



# UNIVERSIDAD MARIANO GALVEZ CHIMALTENANGO

INGENIERIA EN SISTEMAS  
PROCESO ADMINISTRATIVO

HOTEL  
DIAMOND DEN

GRUPO# 1, 2, 3, 4, 5 Y 6  
SECCIÓN:  
“C”



# REGISTRO MERCANTIL

**RM** Registro  
MERCANTIL

## SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN DE COMERCIANTE INDIVIDUAL Y EMPRESA

Señor Registrador Mercantil General de la República.

YO, Lesly Leticia Paulich Par de 20 años Soltera  
Guatemalteca Comerciante Estado Civil  
Nacionalidad Profesión u Oficio  
Chimaltenango, con residencia en: Chimaltenango con domicilio en el Departamento de

Documento de Identificación DPI: 2453 06382 1419 NIT: 245306382

No. De Teléfono y/o Celular: 1025-8796

Correo Electrónico: leslypar@gmail.com

Atentamente:

**PIDO:**

- 1)  XX Que se me inscriba como comerciante individual
- 2)  XX Que se inscriba la siguiente empresa de mi propiedad o Propiedad de: Lesly Leticia Paulich Par

Nombre Comercial: DiamondDen

Dirección Completa: 3ra avenida 5-45 zona 1, Guatemala, Chimaltenango

Objeto: Prestación de servicios de alojamiento, hospedaje, actividades turísticas y servicios complementarios de hotelería, incluyendo limpieza, alimentación, entretenimiento y atención al cliente.

Fecha de inicio de actividades: \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ al inscribirse XX

Capital: Q. Q.25,000.00 Categoría: Única  XX Sucursal

Administrador, Gerente o Factor: \_\_\_\_\_

- 1) Si es casado, indique régimen matrimonial \_\_\_\_\_
- 2) Si ya está inscrito como comerciante, indique No. \_\_\_\_\_ Folio: \_\_\_\_\_ Libro: \_\_\_\_\_
- 3) Número de Empleados a contratar: \_\_\_\_\_

Chimaltenango, 01 de mayo de 2025



## Patente de Comercio de Empresa

REGISTRO MERCANTIL DE LA REPÚBLICA  
GUATEMALA, C.A.

No: 88644

La Empresa Mercantil

Titular: C-548652

DiamonDen

Fue inscrita bajo el número de Registro 837486 Folio 553 Libro 1052 de Empresas Mercantiles

Número de Expediente 44021 - 2019 Categoría UNICA

Dirección comercial SEXTA CALLE DOS GUION CERO NUEVE, ZONA TRES GUATEMALA, CHIMALTENANGO

Objeto Prestación de servicios de alojamiento, hospedaje, actividades turísticas y servicios complementarios de hotelería, incluyendo limpieza, alimentación, entretenimiento y atención al cliente.

—ÚLTIMA LINEA—

Fecha de inscripción 1 de mayo 2025

Nombre Propietario (s) Ver copropietarios al dorso

Nacionalidad Guatemalteca

Extendida en Chimaltenango, Chimaltenango

Dirección de Propietario 3ra avenida 5-45 zona 1, Guatemala, Chimaltenango

Clase de Establecimiento COPROPIEDAD

Representante LOS PROPIETARIOS

Fecha de emisión de esta Patente, Guatemala

2 de Mayo de 2019

Juan Luis de la Roca  
RM Registro Mercantil  
Lic. Juan Luis de la Roca  
Registrador Mercantil - Substituto  
Registrador Mercantil General de la República

HECHO POR:

NOTA: Esta patente deberá ser colocada en lugar visible.





# REGISTRO EN LA SAT

En el banco presente la Boleta SAT-2000, con valor. Nunca presente este formulario. Mantenga en secreto el Número de Acceso pues permite ver todo el formulario.

 SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA	<b>IVA GENERAL</b>	<b>SAT-2237</b> Release 1
Número de Acceso 677 008 616	Impuesto al Valor Agregado. Régimen General. Contribuyentes que realizan operaciones locales, de exportación y/o transferencia. Declaración jurada y pago mensual.  <b>1 de 4: En preparación</b>	Número de Formulario <b>46 946 951 184</b>
		Número de Contingencia

## Aclaraciones

### ¿Quiénes pueden utilizar este formulario?

Contribuyentes inscritos al Régimen General del Impuesto al Valor Agregado que realizan operaciones locales, de exportación y/o transferencia. **¿Cómo se usa este formulario?**

- Ingrese el NIT del contribuyente.
- Seleccione el período a declarar.
- Para declarar operaciones de exportación y/o transferencia, seleccione **Si** en **¿Realiza operaciones de exportación y/o transferencia?**.
- Llene las casillas que correspondan.
- Valide y congele este formulario. Aparecerá el botón “Imprimir SAT-2000”. Si el formulario no tiene valor a pagar (Q0.00) o sin movimiento también debe presentarlo.
- Imprima dicho SAT-2000 y páquelo en un banco. **¿Cómo ingresar la información de proveedores?**
- [Ver instructivo](#)
- El apartado de proveedores es para períodos de enero 2019 a mayo 2022.

### 1. NIT DEL CONTRIBUYENTE \*

12345678 -6

Ej. 22255559

**2. PERÍODO DE IMPOSICIÓN \***

MES MAYO

AÑO 2025

**¿Realiza operaciones de exportación y/o transferencia?** Si

Se habilitaran los cuadros 4 y 6 que contienen las casillas para operaciones de exportación y/o transferencia

**3. DÉBITO FISCAL POR OPERACIONES LOCALES**

	BASE	DÉBITOS
Ventas exentas y servicios exentos		
Ventas de medicamentos genéricos, alternativos y antirretrovirales		
Ventas no afectas realizadas a contribuyentes calificados con el Decreto No. 29-89 y sus reformas		
Ventas de vehículos terrestres del modelo de dos años o más anteriores al del año en curso		
Ventas de vehículos terrestres del modelo del año en curso, del año siguiente o anterior al del año en curso		0
Ventas gravadas		0
Servicios gravados		0
Sumatoria de las columnas BASE y DÉBITOS	0	0

**4. OPERACIONES DE EXPORTACIÓN Y TRANSFERENCIA**

Exportaciones a Centro América	
Exportaciones al resto del mundo	
Transferencias con FYDUCA	
Ventas de medicamentos genéricos, alternativos y antirretrovirales	
Ventas de vehículos terrestres del modelo de dos años o más anteriores al del año en curso	
Ventas de vehículos terrestres del modelo del año en curso, del año siguiente o anterior al del año en curso	
Sumatoria de la columna Operaciones de Exportación y Transferencia	0
Total crédito fiscal recibido Régimen Especial u Optativo de Devolución de Crédito Fiscal a los Exportadores y Transferentes (Débito)	



DETALLE

Débito facturas especiales emitidas por exportadores registrados en Régimen Especial u Optativo de Devolución de Crédito Fiscal a los Exportadores o por exportadores agropecuarios, artesanales y productos reciclados (Débito)

Total determinación del débito Fiscal

0

#### 5 . CRÉDITO FISCAL POR OPERACIONES LOCALES

Para fines de reportar el crédito fiscal, las facturas y los recibos de pago de derechos de importación, se pueden informar como máximo en los dos meses inmediatos siguientes del período impositivo al que correspondan.

BASE

CRÉDITOS

Compras de medicamentos genéricos, alternativos y antirretrovirales

Compras y servicios adquiridos de pequeños contribuyentes

Compras que no generan derecho a compensación del crédito fiscal		
Compras de vehículos terrestres del modelo de dos años o más anteriores al del año en curso		
Compras de vehículos terrestres del modelo del año en curso, del año siguiente o anterior al del año en curso	200000	24000
Compras de combustibles	2000	240
Otras compras	500	60
Servicios adquiridos	1500	180
Importaciones de Centro América		0
Adquisiciones con FYDUCA		0
Importaciones del resto del mundo		0
Compras de activos fijos directamente vinculados con el proceso productivo		0



Importaciones de activos fijos directamente vinculados con el proceso productivo

0

IVA conforme constancias de exención recibidas

Remanente de crédito fiscal del período anterior

0

Sumatoria de las columnas BASE y CRÉDITOS

204000

24480

**6. CRÉDITO FISCAL POR OPERACIONES DE EXPORTACIÓN Y TRANSFERENCIA**

**Para fines de reportar el crédito fiscal, las facturas y los recibos de pago de derechos de importación, se pueden informar como máximo en los dos meses inmediatos siguientes del período impositivo al que correspondan.**

BASE

CRÉDITOS

Compras y servicios adquiridos de pequeño contribuyente

1500

Compras de combustibles

2000

240

Otras compras

5000

600

Servicios adquiridos

3000

360

Importaciones de Centro América

0

Adquisiciones con FYDUCA

0

Importaciones del resto del mundo

0

Compras de activos fijos directamente vinculados con el proceso productivo

10000

1200

Importaciones de activos fijos directamente vinculados con el

0



proceso productivo		
Remanente de crédito fiscal del período anterior por exportaciones		0
Crédito facturas especiales emitidas por exportadores registrados en Régimen Especial u Optativo de Devolución de Crédito Fiscal a los Exportadores o por exportadores agropecuarios, artesanales y productos reciclados		
(-) Retenciones practicadas por exportadores incluyendo los del Decreto No. 29-89		
Sumatoria de las columnas BASE y CRÉDITOS	21500	2400
Total determinación del Crédito Fiscal		26880

#### 7. DETERMINACIÓN DEL CRÉDITO FISCAL O IMPUESTO A PAGAR

Crédito fiscal para el período siguiente por <b>operaciones locales</b> (Créditos mayor que Débitos)	24480
Crédito fiscal por <b>operaciones de exportación y/o transferencia</b> (Créditos mayor que Débitos)	2400
<b>IMPUESTO TOTAL DETERMINADO</b> (Débitos mayor que Créditos) <b>Operaciones locales</b>	0
<b>IMPUESTO TOTAL DETERMINADO</b> (Débitos mayor que Créditos) <b>Operaciones de exportación y/o transferencia</b>	0
Crédito fiscal para el período siguiente por <b>operaciones de exportación y/o transferencia</b>	2400
<b>SALDO DEL IMPUESTO</b>	0
Remanente de retenciones del IVA del período anterior	500
(-) Acreditamiento en cuenta bancaria del remanente de retención de IVA	
Número Resolución	12345678
Monto acreditado	500
(=) Remanente de retenciones del IVA recibidas en el período	0
(-) Constancias de retenciones del IVA recibidas en el período a declarar	123456
Saldo de retenciones para el período siguiente	123456
<b>IMPUESTO A PAGAR</b>	0

#### 8. INDICADORES COMERCIALES

Indicadores comerciales, base débitos menos base créditos	0
Razón ventas y compras, base débitos dividido base créditos	0.00

#### 9.1 CANTIDAD DE OPERACIONES REALIZADAS

EMITIDAS

RECIBIDAS



Facturas (incluir las anuladas)	50	
Factura y Declaracion Unica Centroamericana FYDUCA		
Constancias de exención	1	
Constancias de adquisición de insumos de producción local	10	
Constancias de retención de IVA	5	
Facturas especiales	10	
Notas de crédito	1	
Notas de débito	1	1

**9.2 MONTO DE OPERACIONES REALIZADAS**

EMITIDAS

RECIBIDAS

Valor de las notas de crédito del período		
Valor de las notas de débito del período		

**10. RECTIFICACIÓN (opcional)**

(llene solo si necesita corregir datos de un formulario SAT-2237 anterior)

**Número de formulario SAT-2237 que se rectifica**

Son 11 dígitos que aparecen en la parte superior derecha del encabezado del formulario a corregir. Ejemplo 12345678901

(-) Impuesto ingresado con el formulario que se rectifica y anteriores

(=) Impuesto a pagar

0.00

(=) Impuesto a favor del contribuyente

0.00

**11. ACCESORIOS**

(son las multas, intereses y mora por presentación o pago extemporáneo)

**Fecha máxima de pago sin accesorios**

Fecha de vencimiento según calendario tributario

**¿Cuándo presentará esta declaración?**

Si el pago lo realizará después del , cambie la fecha de esta casilla (máximo 20 días hábiles contados a partir de hoy). Luego de esa fecha el formulario caducará, el banco lo rechazará y deberá llenar otro. En base a esa fecha el formulario podrá adicionar accesorios.

