMENTO DE HOSPEDAJE  
 SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS  
 ADMINISTRATIVOS

HOJA 3 DE 31

F E C H A

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

	<u>PAG.</u>
6.3.- Envío de Documentación-----	37
6.4.- Oficio para el envío de Documentación a la Comisión Consultiva-----	38
7.- REGISTRO NACIONAL DE TURISMO-----	39
7.1.- Formato "R.N.T."-----	40
8.- REGISTRO DE REGLAMENTO INTERIOR DE HOSPEDAJE-----	45
8.1.- Guía para su elaboración-----	46
9.- DISPOSICION JURIDICA-----	51



DIRECCION DE REGISTRO Y AUTORIZACION  
DEPARTAMENTO DE REGISTRO  
SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS  
ADMINISTRATIVOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

HOJA 4 DE 51

FECHA

CAPITULO I



DIRECCION DE REGISTRO Y AUTORIZACION  
 DEPARTAMENTO DE HOSPEDAJE  
 SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS  
 ADMINISTRATIVOS  
 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

HOJA 5 DE 51

F E C H A

## 1.- INTRODUCCION

La Modernización Administrativa, impulsada por el Ejecutivo Federal, tiende, cada vez en mayor escala, a que tanto las decisiones que norman las actividades desarrolladas en las áreas operativas institucionales, así como los trámites inherentes, en cierta medida se lleven a cabo en los ámbitos geográficos donde se demanden los bienes y servicios correspondientes, a fin de aligerar cargas de trabajo y simplificar procedimientos.

De este modo, en el campo de la Industria Turística, algunas actividades realizadas por las Coordinaciones Regionales y Delegaciones -- de Turismo, de la Secretaría de Turismo en sus sedes asignadas, incluyen lo siguiente:

- Autorizar los precios de los servicios turísticos que se sometan a consideración, de conformidad con los niveles, normas y procedimientos establecidos por la Secretaría de Turismo.
- Registrar el Reglamento Interior de Hospedaje.
- Recibir y tramitar solicitudes de inscripción en el Registro Nacional de Turismo.
- Ordenar y practicar visitas de verificación a los establecimientos de hospedaje en los que se presten servicios turísticos o como -- efecto de la presentación de una solicitud de inscripción en el -- Registro Nacional de Turismo.



DIRECCION DE REGISTRO Y AUTORIZACION

DEPARTAMENTO DE HOSPEDAJE

SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS

ADMINISTRATIVOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

HOJA 6 DE 51

F E C H A

Con el propósito de que las actividades mencionadas se realicen de la manera más efectiva, se elaboró el presente Manual de Procedimientos que está Documentación reseña en forma breve y concisa los Procedimientos que deben aplicarse en Autorización de Tarifas y de Registro de Reglamento de los Establecimientos de Hospedaje incluyendo -- formatos, instructivos y diagramas de flujo correspondientes.



DIRECCION DE REGISTRO Y AUTORIZACION

DEPARTAMENTO DE HOSPEDAJE

SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS

ADMINISTRATIVOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

HOJA 7 DE 51

F E C H A

## 2.- OBJETIVO

Proporcionar los elementos necesarios a los Coordinadores Regionales y Delegados de Turismo, a fin de agilizar los Procedimientos relativos a:

- Autorizar las tarifas de los prestadores de servicios turísticos
- Registrar el Reglamento Interior de los Establecimientos de Hogar de Hospedaje.
- Recibir y tramitar solicitudes de inscripción en el Registro Nacional de Turismo.
- Ordenar y practicar visitas de Verificación a los establecimientos de hospedaje, y al manejo de la documentación correspondientes, de acuerdo a los lineamientos emitidos por el C. Secretario del Ramo.



DIRECCION DE REGISTRO Y AUTORIZACION
DEPARTAMENTO DE MCOPEDAJE
SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

HOJA 8 DE 51

FECHA

### 3.- AMBITO DE APLICACION

Los Procedimientos que contiene el presente Manual de Procedimientos son aplicables, y por lo tanto de observancia obligatoria, para todos los Coordinadores Regionales y Delegados de Turismo, así como para su personal integrante, a fin de que cumplan con el Objetivo señalado.





DIRECCION DE REGISTRO Y AUTORIZACION  
DEPARTAMENTO DE REGISTRO  
SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS  
ADMINISTRATIVOS  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

HOJA 9 DE 51

F E C H A

## CAPITULO II



DIRECCION DE REGISTRO Y AUTORIZACION  
 DEPARTAMENTO DE HOSPEDAJE  
 SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS  
 ADMINISTRATIVOS

HOJA 10 DE 51

FECHA

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## 4.- POLÍTICAS DE OPERACION

- 1.- Verificarán que todo establecimiento de hospedaje que solicite autorización para fijación de tarifas, cuente con su registro nacional de turismo y en caso de no tenerlos, procederán a su trámite
- 2.- Verificarán que tanto para el trámite de apertura, como para el registro, del establecimiento de hospedaje solicitante proporcione la siguiente documentación:
  - Copia certificada de la escritura constitutiva, con la constancia de inscripción en el Registro Público de la Propiedad
  - Copia de la solicitud de inscripción en el Registro Federal de Contribuyentes en la Secretaría de Hacienda y Crédito Público
  - Proyecto del Reglamento Interior del establecimiento de hospedaje
  - Copia del seguro de responsabilidad civil
  - Ocho fotografías a color tamaño postal, de las principales áreas del establecimiento de hospedaje
- 3.- Verificarán que la fecha de la última tarifa autorizada al establecimiento de hospedaje solicitante tenga cuando menos un año de vigencia, para dar trámite a una nueva petición de aumento tarifario



DIRECCION DE REGISTRO Y AUTOREGULACION  
 DEPARTAMENTO DE HOSPEDAJE  
 SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS  
 ADMINISTRATIVOS  
 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

HOTEL 11/04/51

F E L I X A

- 4.- Comprobarán que los datos que se obtengan en la última visita de verificación, concuerden con los que aparezcan en el nuevo cuestionario de reclasificación, o con los manifestados en la visita de verificación anterior, para confirmar categoría al establecimiento de hospedaje o asignarle la categoría que le corresponda
- 5.- Elaborará el análisis de solicitud para autorización de tarifas y de resultado obtenido podrán autorizar ellos mismos las tarifas propuestas o en su caso, remitirán la solicitud al Departamento de Hospedaje de la Dirección General de Registro y Regulación, para que se turne a la Comisión Constructiva de Hospedaje y sea ésta la que en última instancia autorice o rechace la solicitud
- 6.- Verificarán que las tarifas solicitadas por los establecimientos de hospedaje, hayan sido calculadas para cuartos dobles y que correspondan a la categoría asignada; autorizarán por sí mismo las tarifas de establecimiento de hospedaje que estén comprendidas dentro del parámetro mayor (facultades asignadas). Las tarifas solicitadas que excedan el parámetro mayor, serán turnadas para su autorización a la Dirección General de Registro y Regulación, para que esta a su vez las turne a la Comisión Constructiva de Hospedaje, para su dictaminación



DIRECCION DE REGISTRO Y AUTORIZACION  
DEPARTAMENTO DE HOSPEDAJE  
SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS  
ADMINISTRATIVOS  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

HOJA 12 DE 51

F E C H A

- 7.- Considerarán fuera de sus facultades, autorizar, las tarifas-- que le soliciten para ser puestas en práctica en los servicios de GRAN TURISMO Y CATEGORIA ESPECIAL, facultades que serán --- ejercidas exclusivamente por la Comisión Constructiva de Hospedaje
- 8.- Distribuirán invariablemente, una vez autorizadas las tarifas-- para las que están facultados hacerlo, la documentación requirida tal como se señala en el procedimiento respectivo que -- esta contenido en este manual
- 9.- Informarán por oficio al establecimiento de hospedaje que solí cite la autorización de sus tarifas con copia al Departamento-- de Hospedaje, de la fecha en que su solicitud fue turnada a la Comisión Constructiva de Hospedaje y, de manera inmediata, del resultado que se obtenga de dicha gestión



DIRECCION DE REGISTRO Y AUTORIZACION  
DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS  
SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS  
ADMINISTRATIVOS  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

HOJA 13 DE 51

FECHA

## CAPITULO III



DIRECCION DE REGISTRO Y AUTORIZACION  
DEPARTAMENTO DE REGISTRO DE  
SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS  
ADMINISTRATIVOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

