

205
2 Es.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION

IMPORTANCIA DE LA AUDITORIA INTERNA EN LA INDUSTRIA HOTELERA

SEMINARIO DE INVESTIGACION CONTABLE

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE LICENCIADO EN CONTADURIA PRESENTAN

XOCHICALI RIOS AYALA

MONICA CINTHIA SANTOYO JIMENEZ

ASESOR DEL SEMINARIO:
C.P. FRANCISCO TORRES GUILLEN.

MEXICO D.F.



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

266700 1998



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

A G R A D E Z O O :

A mis padres Mario y Ma. Dolores por todo el apoyo que me han brindado.

A mis hermanos Mario, Cuauhtémoc, Cuitláhuac Iván e Irlanda porque son lo más preciado que tengo.

A mi hijo Cristian Kalid que es el amor más grande de mi vida.

A mi sobrino Mario Alberto.

A mis cuñadas Claudia y Marisol.

A mi asesor Lic. Fco. Torres Guillen.

A mi compañera de tesis, Mónica.

A mis abuelos y tíos.

A todas aquellas personas que contribuyeron a mi formación profesional.

¡ M U C H A S G R A C I A S !

AGRADECIDO:

A mis papas Ricardo y Elsa a por el apoyo y comprensión que siempre me han brindado.

Ami papa' Carlos Armando porque siempre me dio buenos consejos.

a mis hermanos Carlos, Cony, José Armando e Isis porque siempre he contado y contare con ellos.

Ami esposo Edy porque sin su apoyo y comprensión, pero sobre todo con su amor he logrado hacer este libro.

Ami bebe Cinthia Neffertiti porque desde mi vientre me daba animo y no me molestaba mucho.

A mis suegros Pedro y Zoila por sus palabras de animo.

A mis maestros por compartir lo que saben conmigo.

A mis compañeros de generación, Maricela, Ivonne, Susel, Leti, Margarita y sobre todo a Xochicali.

¡GRACIAS!

IMPORTANCIA DE LA AUDITORIA INTERNA EN LA INDUSTRIA HOTELERA

INTRODUCCION

1.- CONSIDERACIONES GENERALES DE LA INDUSTRIA HOTELERA NACIONAL

- 1.1 CONCEPTO DE LA INDUSTRIA HOTELERA**
- 1.2 DESARROLLO E IMPORTANCIA DE LA INDUSTRIA HOTELERA**

- 1.2.1 LA INDUSTRIA HOTELERA EN LA ECONOMIA NACIONAL**
- 1.2.2 EL TURISTA NACIONAL Y EXTRANJERO**
- 1.2.3 RELACION CON SECTUR**
- 1.2.4 FONATUR**
- 1.2.5 LEGISLACION**

1.3 OBJETIVO Y CARACTERISTICAS DE UN HOTEL

- 1.3.1 OBJETIVO DE LA HOTELERIA COMO INDUSTRIA DE SERVICIOS**
- 1.3.2 CLASIFICACION DE LOS HOTELES**
- 1.3.3 CLASIFICACION DE LOS SERVICIOS DE UN HOTEL**

- a) SERVICIOS PRIMARIOS**
- b) SERVICIOS SECUNDARIOS**

1.3.4 DEPARTAMENTOS MAS IMPORTANTES DE UN HOTEL

1.3.4.1 DEPARTAMENTO DE RECEPCION

- a) MATERIAL DE TRABAJO DE RECEPCION**
- b) RESERVACIONES DEL DIA**
- c) TIPOS DE HABITACION**
- d) OPERACIONES DE ENTRADA DE HUESPEDES**
- e) OPERACIONES DE SALIDA DE HUESPEDES**
- f) PLANES ESPECIALES**