29/05/20

(+) Multa formal (por presentación extemporánea)

(+) Multa por omisión

(+) Multa por rectificación

(+) Intereses

(+) Mora

(=) Accesorios a pagar

0.00

**TOTAL A PAGAR**

0.00

**12. CONTADOR**

NIT del contador responsable de la contabilidad del contribuyente

105953652

**13. CÓDIGOS**

Ingrese el código del anexo del detalle de facturas especiales

12345678

Ingrese el código resumen de facturación mensual (CRFM) casilla exclusiva para los contribuyentes clasificados como EFACE (Emisor de Factura Electrónica).

87456123

A) Los documentos de soporte de la presente declaración se ajustan a la ley, permanecerán en mi poder por el plazo legalmente establecido y los exhibiré o presentaré a requerimiento de la SAT.

B) Declaro y juro que son verdaderos los datos contenidos en este formulario y que conozco la pena correspondiente al delito de perjurio.



**SAT**  
Superintendencia de  
Administración Tributaria

## BOLETA DECLARAGUATE

Presentar vía ventanilla bancaria o banca electrónica

Código de formulario

**SAT-2000**

Forma 2000-SAT-SCC

Correlativo CGO No. 288,438,953

Original



### Declaración del contribuyente o representante legal

Por medio de esta boleta presento el formulario llenado en el sistema Declaraguate con los datos:

Código: ..... SAT-2237  
Nombre: ..... IVA GENERAL  
Número: ..... 38 843 895 328  
Período de imposición: ..... Mayo de 2025  
NIT del contribuyente: ..... 12345678-6

Nombre o razón social del contribuyente: **DIAMOND DEN HOTEL**

Fecha de impresión: ..... 31/05/2025

Resumen: ..... ADCC9C4EC7904D BFF6E4BC0E6EB0BFFAE9D20B90

Firma del contribuyente o representante legal

Número de formulario

**46 946 951 184**



Número de contingencia

150 004 507 710 087 250

Monto a pagar

**Q 150.00**

Cuando se presenta en ventanilla bancaria,  
 válido únicamente por el importe impreso por la  
 máquina registradora en el reverso de esta hoja.

Fecha máxima en que el banco aceptará esta boleta: 31/05/2025

Si al presentar esta boleta el impuesto ya venció, estará sujeto al pago de multa, intereses, y/o mora, si corresponde.

Auto autoriza Resolución CGC No. F.O.-JM00544 Gestión No. 753399 De Fecha 23/01/2023 Correlativo 28/2023 De Fecha 07/02/2023 E. Fiscal 4-ASCC-20327 De Fecha 07/02/2023 Autorizado del 27/03/2021 Al 31/1640390 Libro 4-ASCC Folio 45.

----- NO CORTAR ESTA HOJA (la cortará el Banco) -----

**SAT**

Superintendencia de  
Administración Tributaria

## BOLETA DECLARAGUATE

Presentar vía ventanilla bancaria o banca electrónica

Código de formulario

**SAT-2000**

Forma 2000-SAT-SCC  
Correlativo CGO No. 288,438,953

Duplicado



### Declaración del contribuyente o representante legal

Por medio de esta boleta presento el formulario llenado en el sistema Declaraguate con los datos:

Código: ..... SAT-2237  
Nombre: ..... IVA GENERAL  
Número: ..... 38 843 895 328  
Período de imposición: ..... Mayo de 2025  
NIT del contribuyente: ..... 12345678-6

Nombre o razón social del contribuyente: **DIAMOND DEN HOTEL**

Fecha de impresión: ..... 31/05/2025

Resumen: ..... ADCC9C4EC7904D BFF6E4BC0E6EB0BFFAE9D20B90



Número de formulario

**46 946 951 184**



Número de contingencia

150 004 507 710 087 250

Monto a pagar

**Q 150.00**

Cuando se presenta en ventanilla bancaria,  
 válido únicamente por el importe impreso por la  
 máquina registradora en el reverso de esta hoja.

Fecha máxima en que el banco aceptará esta boleta 31/05/2025

Si al presentar esta boleta el impuesto ya venció, estará sujeto al pago de multa, intereses, y/o mora, si corresponde.

Auto autoriza Resolución CGC No. F.O.-JM00544 Gestión No. 753399 De Fecha 23/01/2023 Correlativo 28/2023 De Fecha 07/02/2023 E. Fiscal 4-ASCC-20327 De Fecha 07/02/2023 Autorizado del 27/03/2021 Al 31/1640390 Libro 4-ASCC Folio 45.

**SAT**Superintendencia de  
Administración Tributaria**BOLETA DECLARAGUATE**

Presentar vía ventanilla bancaria o banca electrónica

Código de formulario

**SAT-2000**Forma 2000-SAT-SCC  
Correlativo OGC No 288,438,953

Original



Declaración del contribuyente o representante legal

Por medio de esta boleta presento el formulario llenado en el sistema Declaraguate con los datos:

Código: ..... SAT-1311  
Nombre: ..... ISR OPCIONAL MENSUAL  
Número: ..... 38 843 895 328  
Período de imposición: ..... Mayo de 2025  
NIT del contribuyente: ..... 12345678-6

Nombre o razón social del contribuyente: ..... DIAMOND DEN HOTEL

Fecha de impresión: ..... 31/05/2025

Resumen: ..... ADCC9C4EC7904DBFF6E4BC0E6EB08FFAE9D20B90

Número de formulario

**46 947 723 851**

Número de contingencia

150 004 507 710 087 250

Monto a pagar

**Q 150.00**Cuando se presenta en ventanilla bancaria,  
válido únicamente por el importe impreso por la  
máquina registradora en el reverso de esta hoja.

Fecha máxima en que el banco aceptará esta bole: 31/05/2025

Si al presentar esta boleta el impuesto ya venció, estará sujeto al pago de multa, intereses, y/o mora, si corresponde.

Autorización Resolución COC No. F.O.-JM/000544 Gestión No. 753359 De Fecha 23/01/2023 Correlativo 28/2023 De Fecha 07/02/2023 E. Fiscal 4-ASCC-20927 De Fecha 07/02/2023 Autorizado del 27/03/2023 Al 31/04/2030 Libro 4-ASCC Folio 45.

----- NO CORTAR ESTA HOJA (la cortará el Banco) -----

**SAT**Superintendencia de  
Administración Tributaria**BOLETA DECLARAGUATE**

Presentar vía ventanilla bancaria o banca electrónica

Código de formulario

**SAT-2000**Forma 2000-SAT-SCC  
Correlativo OGC No 288,438,953

Duplicado



Declaración del contribuyente o representante legal

Por medio de esta boleta presento el formulario llenado en el sistema Declaraguate con los datos:

Código: ..... SAT-1311  
Nombre: ..... ISR OPCIONAL MENSUAL  
Número: ..... 38 843 895 328  
Período de imposición: ..... Mayo de 2025  
NIT del contribuyente: ..... 12345678-6

Nombre o razón social del contribuyente: ..... DIAMOND DEN HOTEL

Fecha de impresión: ..... 31/05/2025

Resumen: ..... ADCC9C4EC7904DBFF6E4BC0E6EB08FFAE9D20B90



Número de acceso

655660273

Número de formulario

**46 947 723 851**

Número de contingencia

150 004 507 710 087 250

Monto a pagar

**Q 150.00**Cuando se presenta en ventanilla bancaria,  
válido únicamente por el importe impreso por la  
máquina registradora en el reverso de esta hoja.

Fecha máxima en que el banco aceptará esta bole: 31/05/2025

Si al presentar esta boleta el impuesto ya venció, estará sujeto al pago de multa, intereses, y/o mora, si corresponde.

Autorización Resolución COC No. F.O.-JM/000544 Gestión No. 753359 De Fecha 23/01/2023 Correlativo 28/2023 De Fecha 07/02/2023 E. Fiscal 4-ASCC-20927 De Fecha 07/02/2023 Autorizado del 27/03/2023 Al 31/04/2030 Libro 4-ASCC Folio 45.



## **INFORMACIÓN PARA EL CONTRIBUYENTE**

**(NO DEBE SER PRESENTADA AL MOMENTO DEL PAGO)**

Por motivos de confidencialidad, el Número de Acceso no aparece impreso dentro de la Boleta SAT-2000, resguarde esta página ya que contiene información para consultar su formulario en Declaraguate.gt.

Código de formulario:..... SAT-1311

Nombre de formulario:..... ISR OPCIONAL MENSUAL

Número de formulario:..... 46 947 723 851

Número de acceso:..... 655660273

Período de imposición:..... Mayo de 2025

NIT del contribuyente:..... 12345678-6

Nombre o razón social del contribuyente:.. **DIAMOND DEN HOTEL**



29/5/25, 10:19 p.m.

Catalogo

En el banco presente la Boleta SAT-2000, con valor. Nunca presente este formulario.

Mantenga en secreto el Número de Acceso pues permite ver todo el formulario.



## ISR OPCIONAL MENSUAL

**SAT-1311**

Release 1

Número de Acceso  
786 857 464

Impuesto Sobre la Renta. Régimen opcional simplificado sobre ingresos de actividades lucrativas. Declaración jurada y pago mensual.

**1 de 4: En preparación**

Número de Formulario  
**46 947 723**  
**851**

Número de Contingencia

**1. NIT DEL CONTRIBUYENTE \***

12345678-6

Ej. 22255559

**2. PERÍODO DE IMPOSICIÓN \***

Mes MAYO

AÑO 2025

**3. RENTA IMPONIBLE Y DETERMINACIÓN DEL IMPUESTO**

Rentas de actividades Lucrativas	25000.00
(-) Monto total de Rentas exentas	
Renta Imponible	25000.00
Impuesto Determinado	1250.00
(-) Valor de las retenciones que le practicaron en este período	
(-) Remanente de Retenciones del período anterior	0.00
Saldo del Impuesto a pagar	1250.00
Excedente de retenciones a aplicar en el período siguiente	0.00

**3.1 INFORMACION COMPLEMENTARIA A RENTAS DE ACTIVIDADES LUCRATIVAS**

Base

Rentas de capital, facturas con retención definitiva



29/5/25, 10:19 p.m.

Catalogo

Rentas de capital, facturas con pago directo del impuesto		
Otras rentas de capital sujetas a retención definitiva		
<b>4. LIQUIDACIÓN Y DETERMINACIÓN DEL IMPUESTO A PAGAR</b>		
Saldo del Impuesto de Solidaridad debidamente pagado en períodos anteriores		
(-) Acreditamiento del Impuesto de Solidaridad para este período		
Saldo de Impuesto de Solidaridad por Acreditar	0.00	
Número de Resolución de Incentivos Fiscales:		(-) Incentivos Fiscales, Dtos. 29-89, 65-89, 522003 y otros (Valor):
Impuesto a Pagar	1250.00	
Cantidad de Facturas emitidas incluyendo las anuladas		
<b>5. RECTIFICACIÓN (opcional)</b> (Llene solo si necesita corregir datos de un formulario SAT-1311 anterior)		
Número de formulario SAT-1311 que se rectifica Son 11 dígitos que aparecen en la parte superior derecha del encabezado del formulario a corregir. Ejemplo 12345678901		
(-) Impuesto ingresado con el formulario que se rectifica y anteriores		
(=) Impuesto a pagar	1250.00	
(=) Impuesto a favor del contribuyente	0.00	
<b>6. ACCESORIOS</b> (Son las multas, intereses y mora por presentación o pago extemporáneo)		
Fecha máxima de pago sin accesorios Fecha de vencimiento según calendario tributario		
¿Cuándo pagará este formulario? Si el pago lo realizará después del , cambie la fecha de esta casilla (máximo 20 días hábiles contados a partir de hoy). Luego de esa fecha el formulario caducará, el banco lo rechazará y deberá llenar otro. En base a esa fecha el formulario podrá adicionar accesorios.	30/05/20	



29/5/25, 10:19 p.m.