HOJA 14 DE 51

FECHA

5.- PROCEDIMIENTOS



DIRECCION DE REGISTRO Y AUTORIZACION  
 DEPARTAMENTO DE HOSPEDAJE  
 SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS  
 ADMINISTRATIVOS  
 PROCEDIMIENTO: REGISTRO DE ESTABLECIMIENTOS  
 DE HOSPEDAJE DE NUEVA CREACION

HOJA 15 DE 51

F E C H A

UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACTIVIDAD		FORMATO
	No.	DESCRIPCION	
PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS.	1	Solicitan por escrito inscripción en la Secretaría de Turismo, para lo cual elaboran la solicitud en original y una copia y la envían al Coordinador Regional o al Delegado Federal de Turismo.	
COORDINADOR REGIONAL O DELEGADO FEDERAL.	2	Recibe de los prestadores de servicios turísticos el original y copia de la solicitud para que sean registrados en la Secretaría y firma la copia como acuse de recibo.	
" "	3	Proporciona a los prestadores de servicios turísticos los formatos de Registro Nacional de Turismo en original y tres copias y los "requisitos mínimo para registro".	R.N.T.
PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS	4	Proceden a llenar, de acuerdo al instructivo, el formato de R.N.T.- en original y tres copias; anexan los documentos señalados como requisitos mínimos para su registro y los envían al Coordinador Regional o al Delegado Federal de Turismo.	R.N.T.
COORDINADOR REGIONAL O DELEGADO FEDERAL.	5	Reciben de los prestadores de servicios el original y tres copias del formato R.N.T. (la copia 3 la firman de recibido y la devuelven al prestador); verifican si están completos los documentos señalados como "requisitos mínimos" los cuales consisten en: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitud de R.N.T. original y dos copias.</li> <li>- Copia de la escritura pública de la propiedad</li> <li>- Copia del proyecto de reglamento interior</li> <li>- Copia de la inscripción en el registro federal de contribuyentes.</li> <li>- Copia del seguro de responsabilidad civil.</li> <li>- 8 fotografías de color tamaño postal de las principales áreas del establecimiento.</li> </ul>	
" "	6	Comunica al prestador de servicios que le faltan documentos para que de inmediato los envíe y siga el trámite.	
" "	7	Ordena al verificador que realice la visita correspondiente.	

SI NO ESTAN COMPLETOS LOS DOCUMENTOS.



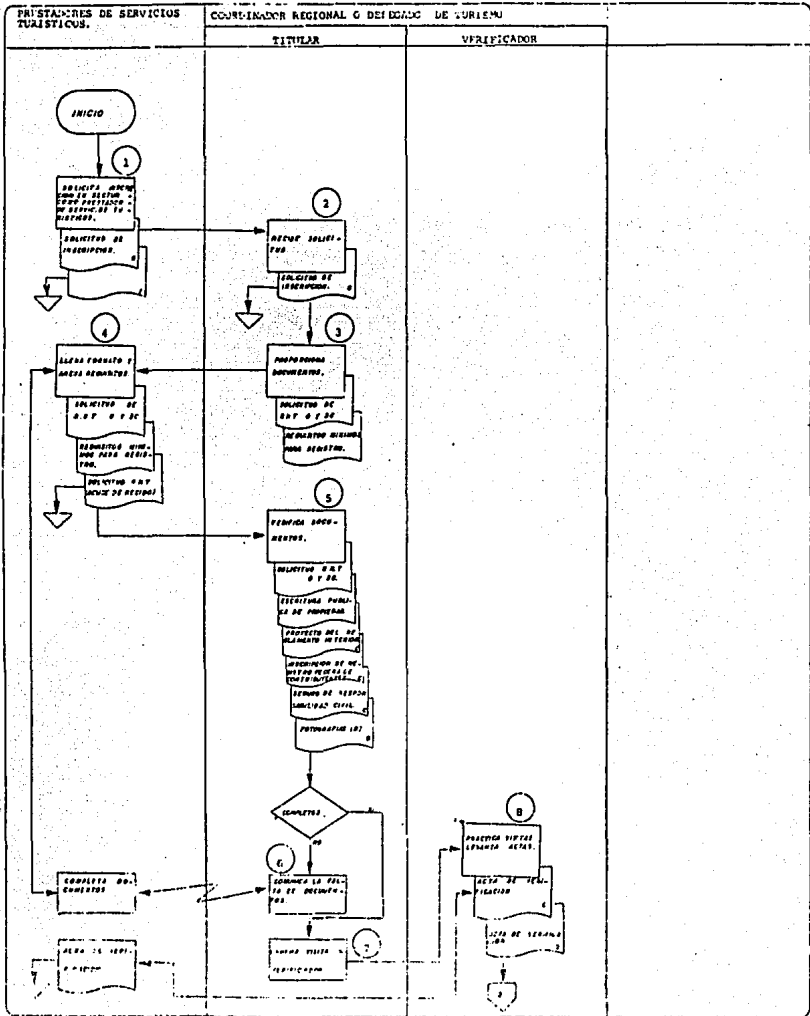
DIRECCION DE REGISTRO Y AUTORIZACION  
 DEPARTAMENTO DE HOSPEDAJE  
 SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS  
 ADMINISTRATIVOS  
 PROCEDIMIENTO REGISTRO DE ESTABLECIMIENTO Y HOSPEDAJE DE NUEVA CREACION

HOJA 16 DE 51

FECHA

UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACTIVIDAD		FORMATO
	No.	DESCRIPCION	
VERIFICADOR	8	Acude a realizar la verificación en a-s instalaciones del prestador de servicios; levanta acta en original y una copia; entregando copia al prestador de servicios turnando el original al Coordinador Regional o Delegado Federal de Turismo.	
COORDINADOR REGIONAL O DELEGADO FEDERAL.	9	Recibe el original del acta de verificación, revisa; registra y confirma categoría asignada en original y una copia, entregando el original al prestador de servicios y archiva la copia como acuse de recibo.	
PRESTADOR DE SERVICIOS TURISTICOS	10	Reciben del Coordinador Regional o Delegado Federal de Turismo, el original del oficio donde le confirman la categoría del establecimiento de hospedaje.  <u>SIGUE PROCEDIMIENTO DE "AUTORIZACION DE TARIFAS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE CUANDO ESTAS NO REBASAN EL PARAMETRO MAYOR".</u>	





DIRECCION GENERAL DE NUESTROS DIAS Y  
RECREACION

HOJA 2 DE 2 FECHA 16-11-64

DIRECCION DE REGISTRO

PROCEDIMIENTO "REGISTRO DE  
ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE  
DE NUEVA CREACION."

DEPARTAMENTO DE HOSPEDAJE

PRESTADORES DE SERVICIOS  
TURISTICOS

COORDINADOR REGIONAL O DELEGADO DE TURISMO

TITULAR

VERIFICADOR

10

SERVIDOR DE SERVICIOS  
TURISTICOS

SEME PROCEDIMIENTO DE  
AUTORIZACION DE TAMPAN  
A ESTABLECIMIENTOS DE  
HOSPEDAJE CUANDO EL  
TAMPO NO SE HAYA EL PO  
SANTO NADA.