1.3.4.2 DEPARTAMENTO DE ROPERIA

- a) CAMARISTA
- b) LAVANDERIA
- c) INTENDENCIA

1.3.4.3 DEPARTAMENTO DE RESTAURANTE Y COCINA

- a) FUNCION DE LOS ALIMENTOS

1.3.4.4 DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO

- a) PERSONAL DEL DEPARTAMENTO
- b) ALBERCAS
- c) EQUIPO CONTRA INCENDIOS
- d) ARCHIVO DEL DEPARTAMENTO

1.3.3.5 DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

- a) INGRESOS
- b) EGRESOS
- c) SUELDOS Y SALARIOS

1.3.5 DIAGRAMA DE FLUJO DE LOS DEPARTAMENTOS DE UN HOTEL

2.- CONTROL INTERNO EN LA INDUSTRIA HOTELERA

2.1 DEFINICION Y OBJETIVOS BASICOS DEL CONTROL INTERNO

2.2 ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO

- 2.2.1 AMBIENTE DEL CONTROL
- 2.2.2 EL SISTEMA CONTABLE
- 2.2.3 LOS PROCEDIMIENTOS DEL CONTROL

2.3 EL CONTROL INTERNO EN RELACION CON LAS FUENTES DE RIQUEZA DE UN HOTEL

- 2.3.1 HABITACIONES
- 2.3.2 ALIMENTOS Y BEBIDAS
- 2.3.3 TELEFONOS
- 2.3.4 OTROS INGRESOS

3 - LA AUDITORIA INTERNA EN LA INDUSTRIA HOTELERA

3.1 GENERALIDADES RESPECTO A LA AUDITORIA

3.1.1 PLANEACION Y SUPERVISION DE LA AUDITORIA

- a) PRONUNCIAMIENTOS NORMATIVOS RELATIVOS A LA PLANEACION DE LA AUDITORIA
- b) PRONUNCIAMIENTOS NORMATIVOS RELATIVOS A LA SUPERVISION

3.1.2 OBJETIVOS GENERALES DE LA AUDITORIA

3.1.3 PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA

3.2 AUDITORIA INTERNA EN LA HOTELERIA

3.2.1 PROCEDIMIENTOS EN LA AUDITORIA DE INGRESOS

3.2.2 EL PAPEL DEL AUDITOR NOCTURNO

3.2.2.1 DEFINICION DE AUDITORIA NOCTURNA

3.2.2.2 OBJETIVOS

3.2.2.3 DESARROLLO DE LA AUDITORIA NOCTURNA

4.- ORGANIZACION CONTABLE DE UN HOTEL

4.1 OBJETIVO PARTICULAR

4.2 IMPORTANCIA DE LA CONTABILIDAD HOTELERA

4.3 ORDENACION DE LOS HECHOS (CC)

4.4 COORDINACION DE LOS HECHOS (DC)

4.5 ANALISIS Y SINTESIS DE LOS HECHOS (AUX)

4.6 CONCLUSIONES (EF)

CONCLUSIONES

BIBLIOGRAFIA

INTRODUCCION

El objetivo del trabajo es plantearle al lector la importancia que tiene la Auditoria Interna dentro de la industria hotelera; así como el papel fundamental que juega el Contador Publico dentro de este ramo, ya que gracias a sus servicios en el área de Auditoria Interna, brinda apoyo al hotel, proponiendo medidas que tiendan a mejorar la eficiencia de las operaciones y actividades que se realizan en el hotel, en conjunto con la buena administracion de los diferentes departamentos logrando así un servicio de calidad.

Se maneja un concepto de la Industria Hotelera muy practico y sencillo, que muestra la importancia que tiene este sector dentro de la economía nacional de nuestro país así como hacemos mención de los antecedentes históricos de la hotelería en México, y el desarrollo que ha tenido esta industria con el tiempo, que cada vez va requiriendo de nuevas instalaciones, servicios, y personal mas capacitado, que al no tomarse en cuenta este tipo de necesidades puede provocar que los turistas pierdan el interés de visitar nuestro país trayendo como consecuencia una disminución de entrada de divisas, y afectando a un gran porcentaje de personas económicamente activas que dependen directamente de la prestación de este servicio.

