



# Directrices para reportar datos





## Directrices para reportar datos

Las directrices para reportar datos de STR fueron desarrolladas y evolucionan para alinearse con el Sistema Uniforme de Cuentas para la Industria de Hotelera (USALI), actualmente en su onceava edición revisada.

Las directrices están en conformidad con USALI en la medida de lo posible, con el espíritu y la intención de mantener las mejores prácticas normativas y la consistencia de los datos de rendimiento.

En esta versión actual, STR ha dado claridad adicional sobre “No-shows”, días parciales y “Uso diario” de habitaciones en las páginas 3-5.

Si tiene cualquier pregunta o requiere apoyo adicional, por favor contáctenos en [support@str.com](mailto:support@str.com) o [hotelinfo@str.com](mailto:hotelinfo@str.com)



# Reportar ingresos por habitaciones

Solo los ingresos generados del alquiler de habitaciones para huéspedes deben ser incluidos en las cifras de ingresos por habitaciones reportadas a STR.

Los ingresos provenientes de alimentos y bebidas y otras fuentes, incluyendo los componentes de “ingresos no relacionados a habitaciones” en los precios de paquete, deben excluirse de los ingresos por habitaciones reportados a STR. Los ingresos por habitaciones reportados a STR deben ser el neto de descuentos, prestaciones, recargos e impuestos. Los detalles específicos de lo que debe incluirse y excluirse de los ingresos por habitaciones reportados a STR se muestran a continuación.

STR rastrea los alimentos, bebidas y otros ingresos para hoteles que participan en el programa de segmentación de STR (ver definiciones de segmentación).



Incluye:

#### “No-shows”

Los ingresos derivados de un huésped individual o un grupo de huéspedes que han garantizado pago de forma individual para reservar una habitación, pero no han cancelado la reservación antes de llegar a ocupado la habitación. Las habitaciones no-show no cuentan como habitaciones vendidas.

Nota: la ejecución de la política de No-show garantizados (GNS) puede ser discrecional y basada en la buena voluntad o la lealtad del huésped. El cumplimiento de la política GNS generalmente se debe a la habilidad limitada del hotel/activo para revender la habitación garantizada en una “ventana de reservación” no existente.

Para mayor claridad, el ingreso proveniente por deserción del grupo (cancelación) y la cancelación de los huéspedes después de la fecha de corte/multa y antes de la llegada se incluye en las Tarifas de deserción y tarifas de cancelación dentro de ingresos diversos (Anexo 4) y no dentro de Ingresos por habitaciones u otros ingresos por habitaciones.

#### Recargos y cargos de servicio (la propiedad actúa como principal)

Estos cargos generalmente incluyen cualquier cargo obligatorio, tradicional, no discrecional o de otra índole añadido automáticamente a la cuenta de un cliente, con respecto al servicio o uso de una amenidad en la que un cliente no tiene la discreción o habilidad de “excluir” (particularmente común en las regiones de Medio Oriente y Asia Pacífico).<sup>1</sup> Estos cargos típicamente incluyen un cargo de servicio obligatorio, o un cargo de limpieza de la habitación del huésped. Los cargos son obligatorios y no requieren ser pasados a un tercero (p.ej. empleado o agencia gubernamental).<sup>2</sup> Para la consistencia de reportes y evaluaciones comparativas, el monto cargado por el servicio entero, en su moneda correspondiente, debe ser incluido en Ingresos por habitaciones y reportado a STR.

#### Ingresos de día parcial y “uso diario”

<sup>1</sup>ver pp. 4 y 5 para guía sobre su tratamiento y asignación

#### Habitaciones con mascotas o para fumadores

Se reportan como cualquier otro “tipo de habitación” (playa/vista escénica, suite, piso elevado, piso/nivel de conserje).

Nota: las tarifas por fumar y por mascotas que se cobran como multa, limpieza o daños se reportan en Ingresos diversos (Anexo 4). Consulte las Exclusiones de las Cifras de ingresos por habitaciones: Tarifas por fumar y por mascotas.