9

REVISAR SERVICIOS  
TURISTICOS, SERVICIOS DE  
TURISMO, SERVICIOS DE  
TURISMO, SERVICIOS DE  
TURISMO.SERVICIO DE COORDINACION  
TURISTICA

ACTA DE VERIFICACION

SERVICIO DE SERVICIOS  
TURISTICOS

6



DIRECCION DE REGISTRO Y AUTORIZACION  
DEPARTAMENTO DE HOSPEDAJE  
SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS  
ADMINISTRATIVOS

HOJA 19 DE 51

F E C H A

PROCEDIMIENTO AUT. DE TFS A ESTABLECI-  
MIENTOS DE HJE, CUANDO ESTAS NO REBASAN  
EL PARAMETRO MAYOR

UNIDAD ADMINISTRATIVA		ACTIVIDAD	FORMATO
No.	DESCRIPCION		
		<u>VIENE DEL PROCEDIMIENTO "REGISTRO DE ESTABLECI- MIENTOS DE HOSPEDAJE, DE NUEVA CREACION Y EN OPERACION.</u>	
PRESTADORES DE SERVICIOS TURIS- TICOS.	1	Solicitan sus tarifas correspondientes a la ca- tegoría que le fué asignada de acuerdo a la ve- rificación efectuada al establecimiento de hos- pedaje, Llenando debidamente el original y tres copias del tarjetón y lo envían al Coordinador Regional o Delegado Federal de Turismo.	
COORDINADOR RE- GIONAL O DELEGA- DO FEDERAL	2	Recibe del prestador de servicios turísticos o de sus representantes legales, el tarjetón y - tres copias para que autorize las tarifas que- le solicitan.	
" "	3	Elabora el análisis de solicitud de autoriza- ción de tarifas.	ASAT-1
" "	4	Verifica si las tarifas solicitadas no rebasan los parámetros correspondientes.  <u>SI LAS TARIFAS REBASAN LOS PARAMETROS.</u>	
" "	5	Procede a enviar el original y las tres copias del tarjetón junto con el original del "análi- sis de solicitud de autorización de tarifas" a la Dirección General de Registro y Regulación. (Sigue procedimiento de "autorización de tari- fas a establecimientos de hospedaje cuanto és- tas rebasen el parámetro mayor".  <u>SI LAS TARIFAS NO REBASAN LOS PARAMETROS.</u>	
" "	6	Firma de autorización el original y las tres co	



DIRECCION DE REGISTRO Y AUTORIZACION  
 DEPARTAMENTO DE HOSPEDAJE  
 SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS  
 ADMINISTRATIVOS

HOJA 20 DE 51

F E C H A

PROCEDIMIENTO AUT. DE TFRS A ESTABLECI-  
 MIENTOS DE HJE, CUANDO ESTAS NO REBASAN  
 EL PARAMETRO MAYOR

UNIDAD ADMINISTRATIVA		ACTIVIDAD	FORMATO
No.	DESCRIPCION		
	<p>pias del "tarjetón", rubrica el análisis de <u>s</u>olicitud de autorización de tarifas y procede a distribuir los documentos de la siguiente manera:</p> <p>Original del tarjetón:- Prestador de Servicios Turísticos.</p> <p>Copia No. 1 del tarjetón.-Lo archiva en el expediente del prestador de Servicios Turísticos.</p> <p>Copia No. 2 del tarjetón.- Lo envía al Coordinador Regional de Turismo.</p> <p>Copia No. 3 del tarjetón y el análisis de solicitud de autorización de tarifas".-Los envía a la Dirección General de Registro y Regulación para su conocimiento.</p>		

DIRECCION GENERAL DE REGISTRO  
 Y REGULACION

HOJA 1 DE 1

JUNIA 19-12-70

DIRECCION DE REGISTRO

 PROCEDIMIENTO AUTORIZACIONES  
 DE TARIFAS A ESTABLECIMIENTOS  
 QUE NO RELASAN INT.MED.

DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA

 PRESTADORES DE SERVICIOS  
 TURISTICO

 COORDINADOR REGIONAL  
 O  
 DELEGADO DE TURISMO

 DIRECCION GENERAL  
 DE  
 REGISTRO Y REGULACION

INICIO

SELECCION DEL PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE ESTABLECIMIENTOS DE SERVICIOS QUE DEBE SER DE REGISTRO Y DE OPERACION

 1  
 SOLICITA TARIFAS  
 SEGUN CATEGORIA  
 ASIGNADA.  
 TARIFAS  
 O F.M.

2

 RECIBE  
 TARIFAS  
 O F.M.

3

 ELABORA  
 ANALISIS DE SOLI-  
 CITUDES DE AUTO-  
 REG. DE TARIFAS.

4

 CONSULTA CON LOS  
 PARAMETROS.

SE DEBE AUTOREGISTAR.

5

 ENVIA  
 TARIFAS  
 O F.M.  
 ANALISIS DE SOLI-  
 CITUDES DE AUTOREGISTAR.

SELECCION DEL PROCEDIMIENTO DE AUTORIZACION DE TARIFAS A ESTABLECIMIENTOS DE SERVICIOS QUE NO RELASAN INT.MED. SEGUN ESTOS PARAMETROS:

6

 AUTORIZA Y ASIGNA  
 TARIFAS  
 O F.M.  
 ANALISIS DE SOLI-  
 CITUDES DE AUTOREGISTAR DE TARIFAS.

DIRECCION DE SERVICIOS TURISTICOS.

DEPENDIENTE DEL PRESTADOR.

DIRECCION REGIONAL DE TURISMO.

DIRECCION GENERAL DE REGISTRO Y REGULACION.

FIN



DIRECCION DE REGISTRO Y AUTORIZACION  
 DEPARTAMENTO DE HOSPEDAJE  
 SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS  
 ADMINISTRATIVOS

HOJA 22 DE 51

FECHA

PROCEDIMIENTO: AUT. DE TFS A ESTABLECI-  
 MIENTOS DE HJE, CUANDO ESTAS REBASAN EL  
 PARAMETRO MAYOR.

UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	ACTIVIDAD	FORMATO
		DESCRIPCION	
		(VIENE DEL PROCEDIMIENTO "AUTORIZACION DE TARI- FAS A ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE CUANDO ES-- TAS NO REBASAN EL PARLAMENTO MAYOR".	
COORDINADOR RE- GIONAL O DELEGA- DO FEDERAL DE - TURISMO.	1	Envían a la Dirección General de Registro y Re- gulación el original y tres copias del tarjetón y el análisis de solicitud de autorización de tarifas".	
DIRECCION GENE- RAL DE REGISTRO Y REGULACION. CONTROL DE GES- TION.	2	Recibe del Coordinador Regional o del Delegado Federal de Turismo el original y tres copias - del tarjetón y el análisis de solicitud de au- torización de tarifas los registra en sus con- troles, hora de llegada; fecha, etc., y los en- vía a la oficina de control y estadística del Departamento de Hospedaje.	
DEPTO. DE HOSPE- DAJE. OFICINA DE CON- TROL Y ESTADIS- TICA.	3	Recibe del Área de control de gestión de la Di- rección General; el original y tres copias del tarjetón, junto con el Análisis de Solicitud - de Autorización de Tarifas, registra en sus -- controles, fecha hora de llegada, número de fo- lio, etc. y los envía a la oficina de autoriza- ciones.	



DIRECCION DE REGISTRO Y AUTORIZACION  
 DEPARTAMENTO DE HOSPEDAJE  
 SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS  
 ADMINISTRATIVOS  
 PROCEDIMIENTO: AUT DE TPAS A ESTABLECIMIENTOS DE HJE, CUANDO ESTAS REBASEN EL - PARAMETRO MAYOR.

107.  
 HOJA 23 DE 51  
 FECHA

UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACTIVIDAD		FORMATO
	No.	DESCRIPCION	
OFICINA DE AUTORIZACIONES.	4	<p>Recibe de la oficina de control y estadística el original y tres copias del tarjetón junto con el análisis de Solicitud de Autorización de Tarifas y verifica que estén debidamente requisitados.</p> <p><u>SI LOS DOCUMENTOS NO ESTAN DEBIDAMENTE REQUISITADOS.</u></p>	
" "	5	<p>Devuelve al Coordinador Regional o Delegado Federal el original y las copias del tarjetón, y análisis de Solicitud de Autorización de Tarifas indicándole revise si es omisión de él, 6 del prestador de servicios con el fin de deslindar responsabilidades debido al tiempo que marca la Ley, para autorizar las tarifas.</p>	
COORDINADOR REGIONAL O DELEGADO FEDERAL.	6	<p>Recibe del Departamento de Hospedaje de la Dirección General de Registro y Regulación, el original y las copias del tarjetón, el análisis de la Solicitud de Autorización de Tarifas; los cuales le fueron por no estar completamente requisitados y le comunica al prestador de servicios.</p>	



DIRECCION DE REGISTRO Y AUTORIZACION  
DEPARTAMENTO DE HOSPEDAJE  
SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS  
ADMINISTRATIVOS


HOJA 24 DE 51

FECHA

PROCEDIMIENTO: AUT DE TPAS A ESTABLECIMIENTOS DE HJE, CUANDO ESTAS REBASAN EL PARAMETRO MAYOR.