En el presente estudio se menciona la relacion que existe entre la industria hotelera y algunos organismos que la regulan como son: SECTUR (Secretaria de Turismo), FONATUR (Fondo Nacional de Fomento al Turismo), y la legislación actual.

Se da ha conocer el objetivo fundamental del hotel que es el de brindar hospedaje y alimentación a viajeros, turistas y clientes en general, ofreciéndoles servicios, dependiendo de la categoría de los hoteles, que varían sus tarifas de acuerdo al lugar donde estén situados.

Para su mejor funcionamiento los hoteles se dividen en su mayoría en departamentos, por mencionar algunos de los mas importantes el departamento de recepción, El departamento de roperia, , departamento de restaurante y Cocina, El departamento de contabilidad,

Se hace mención del estudio del Control Interno, puesto que es un herramienta de eficiencia para las empresas, el cual tiene como objetivo fundamental evitar errores y deficiencias en las operaciones de las fuentes de riqueza de un hotel como son: los ingresos por concepto de hospedaje, de alimentos y bebidas, de teléfonos y otros ingresos.

De ahí la importancia de la Auditoría Interna ya que constituye un "instrumento" del control interno, que analiza el funcionamiento de las operaciones que se ha mencionado en el párrafo anterior y que los resultados que se obtengan de dicha auditoría son de vital importancia para la dirección de un hotel y sus accionistas; para esto debe haber una buena planeación y supervisión, los objetivos que se pretenden alcanzar, los procedimientos a seguir, el papel que jugara el auditor nocturno y en si todo el desarrollo de la auditoría. También interviene el departamento de contabilidad, el cual deberá proporcionar información veraz, oportuna y relevante que sirva para la realización de la Auditoría Interna.

1.- CONSIDERACIONES GENERALES EN LA INDUSTRIA HOTELERA

1.1 CONCEPTO DE LA INDUSTRIA HOTELERA

La industria hotelera es considerada un factor importante dentro del turismo de cualquier país; encontrándose este último en constante desarrollo al requerir de nuevas y adecuadas instalaciones y servicios para proporcionar al cliente mayores comodidades que lo hagan sentir como en su casa.

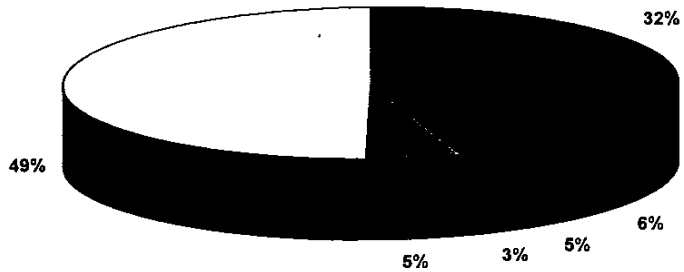
Es decir, desde siempre, todas las personas han necesitado resguardarse bajo el techo de un lugar de alojamiento, en el cual pueden descansar y satisfacer otras necesidades primarias y secundarias; de ahí la función básica de todos los tipos de establecimientos de hospedaje sea la de proporcionar al viajero alojamiento y algunos otros servicios conexos.

La industria hotelera contribuye al desarrollo económico del país proporcionando fuentes de trabajo en los hoteles medianos y pequeños, y las instalaciones hoteleras más grandes dependen de personal más especializado; así mismo ofrece oportunidades para que la gente establezca negocios propios.

La hotelería se convierte en una industria de pleno derecho, creadora de importante número de empleos por lo tanto se trata de una industria de mano de obra beneficiada por el rápido crecimiento, la hotelería forma parte directa dentro de la historia de nuestra sociedad moderna, participa en el desarrollo económico aprovechando los viajes de los hombres de negocios y proporcionando infraestructura de calidad al turismo. En ciertas regiones constituye la principal actividad económica; además, es fuente de divisas y de empleos capaz de ayudar en parte a los países a salir del subdesarrollo. La hotelería acelera la industria de la construcción, activa el consumo, propicia el aumento de empleos directos e indirectos; es el instrumento necesario de las sociedades desarrolladas y de vital importancia para las naciones carentes de riquezas naturales y de grandes industrias.