#### Tarifas por early/late check out Alquiler de camas extras/cunas



Excluye:

#### Tarifas de Resorts

Las tarifas de resort no son parte de los cargos de ingresos por habitaciones, y no deben ser incluidas en las cifras de ingresos por habitaciones/otros ingresos por habitaciones reportadas a STR. Las tarifas de resorts deben ser incluidas en Ingresos diversos (Anexo 4).

#### Comisiones y Tarifas: Grupo

Cuando la parte contratante recibe directamente un descuento o una comisión como resultado del contrato con el hotel, en el caso en que el análisis bruto versus neto indique un reporte neto, el hotel debe registrar el descuento/comisión como un contra ingreso (una reducción de ingreso). Consulte Bruto versus Neto, USALI Parte V, página 340.

Cuando como resultado del acuerdo contractual, el hotel (la parte que impone las normas) debe realizar un pago a un tercero no relacionado, donde el análisis bruto versus neto indique un reporte bruto, el pago debe registrarse como parte de Comisiones y Tarifas - Gasto grupal. Consulte Bruto versus Neto, USALI Parte V, página 340.

#### Reembolsos relacionados a productos o servicios

Los reembolsos debidos a problemas con productos o servicios son una reducción de los ingresos por habitaciones.

#### La deserción de grupos (cancelación) y cancelación de huéspedes pasajeros

Las tarifas recibidas debido a cancelaciones (generalmente depósitos por adelantado para reuniones, convenciones, grupos, bloques de habitaciones para invitados, etc.) deben ser excluidas de los ingresos por habitaciones reportados a STR.

Para mayor claridad, el ingreso proveniente por deserción del grupo (cancelación) y la cancelación de los huéspedes después de la fecha de corte se incluyen en las Tarifas de deserción y Tarifas de cancelación dentro de Ingresos diversos (Anexo 4) y no dentro de Ingresos por habitaciones u Otros ingresos por habitaciones.

#### Tarifas de alimentos, bebidas y auxiliares

Incluidas en precios de paquetes o en hoteles todo incluido (p.ej. estacionamiento, transporte, internet o golf/spa).

#### Tarifas por mascota o fumar

Se cobran como multa, limpieza o daños y se reportan en Ingresos diversos (Anexo 4).

#### Recargos, cargos de servicio, propinas (la propiedad actúa como agente).

Se cobran como multa, limpieza o daños y se reportan en Ingresos diversos (Anexo 4).

#### Propinas

Una propina es generalmente un monto discrecional que se añade a una cuenta o que el cliente le deja directamente a un empleado. Las propinas son retenidas generalmente por el empleado al momento de la transacción si son en efectivo, o pagadas por el empleador, quien actúa como fiduciario de los empleados, en el caso de que dichas propinas sean cobradas. Una propina no es un ingreso para la propiedad. Se trata como ingresos que van directamente a la mano del empleado.

#### Impuestos y recargos obligatorios del gobierno

<sup>1</sup> Ver Sistema Uniforme de Cuentas para la Industria Hotelera; página 12.

<sup>2</sup> Ver Sistema Uniforme de Cuentas para la Industria Hotelera; páginas 351-352.



# Ingreso por habitaciones adicionales, notas de asignación/reporte

En lo concerniente a incluir o excluir cargos de servicio al reportar otros ingresos por habitaciones:

Cuando se actúa como **principal**, el monto completo de los cargos de servicios será incluido solo si:

1) Las tarifas/cargos son obligatorios, tradicionales, no discrecionales y automáticamente añadidos a la cuenta del cliente, y el cliente no tiene discreción o la habilidad de “excluir”, y

2) El hotel puede cobrar los cargos para su propio beneficio (es decir, no requiere pasar los cargos cobrados a un tercero).

Cuando se actúa como un agente de servicios, los cargos se excluyen de los otros ingresos por habitaciones.