UNIDAD ADMINISTRATIVA		ACTIVIDAD	FORMATO
No.	DESCRIPCION		
		Entendiéndose que la nueva fecha a partir de la cual correrán los 45 días del trámite, será la que señale el envío de la documentación que faltaba.	
		<u>SI LOS DOCUMENTOS ESTAN DEBIDAMENTE REQUISITADOS.</u>	
OFICINA DE AUTORIZACIONES.	7	El jefe de la oficina, rubrica el análisis de solicitud de autorización de tarifas y junto con el original y tres copias del tarjetón los envía a la Jefatura del Departamento de Hospedaje.	
DEPTO. DE HOSPEDAJE. (JEFATURA)	8	Recibe de la oficina de autorizaciones el original y tres copias del tarjetón y el análisis de solicitud de autorización de tarifas, rubricadas; a su vez los rubrica; elabora un oficio de entrega en original y una copia y los envía a la Comisión Consultiva de Hospedaje para su dictaminación.	
COMISION CONSULTIVA DE HOSPEDAJE.	9	Recibe del Departamento de Hospedaje el oficio de entrega que ampara el original y las tres -	



	DIRECCION DE REGISTRO Y AUTORIZACION	HOJA 25 DE 51
	DEPARTAMENTO DE HOSPEDAJE	
	SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS	
	ADMINISTRATIVOS	FECHA
	PROCEDIMIENTO: AUT DE TFRS A ESTABLECIMIENTOS DE HJE, CUANDO ESTAS REBASEN EL PARAMETRO MAYOR.	

UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	ACTIVIDAD DESCRIPCION	FORMATO
DEPTO. DE HOSPEDAJE.		copias del tarjetón y el análisis de solicitud de autorización de tarifas.	
	10	Estudian el caso y acuerdan; del resultado del acuerdo elaboran un dictámen y junto con el original y las copias del tarjetón y el análisis de solicitud de autorización de tarifas los devuelven al Departamento de Hospedaje.	
	11	Recibe de la Comisión Consultiva de Hospedaje, en original y una copia el dictámen del acuerdo el análisis de solicitud de autorización de tarifas (los cuáles archiva) y el tarjetón y sus tres copias y verifica el resultado.	
"	"	SI LAS TARIFAS NO FUERON AUTORIZADAS.	
	12	Procede a devolver al Coordinador Regional o al Delegado Federal el tarjetón con sus copias, el análisis de la solicitud de autorización de tarifas y una copia del Dictámen de la Comisión Consultiva de Hospedaje, donde le explican el porqué no fueron autorizadas las tarifas solicitadas.	




DIRECCION DE REGISTRO Y AUTORIZACION  
DEPARTAMENTO DE HOSPEDAJE  
SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS  
ADMINISTRATIVOS

PROCEDIMIENTO: AUT. DE TARIFAS A ESTABLECIMIENTOS DE HJJE, CUANDO ESTAS REBASAN EL PARÁMETRO MÁXIMO.

HOJA 26 DE 51

FECHA

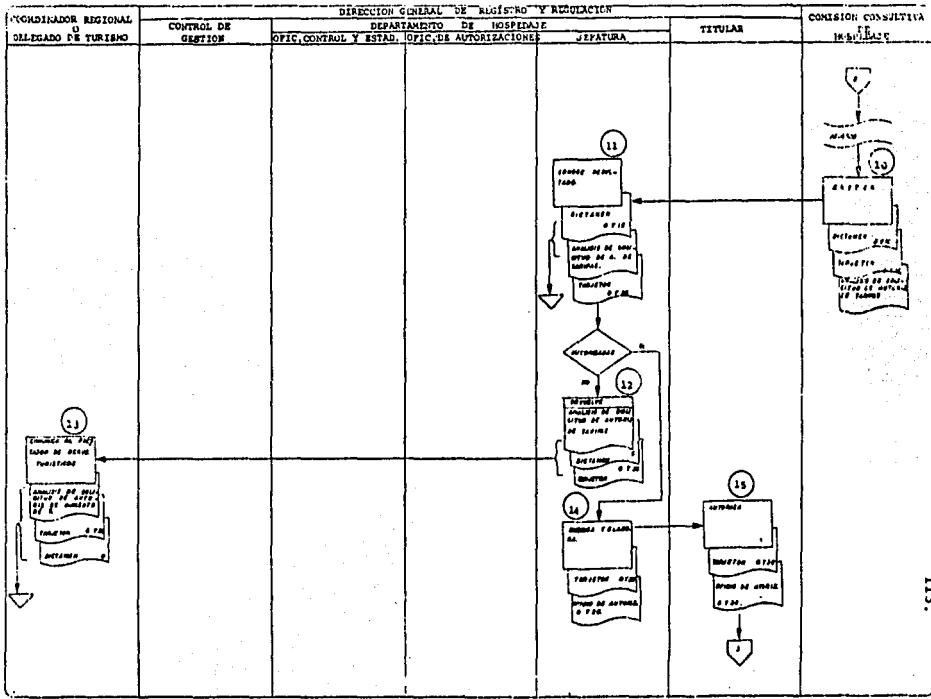
UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACTIVIDAD		FORMATO
	No.	DESCRIPCION	
COORDINADOR REGIONAL O DELEGADO FEDERAL DE TURISMO.	13	<p>Recibe del Departamento de Hospedaje de la Dirección General de Registro y Regulación el original y las tres copias del tarjetón, el análisis de la solicitud de autorización de tarifas, una copia del dictamen de la Comisión Consultiva donde se indica que no fueron autorizadas -- las tarifas solicitadas y los archiva.</p> <p>En este caso se comunicará con el prestador de servicios indicándole que no podrá aplicar las tarifas que solicitó ya que no fueron autorizadas.</p> <p><u>SI LAS TARIFAS SON AUTORIZADAS.</u></p>	
DEPTO. DE HOSPEDAJE. ( JEFATURA )	14	Rubrica el tarjetón y las tres copias, elabora un oficio de autorización en original y dos copias y los envía al Director General.	
DIRECCION GENERAL DE REGISTRO Y REGULACION. ( TITULAR )	15	Recibe del Departamento de Hospedaje el tarjetón con sus tres copias, el original y dos copias del oficio de autorización, los firma de autorización y los envía a la oficina de control y estadística del Departamento de Hospedaje.	
DAJE.			

	DIRECCION DE REGISTRO Y AUTORIZACION	HOJA 27 DE 51
	DEPARTAMENTO DE HOSPEDAJE	
	SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA
	ADMINISTRATIVOS	
PROCEDIMIENTO: AUT DE TPAS A ESTABLECIMIENTOS DE HJE, CUANDO ESTAS REBASEN EL PARAMETRO MAYOR.		

UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACTIVIDAD		FORMATO
	No.	DESCRIPCION	
DEPTO. DE HOSPEDAJE.	16	Recibe de la Dirección General el original del tarjetón y tres copias, el original y dos copias del oficio de autorización debidamente -- firmados, registra en controles, fecha, etc; -- y los turna a la oficina de autorizaciones.	
OFICINA DE AUTORIZACIONES	17	<p>Recibe de la oficina de control y estadística los documentos autorizados y los distribuye de la siguiente forma:</p> <p>Original de tarjetón.- Prestador de Servicios Turísticos.</p> <p>Copia No.1 del tarjetón.- Delegado de Turismo.</p> <p>Copia No.2 del tarjetón.- Coordinador Regional de Turismo.</p> <p>Original y la copia No.1 del oficio de autorización.- Prestador de Servicios Turísticos.</p> <p>Copia No. 3 del tarjetón y la copia No. 2 del oficio de autorización.- Los archiva en el expediente del Prestador de Servicios Turísticos.</p>	











DIRECCION DE REGISTRO Y AUTORIZACION

DEPARTAMENTO DE HOSPEDAJE

SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS

ADMINISTRATIVOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

HOJA 31 DE 31

F E C H A

## CAPITULO IV





DIRECCION DE REGISTRO Y AUTORIZACION  
 DEPARTAMENTO DE HOSPEDAJE  
 SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS  
 ADMINISTRATIVOS

HOJA 32 DE 51

F E C H A

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## 6.- ANALISIS TARIFARIO

El presente Manual es un instrumento de Analisis util para la Autorización de Tarifas:

- 1) Datos Generales del Hotel
- 2) Tarifas Actuales y Solicitadas
- 3) Observaciones
- 4) Visto bueno o Aprobación

El Delegado checara que el establecimiento cuente con los siguientes datos:

- 1.- Datos Generales de Hotel.
  - 1.1 Verificar que cuente su Registro Nacional de Turismo
  - 1.2 Obtener Datos Generales del Hotel
  - 1.3 Desglose de Tarifas (Tarifa Actual y Solicitada)
  - 1.4 Zonas, Categoría y Parametro.
- 2.- Autorización.
  - 2.1 Dentro de Facultades (No rebasen Parametro)
  - 2.2 Fuera de Facultades (Envio a la Comisión Consultiva)
- 3.- Observaciones
- 4.- Visto Bueno o Aprobación





DIRECCION DE REGISTRO Y AUTORIZACION  
 DEPARTAMENTO DE HOSPEDAJE  
 SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS  
 ADMINISTRATIVOS

HOJA 34 DE 51

F E C H A

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

6.2.- SEGUIMIENTO PARA EL DESARROLLO DEL ANALISIS DE AUTORIZACION  
 DE TARIFAS.