Catalogo

(+) Multa formal (por presentación extemporánea)	
(+) Multa por omisión	
(+) Multa por rectificación	

(+) Intereses	
(+) Mora	
(=) Accesorios a pagar	0.00
<b>TOTAL A PAGAR</b>	<b>1250.00</b>
A) Los documentos de soporte de la presente declaración se ajustan a la ley, permanecerán en mi poder por el plazo legalmente establecido y los exhibiré o presentaré a requerimiento de la SAT.	
B) Declaro y juro que los datos contenidos en este formulario son verdaderos y que conozco la pena correspondiente al delito de perjurio.	



## **Proceso de inscripción y registro del Hotel DiamonDen en la SAT**

Se selecciona el tipo de régimen que se adegue a la actividad del hotel.

### **Régimen Sobre Utilidades (ISR sobre ganancias netas)**

Justificación: Como el hotel tendrá costos considerables (salarios, insumos, mantenimiento, servicios públicos), el ISR se calcula sobre las ganancias netas, luego de deducir costos y gastos.

Obligaciones: Declaración anual del ISR (25% sobre ganancias netas) y declaración mensual de IVA.

Beneficio clave: Ofrece deducciones fiscales sobre gastos operativos, lo que ayuda a reducir la carga impositiva.

### **Proceso de registro**

#### Documentación

- DPI del representante legal
- Patente de comercio del hotel.
- Número de Identificación Tributaria (NIT) de la empresa.
- Inscripción como contribuyente en la SAT.
- Documento administrativo SAT-101.
- Nombramiento del representante legal.

Testimonio de la escritura de constitución original.

#### Requisitos adicionales

- Datos actualizados del representante legal en el RTU.
  - Contrato de inscripción en la Banca SAT.
  - Agencia virtual habilitada en la SAT.
  - Contabilidad completa para la inscripción.
- Formato de entrega de documentos: en JPG, PNG o PDF (virtual) o presentación física en ventanilla SAT.

#### Importante

Solo el representante legal del hotel puede realizar el trámite.

Se recomienda contar con un contador para asegurar una correcta inscripción.



## **Declaración y pago de impuestos empresariales**

Una gestión fiscal adecuada no solo asegura que nuestro trabajo sea legal, sino que también contribuye al desarrollo del país y nos permite seguir ofreciendo un servicio de calidad a nuestros huéspedes.

## **Procedimientos para Declarar Impuestos**

Para garantizar una declaración de impuestos precisa y a tiempo, en DiamonDen seguimos un proceso establecido:

- Recopilación y Organización de Información: Mensualmente, nuestro equipo contable se encarga de recopilar toda la documentación financiera, como facturas de ingresos y gastos, registros de nómina, estados de cuenta bancarios y cualquier otro comprobante fiscal.
- Clasificación de Transacciones: Cada transacción se clasifica según la normativa tributaria vigente.
- Cálculo de Impuestos: Con la información organizada y clasificada, se procede al cálculo de los diferentes impuestos empresariales, como el Impuesto Sobre la Renta (ISR) y el Impuesto al Valor Agregado (IVA).
- Revisión y Verificación: Antes de cualquier presentación, se realiza una revisión exhaustiva de todos los cálculos y la documentación para asegurar su exactitud y conformidad con la legislación fiscal.

## **Uso de Herramientas como Declaraguate**

En Hotel DiamonDen, la eficiencia y el cumplimiento normativo son pilares fundamentales de nuestra operación. En este sentido, Declaraguate, la plataforma electrónica de la SAT, se ha convertido en una herramienta indispensable para nuestra gestión tributaria. Su implementación ha simplificado drásticamente nuestros procedimientos de declaración y pago de impuestos, permitiéndonos operar con mayor transparencia y seguridad. La eficiencia y el cumplimiento normativo son pilares fundamentales de nuestra operación. En este sentido, Declaraguate, se ha convertido en una herramienta indispensable para nosotros.

## **Consecuencias del Incumplimiento Tributario**

En Hotel DiamonDen somos conscientes de las graves consecuencias que puede acarrear el incumplimiento tributario. Por ello, nos esforzamos al máximo en mantenernos al día con todas nuestras obligaciones fiscales. Algunas de las repercusiones de no cumplir con las leyes tributarias incluyen:

- Multas y Recargos: La SAT impone multas significativas y recargos por la declaración y pago tardío o incorrecto de impuestos.
- Intereses Moratorios: Se generan intereses sobre los montos adeudados por cada día de retraso en el pago.
- Sanciones Administrativas: Esto puede incluir el cierre temporal o definitivo del negocio, la suspensión de licencias y autorizaciones, y la inscripción en listados de contribuyentes incumplidos.

Procesos Legales: En casos graves de evasión fiscal, se pueden iniciar acciones legales que deriven en responsabilidades penales.



- Daño a la Reputación: El incumplimiento fiscal puede afectar negativamente la imagen y la reputación de Hotel DiamonDen, lo que podría traducirse en la pérdida de clientes y la desconfianza de proveedores y socios.

## Fiscalización

### 1. Datos Generales del Caso

Nombre de la Empresa: Diamon Den Hotel  
RUC: 20457896321

Tipo de Empresa: Hotel – Servicios de alojamiento y eventos

Ubicación: 5 Av. Norte, Antigua Guatemala, Sacatepéquez – Guatemala

Fecha de Fiscalización: Del 10 al 20 de abril de 2025

Entidad Fiscalizadora: SUNAT (Superintendencia Nacional de Administración Tributaria)

Tipo de Revisión: Fiscalización tributaria y auditoría contable

### 2. Objetivos de la Fiscalización/Auditoría

- Verificar el cumplimiento de las obligaciones tributarias correspondientes al año fiscal 2024.
- Confirmar que los ingresos y gastos estén correctamente registrados y respaldados.
- Determinar posibles omisiones de impuestos y verificar la documentación de las operaciones comerciales.

### 3. Alcance del Proceso de Auditoría

Áreas Evaluadas:

- Contabilidad general
- Ventas y facturación
- Registro de gastos operativos
- Declaraciones mensuales de IGV y Renta
- Contratación de personal y planillas

Período Evaluado: Enero – Diciembre 2024

### 4. Metodología Utilizada

- Revisión de libros electrónicos (PLE – Libros de Compras y Ventas)
- Cruce de información con declaraciones mensuales y anuales
- Entrevistas con el contador general y gerente administrativo
- Análisis de muestras aleatorias de facturas y recibos
- Comparación con operaciones reportadas por terceros (clientes y proveedores)

### 5. Hallazgos Relevantes

1. Omisión de ingresos: Se detectó un desfase de S/ 52,000 entre lo facturado electrónicamente y lo depositado en cuentas bancarias.

2. Gastos no sustentados: Se encontraron gastos por S/ 18,500 sin comprobantes válidos.

3. Errores en planillas: Se identificó que tres trabajadores temporales no estaban incluidos en la planilla oficial durante dos meses.

4. Retraso en pagos de IGV: Dos periodos fiscales (julio y agosto) fueron declarados fuera de plazo.

### 6. Recomendaciones Emitidas

- Presentar una declaración rectificatoria por omisión de ingresos.
- Regularizar los comprobantes faltantes y mejorar el archivo digital y físico.
- Incluir a todo el personal contratado en la planilla electrónica desde el primer día laboral.
- Establecer alertas internas para cumplimiento de fechas tributarias.

### 7. Medidas Correctivas Aplicadas

- La empresa presentó declaraciones rectificadas el 25 de abril de 2025.
- Se contrató a una firma externa para implementar un nuevo sistema de control contable.
- Se regularizó el estatus laboral de los tres trabajadores observados.



- Se capacitó al área administrativa en gestión tributaria y laboral.

### Modernización y Digitalización en Diamond Den Hotel

#### 1. Implementación de herramientas digitales

- Reservas digitalizadas: Instalar un sistema como Cloudbeds o ResNexus que gestione reservas, check-in/check-out, y genere reportes automáticos.
- Registro de huéspedes: Usar una tablet o computadora para registrar los datos de los huéspedes en vez de hacerlo en papel.
- Control de inventario: Usar Excel o un software como Zoho Inventory para llevar control de productos del minibar, limpieza, etc.

#### Ejemplo en Diamond Den Hotel:

- Cuando un cliente reserva una habitación, el sistema genera una alerta, registra los datos, y al finalizar su estadía se genera la factura electrónica automáticamente.

#### 2. Facturación electrónica y su impacto

- Emisión de facturas electrónicas (FEL): Integrar tu hotel con un proveedor certificado por el SAT (como Infile, Megaprint o GuateFacturas).
- Entrenamiento básico al personal: Capacitar a recepcionistas y encargados de caja para emitir y enviar facturas electrónicas por hospedaje, comida y eventos.

#### Ejemplo en Diamond Den Hotel:

- El cliente paga su habitación en recepción. Se emite una Factura Electrónica (FEL) y se le envía directamente al correo electrónico, cumpliendo con el SAT sin imprimir nada.

#### 3. Beneficios de la digitalización en la gestión tributaria

- Uso de contabilidad digital: Registrar ingresos y egresos en un sistema como QuickBooks o Contasimple Guatemala.
- Declaraciones electrónicas: Presentar mensualmente el IVA e ISR usando el portal del SAT o integrando tu sistema de contabilidad con él.
- Respaldo en la nube: Guardar copias de tus documentos fiscales en Google Drive o Dropbox, organizados por mes.

#### Ejemplo en Diamond Den Hotel:

- Al final del mes, se genera un informe automático de ingresos, y el contador solo revisa y presenta la declaración del IVA sin tener que recolectar papeles o facturas físicas.

#### Resultado para la empresa:

- ✓ Más organización y eficiencia
- ✓ Mejor experiencia para tus clientes
- ✓ Cumplimiento con el SAT sin complicaciones
- ✓ Información segura, digital y fácil de buscar
- ✓ Ahorro en papel, tiempo y errores humanos



DRPT-001

## SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN PATRONAL ANTE EL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL -IGSS-