Si tiene preguntas sobre el tema, por favor envíenos un correo a [hotelfinfo@str.com](mailto:hotelfinfo@str.com) (fuera de Norteamérica) o [support@str.com](mailto:support@str.com) (Norteamérica).

## Mayoristas, eChannel, agencias de viaje en línea (OTAs) y/o tarifas en internet

Los ingresos por habitaciones netos (no brutos) de los mayoristas y las tarifas de internet “pague cuando reserve” deben ser reportados a STR.

Los ingresos por habitaciones brutos (no netos) deben ser reportados a STR para las tarifas de internet “pague después”, similar a como sucede con las agencias de viaje tradicionales. Las comisiones en estos ingresos brutos son registradas como un gasto en el departamento de habitaciones.

## Precios de paquetes

Solo la porción de ingresos por habitaciones de los precios de paquetes debe reportarse a STR. Para identificar el componente de ingresos por habitaciones en los precios de paquete, el valor razonable de mercado de cada ítem del paquete debe ser determinado. El porcentaje de ingresos por habitaciones del valor razonable del mercado debe entonces ser aplicado al precio del paquete para calcular la cifra de ingresos por habitaciones reportada a STR.

## Canjes de programas de lealtad y recompensas

El promedio conservador de las tarifas prevalentes para acomodaciones similares en el hotel, o como estén definidas por los estándares de tarifas establecidos por la marca/cadena.

Existen dos opciones de mejores prácticas para registrar los canjes de programas de lealtad o recompensas:

- 1) Solo registrar los ingresos de canje/recompensas en el total de fin de mes (p.ej. el total para el mes de enero).
- 2) Se debe tener cuidado al reportar ingresos semanales y diarios de canje/recompensas. Los ingresos no deben reportarse un día a la semana, sino deben ser divididos/asignados a lo largo de todos los días de la semana (es decir, día 1 a 7).

## Ejemplo:

Un paquete de spa que consiste de una habitación de huésped por una noche, cuatro comidas y el uso de las instalaciones de spa de la propiedad a un precio todo incluido de \$240, antes de impuestos, propinas o cargos de servicio. A pesar de que el valor razonable de mercado del paquete es \$320, solo la cantidad de \$240 aparecerá en la cuenta del huésped, más los impuestos de ventas, indirectos y de ocupación hotelera según apliquen a cada categoría de ingresos. La propiedad computa las asignaciones departamentales de los \$240 del precio de venta como sigue:

Cuando las propiedades suministran alimentos y/o bebidas incidentales (gratis) a un huésped, o cuando el huésped no puede excluirse de un programa de alimentación, o cuando las comidas son suministradas como parte de una empresa franquiciada o un estándar de marca, el costo del ítem de alimentos y/o bebida es cargado al departamento de habitaciones y no deben hacerse asignaciones de ingresos al departamento de alimentos y bebidas.

## Promociones de mercadeo

Los ingresos por habitaciones generados por promociones de mercadeo tipo “**compre dos noches, obtenga una gratis**” y otras promociones similares debe ser distribuido uniformemente a lo largo de las noches generadas por la promoción.

## Ingresos de día parcial y “uso diario”

Estos son ingresos derivados de fuentes tales como habitaciones usadas como salones de hospitalidad, camerinos, para entrevistas de empleo, audiciones para películas y distribuidores mayoristas (por ejemplo, de ropa, juguetes u otra mercancía). No deben incluirse servicios de alimentos y bebida.

Las habitaciones de uso diario son vendidas en la base de que no serán usadas para pasar la noche y no son cobradas a una tarifa aplicada a cualquier otro segmento bajo el cual el hotel ofrece tarifas (p.ej. transeúntes, grupos o contratos). Las habitaciones que son vendidas en una categoría específica de tarifa deben ser codificadas en el segmento aplicable y reportadas como habitaciones vendidas, no reportadas como uso diario.