1. Número de Folio del Tarjeton
2. Número del Registro Nacional de Turismo
- 3.- Datos Generales del Establecimiento

3.1 Nombre

3.2 Número de cuarto

3.3 Localización

3.4 Telefono (s)

3.5 Domicilio

3.6 Codigo Postal

3.7 Propietario

4. Especificar las Tarifas Actual

Tipo de Habitación:

Cuartos con Baño

Cuartos sin Baño

Tarifa:

Cuarto Sencillo

Cuarto Doble

Cama Extra

Especificar si hay Suites.

Fecha de Autorización.



DIRECCION DE REGISTRO Y AUTORIZACION  
 DEPARTAMENTO DE HOSPEDAJE  
 SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS  
 ADMINISTRATIVOS  
 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

HOJA 35 DE 51

FECHA

## 5. Especificar las Tarifas que solicita

Tipo de Habitación:                    Cuartos con Baño  
    Cuartos sin Baño

Tarifa:                                    Cuarto Sencillo  
    Cuarto Doble  
    Cama Extra

Especificar si hay Suites

Fecha de solicitud

## 6. Categoría Autorizada.

## 7. Categoría Solicitada

## 8. Zona en que se localiza

## 9. Parametro

## 10. Si la Tarifa es con alimentos o sin alimentos

## 11. Fecha y Categoría

## 12. Procede ( Automatico o Comision )

12.1 Procese a su Autorización cuando la solicitud esta correcta, tenga visita, categoría, esta completa su documentación y no rebase el parametro mayor.

12.2 No procede la autorización cuando le falta la visita de--



DIRECCION DE REGISTRO Y AUTORIZACION  
 DEPARTAMENTO DE HOSPEDAJE  
 SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS  
 ADMINISTRATIVOS

HOJA 36 DE 51

F E C H A

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

verificación .

Falte Registro Nacional de Turismo.

Rebase Parametro.

No coincide el total de cuartos.

exista enmendaduras en el tarjeton.

falte la documentación requerida cuando es un establecimiento nuevo.

13. Fecha limite de Autorización

Se les otorga un plazo de 45 dias a partir de que sea recibida la solicitud para su autorización.



DIRECCION DE REGISTRO Y AUTORIZACION  
DEPARTAMENTO DE HOSPEDAJE  
SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS  
ADMINISTRATIVOS  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

HOJA 37 DE 51

F E C H A

**6.3.- ENVIO DE DOCUMENTACION.**

1. Autorización de Tarifas Autorizadas Automáticamente:
  - 1.1 Enviar copia blanca del tarjeton autorizado.
  - 1.2 Copia del Analisis de solicitud de autorización de tarifas.
  
2. Tarifas que exceden del parametro mayor ( Queda fuera de fura de sus facultades para autorizarlas).
  - 2.1 Enviar tarjeton completo a comisión consultiva.
  - 2.2 Y analisis de solicitud de autorización de tarifas debidamente requisitadas.



DIRECCION DE REGISTRO Y AUTORIZACION  
DEPARTAMENTO DE HOSPEDAJE  
SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS  
ADMINISTRATIVOS  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

HOJA 38 DE 51

F E C H A

OF:

ASUNTO: EL QUE SE INDICA.

Con referencia a su escrito de solicitud de tarifas del \_\_\_\_\_, me permito comunicar a usted que la referida solicitud fue turnada a la Comisipon Consultiva de Hospedaje para su estudio y aprobación, en caso de que ésta proceda.

A T E N T A M E N T E.



DIRECCION DE REGISTRO Y AUTORIZACION  
DEPARTAMENTO DE HOSPEDAJE  
SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS  
ADMINISTRATIVOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

HOJA 39 DE 51

FECHA

7.- REGISTRO NACIONAL DE TURISMO  
ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE.  
I N S T R U C T I V O



REGISTRO NACIONAL DE TURISMO  
ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE  
I N S T R U C T I V O

RECOMENDACIONES GENERALES:

- 1.- LEA CUIDADOSAMENTE ESTE INSTRUCTIVO ANTES DE LLENAR LA FORMA.
- 2.- UTILICE MAQUINA DE ESCRIBIR O BOLIGRAFO. USAR LETRA DE MOLDE, EMPLEANDO UNA CASILLA POR LETRA.
- 3.- LOS ESPACIOS SOMBREADOS NO DEBERAN SER LLENADOS.

DATOS REQUERIDOS:

1.- DATOS GENERALES:

- NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO: Ponga el nombre comercial con que opera
- RAZON SOCIAL: En el caso de personas físicas, se asentará el nombre del propietario, de otra manera, se asentará la razón social del establecimiento.

2.- TIPO DE ALOJAMIENTO Y CATEGORIA:

- 2.1 TIPO DE ALOJAMIENTO: Marque con una sola cruz el tipo de alojamiento predominante.
- 2.2 CATEGORIA: Marque con una sola cruz la categoría - que SECTUR otorgó a su establecimiento.

3.- CARACTERISTICAS DE LOS SERVICIOS:

- 3.1 HABITACIONES: Ponga la cantidad de habitaciones de cada tipo en las casillas correspondientes, así como el total de habitaciones.

- 3.2 PERSONAL OCUPADO: Ponga la cantidad de personas ocupadas - en cada sección o departamento, así como el total del personal ocupado.

4.- SERVICIOS DE ATENCION AL PUBLICO:

Utilice un renglón por cada servicio que proporcione su establecimiento (restaurante; restaurante-bar; cafetería; centro nocturno; discoteca) siempre y cuando opere bajo su misma razón social.

Se exceptúan los salones de fiestas y de convenciones.

En TIPO DE SERVICIO, se pondrán los servicios que proporciona su establecimiento.

En NOMBRE COMERCIAL, se pondrá el nombre de cada establecimiento.

Ponga la capacidad de atención oficial de cada establecimiento.

En HORARIO DE SERVICIO, ponga el horario de cada servicio.

En TIPO DE ESPECTACULO, marque con una sola cruz.

5.- CARACTERISTICAS:

Marque con una sola cruz las características que le corresponden a su establecimiento.

5.1 TIPO DE OPERACION:

Si su establecimiento es parte de una cadena, deberá llenar una forma por cada uno de los establecimientos afiliados, y todas juntas, deberá presentarlas a SECTUR.

5.2 CAPACIDAD DE ESTACIONAMIENTO:

Ponga el número total de lugares de su(s) estacionamiento(s)

5.3 CARACTERISTICAS -- DOMINANTES DEL MERCADO:

Marque con una sola cruz la característica dominante correspondiente.

SOLICITUD DE  
REGISTRO DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE  
(EN BLANCO)  
ORIGINAL PRESTADOR DE SERVICIOS DE HOSPEDAJE.