Sin embargo para que un hotel este a la vanguardia, el hotelero debe procurar enterarse de los cambios en los gustos de sus clientes y de donde proceden estos, de sus motivos, según sea la región donde se haya establecido. (Gráfica 1)

**ORIGEN DE LOS HUÉSPEDES
REPÚBLICA MEXICANA**



- Estados Unidos
- Canadá
- Caribe, Centro y Sudamérica
- Europa
- Africa, Asia y Otros
- México

1.2 DESARROLLO E IMPORTANCIA DE LA INDUSTRIA HOTELERA

La industria hotelera tiene sus antecedentes históricos a partir del invento de la moneda y como resultado de cambios económicos y tecnológicos, surgiendo así por la necesidad de brindar servicios al viajero turista y al hombre de negocios.

Posteriormente con el ferrocarril en el siglo XIX d.c se desarrolló enormemente la hotelería, se intensificó la necesidad de construir hoteles junto a las estaciones ferroviarias significando esto mayor comodidad para el viajero y una actividad económica rentable.

La evolución de la hotelería siguió avanzando a la par de los medios de transporte y adecuándose cada vez más a las necesidades de los usuarios y de la época.

He aquí una cronología bastante somera de los establecimientos que empezaron a prestar servicios desde que comenzó este siglo:

- a) El Hotel Palacio inaugurado en el año 1903.
- b) El Hotel terminal de Veracruz en 1910.
- c) El Hotel Imperial que contaba con 90 cuartos muy celebrado a raíz del centenario del grito de la *Independencia por su novedosa construcción.*
- d) El Hotel Geneve, con 250 cuartos conocido popularmente como Hotel Génova.
- e) El Hotel Regís, el más moderno en su tiempo y entonces el más importante de la capital de la república.
- f) El Hotel Mancera construido al estilo colonial.
- g) El Hotel Rita abrió sus puertas hace poco tiempo.
- h) Con muy cuantiosa inversión se inició en 1908 la construcción del Hotel Ansiar en Monterrey con capacidad de 73 cuartos
- i) En Guadalajara se construyeron el Hotel Fénix y el Hotel San Francisco, en Tampico el Hotel Imperial y el hotel Rivera.

El turismo es un importante factor para el desarrollo de la industria hotelera pues constantemente esta reclamando instalaciones más adecuadas a nuevas necesidades de alojamiento y a nuevos servicios.

1.2.1 LA INDUSTRIA HOTELERA EN LA ECONOMIA NACIONAL

Todos los países necesitan de la moneda extranjera para nivelar su balanza de pagos y aunque la industria hotelera no sea por sí sola un factor decisivo para lograr el equilibrio de la balanza de pagos, es muy importante el volumen de divisas que el turista extranjero nacional aporta a nuestro país por concepto de compras que pueda realizar. Aun cuando sea necesario atraer turistas para obtener de ellos recursos económicos, es también importante la aportación cultural de los viajeros, que nos da una idea de lo que es la gente de otros países, y si se acoge cordialmente y se atiende con eficiencia, al volver a su país de origen contribuirá a mejorar constantemente la imagen que en el exterior se han formado del nuestro.