A modo de ejemplo, si tiene habitaciones para tripulaciones aéreas que hacen check-in a las 7 a.m. y check-out a las 5 p.m., deben ser codificados en el segmento de habitaciones por contrato y no de uso diario. Si esas habitaciones para la tripulación son revendidas el mismo día, es posible que el hotel en cuestión sobrepase 100% de ocupación.

Si un huésped ocupa una habitación durante el día y hace check-out antes de las 6 p.m., sin importar el uso destinado de la habitación, y el huésped recibe una tarifa no publicada o negociada, entonces la habitación debe ser registrada como una de uso diario.

Departamento	Valor de mercado	Proporción	Asignaciones de paquetes
Habitaciones	\$160	50%	\$120
Comida	\$112	35%	\$84
Spa	\$48	15%	\$36
<b>Total</b>	<b>\$320</b>	<b>100%</b>	<b>\$240</b>



# Reportar las habitaciones vendidas

Solo las habitaciones que generen ingresos deben ser reportadas a STR como habitaciones vendidas. Las habitaciones gratuitas deben ser excluidas de las cifras de habitaciones vendidas. Los detalles específicos de lo que debe incluirse y excluirse de los ingresos por habitaciones vendidas reportadas a STR se muestran a continuación:



## Incluir en las cifras de habitaciones vendidas:

### Habitaciones vendidas que generan ingresos

### Habitaciones vendidas de día parcial y uso diario

Estos son ingresos derivados de fuentes tales como habitaciones usadas como salones de hospitalidad, camerinos, para entrevistas de empleo, audiciones para películas y distribuidores mayoristas (por ejemplo, de ropa, juguetes u otra mercancía). No deben incluirse servicios de alimentos y bebida.

Las habitaciones de uso diario son vendidas en la base de que no serán usadas para pasar la noche y no son cobradas a una tarifa aplicada a cualquier otro segmento bajo el cual el hotel ofrece tarifas (p.ej. transeúntes, grupos o contratos). Las habitaciones que son vendidas en una categoría específica de tarifa deben ser codificadas en el segmento aplicable y reportadas como habitaciones vendidas, no reportadas como uso diario.

A modo de ejemplo, si tiene habitaciones para tripulaciones aéreas que hacen check-in a las 7 a.m. y check-out a las 5 p.m., deben ser codificados en el segmento de habitaciones por contrato y no de uso diario. Si esas habitaciones para la tripulación son revendidas el mismo día, es posible que el hotel en cuestión sobrepase 100% de ocupación.

Si un huésped ocupa una habitación durante el día y hace check-out antes de las 6 p.m., sin importar el uso destinado de la habitación, y el huésped recibe una tarifa no publicada o negociada, entonces la habitación debe ser registrada como una de uso diario.

### Habitaciones ocupadas sin cargo en conexión con una promoción o contrato

(p.ej. quédese dos noches, obtenga una gratis; reserve 50 habitaciones para un grupo, obtenga una habitación gratis).



## Excluir en las cifras de habitaciones vendidas:

### Habitaciones gratuitas no asociados con una promoción o contrato

No asociadas con una promoción o contrato (p.ej. habitaciones gratis proporcionadas a empleados, propietarios y tours de familiarización).

### "No-shows"

Ninguna de las noches por habitación vendida debe ser registrada para un no-show.

### Condominios ocupados por el propietario

Las habitaciones ocupadas por el propietario deben ser tratadas como habitaciones gratuitas.



# Reportando las habitaciones disponibles

La disponibilidad total de noches en las habitaciones (es decir, el número de habitaciones en la propiedad multiplicado por el número de días en el período) debe ser reportada para cada hotel

NO debe haber ajustes en la disponibilidad de habitaciones reportadas a STR si las habitaciones están temporalmente fuera de servicio por restauración. Si las habitaciones se eliminan de forma permanente del inventario, la gerencia del hotel debe ponerse en contacto con STR para ajustar el conteo de las habitaciones del hotel.