1.- DATOS GENERALES

RNT-1 SIGLA NUMERO

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO \_\_\_\_\_

RAZON SOCIAL \_\_\_\_\_

CALLE Y NUMERO \_\_\_\_\_

COLONIA \_\_\_\_\_ CODIGO POSTAL \_\_\_\_\_

CIUDAD \_\_\_\_\_ Nº DE TELEX \_\_\_\_\_

ESTADO \_\_\_\_\_ ENT. \_\_\_\_\_ REG. FED. DE CAUS. \_\_\_\_\_

FECHA INICIO OPERACIONES \_\_\_\_\_ TELEFONOS \_\_\_\_\_ ZONA TURISTICA \_\_\_\_\_

DA MES AÑO

2.- TIPO DE ALOJAMIENTO Y CATEGORIA

2.1.- TIPO DE ALOJAMIENTO

HOTEL

MOTEL

COMPLEJO TURISTICO

CONSTRUCC. CON VALOR HIST. HACIENDAS

SUITES, VILLAS

CAMPAMENTOS, CASAS RODANTES

OTROS

2.2 CATEGORIA OTORGADA POR SECTOR

1  3  5

2  4  GT

3.- CARACTERISTICAS DE LOS SERVICIOS

3.1.- HABITACIONES

SENCILLAS

DOBLES

SUITES

J. SUITES

M. SUITES

BUNGALOWS

OTROS

TOTAL DE HABITACIONES \_\_\_\_\_

3.2.- PERSONAL OCUPADO

DIV. CUARTOS

ADMINISTRACION

ALMOZOS Y BEBIDAS

EVENTUAL

OTROS

TOTAL \_\_\_\_\_

4.- SERVICIOS DE ATENCION AL PUBLICO

PARA USO DE SECTOR	TIPO DE SERVICIO	NOMBRE COMERCIAL DEL SERVICIO	CAPACIDAD MAXIMA	HORARIO DEL SERVICIO		TIPO DE ESPECTACULO	
				DE	A	VIVO	GRAB. MEZC.

5.- CARACTERISTICAS ESPECIALES

5.1.- TIPO DE OPERACION

CADENA INTERNACIONAL  INDEPENDIENTE

CADENA NACIONAL  FAMILIAR

5.2.- CAPACIDAD DE ESTACIONAMIENTO

\_\_\_\_\_

5.3.- CARACTERISTICAS DOMINANTES DE MERCADO

PLACER  CONVENCIONES

NEGOCIO  SALUD

OTROS (ESPECIFICAR)

ESTA SOLICITUD SE PRESENTA A FIN DE GESTIONAR LA INSCRIPCION EN EL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO ESTABLECIDA EN LOS ARTICULOS 58 Y 59 DE LA LEY FEDERAL DE TURISMO (LA SIMPLE PRESENTACION DE ESTE DOCUMENTO NO IMPLICA LA INSCRIPCION EN EL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO)

EN CASO DE QUE LA SECRETARIA CONVIENE POR CUALQUIER MEDIO QUE LA INFORMACION PROPORCIONADA SEA VERDADERA Y COMPLETA, EN CASO CONTRARIO SE LE IMPLICARA RESPONSABILIDAD LEGAL Y ADMINISTRATIVA.

FECHA

FIRMA

**SECRETARIA DE TURISMO**

**SOLICITUD DE REGISTRO DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE (EX VERDE)**

1o. COPIA PRESTADOR DE SERVICIOS -RNT-I-

**1.- DATOS GENERALES DE HOSPEDAJE.** SIGLA: \_\_\_\_\_ NUMERO: \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO: \_\_\_\_\_

RAZON SOCIAL: \_\_\_\_\_

CALLE Y NUMERO: \_\_\_\_\_

COLONIA: \_\_\_\_\_ CODIGO POSTAL: \_\_\_\_\_

CIUDAD: \_\_\_\_\_ N° DE TELEX: \_\_\_\_\_

ESTADO: \_\_\_\_\_ ENT: \_\_\_\_\_ REG. FED. DE CAUS.: \_\_\_\_\_

FECHA INICIO OPERACIONES: \_\_\_\_\_ TELEFONOS: \_\_\_\_\_ ZONA TURISTICA: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
DIA MES AÑO

**2.- TIPO DE ALOJAMIENTO Y CATEGORIA**

2.1- TIPO DE ALOJAMIENTO:  HOTEL  HOTEL  COMPLEJO TURISTICO

CONSTRUCCION CON VALOR HIST. HACIENDAS  SUITES, VILLAS  CAMPAMENTOS, CASAS RODANTES  OTROS

2.2 CATEGORIA OTORGADA POR SECTUR:  1  2  3  4  5  OT

**3.- CARACTERISTICAS DE LOS SERVICIOS**

3.1- HABITACIONES:  SENCILLAS  DOBLES  SUITES  J SUITES  M SUITES  BUNGALOWS  OTROS  TOTAL DE HABITACIONES

3.2- PERSONAL OCUPADO:  DIV. CUARTOS  ADMINISTRACION  ALIMENTOS Y BEBIDAS  EVENTUAL  OTROS  TOTAL

**4.- SERVICIOS DE ATENCION AL PUBLICO**

PARA USO DE SECTOR	TIPO DE SERVICIO	NOMBRE COMERCIAL DEL SERVICIO	CAPACIDAD MAXIMA	HORARIO DEL SERVICIO		TIPO DE ESPECTACULO	
				DE	A	VIVO	GRAM

**5.- CARACTERISTICAS ESPECIALES**

5.1- TIPO DE OPERACION:  CADENA INTERNACIONAL  INDEPENDIENTE  CADENA NACIONAL  FAMILIAR

5.2- CAPACIDAD DE ESTACIONAMIENTO: \_\_\_\_\_

5.3- CARACTERISTICAS DOMINANTES DE MERCADO:  PLAGER  NEGOCIO  CONVENCIONES  SALUD  OTROS (ESPECIFICAR)

ESTA SOLICITUD SE PRESENTA A FIN DE REGISTRAR LA INSCRIPCION EN EL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO ESTABLECIDA EN LOS ART. 1053, 1054 Y 1055 DE LA LEY FEDERAL DE TURISMO. LA SIMPLE PRESENTACION DE ESTE DOCUMENTO NO SUPLE LA INSCRIPCION EN EL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO. EN CASO DE QUE LA SECRETARIA CONVIENE POR CUALQUIER MOTIVO QUE LA INFORMACION PROPORCIONADA ES FALSA, AUTOMATICAMENTE SERAN VALIDOS LOS EFECTOS DE LA MISMA.

**SECRETARIA DE TURISMO**

127.

**SOLICITUD DE REGISTRO DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE**  
(EN ROSA)

2o. COPIA COORDINADOR REGIONAL O DELEGADO DE TURISMO. RNT-1

**1.- DATOS GENERALES**

SIGLA	NÚMERO

**NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO**

**RACION SOCIAL**

**CALLE Y NÚMERO**

**COLONIA**

**CUIDAD**

**ESTADO**

**ENT**

**FECHA INICIO OPERACIONES**

**DIA MES AÑO**

**TELEFONOS**

**COORD. POSTAL**

**Nº DE TELEF.**

**REG. FED. DE CALIF.**

**ZONA TURISTICA**

**2.- TIPO DE ALOJAMIENTO Y CATEGORIA**

<b>2.1- TIPO DE ALOJAMIENTO</b> <input type="checkbox"/> HOTEL <input type="checkbox"/> MOTEL <input type="checkbox"/> COMPLEJO TURISTICO	<input type="checkbox"/> CONSTRUCCION CON VALOR HIST. <input type="checkbox"/> HACIENDAS <input type="checkbox"/> SUITES, VILLAS <input type="checkbox"/> CAMPAMENTOS, CASAS RODANTES <input type="checkbox"/> OTROS	<b>2.2 CATEGORIA OTORGADA POR SECTOR</b> <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> OT
--	--	---

**3.- CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS**

<b>3.1- HABITACIONES</b> <input type="checkbox"/> SENCILLAS <input type="checkbox"/> DOBLES <input type="checkbox"/> SUITES <input type="checkbox"/> J. SUITES <input type="checkbox"/> M. SUITES <input type="checkbox"/> BUNGALOWS <input type="checkbox"/> OTROS TOTAL DE HABITACIONES	<b>3.2- PERSONAL OCUPADO</b> <input type="checkbox"/> DIV. CUARTOS <input type="checkbox"/> ADMINISTRACION <input type="checkbox"/> ALIMENTOS Y BEBIDAS <input type="checkbox"/> EVENTUAL <input type="checkbox"/> OTROS TOTAL
---	--

**4.- SERVICIOS DE ATENCION AL PUBLICO**

PARA USO DE SECTOR	TIPO DE SERVICIO	NOMBRE COMERCIAL DEL SERVICIO	CAPACIDAD MAXIMA	HORARIO DEL SERVICIO		TIPO DE ESPECTACULO	
				DE	A	VIVO	GRABADO