La cuestión es: ¿tiene México los turistas que podría tener? nadie negara que nuestro potencial es extraordinario. No cualquier país cuenta con cientos de kilómetros de playas paradisíacas, sol en abundancia, un pasado prehispánico, y colonial riquísimo, un folclor fascinante y un vecino como Estados Unidos, el país más rico del mundo y el que más turistas "exporta". "Los mexicanos tenemos en el turismo el mejor de los recursos y la solución a nuestro problema económico", asegura Fernando Betanzos, presidente fundador de Operadores Mayoristas de Turismo Receptivo de la República Mexicana. "¡ lastima que no aprovechemos todo su potencial!" Este desperdicio repercute fuertemente en la economía nacional. Veintitrés mil hoteles y restaurantes que emplean directa o indirectamente a 6 millones de personas (el 16% de la población económicamente activa) dependen de los turistas. Y faltarían de conceder las líneas aéreas, las Agencias de Viajes, los Bares, las Discotecas, las empresas que alquilan autos y en algún grado una amplia gama de actividades secundarias como la manufactura y venta de maletas, ropa y accesorios de playa, cámaras fotográficas y de vídeo, artesanías...

De hecho cada uno de los Mexicanos formamos parte de la industria turística.

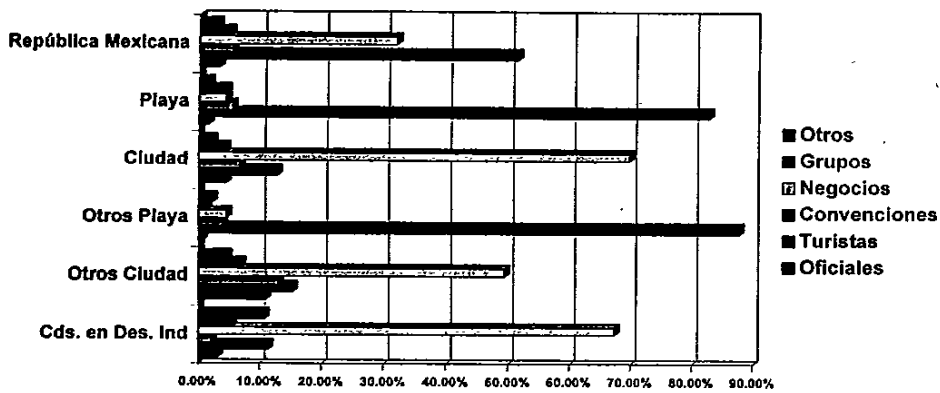
De hecho las expectativas para Mexico en el sector economico resultan prometedoras, debido sobre todo a la ratificacion del tratado de Libre Comercio, Y con el cual se espera que los intercambios de bienes y servicios con canada y estados unidos, cada dia sean mayores. Esto genera un crecimiento de la actividad economica, creando empleos y acrecentando la actividad turistica del pais.

Con respecto a las lineas aereas, estas se encuentran sumergidas en una guerra de tarifas abiertas, en la cual la linea aerea de TAESA, cada vez gana mayor terreno. Parece estar decidida a competir con las dos grandes aerolineas nacionales : Aeromexico y Mexicana.

COMPOSICION DEL MERCADO

La gente de todo el mundo viaja por diferentes razones, por tal motivo hemos elaborado una clasificación de la segmentación de la demanda por destinos, mostrando los motivos principales de estos desplazamientos. en la gráfica 1-A se puede observar el comportamiento anteriormente descrito.

COMPOSICIÓN DEL MERCADO



CONSECUENCIAS DEL BAJO TURISMO EN MEXICO

Tenemos la mesa puesta, clima, playas, bellezas naturales, riqueza cultural, folclor, y un vecino muy rico que exporta turistas a México: sin embargo, aunque no se quiera reconocer, la industria turística Mexicana dista mucho de ser la gallina de los huevos de oro que podría ser. Y la culpa la tienen entre otras cosas, el mal servicio, los precios altos, la falta de capacitación y de infraestructura y una publicidad inadecuada.