ESTE FORMULARIO SE PUEDE CONSULTAR EN LA PÁGINA WEB: <a href="http://www.igss.gob.gt">www.igss.gob.gt</a> O EN LAS INSTRUCCIONES AL DORSO (NO SE ACEPTAN CORRECHOS)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2 NUMERO PATRONAL (Dejar en blanco uso exclusivo IGSS)
1 TIPO DE SOLICITUD INSCRIPCIÓN DEL PATRÓN	X	REGISTRO DEL ESTABLECIMIENTO		
3 NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN TRIBUTARIA -NIT-		4 TIPO DE PERSONA INDIVIDUAL	<input type="checkbox"/>	Mercantil <input type="checkbox"/>
			OTROS	Estado
5 NOMBRE RAZÓN O DENOMINACIÓN SOCIAL DEL PATRÓN (según Escritura Pública) <b>DIAMOND DEN HOTEL, S.A</b>				
6 NÚMERO DE DOCUMENTO DE REGISTRO, (Anotar Registro, Folio y Libro de la Patente de Sociedad,) otros ver instrucciones al dorso.			7 FECHA DE DOCUMENTO (DD, MM, AA) <b>00/00/2000</b>	
8 PRIMER APELLIDO <b>PICHIYA</b>	9 SEGUNDO APELLIDO <b>APEN</b>	10 APELLIDO DE CASADA	11 PRIMER NOMBRE <b>JOSE</b>	12 SEGUNDO Y DEMAS NOMBRES <b>NEHEMIAS</b>
13 FECHA DE NACIMIENTO <b>01/09/2025</b>		DOCUMENTO PERSONAL DE IDENTIFICACIÓN 14 CÓDIGO ÚNICO DE IDENTIFICACIÓN (CUI) <b>3244 54545 0504</b>		PASAPORTE <input checked="" type="checkbox"/> <i>Sí es extranjero</i> 15 NÚMERO <b>3493 344323 3023</b> 16 PAÍS PASAPORTE 09/02/2200026
17 CARGO COMPLETO <b>OSCAR GIRON</b>				
18 FECHA DE NOMBRAMIENTO (DD, MM, AA) <b>01/05/2005</b>				
NOMBRES Y APELLIDOS <b>OSCAR GIRON</b>		DOCUMENTO PERSONAL DE IDENTIFICACIÓN O PASAPORTE <b>3493 344323 3023</b>		FECHA DE NACIMIENTO (DD, MM, AA) <b>09/02/2200026</b>
25 DIRECCIÓN DEL PATRÓN <b>23 calle y 34 avenida colonia las ilusiones zona 4 Chimaltenango</b>		26 TELEFONO(S) <b>3454 3423</b>		
27 MUNICIPIO <b>Chimaltenango</b>	28 DEPARTAMENTO <b>Chimaltenango</b>	29 CORREO ELECTRÓNICO <b>diamond@gmail.com</b>		
30 DIRECCIÓN PARA NOTIFICACIONES <b>23 calle y 34 avenida colonia las ilusiones zona 4 Chimaltenango</b>		31 TELEFONO(S) <b>5456 5454</b>		
32 MUNICIPIO <b>Chimaltenango</b>	33 DEPARTAMENTO <b>Chimaltenango</b>	34 CORREO ELECTRÓNICO <b>diamond@gmail.com</b>		
35 FECHA DE INICIO OBLIGACIÓN INSCRIPCION AL IGSS <b>29/05/2025</b>	36 TOTAL DE TRABAJADORES <b>23</b>	37 MONTO DE SALARIOS EN QUETZALES <b>Q. 3585.00</b>		
38 PERÍODO BASE DE INSCRIPCIÓN SEMANA		<input type="checkbox"/>	QUINCENA	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	CATORCENA	<input type="checkbox"/>
39 NOMBRE, ESPECIFICACIÓN O RAZÓN SOCIAL COMERCIAL DEL ESTABLECIMIENTO <b>DIAMOND DEN HOTEL, S.A</b>				
40 ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL <b>Hotel</b>	41 NÚMERO DE DOCUMENTO DE REGISTRO (Anotar, Registro, Folio y Libro de la Patente de Comercio u otro, según el caso) <b>3453432345-25</b>	42 FECHA DE DOCUMENTO (DD, MM, AA) <b>01/05/2025</b>		
43 DIRECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO <b>23 calle y 34 avenida colonia las ilusiones zona 4 Chimaltenango</b>		44 TELEFONO(S) <b>3454 3423</b>		
45 MUNICIPIO <b>Chimaltenango</b>	46 DEPARTAMENTO <b>Chimaltenango</b>	47 CORREO ELECTRÓNICO <b>diamond@gmail.com</b>		
48 LUGAR Y FECHA <b>Guatemala 29 de mayo de 2025</b>				
49 FIRMA DEL PATRÓN O REPRESENTANTE LEGAL				

EL IGSS EN CUMPLIMIENTO DEL ARTÍCULO 16 DEL ACUERDO 1,529 DE JUNTA DIRECTIVA, SE RESERVA EL DERECHO DE COMPROBAR LA INFORMACIÓN CONSIGNADA EN EL NUMERAL 35 RELACIONADA CON LA OBLIGACIÓN QUE HAYE EL PATRÓN DE INSCRIRSE EN EL RÉGIMEN DE SEGURIDAD SOCIAL, QUE PUEDE SER CON ANTERIORIDAD A LA FECHA DECLARADA EN ESTE FORMULARIO, QUE ENTERADO DEL DELITO DE FRAUDE A LA JUSTICIA, QUE DECLARA NO FUERE CIERTO CONTENIDO EN LOS ARTÍCULOS 321, 322, 323, 324 Y 459 DEL CODIGO PENAL, POR ESTE ACTO EXPRESAMENTE DECLARA: BAJO JURAMENTO, QUE

LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN EL PRESENTE FORMULARIO, ES VERDADERA Y SE FUNDAMENTA EN LA DOCUMENTACIÓN APORTADA EN REGISTROS SALARIALES Y CONTABLES DE LA EMPRESA,

48 LUGAR Y FECHA

49 FIRMA DEL PATRÓN O REPRESENTANTE LEGAL



## INSTRUCTIVO

### SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN PATRONAL ANTE EL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL -IGSS-

Este formulario se utiliza para solicitar Inscribirse como patrono ante el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-:

#### DATOS DEL PATRONO

1. **TIPO DE SOLICITUD:** Marcar con una "X" la casilla de la derecha del tipo de solicitud deseada.
2. **NÚMERO PATRONAL:** Dejar en blanco, uso exclusivo IGSS.
3. **NIT:** Anotar el Número de Identificación Tributaria completo.
4. **TIPO DE PERSONA:** Marcar con una "X" la casilla a la derecha según sea el caso.

#### DATOS DE PERSONA JURÍDICA

5. **RAZÓN O DENOMINACIÓN SOCIAL DEL PATRONO:** Escribir el nombre exacto como aparece en la Escritura de Constitución.
6. **NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN:** Folio y Libro de la patente de la Sociedad, si se trata de "Organizaciones no Gubernamentales" Fundaciones, Asociaciones, Federaciones, Cooperativas, Gremiales, Coordinadoras, Consorcios, etc. deben anotar el número de escritura o el acta que les dio vida jurídica.
7. **FECHA DE DOCUMENTO:** Anotar la fecha de la inscripción definitiva de la patente de sociedad, para las otras entidades anotar la fecha de la escritura o el acta que se suscribió, según formato día, mes y año

#### DATOS DEL PATRONO INDIVIDUAL O REPRESENTANTE LEGAL

- 8-12. **APELLIDOS Y NOMBRES:** Anotar los apellidos y nombres completos del patrono individual, en caso de empresa jurídica el nombre del representante legal.
13. **FECHA DE NACIMIENTO:** Anotar la fecha de nacimiento, día, mes y año.
- 14-16. **DOCUMENTO PERSONAL DE IDENTIFICACIÓN:** Anotar el número de documento de identificación correspondiente, llene casilla 14 con el Código Único de Identificación,
17. casilla 15 y 16 con los datos del pasaporte si es extranjero.
18. **REPRESENTACIÓN LEGAL:** Personas jurídicas y copropietarias, anotar el nombre específico del cargo y casilla La fecha de emisión de la razón del acta de nombramiento (fecha legalizada en el Registro de la Propiedad).

#### DATOS COPROPIETARIOS Y/O MANDATARIO

- 19-24. Anotar los datos de identificación NOMBRES Y APELLIDOS, DOCUMENTO PERSONAL DE IDENTIFICACION, FECHA DE NACIMIENTO.

#### DATOS GENERALES DEL PATRONO

- 25-29. **DIRECCIÓN DEL PATRONO :** Anotar la dirección completa de la sede principal del PATRONO, incluyendo el municipio y departamento, teléfono y correo electrónico.
- 30-34. **DIRECCIÓN PARA NOTIFICACIONES:** Lugar que el patrono señala para recibir NOTIFICACIONES, CITACIONES O EMPLAZAMIENTOS, incluyendo teléfono y correo electrónico.
35. **FECHA DE INICIO DE OBLIGACIÓN INSCRIPCIÓN AL IGSS:** Anotar la fecha correspondiente, día, mes y año.

- 36-38. **TOTAL DE TRABAJADORES:** Anotar el total de trabajadores que se ocuparon en la fecha de obligación de la inscripción; **MONTO TOTAL DE SALARIOS EN QUETZALES:** anotar el monto total de salarios devengados por el total de trabajadores en relación al periodo base de inscripción, **PERIODO BASE DE INSCRIPCIÓN**, marcar con una "X" la casilla correspondiente.

#### DATOS DEL ESTABLECIMIENTO

39. **NOMBRE, ESPECIFICACIÓN O RAZÓN COMERCIAL DEL ESTABLECIMIENTO:** Anotar el nombre comercial de la empresa a registrar de acuerdo a la escritura de sociedad, o para empresa individual el nombre comercial especificado en la patente de comercio, y otros según tipo de inscripción.
40. **ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:** Anotar una descripción específica de la actividad económica principal del establecimiento. **NÚMERO DE DOCUMENTO DE REGISTRO:** Anotar el o los números que identifican al documento con el cual se constituye la empresa o establecimiento a registrar, puede ser: empresas mercantiles, Registro, Folio y Libro de la Patente de Comercio de Empresa; una finca: el número, Registro Folio y Libro del derecho de dominio, un colegio el número de Resolución Ministerial de autorización y otros según el tipo de establecimiento.
41. **FECHA DE DOCUMENTO:** Anotar la fecha del documento, para registro de empresas mercantiles la fecha de inscripción definitiva en el Registro Mercantil, en los demás casos la fecha de emisión del documento.

48. **DIRECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO :** Anotar la dirección completa del establecimiento, incluyendo el municipio y departamento, (patente de comercio).

**LUGAR Y FECHA:** Donde realiza el trámite ante el IGSS.

**FIRMA DEL PATRONO O REPRESENTANTE LEGAL:** Debe firmar el patrono cuando sea una persona individual, o en su caso, entidad jurídica el representante legal o mandatario.



## ¿Qué es la Dirección Hotelera?

La dirección hotelera es el conjunto de actividades y responsabilidades que permiten gestionar de manera eficiente un establecimiento de alojamiento turístico, como hoteles, hostales, resorts, campings o apartamentos turísticos.

Esta función no solo implica supervisar el funcionamiento general del hotel, sino también liderar equipos de trabajo, controlar las finanzas, establecer precios y estrategias de ventas, organizar la distribución de habitaciones y, sobre todo, garantizar una excelente experiencia al cliente. El director o gerente hotelero es quien toma las decisiones clave para que todo funcione de forma ordenada, rentable y profesional.

## ¿Qué habilidades se requieren?

Quien se dedica a la dirección hotelera necesita tener una combinación de conocimientos técnicos y habilidades personales, como por ejemplo:

- Capacidad de liderazgo y organización..
- Conocimiento en finanzas y contabilidad hotelera.
- Dominio de herramientas digitales como sistemas de gestión (PMS), CRM y marketing digital.
- Habilidad para la comunicación efectiva, tanto con empleados como con clientes.
- Capacidad para tomar decisiones estratégicas, incluso bajo presión.
- Visión de negocio y enfoque en la satisfacción del cliente.



## ¿Por qué vale la pena estudiar Dirección Hotelera?

Estudiar esta carrera o realizar un Máster en Dirección Hotelera te prepara para asumir cargos de alta responsabilidad dentro de un hotel. Además, te abre muchas puertas en el mundo turístico, ya que la hospitalidad es una de las industrias más grandes y dinámicas del mundo. Un programa académico en esta área te permitirá:

- Dirigir equipos humanos de forma eficiente.
- Gestionar los recursos y operaciones del hotel.
- Implementar estrategias de crecimiento.
- Desarrollar competencias en gestión empresarial, atención al cliente y comercialización.
- Tener acceso a prácticas profesionales y oportunidades laborales tanto nacionales como internacionales.

## Habilidades que se desarrollan al estudiar Dirección Hotelera

Al estudiar Dirección Hotelera, se desarrollan múltiples habilidades esenciales para gestionar eficazmente un establecimiento turístico. Entre las más destacadas se encuentran:

- Dirigir al equipo de trabajo.
- Obtener aptitudes de liderazgo.
- Gestionar la contabilidad y las finanzas corporativas.
- Comunicarse profesionalmente con los clientes.
- Gestionar la cadena de suministros.
- Conocer y aplicar estrategias competitivas.
- Simular una gestión hotelera a primer nivel.
- Utilizar herramientas digitales para el control operativo y comercial.
- ¡Y mucho más!



## Ejemplos Prácticos

- En el Hotel Diamon Den, la dirección hotelera organiza el calendario de reservas según temporadas altas y bajas para maximizar la ocupación.
- La gerencia implementa promociones a través de redes sociales y plataformas como Booking.com y Expedia para aumentar visibilidad.
- Se capacita al personal de recepción para ofrecer atención multilingüe, mejorando la experiencia del huésped internacional.
- Se implementan herramientas como CRM para mantener contacto post-estadía con clientes frecuentes y fomentar la fidelización.