Si una propiedad elimina TODAS las habitaciones del inventario por restauración (cierre completo) por un periodo mayor a un mes calendario, se debe notificar a STR para que la propiedad se identifique como "Cerrada por restauración". Los hoteles marcados como "cerrados por renovación" asumen el estatus de cerrados, no tienen inventario disponible durante el periodo de renovación, y por ende no tienen impacto en el rendimiento de grupos competitivos o segmentos de la industria.

Además, si las habitaciones están cerradas por un periodo de tiempo prolongado (normalmente más de seis meses), "Habitaciones cerradas por períodos prolongados", debido a desastres naturales o causados por el hombre (huracanes, terremotos, incendios, derrames petroleros), por favor notifique a STR para que maneje de manera adecuada la reducción del inventario de habitaciones.

## Habitaciones cerradas por temporadas

Cuando todas las operaciones de un hotel están cerradas por un mínimo de 30 días consecutivos debido a patrones de demanda estacional, entonces las habitaciones para este periodo deben ser retiradas del inventario vendible para ese año. El hotel debe estar cerrado por temporadas consistentemente en la misma fecha cada año. STR debe ser notificado para que la propiedad pueda ser identificada como "cerrada por temporada" por el periodo aplicable.

## Propiedades de propiedad mixta (es decir, hoteles incluyendo el inventario de tiempo compartido/condominios)

Propiedades de todo tipo están construyendo o convirtiendo habitaciones en unidades residenciales, creando entidades de "propiedad mixta". Estas instalaciones pueden ser de tiempo compartido, condominios, uso fraccional o propiedad completa.

Simplemente operar estas propiedades de propiedad mixta como una operación de hospedaje no califica en sí mismo la fuente de ingresos para su registro en el departamento de habitaciones. Debe darse consideración a los hechos y circunstancias de cada proyecto.

El primer paso en identificar el tratamiento de los ingresos de la propiedad de propiedad mixta es determinar si el reporte debe ser bruto o neto (ver Parte V, USALI). Cuando revise los criterios de bruto versus neto, debe darse importancia a qué parte incurre en la pérdida económica predominante si el inquilino no paga. Una vez que se determina el tratamiento para los ingresos, hay tres escenarios para la inclusión en las Declaraciones de Ingresos explicadas en USALI. El escenario provisto a continuación detalla cuándo y dónde los datos deben reportarse a STR.

## La propiedad asume el riesgo económico predominante a largo plazo (Escenario 1)

La propiedad entra en un acuerdo con el propietario de la unidad, un tercero, y dicho acuerdo abarca un año o más y las unidades están incluidas en el inventario de habitaciones del hotel por todo el año. Bajos los términos del acuerdo, la propiedad asume el riesgo económico asociado con operar unidades de terceros, en lo que respecta a la relación contractual.

La fuente de ingresos asociada es registrada en el departamento de habitaciones, con las categorías de huésped transitorio, grupo, contrato y otros ingresos, y las unidades son consideradas como habitaciones disponibles en el inventario de habitaciones de la propiedad. Cuando el contrato permite al propietario de la unidad un número limitado de noches, la unidad permanece en la reserva de habitaciones disponibles y es registrada como una habitación gratuita cuando el propietario la está ocupando.



# Definiciones del programa de segmentación

## Ingresos de habitaciones de tránsito

Comúnmente incluye los ingresos derivados del alquiler de habitaciones y suites por individuos o grupos que ocupan menos de 10 habitaciones por noche.

También incluye habitaciones arrendadas a huéspedes que han establecido residencia permanente, con o sin un contrato.

Las estadías pasajeras típicamente incluyen las siguientes categorías:

- Comercio al detal
- Descuento
- Negociado
- Calificado
- Comercio al mayor

## Ingreso por habitaciones vendidas en grupos

Incluye ingresos derivados de rentar bloques de habitaciones o suites a un grupo.