**5.- CARACTERÍSTICAS ESPECIALES**

<b>5.1- TIPO DE OPERACION</b> <input type="checkbox"/> CADENA INTERNACIONAL <input type="checkbox"/> CADENA NACIONAL <input type="checkbox"/> INDEPENDIENTE <input type="checkbox"/> FAMILIAR	<b>5.2- CAPACIDAD DE ESTACIONAMIENTO</b> [ ][ ][ ][ ]	<b>5.3- CARACTERÍSTICAS DOMINANTES DE MERCADO</b> <input type="checkbox"/> PLACER <input type="checkbox"/> NEGOCIO <input type="checkbox"/> CONVENCIONES <input type="checkbox"/> SALUD <input type="checkbox"/> OTROS (ESPECIFICAR)
---	--	---

ESTA SOLICITUD SE PRESENTA A FIN DE GESTIONAR LA INSCRIPCION EN EL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO ESTABLECIDO EN LOS ARTICULOS 46 Y 49 DE LA LEY FEDERAL DE TURISMO (LA SIMPLE PRESENTACION DE ESTE DOCUMENTO NO IMPLICA LA INSCRIPCION EN EL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO)

\*EN CASO DE QUE LA SECRETARIA CONFIERE POR CUALQUIER MEDIO QUE LA INFORMACION PROPORCIONADA ES FALSA, AUTOMATICAMENTE SERAN NULOS LOS EFECTOS DE LA MISMA.

FECHA

FIRMA

## SECRETARIA DE TURISMO

128.

SOLICITUD DE  
REGISTRO DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE  
(EN AMARILLO)  
3o. COPIA SOLICITANTE.

1.- DATOS GENERALES RNT-1 SIGLA NÚMERO

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO

NACION SOCIAL

CALLE Y NÚMERO

COLONIA

CODIGO POSTAL

CIUDAD

Nº DE TELEX

ESTADO

ENT

REG FED DE CAUS.

FECHA INICIO OPERACIONES

TELEFONOS

ZONA TURISTICA

DA MES AÑO

## 2.- TIPO DE ALOJAMIENTO Y CATEGORIA

2.1 - TIPO DE ALOJAMIENTO

HOTEL

MOTEL

COMPLEJO TURISTICO

CONSTRUCCION CON VALOR HISTORICO

SUITES, VILLAS

CAMPAMENTOS, CASAS ROCANTES

OTROS

2.2 CATEGORIA OTORGADA POR SECTOR

1

2

3

4

5

GT

## 3.- CARACTERISTICAS DE LOS SERVICIOS

3.1 - HABITACIONES

SENCILLAS

DOBLES

SUITES

J SUITES

M SUITES

BUNGALOWS

OTROS

TOTAL DE HABITACIONES

3.2 - PERSONAL OCUPADO

DIV. CUARTOS

ADMINISTRACION

ALIMENTOS Y BEBIDAS

EVENTUAL

OTROS

TOTAL

## 4.- SERVICIOS DE ATENCION AL PUBLICO

PARA USO DE SECTOR	TIPO DE SERVICIO	NOMBRE COMERCIAL DEL SERVICIO	CAPACIDAD MAXIMA	HORARIO DEL SERVICIO		TIPO DE ESPECTACULO	
				DE	A	VIVO	GRABADO

## 5.- CARACTERISTICAS ESPECIALES

5.1 - TIPO DE OPERACION

CADENA INTERNACIONAL

INDEPENDIENTE

CADENA NACIONAL

FAMILIAR

5.2 - CAPACIDAD DE ESTACIONAMIENTO

TELEFONOS

5.3 - CARACTERISTICAS DOMINANTES DE MERCADO

PLACER

CONVENIONES

SALUD

NEGOCIO

OTROS (ESPECIFICAR)

ESTA SOLICITUD SE PRESENTA A FIN DE REQUISITAR LA INSCRIPCION EN EL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO ESTABLECIDA EN LA LEY FEDERAL DE TURISMO Y LA SIMPLE PRESENTACION DE ESTE DOCUMENTO NO IMPLICA LA INSCRIPCION EN EL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO

EN CASO DE QUE LA SECRETARIA COMPARE POR CUALQUIER MEDIO QUE LA INFORMACION PROPORCIONADA EN EL PRESENTE AUTOMATICAMENTE SERAN NULOS LOS EFECTOS DE LA MISMA

FECHA

COPIA PARA EL SOLICITANTE

FIRMA



DIRECCION DE REGISTRO Y AUTORIZACION  
 DEPARTAMENTO DE HOSPEDAJE  
 SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS  
 ADMINISTRATIVOS

HOJA 45 DE 51

FECHA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

#### 8.-REGISTRO DE REGLAMENTO INTERIOR DE HOSPEDAJE.

Se presenta un esbozo de Reglamento Interior de Hospeda, el cual servira como guia y de conocimiento para los Coordinadores Regionales y Delegados de Turismo y Prestadores de Servicios Turisticos:

a continuación se presenta un ejemplo de la forma en que deberan registrar los Reglamentos Interiores, tambien copia de los ofi cios, tipo que deberan emitir los Coordinadores Regionales y Delegados de Turismo a los prestadores, ya sea para indicarle que su Reglamento quedo registrado o bien en que forma deberan de volver lo a presentar.



DIRECCION DE REGISTRO Y AUTORIZACION  
 DEPARTAMENTO DE HUESPEDES  
 SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS  
 ADMINISTRATIVOS

HOJA 46 DE 51

F E C H A

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### 8.1 GUIA PARA SU ELABORACION

Artículo 1o.- Registro e identificación del huésped.- El huésped tiene la obligación ineludible de registrarse llenando personalmente la tarjeta u hoja de registro establecida por esta negociación o inscribiéndose en el libro de registro de huésped. Cuando los huéspedes sean un grupo contratado con anterioridad, su representante llenará las tarjetas de registro o entregará listas que reúnan los requisitos. La empresa negará alojamiento al huésped que no cumpla -- con este requisito esta facultad para exigir si los estima oportuno, la identificación del solicitante y de las personas que lo acompañen en el hospedaje.

Artículo 2o.- Tiempo de hospedaje.- El huésped de conformidad con la empresa, especificará en la tarjeta de registro el número de -- días que estará hospedado en el hotel.

Se considera como unidad de tiempo en el contrato de alojamiento, el tiempo de un día cuya espiración queda fijada a las \_\_\_\_ de cada -- día. Se entiende cumplido el primer día de alojamiento, dentro del horario indicado, cuando la ocupación del cuarto tenga efecto antes de la seis de la mañana.

Cuando se haya fijado la duración del alojamiento en la tarjeta de registro, se entenderá el hospedaje contratado por un solo día y -- las estancias por mayor tiempo se considerarán como prorrogas implícitas y voluntarias, de veinticuatro horas cada vez, pudiendo el --



DIRECCION DE REGISTRO Y AUTORIZACION  
 DEPARTAMENTO DE HOSPEDAJE  
 SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS  
 ADMINISTRATIVOS

HOJA 47 DE 51

FECHA

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

hotelero poner fin o suspender el alojamiento por ausencia del huésped por mas de veinticuatro horas, con o sin previo aviso al huésped

Artículo 3o.- Obligaciones del huésped, pago de tarifas.- es obligación del huésped, liquidar puntualmente el importe de la cuantía causada en la negociación, cuando sea requerido por la empresa. La tarifa de servicio de hospedaje queda establecida en los respectivos tarjetones que rigen en ese establecimiento y que haya autorizado la Secretaría de Turismo. El huésped que el día de su salida desocupe la habitación de las \_\_\_\_\_ horas, establecidas en el artículo anterior, queda obligado al pago del precio del hospedaje correspondiente a otro día. La falta de pago por parte del huésped cuando sea requerido al efecto, causa la rescisión del servicio de hospedaje

Artículo 4o.- Otras obligaciones del huésped.- Queda estrictamente prohibido a los huéspedes:

- a) Hacer ruidos molestos , provocar altercados, introducir musicos, traer animales y en general, cualquier acto que perturbe o incomode a los demas huéspedes.
- b) Utilizar las habitaciones para juegos de azar prohibidos por la ley o celebrar reuniones que tengan por objeto alterar el orden público o desobedecer las leyes o reglamentos vigentes.