## Áreas de la Dirección Hotelera

La dirección hotelera abarca distintas áreas que trabajan en conjunto para asegurar el correcto funcionamiento del hotel. Cada una tiene funciones específicas que contribuyen al cumplimiento de los objetivos generales del negocio:

- Dirección General
- Recepción y Atención al Cliente
- Área de Alojamiento (Housekeeping)
- Área de Alimentos y Bebidas
- Finanzas y Contabilidad - Marketing y Ventas
- Recursos Humanos - Mantenimiento



## ¿Por qué es importante la Dirección Hotelera?

La dirección hotelera es fundamental porque permite que todos los recursos del hotel (humanos, materiales y financieros) se administren eficientemente para lograr la satisfacción del cliente y la rentabilidad del negocio. Un hotel bien gestionado genera confianza, reputación, clientes leales y ventaja competitiva en el mercado turístico.

### Ventajas y Desventajas de la Dirección Hotelera

#### - Ventajas:

- Permite un control total sobre las operaciones del hotel.
- Mejora la eficiencia del personal y la calidad del servicio.
- Aumenta la rentabilidad mediante estrategias bien planificadas.
- Posibilita el crecimiento y expansión del negocio.
- Mejora la experiencia del cliente y su fidelización.

#### - Desventajas:

- Requiere alta preparación profesional y constante capacitación.
  - Involucra mucha responsabilidad y presión en la toma de decisiones.
- 
- Puede haber dificultades para coordinar grandes equipos humanos.
  - La gestión deficiente de una sola área puede afectar toda la operación.

Conclusión La dirección hotelera no solo es una carrera profesional con alta demanda, sino también una vocación para quienes desean trabajar en el sector turístico con liderazgo, visión y pasión por el servicio. Si te interesa formar parte de este apasionante mundo, estudiar gestión y dirección hotelera puede ser el primer gran paso hacia una carrera exitosa.



MUNICIPALIDAD DE ANTIGUA GUATEMALA

## LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO

Habiendo cumplido con los requisitos básicos establecidos por la Municipalidad de Antigua Guatemala, se otorga la presente licencia de funcionamiento.

Nombre o Razón Social: JUAN LUIS GOMEZ

Nombre Comercial: DIAMOND DEN HOTEL

RUC: 10456789213

Área: 2500 m<sup>2</sup>

Giro Autorizado: ALOJAMIENTO

Ubicado en: ANTIGUA GUATEMALA 20 CALLE

Expediente: 3051

Duración: INDEFINIDO

Fecha de emisión: 02 de ENERO del 2020

DIAMON DEN, 02 de ENERO del 2025

LESLY

ALCALDE

BELKAM

GERENTE MUNICIPAL





# Elaboración de la razón social y tipo de empresa

## Datos Generales del Hotel

- Nombre comercial: Hotel DIAMONDEN
- Actividad principal: Servicios de hospedaje, alojamiento temporal, turismo y eventos.
- Ubicación estimada: (Puedes especificarla si deseas agregarla a la razón social)

## Razón Social Propuesta

- DIAMONDEN HOSPITALITY S.A. de C.V.
- DIAMONDEN: Marca distintiva del hotel.
- HOSPITALITY: Término internacional que da una imagen más profesional y turística.
- S.A. de C.V.: Sociedad Anónima de Capital Variable. Que obtiene flexibilidad y de poder tener una buena estructura en el área.

## Tipo de Empresa

Sociedad Anónima de Capital Variable (S.A. de C.V.)

Características clave:

- Requiere mínimo 2 socios.
- Capital puede aumentarse o reducirse sin modificar los estatutos.
- Ideal para expansión y atracción de inversionistas.
- Los socios tienen responsabilidad limitada al monto de sus aportaciones.



## Ficha Técnica Resumida

Elemento	Descripción
<b>Razón Social</b>	DIANMONDEN HOSPITALITY S.A. de C.V.
<b>Nombre Comercial</b>	Hotel DIANMONDEN
<b>Tipo de Empresa</b>	Sociedad Anónima de Capital Variable (S.A. de C.V.)
<b>Giro Comercial</b>	Servicios de hospedaje, alojamiento y turismo
<b>Domicilio Fiscal</b>	(Por definir según ubicación del hotel)
<b>RFC (Guatemala)</b>	(A registrar con el SAT una vez constituida la empresa)

## Pasos para su Constitución Formal

- Definir nombre y verificar disponibilidad: Se hace ante la Secretaría de Economía o registro mercantil local.
- Redactar acta constitutiva: Incluye razón social, objeto social, socios, tipo de empresa, capital, etc.
- Firmar ante notario público.
- Inscribirse en el Registro Público de Comercio.
- Registrar ante el SAT o autoridad fiscal para obtener RFC y permisos.
- Registrar el nombre comercial y la marca en la SAT.



## *Nombre Comercial*

1. Servicios que ofrecemos Un hotel puede incluir los siguientes servicios, los cuales deben ser monitoreados para asegurar calidad:

- A. Alojamiento Habitaciones (estándar, suites, ejecutivas, familiares). Limpieza y mantenimiento. Comodidad (camas, climatización, amenidades). Servicio a la habitación (room service).
- B. Alimentos y Bebidas (F&B) Restaurantes (desayuno, almuerzo, cena). Bar y snacks. Servicio de habitaciones (room service). Eventos y banquetes.
- C. Servicios Adicionales Recepción y check-in/check-out. Concierge (información turística, reservas). Spa y bienestar (masajes, gimnasio, piscina). Business center y salas de reuniones. Transporte y valet parking. Wi-Fi y tecnología (TV, apps de hotel).
- D. Experiencia del Cliente Atención personalizada. Resolución de quejas. Programas de fidelización.

2. Control de Calidad en Hoteles Para garantizar la excelencia en los servicios, los hoteles implementan estrategias de control de calidad:

- A. Normas y Certificaciones ISO 9001: Gestión de calidad en servicios. Estrellas (1 a 5): Clasificación según infraestructura y servicios. Auditorías internas y externas: Para evaluar procesos.



- B. Métodos de Evaluación 1. Encuestas de Satisfacción(post-estancia). 2. Mistery Shopper (evaluadores anónimos). 3. Monitorización en tiempo real (quejas, redes sociales). 4. Indicadores Clave (KPIs): Tasa de ocupación. NPS (Net Promoter Score). Tiempo de respuesta en la recepción. Nivel de limpieza (inspecciones).
- C. Mejora Continua Capacitación del personal (hospitalidad, idiomas). Tecnología\*\*: Software de gestión (PMS), chatbots para atención al cliente. Protocolos de limpieza (ej.: estándares post-COVID).

Conclusión El control de calidad en DiamonD Den es un proceso integral que abarca desde la limpieza de las habitaciones hasta la experiencia global del huésped. Mediante normas, evaluaciones y mejora continua, los hoteles pueden mantener altos estándares y destacar en un mercado cada vez más exigente.

Link del organigrama específico:

[https://www.canva.com/design/DAGo13Qb07k/Zi6phymgFQjdoXLrj1i5wg/view?utm\\_content=DAGo13Qb07k&utm\\_campaign=designshare&utm\\_medium=link2&utm\\_source=uniqueLinkId=heefeaе700f](https://www.canva.com/design/DAGo13Qb07k/Zi6phymgFQjdoXLrj1i5wg/view?utm_content=DAGo13Qb07k&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=uniqueLinkId=heefeaе700f)



Nombre empresarial: DiamonDen

- Logo:



Link de la página web:

<https://682d248752c7f.site123.me>



## Planificación General Hotel Diamond Den

### 1. Objetivo General

Ser un hotel reconocido por su excelente servicio, confort y variedad de servicios que satisfagan las necesidades de huéspedes nacionales e internacionales, ofreciendo una experiencia inolvidable en hospedaje, alimentación y entretenimiento.

### 2. Objetivos Específicos

- Brindar alojamiento cómodo, seguro y limpio en todas las habitaciones.
- Ofrecer servicios de alimentación variados y de alta calidad en el restaurante.
- Proporcionar áreas de entretenimiento y descanso para la comodidad de los huéspedes.
- Mantener áreas verdes limpias y atractivas que contribuyan al ambiente del hotel.
- Garantizar atención eficiente, amable y profesional en la recepción (lobby).
- Implementar procesos eficientes de mantenimiento y limpieza en todas las áreas.
- Desarrollar un equipo humano capacitado y motivado para brindar un servicio excepcional.



### 3. Misión

Ofrecer un servicio integral en hospedaje, alimentación, y entretenimiento, garantizando la satisfacción y comodidad de nuestros huéspedes a través de atención personalizada, instalaciones modernas y un ambiente agradable.

### 4. Visión

Ser el hotel líder en la región, reconocido por la calidad de nuestros servicios y la excelencia en la atención al cliente, contribuyendo al desarrollo turístico y económico local.

### 5. Metas

- Corto Plazo (0-6 Meses) Abrir todas las áreas del hotel operativas y capacitar al personal.
- Mediano Plazo (6-12 Meses) Alcanzar una ocupación del 70% y obtener una alta calificación en satisfacción de clientes.
- Largo plazo (1-3 Años) Expandir servicios, mejorar instalaciones y aumentar la cartera de clientes nacionales e internacionales.



## 6. Recursos Necesarios

### Humanos:

- Gerente general
- Coordinadores y personal de cada área: habitaciones, baños, recepción, restaurante, entretenimiento, áreas verdes.
- Personal de limpieza, mantenimiento, seguridad.

### Materiales:

- Mobiliario para habitaciones, baños, lobby, restaurante y áreas comunes.
- Equipos de cocina y alimentos para restaurante.
- Equipos y maquinaria para mantenimiento y limpieza.
- Tecnología para administración y reservas.

### Financieros :

- Presupuesto para compras iniciales, salarios, promoción y mantenimiento.
- Fondo para imprevistos y mejoras.

## 7. Estrategias

- Promocionar el hotel en una página web oficial que presente todos los servicios ofrecidos.
- Capacitar continuamente al personal para garantizar calidad en la atención.
- Crear paquetes promocionales para atraer turistas en diferentes temporadas.
- Mantener altos estándares de higiene y mantenimiento en todas las áreas.
- Usar tecnología para facilitar reservas y administración eficiente.
- Incentivar la comunicación y coordinación entre las áreas para ofrecer un servicio integrado.



## 8. Cronograma General:

### Fecha límite Actividad

05 de junio de 2025 Entrega del proyecto de planificación completa.

15 de junio Capacitación inicial de personal y pruebas de servicio.

30 de junio Puesta en marcha oficial del hotel.

### Fecha límite Actividad

31 de diciembre Evaluación y ajustes basados en la satisfacción de clientes.

## 9. Resumen Ejecutivo:

El Hotel Diamond Den busca posicionarse como un hotel de lujo enfocado en brindar experiencias personalizadas a viajeros exigentes. La planificación considera su ubicación estratégica, infraestructura elegante y un enfoque fuerte en el servicio al cliente.



## 2. Análisis de Situación (FODA)

- Fortalezas:

Instalaciones modernas y de lujo.

Personal altamente capacitado.

Excelente ubicación (especificar si es zona turística, centro financiero, etc.).

Alto nivel de satisfacción del cliente.

- Debilidades:

Costos operativos elevados.

Marca aún poco reconocida a nivel nacional o internacional.

Dependencia del turismo estacional.

- Oportunidades:

Crecimiento del turismo en la región.

Asociaciones con agencias de viajes de lujo.

Tendencia hacia experiencias exclusivas y personalizadas.

- Amenazas:

Competencia creciente en el sector hotelero.

Inestabilidad económica.

Cambios en normativas turísticas o sanitarias.



### 3. Plan de Marketing

#### Identidad de Marca:

- Lema: "Donde el lujo y la tranquilidad se encuentran."
- Segmento objetivo: Ejecutivos, parejas, turistas de alto poder adquisitivo.

#### Acciones:

- Campañas en Instagram y Google Ads.
- Convenios con influencers de turismo y bienestar.
- Promociones de temporada (románticos, wellness, eventos).

#### Distribución:

- Página web con motor de reservas.
- Plataformas como Booking, Expedia, Airbnb Luxe.
- Alianzas con agencias de viajes y operadores de turismo.

### 4. Gestión del Talento Humano

- Plan de formación continua.
- Programas de incentivos y motivación.
- Evaluaciones trimestrales de desempeño.



## DIAMOND DEN HOTEL



## DIVISIÓN DE DEPARTAMENTOS

### Grupo 1: HABITACIONES

Son los espacios privados donde se hospedan los huéspedes. Están diseñadas para ofrecer comodidad, descanso y privacidad. Pueden variar en tamaño y tipo (individual, doble, suite), y generalmente incluyen cama, armario, televisión, escritorio, aire acondicionado y baño privado.