Un grupo se define típicamente como 10 o más habitaciones que se venden en bloque por noche conforme a un acuerdo firmado. El ingreso de habitaciones de grupo vendidas es registrado neto de descuentos a vendedores al mayor, por vender grandes bloques de habitaciones. Los descuentos o subsidios otorgados directamente a un grupo deben ser registrados como contra ingresos.

Para facilitar ventas efectivas y esfuerzos de mercadeo, el ingreso de habitaciones de grupos vendidas generalmente es segregado por segmento de mercado.

Los segmentos de mercado incluyen típicamente las siguientes categorías:

- Corporativo
- Asociaciones/Convenciones
- Gobierno
- Grupos de tours/Vendedores al mayor
- SMERF (Social, Militar, Educativo, Religioso, Fraternal)

## Ingresos de habitaciones por contrato

Incluyen ingresos derivados de un contrato con otra entidad por un bloque consistente de habitaciones por un periodo extendido de más de 30 días. El ingreso de habitaciones por contrato es registrado neto de descuentos.

Ejemplos incluyen tripulaciones aéreas domiciliadas, seminarios de entrenamiento corporativo y programas de beneficios basados en incentivos.



# Segmentación de ingresos adicionales

Definiciones para el reporte

## Ingresos por alimentos y bebidas

- Ingresos derivados de la venta de alimentos, incluyendo café, leche, té y bebidas gaseosas.
- Ingresos derivados de la venta de bebidas, incluyendo cerveza, vino, licores y ale, incluyendo los ingresos de las bebidas en banquetes.
- Ingresos derivados de otras fuentes tales como alquiler de salas de reunión, alquiler de equipos audiovisuales, entradas o cargos de servicio u otros ingresos en el departamento de alimentos y bebidas (incluye los cargos de servicio de banquetes).

## Otros ingresos

Incluye todos los ingresos recibidos por la propiedad que no están definidos anteriormente como ingresos por habitaciones o ingresos por alimentos y bebidas (p.ej. estacionamiento, spa, telecomunicaciones).

## Ingresos totales

Todos los ingresos generados en operaciones hoteleras mencionadas anteriormente tales como habitaciones, alimentos y bebidas y otros ingresos (p.ej. estacionamiento, spa y telecomunicaciones).

## Notas para reportar otros datos

- **Datos parciales de mes:** Los datos mensuales para hoteles nuevos para la cartera de la compañía (es decir, nuevas construcciones, adquisiciones, conversiones) deben ser reportados a STR solo si la propiedad estuvo abierta 15 o más días en el mes inicial de operaciones.
- **“Aperturas suaves” de hoteles:** La gerencia de hoteles recientemente construidos debe suministrar a STR el inventario correcto de habitaciones al momento de su apertura y debe reportar la disponibilidad total de habitaciones por noches, basada en la cuenta actual de habitaciones. Mientras las habitaciones abren y son añadidas al conteo de la propiedad, la gerencia debe proveer a STR actualizaciones sobre el conteo físico de habitaciones en inventario, incluyendo la fecha de adición y el número de habitaciones añadidas, hasta que el hotel tenga disponibilidad plena.





# Contáctenos

Si tiene alguna pregunta sobre estas directrices de reporte, por favor no dude en contactarnos:

**STR (Norteamérica)**

support@str.com  
www.STR.com

**STR Global (fuera de Norteamérica)**

hotelinfo@str.com  
www.str.com

Para obtener información adicional sobre el Sistema Uniforme de Cuentas para la Industria Hotelera, onceava edición corregida, visite el HFTP: [https://www.hftp.org/hospitality\\_resources/usali\\_guide/](https://www.hftp.org/hospitality_resources/usali_guide/)

**La navegación del sitio incluye:**

- Compra de USALI, onceava edición corregida
- Recursos adicionales
- Aclaraciones y correcciones
- Preguntas frecuentes -Artículos y guías
- Plantillas