DIRECCION DE REGISTRO Y AUTORIZACION  
 DEPARTAMENTO DE HOSPEDAJE,  
 SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS  
 ADMINISTRATIVOS

NO. 148 DE 51

FECHA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS


- c) Usar la corriente electrica y los equipos mecanicos instalados-- en su habitación para otros fines que no sean a los que estan -- destinados

Las medidas de seguridad del hotel prohiben estrictamente el uso de planchas, rizadores, secadores y otros aparatos electricos o de otro tipo que puedan causar un incendio.

- d) Deterioran el mobiliario, la decoración o bienes de la negociación, dandoles un destino impropio al de su servicio; y
- e) Ejecutar cualquier acto que ocasione daños o perjuicios al hotel o a los demas huéspedes, o sea contrario al decoro o al comportamiento social.

Artículo 5o.- Los huéspedes deberán dejar en la recepción o administración, las llaves de sus cuartos, cada vez que salgan del establecimiento. No podran alojar en sus habitaciones a personas diferentes de las registradas y en todo caso, darán aviso previo en la administración de cualquier variacion en el número o identificación de las personas que originalmente se registraron. En ningún caso, el número de personas alojadas en cada habitación, podra ser mayor de la capacidad asignada por la empresa a cada cuarto.

Artículo 6o.- Obligaciones de la empresa del hotel.- Esta negociación en la prestación de sus servicios de hospedaje, se compromete al cumplimiento de lo expresamente pactado, de acuerdo con la natu-

	DIRECCION DE REGISTRO Y AUTORIZACION	HOJA 49 DE 51
	DEPARTAMENTO DE HOSPEDAJE	
	SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	FECHA
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		

raleza del alojamiento y las reglas apegadas al uso y a la práctica existente en esta plaza y a lo que ordenen las leyes y reglamentos-aplicables.

Artículo 7o.- Responsabilidades de la empresa del hotel.- La negociación responde únicamente por las pérdidas que el huésped pudiese sufrir en dinero y valores que los huéspedes constituyan en depósito en las cajas de seguridad, que para tal efecto existen en la administración del hotel, en donde se les entregará su llave, de la cual NO EXISTE DUPLICADO, o en su defecto en la caja fuerte del mismo, récavando el recibo correspondiente.

Artículo 8o.- Disposiciones varias.- La empresa no autoriza el acceso a las habitaciones ocupadas por los huéspedes de ninguna persona que no haya sido previa y expresamente autorizada por el cliente, y en todo caso, se reserva el derecho de no permitir en la habitación visitas de otras personas.

Artículo 9o.- El equipaje como garantía.- El equipaje y demás bienes que introduzcan los huéspedes en el establecimiento, se considerará propiedad de la persona que efectue el registro y podrán responder preferentemente de todos los adeudos que por concepto de hospedaje, servicios complementarios y otros consumos que causen las personas comprendidas en el registro respectivo, (salvo en el caso de que el valor real del equipaje del huésped no garantice el importe de la cuenta), si son aceptados en su oportunidad por el hotel.



DIRECCION DE REGISTRO Y AUTORIZACION  
DEPARTAMENTO DE HOSPEDAJE E  
SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS  
ADMINISTRATIVOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

134

HOJAS 00 51

FECHA

Artículo 100.- A fin de dar cumplimiento a lo previsto por el artículo 310., del reglamento de establecimientos de hospedaje, campamentos y paradores de casas rodantes, la empresa del hotel tiene contratado un seguro de responsabilidad civil, que cubre daños a terceros, en relación a sus personas y bienes hasta por un total de \_\_\_\_\_

Artículo 110.- Fundamentos.- El presente reglamento se ha elaborado de conformidad con lo dispuesto por la ley federal de turismo en vigor y lo previsto por el "Reglamento de Establecimientos de Hospedaje, Campamentos y Paradores de Casas Rodantes", siendo su cumplimiento obligatorio, tanto para la empresa como para los huéspedes.

ATENTAMENTE



DIRECCION DE REGISTRO Y AUTORIZACION  
 DEPARTAMENTO DE HOSPEDAJE  
 SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS  
 ADMINISTRATIVOS  
 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

HOJA 51 DE 51

FECHA

#### 9.- DISPOSICIONES JURIDICAS

El presente Manual se fundamentara principalmente en el seguimiento de marco de caracter juridico.

- Ley Federal de Turismo fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el 6 de Febrero de 1984.
- Reglamento Interior fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el 6 de Agosto de 1984, (Artículo 17o. y 30o.)
- Reglamento de Establecimientos de Hospedaje, Campamentos y Paradores de Casas Rodantes fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de Agosto de 1984.
- Atribuciones y Actividades que llevaran a cabo los Coordinadores Regionales y Delegados de Turismo fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el 2 de Enero de 1985.

## CONCLUSIONES

Al concluir el presente Seminario se tiene la plena confianza y seguridad de lo que aquí se propone, lo cual repercutirá en beneficio propio de las unidades administrativas del Sector Turismo. Se le ha dotado del Manual de Procedimientos como una herramienta tan indispensable para un mejor desempeño de las funciones que se le han encomendado y se pretende que a la brevedad posible empezará a reflejar los cambios en el Departamento de Hospedaje, las Coordinaciones Regionales y Delegaciones de Turismo que exigían una pronta solución a los problemas que venían presentando.

Podemos considerar que este Seminario es de gran utilidad para todos y cada uno de los funcionarios y empleados que tiene relación con las autorizaciones de las tarifas de los Establecimientos de Hospedaje.

A demás, por ser guía de trabajo a ejecutar proporcionan al empleado una visión integral de sus funciones al ofrecer la descripción del procedimiento en su conjunto, así como de las interrelaciones de éste con otras unidades administrativas de trabajo para la realización de las funciones asignadas, permitiendo una adecuada coordinación de actividades

a través de un flujo eficiente de información.

La intención que se tiene al implantar este Manual de Proce-  
dimientos es precisamente la de lograr, un mayor control in  
terno que se traduzca en una eficiencia realización de las-  
actividades.

## BIBLIOGRAFIA

1. Lic. LUIS VINUELA  
Apuntes de Introducción  
a la Administración de la  
Universidad del Valle de México  
México, 1986
2. ANDRES PANIAGUA ADUNA  
Orígenes y Perspectivas  
de la Administración  
Edit: Limusa México, 1985
3. Lic. IGNACIO HERNANDEZ VARGAS  
Apuntes de Introducción  
a la Administración de la  
Universidad del Valle de México  
México, 1982
4. GEORGE R. TERRY  
Administración y Control de Oficinas  
Edit: C.E.C.S.A.  
México, 1985
- 5.- MANUEL K. GRAHAM  
Preparación del Manual de Oficinas  
Edit: Revert  
México, 1960
6. MIGUEL DUHALT KRAUSS  
Los Manuales de Procedimientos  
en las Oficinas Públicas  
Edit: U.N.A.M.

7. Dirección General de Programación,  
Organización y Presupuesto  
Instructivo para la elaboración de  
Manuales de Procedimiento de la  
Secretaría de Turismo  
México, 1985
8. Diarios Oficiales de la Federación  
Publicados en las siguientes fechas:
- \* Comisión Mixta Pro-Turismo  
El 11 de Julio de 1929
  - \* Comisión Nacional de Turismo  
El 7 de Febrero de 1930
  - \* Tres Organismos del Sector Turismo  
El 27 de Marzo de 1933
  - \* Comisión Nacional de Turismo  
El 18 de Mayo de 1935
  - \* Reglamento de la Ley General de  
Población relativa al Turismo  
El 7 de Junio de 1937
  - \* Ley que creó la Comisión Nacional  
de Turismo  
El 27 de Diciembre de 1947
  - \* Ley Federal de Turismo  
El 31 de Diciembre de 1949
  - \* Creación del Departamento de Turismo  
El 24 de Diciembre de 1958
  - \* Creación de la Secretaría de Turismo  
El 31 de Diciembre de 1974
  - \* Reglamento Interior de la  
Secretaría de Turismo  
El 18 de Marzo de 1977



- \* Reglamento de Establecimientos de Hospedaje  
El 23 de Junio de 1982
- \* Ley Federal de Turismo  
El 6 de Febrero de 1984
- \* Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo  
El 6 de Agosto de 1984
- \* Reglamento de Establecimientos de Hospedaje, Campamentos y Paradores de Casas Rodantes  
El 20 de Agosto de 1984