### Grupo 2: BAÑOS (DE HABITACIÓN Y DE VISITAS)

• **Baños de habitación:** Están dentro de cada cuarto y son de uso exclusivo del huésped. Incluyen inodoro, lavamanos, ducha o tina, espejo y artículos de aseo personal (jabón, shampoo, toallas).

• **Baños de visitas:** Se ubican en áreas comunes como el lobby o restaurante. Son de uso general para personas que no están hospedadas o para uso mientras se está fuera de la habitación.



## DIVISIÓN DE DEPARTAMENTOS

### Grupo 3: RECEPCIÓN (LOBBY)

Es el primer punto de contacto entre el huésped y el hotel. Aquí se realiza el check-in, check-out, se atienden preguntas, se dan llaves y se brinda información. El **lobby** también suele contar con sillones y decoración agradable, funcionando como una sala de espera o bienvenida.

### Grupo 4: ÁREA DE RESTAURANTE

Es el espacio donde los huéspedes pueden consumir alimentos y bebidas. Puede incluir servicio a la carta, buffet o bar. Está diseñado para ofrecer una experiencia cómoda y agradable, con mesas, sillas, decoración y personal de atención como meseros y cocineros.

## DIVISIÓN DE DEPARTAMENTOS

### Grupo 5: ÁREA DE ENTRETENIMIENTO Y DESCANSO

Es un espacio diseñado para la recreación y relajación de los huéspedes. Puede incluir salas de juegos, gimnasio, spa, sala de lectura, televisión o incluso cine. Su objetivo es mejorar la experiencia del huésped durante su estadía.

### Grupo 6: ÁREA VERDE

Son los espacios exteriores con vegetación como jardines, patios o parques dentro del hotel. Están destinados al descanso, paseos o eventos al aire libre. Contribuyen a crear un ambiente agradable, natural y relajante para los huéspedes.



**Herramientas tecnológicas** En la gestión moderna de un hotel, y específicamente en el área de habitaciones, la implementación de herramientas tecnológicas es fundamental para optimizar la eficiencia operativa, mejorar la comunicación del equipo y elevar la experiencia del huésped. A continuación, algunas herramientas tecnológicas que se pueden utilizar para el área de habitaciones.

### 1. Trello

es una herramienta de gestión de proyectos basada en tableros, listas y tarjetas. Es ideal para el seguimiento visual del estado de cada habitación y las tareas asociadas. **Creación de Tableros por Área o Tipo de Habitación:** se puede tener un tablero

general de "Gestión de Habitaciones" y dentro de él, listas para diferentes estados como "Habitaciones Ocupadas", "Habitaciones Libres", "Habitaciones Limpias", "Mantenimiento Pendiente", "Registro de entrada Próximo", "Registro de salida Realizado".

**Tarjetas para Cada Habitación:** Cada tarjeta representaría una habitación individual (ejemplo. "Habitación 105"). En cada tarjeta se puede añadir:

- ☒ **Miembros:** Asignar al personal de limpieza o mantenimiento responsable.
- ☒ **Etiquetas:** Para categorizar (ejemplo. "VIP", "Necesita Reparación", "Limpieza Profunda").
- ☒ **Fechas de Vencimiento:** Para indicar la hora límite de limpieza o la fecha de entrada y salida.
- ☒ **Listas de Verificación:** Para las tareas de limpieza estándar (ejemplo. "Limpiar baño", "Hacer camas").
- ☒ **Comentarios:** Para comunicar incidencias o notas importantes al equipo.

### 2. Slack

Slack es una plataforma de comunicación que permite a los equipos comunicarse de forma instantánea a través de canales y mensajes directos.

#### ☒ **Canales Específicos:**

#habitaciones\_limpieza: Para que el personal de limpieza reporte el estado de las habitaciones o solicite suministros.

#habitaciones\_mantenimiento: Para que el personal de mantenimiento reciba solicitudes de reparación o informe sobre el estado de estas.



#reception\_habitaciones: Para que Recepción y el área de Habitaciones coordinen solicitudes especiales de los huéspedes o cambios de habitación de última hora.

#general\_habitaciones: Para anuncios importantes o actualizaciones de procesos.

- ☒ **Mensajes Directos:** Para conversaciones uno a uno entre compañeros o con supervisores.
- ☒ **Compartir Archivos:** se puede compartir imágenes, documentos o reportes rápidamente.
- ☒ **Integraciones:** Slack se integra con Trello y Google Workspace, permitiendo recibir notificaciones en Slack cuando hay actualizaciones en Trello o compartir documentos de Google Drive directamente en los canales.

### **3. Google Workspace**

Google Workspace ofrece un conjunto de herramientas de productividad que son esenciales para la documentación y la planificación.

#### **☒ Google Docs.**

Manuales de Procedimientos: Crear y mantener actualizados los manuales de limpieza, estándares de preparación de habitaciones, protocolos de seguridad, etc. Todos los miembros del equipo pueden acceder y consultar la última versión.

Plantillas: Crear plantillas para reportes de incidentes, solicitudes de mantenimiento específicas o listas de inventario de habitaciones.

#### **☒ Google Sheets**

Programación de Personal: Crear hojas de cálculo para los turnos del personal de limpieza y mantenimiento.

Inventario de Suministros: Llevar un control del inventario de productos de limpieza con alertas para reabastecimiento.

Reportes de Ocupación y Desempeño: Analizar datos sobre la ocupación de habitaciones, tiempos de limpieza promedio, etc.

#### **☒ Google Calendar:**

Programación de Limpiezas Profundas: Agendar limpiezas programadas, inspecciones de control de calidad o mantenimiento preventivo.

Reuniones de Equipo: Coordinar reuniones del personal del área de habitaciones.

#### **☒ Google Drive:**



Almacenamiento centralizado de todos los documentos, imágenes y videos relacionados con la gestión de habitaciones, garantizando que el equipo siempre tenga acceso a la información más reciente y relevante.

#### 4. GitHub

GitHub es más conocido en el desarrollo de software, pero sus principios de control de versiones y colaboración pueden aplicarse de manera innovadora al área de habitaciones, especialmente para la gestión de procedimientos y protocolos.

**Control de Versiones:** Cada vez que se actualiza un procedimiento se realiza un "commit" con una descripción del cambio. Esto permite:

- ☒ Historial de Cambios: Saber quién, cuándo y qué se modificó en un procedimiento.
- ☒ Revertir Cambios: Si una modificación no funciona, se puede volver a una versión anterior del procedimiento.
- ☒ Colaboración en Mejoras: Diferentes miembros del equipo o supervisores pueden sugerir cambios en los procedimientos, que luego son revisados y aprobados.

GitHub garantiza que siempre se esté utilizando la versión más actualizada de los procedimientos, facilita la auditoría de los cambios y promueve una cultura de mejora continua y colaboración en la documentación.

Al implementar estas herramientas de manera estratégica, el área de habitaciones del hotel no solo mejorará su eficiencia operativa, sino que también elevará la calidad del servicio al huésped al asegurar una gestión más ágil y coordinada.



**1. Director General** Supervisa todas las operaciones del hotel. Representa al hotel frente a los propietarios o la cadena hotelera.

**2. Subdirector de operaciones**

Coordina los distintos departamentos operativos (alojamiento, alimentos y bebidas, mantenimiento, etc.).

**3. Director de Ventas y Marketing**

Es el encargado de liderar y coordinar las estrategias comerciales y de marketing de una empresa en este caso hotel.

**4. Jefe(a) de Ama de Llaves**

Es la persona que supervisa y coordina a todo el personal de limpieza y mantenimiento de un hotel.

**5. Coordinador de Eventos y Banquetes**

Persona encargada de planificar, organizar y ejecutar eventos, incluyendo banquetes, eventos corporativos, bodas, etc.

**6. Jefe de Mantenimiento**

Persona encargada de supervisar las tareas de mantenimiento e ingeniería, incluidos los proyectos mecánicos, eléctricos y de plomería en todo el hotel.

**7. Director Financiero**

Persona responsable de la gestión financiera y la supervisión de las operaciones financieras del hotel.



## PUNTOS VARIADOS

### 1. Gestión de proyectos

La gestión de proyectos consiste en **planificar, organizar y supervisar** todas las actividades necesarias para entregar un servicio tecnológico al hotel, asegurando que se cumplan los plazos, el presupuesto y los requisitos de calidad.

**En el contexto de hoteles de lujo**, esto implica:

- ☒ Identificar las necesidades específicas del hotel (por ejemplo, sistemas de domótica, WiFi premium, software de reservas personalizado).
- ☒ Establecer un cronograma claro de implementación.
- ☒ Coordinar con técnicos, proveedores y desarrolladores.
- ☒ Supervisar avances y resolver problemas rápidamente.

Ejemplo: Instalar un sistema de control inteligente de iluminación en todas las suites, dentro de 3 semanas.

### 2. Trato con el cliente

El trato con el cliente se refiere a cómo se **comunica y gestiona la relación con el hotel** durante todo el proyecto.

**Claves en el trato con hoteles de lujo:**

- ☒ **Comunicación profesional y constante:** Reuniones periódicas, informes de avance.
- ☒ **Personalización del servicio:** Cada hotel tiene necesidades únicas según su categoría, ubicación y estilo.
- ☒ **Atención a los detalles:** Se espera excelencia en cada aspecto del trato.
- ☒ **Resolución rápida de problemas:** Se prioriza mantener la confianza del cliente.

Ejemplo: Asignar un gestor de cuenta exclusivo para cada hotel, disponible 24/7.

### 3. Entregas

Las entregas son los **productos o servicios finales** que se le entregan al hotel al terminar una fase del proyecto o el proyecto completo.

Pueden incluir:

- ☒ Instalaciones tecnológicas (hardware, software, redes).
- ☒ Manuales de uso.
- ☒ Capacitaciones al personal del hotel.
- ☒ Documentación técnica y certificados de garantía.

**Características clave:**

- ☒ Se deben hacer de forma ordenada y profesional.
- ☒ Deben cumplir exactamente con lo acordado.
- ☒ Se entregan con documentación y soporte técnico si es necesario.



Ejemplo: Entregar una app personalizada para huéspedes, con guía de uso para el personal del front desk.

#### 4. Revisiones

Las revisiones son las **etapas de control de calidad**, donde se evalúa si el servicio o producto cumple con los requerimientos del cliente.

Hay dos tipos:

- Internas:** El equipo de la empresa revisa antes de presentar al cliente.
- Con el cliente:** Se hace una demostración o prueba para que el hotel dé su aprobación o solicite ajustes.

**Importancia:**

- Aseguran que el producto sea funcional, estético y adaptado al entorno de lujo.
- Permiten detectar errores o mejoras antes de la entrega final.

### Control de Calidad en Diamond Den

El control de calidad en un hotel es fundamental para garantizar la satisfacción de los huéspedes, mantener altos estándares de servicio y asegurar la rentabilidad del negocio. Un hotel ofrece múltiples servicios, y cada uno debe ser evaluado y mejorado constantemente.



# INTEGRANTES DEL GRUPO 1

## ALUMNOS

Keren Abigail Coloma Ruiz	1990-24-17122
Henry Neftalí Chunchún Yol	1990-24-17393
Naydelin Aracely Cúmez Xocop	1990-24-16676
Arnold Ottoniel Quetzalcóatl Teleguario Tococh	1990-24-23120
Oscar Manolo Felipe Chis	1990-24-22372
Yoselin Beatriz Ajcú Cajtí	1990-24-17590

## NO. CARNÉ

05 de Junio 2025



## INDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
REQUISITOS LEGALES .....	4
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE HABITACIONES .....	6
ESTIMACIÓN DE COSTOS DE IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DE LAS HABITACIONES .....	7
INVENTARIO Y CRONOGRAMA DE REPOSICIÓN DE MATERIALES .....	11
ESTRATEGIA DE MARKETING .....	12
CONCLUSIÓN.....	14
RECOMENDACIONES.....	15
BIBLIOGRAFÍA.....	16



1

## INTRODUCCIÓN

El Hotel DiamondDen se concibe como un espacio de alojamiento que ofrece confort, funcionalidad y experiencias agradables para los huéspedes, respaldado por un equipo multidisciplinario conformado por personas responsables de diferentes áreas operativas del hotel, como habitaciones, recepción, baños, restaurante, entretenimiento y áreas verdes. Cada equipo por medio de su coordinador participa en el consejo directivo general encargado de la toma de decisiones estratégicas del proyecto.