He aquí las consecuencias:

- El turismo nacional constituye el 70% de esta industria, que en 1995 produjo en total \$100.750 millones de pesos. Si bien una encuesta de la secretaria de turismo registro un incremento de 75% en el turismo nacional de 1994 a 1995, otro estudio, realizado por la Confederación Nacional de Agencias de viajes entre sus afiliados, permitió ver que su clientela había disminuido aproximadamente un 25% en ese mismo lapso.
- En 1996, México recibió mas de 21 millones de turistas extranjeros. Sin embargo, cerca del 60% de ellos no pasaron de las franjas fronterizas. Además, en realidad nos visitaron casi tres veces menos personas que a Francia, y poco mas de la mitad a España.
- Actualmente ocupamos el séptimo lugar mundial en captación de turistas. Cualquiera diría que estamos en jauja. No obstante, en captación de divisas la que de veras cuenta figuramos en decimosexto lugar detrás de Australia y Singapur las cuales reciben cinco y tres veces menos turistas que nosotros, respectivamente.
- La tasa de ocupación de los hoteles de los centros turísticos del interior del país disminuyo en un 15% de 1989 a 1996. (Ver Grafica 2)

- UNAM

CAPACIDAD DE LOS HOTELES REPÚBLICA MEXICANA



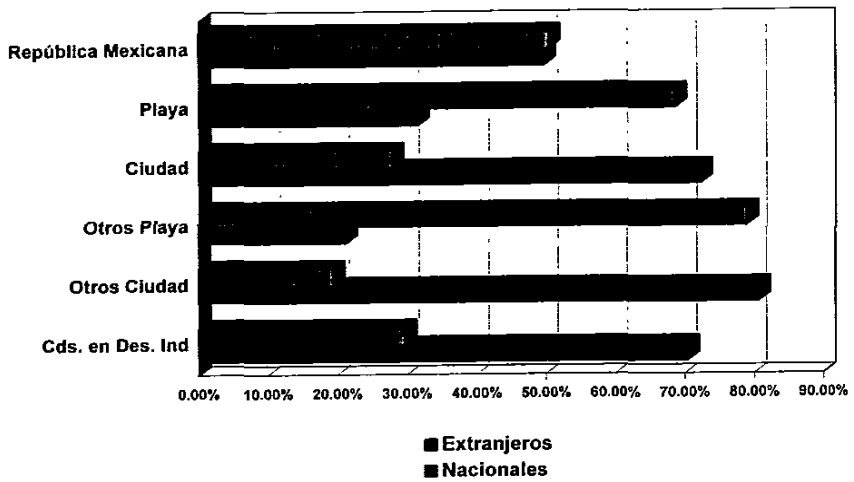
- Hasta 150 cuartos
- Más de 150 cuartos

1.2.1.1 TURISTA NACIONAL Y EXTRANJERO

En esta parte se integra la información de mercado con el propósito de conocer la segmentación y composición de la demanda de cada uno de los destinos seleccionados.

En esta gráfica se presenta la nacionalidad de los huéspedes, que ha sido clasificada en nacionales y extranjeros, para posteriormente subdividir el origen de los extranjeros. La nacionalidad de los huéspedes es muy variada, dependiendo directamente del destino, pero en términos generales, los destinos de playa son los mas visitados por los extranjeros que los destinos de ciudad, como se puede observar en la gráfica siguiente:(3)

NACIONALIDAD DE LOS HUÉSPEDES



1.2.2 RELACION CON SECTUR

Cada mes se envía un reporte, se anuncian en todas las entradas y salidas de huéspedes nacionales habidas durante el mes.

Se envían a:

- 1) Departamento de Turismo a México, D.F.
- 2) Departamento de Turismo de la ciudad.
- 3) Copia para archivo de reservaciones.

Los datos que son solicitados por esta Secretaría, son estrictamente para uso estadístico.

Lo relacionado con el cambio de tarifas, se trata directamente con la Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles.

1.2.3 FONATUR

El Fondo Nacional de Fomento al Turismo FONATUR, es un fideicomiso del Gobierno Federal administrado por Nacional Financiera, S.C.N., constituido el 16 de abril de 1974 con base en la Ley Federal de Fomento al Turismo.