En este informe se expone una propuesta innovadora en el ámbito hotelero que busca representar de manera estructurada y realista el funcionamiento interno de una empresa dedicada a la hospitalidad, este proyecto tiene como objetivo aplicar los conocimientos adquiridos en el área de procesos administrativos, simulando la constitución, organización y gestión de un hotel eficiente.

La planificación y administración eficiente de los recursos son pilares fundamentales para el éxito de cualquier organización. Dentro del sector hotelero, donde la competencia es cada vez mas intensa y las expectativas de los clientes evolucionan constantemente, contar con una estrategia administrativa bien estructurada se convierte en un factor determinante para la sostenibilidad del negocio. La adecuada gestión de los recursos no solo influye en la rentabilidad del hotel, sino que también impacta directamente en la satisfacción y fidelización de los huéspedes.

El presente trabajo desarrolla íntegramente el proyecto “Hotel Diamond Den”, enfocado en la aplicación de las fases del proceso administrativo: planeación, organización, dirección, y control. Estas cuatro etapas permiten la optimización de recursos y la prestación de un servicio de calidad. A través de este caso práctico, se propone una solución realista, estructurada y alineada con los principios administrativos, con un énfasis particular en el área de habitaciones, elemento clave en la experiencia del cliente.

Posteriormente, la fase de organización permite estructurar los recursos del hotel de manera óptima. Esto implica la correcta distribución de funciones y responsabilidades dentro del equipo de trabajo, la determinación de procesos



2

operativos y la implementación de herramientas tecnológicas para mejorar la eficiencia en la gestión interna. La organización del personal, la asignación de tareas y la capacitación de los empleados son elementos esenciales para garantizar un servicio de alta calidad.

La dirección, como tercera etapa del proceso administrativo, se centra en la ejecución y supervisión de las estrategias planteadas. En esta fase, se enfatiza la importancia del liderazgo dentro del equipo de trabajo, promoviendo un ambiente colaborativo y motivador. A través de una gestión efectiva, se busca potenciar el rendimiento de los empleados, asegurando que cada miembro del equipo contribuya activamente al cumplimiento de los objetivos del hotel. Además, se fomenta una cultura organizacional basada en la mejora continua y la adaptación a los cambios del mercado.

Finalmente, la fase del control permite evaluar el desempeño del hotel y garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos. Para ello, se utilizan indicadores clave que miden la eficiencia operativa, la satisfacción del cliente y la rentabilidad del negocio. Asimismo, se implementan estrategias de mejora para optimizar los procesos y corregir posibles desviaciones en la ejecución del plan estratégico.

Asimismo, este trabajo destaca la importancia de una gestión hotelera orientada a la satisfacción del cliente y la optimización de recursos, buscando un equilibrio entre rentabilidad y calidad en el servicio. En un entorno de alta competitividad, la correcta aplicación del proceso administrativo no solo garantiza la sostenibilidad del negocio, sino que también permite a los hoteles diferenciarse dentro del mercado y fortalecer su posicionamiento. El presente trabajo sobre el proyecto "Hotel Diamond Den" proporciona un enfoque detallado sobre como la planificación y administración de recursos pueden ser clave para el éxito en el sector hotelero. Al aplicar los principios administrativos de manera estructurada, se logra un modelo de gestión eficiente que responde tanto a las necesidades del negocio como a las expectativas de los clientes. La combinación de estrategias definidas, tecnología avanzada y un equipo de trabajo comprometido constituye la base para la excelencia en la operación de un hotel moderno y competitivo.



3





## REQUISITOS LEGALES

Para operar un hotel en Guatemala, es indispensable cumplir con una serie de requisitos legales y normativas establecidas por entidades gubernamentales. Estos requisitos garantizan la legalidad del negocio, la seguridad de los huéspedes y la calidad de los servicios prestados.

### 1. Registro Mercantil y SAT

Inscripción del nombre del hotel en el Registro Mercantil.

Obtención del Número de Identificación Tributaria (NIT) ante la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT).

Emisión de facturación autorizada por SAT.

### 2. Licencias Municipales

Solicitud de licencia de funcionamiento otorgada por la municipalidad local.

Cumplimiento con los requisitos de zonificación, uso de suelo y normas de construcción vigentes.

### 3. Licencia Sanitaria y Ambiental

Autorización sanitaria emitida por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS), que garantice condiciones higiénico-sanitarias.

Licencia ambiental extendida por el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales (MARN)

### 4. Autorización del Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT)

Registro del hotel como establecimiento turístico ante INGUAT.

Cumplimiento con los estándares de calidad establecidos por esta entidad.

Clasificación por estrellas según servicios ofrecidos.

### 5. Normativas laborales

Inscripción del personal en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS)

Cumplimiento de derechos laborales: salarios mínimos, jornadas laborales, descansos y prestaciones.

### 6. Seguridad y Protección Civil

Instalación de sistemas contra incendios y salidas de emergencias, de acuerdo con la normativa nacional.

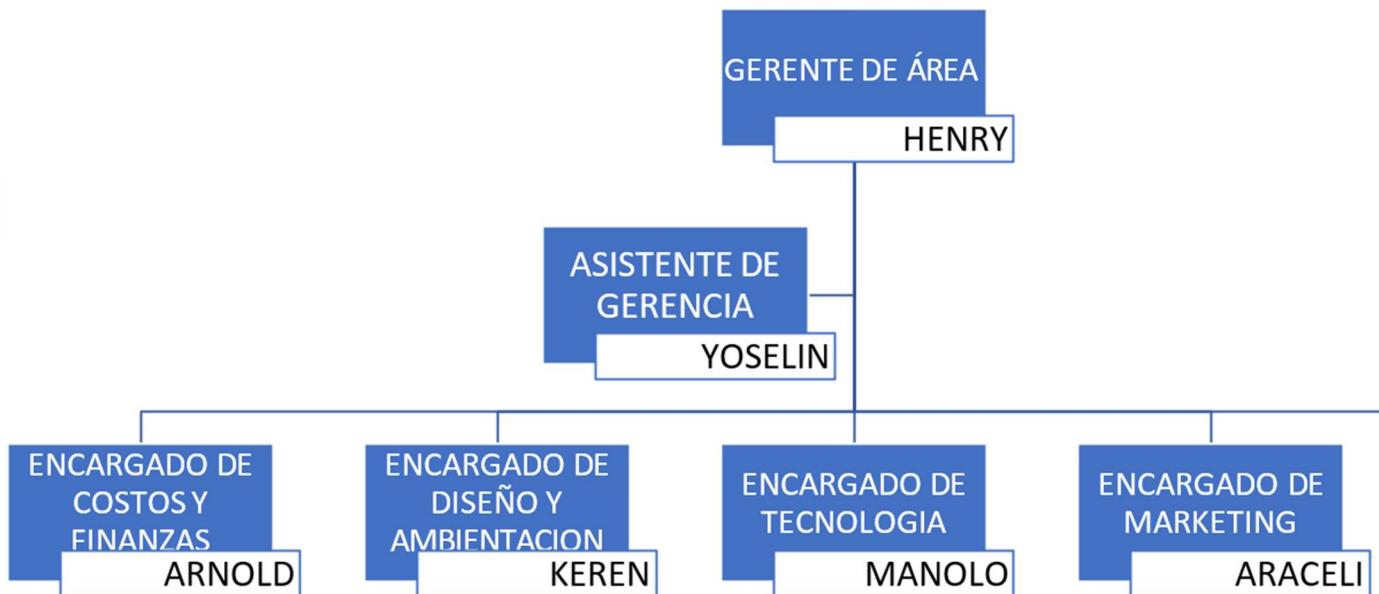


# **TEMA ASIGNADO: AREA DE HABITACIONES.**



6

## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE HABITACIONES



- **GERENTE DE ÁREA DE HABITACIONES**

Lidera y representa al grupo ante el consejo directivo.  
Supervisa la entrega y calidad del trabajo de todo el equipo.  
Valida documentos, propuestas y diseño general del área.

- **ASISTENTE DE GERENCIA**

Apoya en la coordinación interna del grupo.  
Supervisa avances y cumplimiento de tareas.  
Ayuda en la redacción del informe.

- **ENCARGADO DE COSTOS Y FINANZAS**

Estima costos de implementación y operación.  
Diseña un presupuesto detallado del área  
Organiza el inventario y cronograma de reposición de materiales

- **ENCARGADO DE DISEÑO Y AMBIENTACION**

Elabora la propuesta visual de las habitaciones.  
Selecciona colores, mobiliario, distribución para cada habitación.  
Diseña representaciones graficas del área.



7

- **ENCARGADO DE TECNOLOGIA**  
Apoya en la parte técnica de la página web.  
Mantenimiento de la página web.  
Propone soluciones tecnológicas para mejorar la experiencia del huésped.
  
- **ENCARGADO DE MARKETING**  
Diseña los servicios incluidos, detalles que mejoren la experiencia del cliente en las habitaciones.  
Propone estrategias para destacar las habitaciones del hotel.
  
- **SUPERVISOR DE LIMPIEZA**  
Diseña cronogramas de limpieza y define protocolos.  
Coordina el mantenimiento de las habitaciones.  
Establece materiales necesarios para la limpieza.
  
- **OBJETIVOS DEL PROYECTO**  
Diseñar habitaciones funcionales, cómodas y modernas, que garanticen la satisfacción del huésped.  
Establecer un diseño atractivo y funcional.  
Incorporar tecnología para mejorar la experiencia del huésped.  
Estimar costos y requerimientos financieros del área.  
Garantizar el cumplimiento de los estándares propuestos de cada habitación.

## ESTIMACIÓN DE COSTOS DE IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DE LAS HABITACIONES

Estimación de Costos de Implementación por cada habitación	
Habitación	Costo
Individual	Q72,000 – Q125,000
Doble	Q93,000 – Q155,000
Familiar	Q143,000 – Q230,000
Suite	Q165,000 – Q355,000

Estimación de Costos Operacionales (Mensual) (Por Habitación)	
Directos	Indirectos
Q2,600 – Q5,200	Q680 – Q1,800

Estimación de precios de hospedaje (Por noche)
--



Habitación	Precio
Individual	Q600 – Q1,000
Doble	Q800 – Q1,200
Familiar	Q1,200 – Q1,800
Suite	Q1,800 – Q3,000

#### Presupuesto Detallado de cada Habitación y Operación

<b>Habitación Individual</b>	
<b>Mobiliario y Tecnología</b>	
Cama Queen + colchón	Q10,000
Mesitas de noche	Q750
Escritorio + silla	Q2,500
TV pantalla plana	Q3,500
Armario modular	Q6,000
Lámparas LED decorativas	Q1,200
Cortinas blackout	Q1,200
Cerradura digital	Q1,500
<b>Baño</b>	
Inodoro suspendido	Q4,000
Lavamanos + mueble	Q2,500
Grifería moderna	Q1,000
Ducha tipo lluvia + mampara vidrio	Q4,500
Revestimiento de porcelano	Q4,000
Espejo LED	Q800
Iluminación y extractor	Q1,000
<b>Mano de Obra y acabados</b>	
Instalación eléctrica	Q5,000
Instalación de sanitarios	Q3,000
Pintura y detalles	Q3,500
<b>Total</b>	<b>Q55,950</b>

<b>Habitación Doble</b>	
<b>Mobiliario y Tecnología</b>	
Cama King + colchón	Q12,000
Mesitas de noche x2	Q1,500
Escritorio amplio + silla	Q3,000
TV Smart	Q5,500
Sofá pequeño	Q1,800
Armario Grande	Q8,000
Iluminación LED	Q2,500
Cortinas blackout	Q1,500
Cerradura digital	Q1,500
<b>Baño</b>	
Inodoro suspendido	Q4,000



Lavamanos + mueble	Q3,500
Grifería moderna	Q1,200
Ducha grande tipo lluvia + mampara vidrio	Q5,500
Revestimiento de porcelano	Q6,500
Espejo LED	Q800
Iluminación y extractor	Q1,000
<b>Mano de Obra y acabados</b>	
Instalación eléctrica	Q5,500
Instalación de sanitarios	Q4,500
Pintura y detalles	Q4,000
<b>Total</b>	<b>Q73,800</b>

<b>Habitación Familiar</b>	
<b>Mobiliario y Tecnología</b>	
Cama King + colchón	Q10,000
2 Camas individuales	Q8,000
Mesitas de noche x4	Q3,000
Escrivtorio + sillas	Q3,000
TV Smart	Q5,000
Armario Grande	Q8,000
Lámparas LED decorativas	Q4,000
Cortinas blackout	Q2,000
Cerradura digital	Q1,500
<b>Baño</b>	
Inodoro suspendido	Q4,000
Lavamanos doble + mueble amplio	Q6,500
Grifería moderna	Q1,500
Ducha Grande + mampara vidrio	Q6,000
Revestimiento de porcelano	Q7,500
Espejo LED	Q1,500
Iluminación y extractor	Q1,200
<b>Mano de Obra y acabados</b>	
Instalación eléctrica	Q7,000
Instalación de sanitarios	Q6,000
Pintura y detalles	Q5,000
<b>Total</b>	<b>Q90,700</b>

<b>Habitación Suite</b>	
<b>Mobiliario y Tecnología</b>	
Cama King premium + colchón	Q15,000
Mesitas de noche + lampara de diseño	Q3,000
TV Smart	Q6,000
Armario empotrado	Q9,000
Lámparas LED decorativas	Q4,200
Cortinas motorizadas	Q1,200



10

Cerradura digital	Q1,500
<b>Baño</b>	
Inodoro diseño moderno	Q4,500
Lavamanos doble + mueble suspendido	Q7,500
Grifería de lujo	Q2,500
Ducha grande tipo walk-in + mampara	Q8,500
Tina de baño	Q13,000
Revestimiento premium	Q12,000
Espejo LED largo	Q1,500
Iluminación y extractor	Q3,000
<b>Mano de Obra y acabados</b>	
Instalación eléctrica	Q10,000
Instalación de sanitarios	Q7,000
Pintura y detalles	Q6,000
<b>Sala de Estar</b>	
Sofá moderno o Sofá cama	Q6,000
Mueble TV bajo + Tv adicional	Q6,000
Escritorio moderno + silla	Q3,000
Minibar	Q8,000
<b>Total</b>	<b>Q138,400</b>

Operaciones			
Directos		Indirectos	
Rreposicion de consumibles	Q1,200	Marketing y reservas	Q400
Servicios Públicos	Q1,500	Servicios administrativos	Q250
Limpieza y mantenimiento	Q2,300	Seguros	Q300
		Capacitación y bienestar	Q150
		Servicios Generales	Q500
		Impuestos y licencias	Q200
<b>Total</b>	<b>Q5,000</b>	<b>Total</b>	<b>Q1,800</b>



## INVENTARIO Y CRONOGRAMA DE REPOSICIÓN DE MATERIALES

### INVENTARIO

- Jabón de manos
- Shampoo
- Acondicionador
- Gel de ducha
- Loción corporal
- Papel higiénico
- Bolsas higiénicas o de basura en cesto
- Gorra de baño
- Pañuelos faciales
- Kit dental
- Kit de afeitar
- Kit de costura / lustrador de calzado
- Fundas de almohadas
- Colcha o cobertor decorativo
- Protector de colchón
- Almohadas
- Toalla de cuerpo
- Toalla de manos
- Toalla facial
- Alfombra de baño
- Toalla para piscina/spa
- Agua embotellada
- Café instantáneo / café molido
- Té
- Azúcar y edulcorantes
- Vasos de cartón o cerámica limpios
- Cucharitas
- Galletas/snacks
- Bolsas de basura
- Productos desinfectantes
- Filtros de cafetera
- Desodorante ambiental
- Reposición de papel y servilletas

### CRONOGRAMA DE REPOSICIÓN DE MATERIALES

Categoría	Detalles	Frecuencia
Baño	Jabón, shampoo, papel higiénico, bolsas, etc.	Diario/ por huésped
Dormitorio	Sábanas, fundas, almohadas limpias, etc.	Entre huéspedes
Cortesía	Agua, café, té, vasos, galletas, etc.	Diario o por huésped
Textiles	Toallas de cuerpo, manos y rostro, etc.	Diario o por huésped
Otros	Bolsas de basura, vasos descartables, etc.	Diario



## ESTRATEGIA DE MARKETING

### Definición del Público Objetivo:

Este pilar fundamental implica la identificación y comprensión profunda de los huéspedes ideales del Hotel Diamond. Se trata de conocer sus características poblacionales, como edad e ingresos, así como sus perfiles, que incluyen intereses, estilo de vida y motivaciones de viaje. Al entender qué los impulsa a elegir un alojamiento, el hotel puede personalizar sus mensajes y canales de marketing. Esto asegura que los recursos se dirijan eficientemente a las personas con mayor probabilidad de convertirse en clientes.

- El Hotel Diamond se enfoca primordialmente en viajeros de negocios que buscan eficiencia y conectividad avanzada, y en familias que desean comodidad y entretenimiento para niños durante sus vacaciones.

### Identificación de los Puntos de Venta Únicos del Hotel:

Esta fase se centra en determinar qué elementos hacen que el Hotel Diamond se distinga y sea superior a su competencia. Los puntos de venta únicos pueden derivarse de características físicas, como su ubicación privilegiada, un diseño arquitectónico particular o comodidades exclusivas. También pueden residir en servicios excepcionales, como una atención personalizada inigualable o una oferta gastronómica distintiva. Identificar estos puntos permite al hotel destacar en un mercado saturado, articulando una propuesta de valor clara que motive a los huéspedes a elegir Diamond por encima de otras opciones.

- El Hotel Diamond se distingue por su ubicación estratégica que permite rápido acceso a centros empresariales y atracciones familiares, además de ofrecer una plataforma tecnológica en habitaciones optimizada para el trabajo remoto.

### Desarrollo de una Estrategia de Branding:

La estrategia de branding define la esencia del Hotel Diamond, su personalidad, sus valores fundamentales y el tono de comunicación que desea proyectar. Este proceso abarca elementos visuales como el logo, la paleta de colores y la tipografía, así como el estilo general de todos los mensajes.

- La marca Hotel Diamond se construirá sobre la elegancia moderna y el servicio personalizado, transmitiendo una sensación de lujo accesible y confiabilidad a través de su logo minimalista y tonos azules corporativos.



## Planificación de Canales de Marketing:

Este punto estratégico implica decidir dónde y cómo se promocionará el Hotel Diamond para alcanzar de manera óptima al público objetivo. La planificación considera una combinación de canales digitales, que pueden incluir redes sociales. Asimismo, se evalúan canales tradicionales como las relaciones públicas, la participación en eventos y ferias de turismo, y la publicidad impresa. Una selección adecuada de canales garantiza que el mensaje del hotel llegue a la audiencia correcta a través de los medios que más se utilizan, maximizando así la visibilidad y el alcance de las campañas.

- Para alcanzar a su público, el Hotel Diamond utilizará principalmente publicidad digital y Google Ads para búsquedas de alojamiento en la zona.

## Creación de Ideas para Campañas de Marketing:

Este proceso se enfoca en el diseño de iniciativas específicas destinadas a atraer huéspedes, promover ofertas especiales o destacar eventos. Las campañas pueden manifestarse como paquetes vacacionales temáticos, descuentos por reservas anticipadas, la organización de eventos exclusivos dentro del hotel, la implementación de programas de lealtad para huéspedes recurrentes o colaboraciones estratégicas con empresas y atracciones locales.

- Se lanzará la campaña "Diamond Business Stay", que incluye desayuno ejecutivo y acceso a sala de reuniones por una tarifa especial y el "Paquete Familiar Diamond", con actividades infantiles y descuentos en atracciones locales.

## Elaboración del Presupuesto de Marketing:

El presupuesto de marketing implica la asignación estratégica de recursos financieros a cada una de las actividades y canales de marketing definidos. Consiste en determinar la inversión total y cómo se distribuirá de manera efectiva entre las diferentes campañas, plataformas digitales y acciones promocionales. Una gestión presupuestaria eficiente es crucial para garantizar que los esfuerzos de marketing sean sostenibles.

- El 60% del presupuesto de marketing se asignará a publicidad digital (Google Ads y redes sociales), el 25% a colaboraciones con OTAs y el 15% restante a relaciones públicas y eventos locales.



## CONCLUSIÓN

El desarrollo del área de habitaciones del “Hotel Diamond Den” ha sido clave para integrar los principios del proceso administrativo con una visión estratégica e innovadora. A través de una planificación detallada, se han definido objetivos claros que responden a las expectativas de confort, funcionalidad y modernidad que buscan los huéspedes. La correcta organización del equipo, con funciones bien delimitadas, ha permitido abordar aspectos esenciales como la implementación de tecnología, el diseño óptimo de los espacios, la gestión de limpieza y la administración financiera, asegurando un enfoque integral para maximizar la eficiencia operativa.

Además, se han identificado herramientas digitales fundamentales para optimizar la gestión de reservas, automatizar procesos internos y mejorar la experiencia del cliente. Se han desarrollado estrategias de marketing dirigidas al público objetivo, enfocadas en diferenciar la oferta del hotel dentro de un mercado altamente competitivo. La implementación de controles de calidad rigurosos, inventarios estructurados y cronogramas de reposición refuerzan el compromiso con la excelencia y la satisfacción del huésped.

Este proyecto demuestra cómo una correcta aplicación del proceso administrativo puede transformar una idea en un modelo de negocio hotelero viable, rentable y sostenible. La planificación estratégica, la organización eficiente, la dirección efectiva y los mecanismos de control han sido determinantes para consolidar el área de habitaciones como un pilar fundamental en la operación del hotel. La combinación de tecnología, gestión estructurada y enfoque en la experiencia del usuario permite que “Hotel Diamond Den” se posicione como un referente a la industria, ofreciendo un servicio innovador y de alta calidad que supera las expectativas del cliente.



## RECOMENDACIONES

- Evaluar cada 6 meses el estado de las habitaciones para garantizar que mantengan los estándares de confort, funcionalidad y estética.
- Invertir en herramientas tecnológicas innovadoras para mejorar la experiencia del huésped y la eficiencia del personal operativo.
- Continuar con capacitaciones enfocadas en atención al cliente, limpieza profesional y uso de herramientas digitales.
- Implementar un sistema de análisis continuo de ocupación, satisfacción y quejas para tomar decisiones basadas en datos.
- Evaluar la posibilidad de incluir nuevas experiencias o servicios complementarios en el área de habitaciones, como paquetes temáticos, domótica avanzada o propuestas eco-friendly.
- Centrar el hotel a cierto público y no intentar abarcar todo, se podría retirar las habitaciones familiares y solo dejar las habitaciones individuales, dobles y suite, ya que las familias no suelen frecuentar hoteles lujosos. Si se llega a dar el caso la habitación suite sería suficiente.
- Para la realización del presupuesto de las habitaciones e inventario se utilizaron datos aproximados, es recomendable visitar tiendas físicas o virtuales para realizar el presupuesto de forma más exacto. De esta forma se puede llegar a acuerdos que reduzcan los costos del hotel, o puede que los costos sean mayores y se opte por un diseño diferente para las habitaciones.



## BIBLIOGRAFÍA

- Chiavenato, Idalberto. *Administración: teoría, proceso y práctica*. McGraw-Hill, 2011.
- Robbins, Stephen P., y Coulter, Mary. *Administración*. Pearson Educación, 2020.
- Kotler, Philip, Bowen, John T., y Makens, James C. *Marketing para hospitalidad y turismo*. Pearson, 2016.
- Organización Internacional de Normalización (ISO). *Norma ISO 9001:2015 – Sistemas de gestión de calidad*.
- Sitios web oficiales de herramientas mencionadas:  
<https://trello.com>  
<https://slack.com>  
<https://workspace.google.com>  
<https://github.com>