FONATUR es el organismo ejecutor de los siguientes programas:

- 1.- Desarrollo de Centros Turísticos Integrales.
- 2.- Financiamiento a la Actividad Turística.
- 3.- Inversiones en Oferta Turística.

LA POLITICA DE FINANCIAMIENTO

La política del Fondo Nacional de Fomento al Turismo está orientada a otorgar apoyo crediticio en cualquier lugar del país. Se apoyará cualquier proyecto que muestre factibilidad financiera y de mercado y que además esté diseñado de acuerdo a las necesidades del segmento del mercado al que se va a dirigir.

Tipo de proyecto que FONATUR apoya a través de financiamiento son:

- a) Construcción de nuevos hoteles
- b) Ampliación de los hoteles
- c) Remodelación de hoteles
- d) Construcción de condominios hoteleros y empresas de tiempo compartido
- e) Establecimientos de alimentos y bebidas (de calidad turística)
- f) Otros proyectos relacionados con la actividad turística.

- UNAM

RELACIONES CON LA ASOCIACION DE HOTELES Y MOTELES A.C.

La Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles A.C. (AMHM, A.C.) se fundó en 1922 y ha sido representativa de la actividad hotelera turística de la república mexicana. La asociación ha sido reconocida por la iniciativa privada y todas las autoridades del país.

OBJETIVOS

- 1) Realizar asuntos, actos o gestiones que sean necesarios o convenientes para obtener la protección de los intereses de los asociados ante toda clase de autoridades y particulares.
- 2) Defender los intereses de la hotelería interviniendo en la legislación de leyes ante las cámaras y disposiciones y reglamentos de dependencias gubernamentales.
- 3) Organizar congresos, reuniones y exposiciones con temas de la actividad hotelera.
- 4) Estrechar relaciones con organizaciones turísticas dentro del país y el extranjero.
- 5) Contribuir a la preparación técnica del personal administrativo y de servicio que labora en la industria hotelera.
- 6) Estrechar relaciones entre sus asociados y promover la afiliación de los establecimientos de hospedaje.
- 7) Fomentar el desarrollo de establecimientos de hospedaje en el país.

A través de los objetivos que pretende alcanzar la asociación como los hoteleros se ven beneficiados y protegidos sus intereses y obteniendo un gran beneficio de esta relación con la AMHM A.C.

Servicios que generalmente son proporcionados a los asociados.

- a) *Intervención ante la Secretaría de Turismo dentro de la comisión consultiva de establecimientos de hospedaje, campamentos, para fijar parámetros de precios en las distintas regiones del país.*
- b) *Incluir a los socios en el directorio de hoteles más importantes del país, distribuido en agencias de viajes, líneas aéreas, etc.*
- c) *Poder contar con una oficina de reservaciones en la ciudad de México a través del Sistema Nacional de Reservaciones (promotel) creado por esta asociación para apoyar a la hotelería.*
- d) *Asesoría legal y fiscal.*
- e) *Asesoría en el área de alimentos y bebidas.*
- f) *Asesoría y primas especiales para los socios en la contratación de sus seguros de responsabilidad civil, seguro de grupo para el personal hotelero, etc.*
- g) *Servicio de bolsa de trabajo para todos los puestos de la hotelería.*
- h) *Tramitación y asesoramiento sobre tarifas y clasificación de hoteles ante la SECTUR.*

1.2.4 LEGISLACION

Los requisitos para el registro y autorización de Establecimientos de Hospedaje que solicita la Secretaría de Turismo son los siguientes:

- 1) **Solicitud de inscripción en el Registro Nacional de Turismo**
- 2) **Tratándose de personas morales, la escritura pública que acredite su legal construcción o disposición de orden público en la que fundamente su existencia y objeto.**
- 3) **Seguro de responsabilidad civil contra daños a terceros.**
- 4) **Proyectos de reglamento interior del establecimiento en donde especifiquen las características del seguro contratado.**
- 5) **Constancia de inscripción en el Registro Federal de Contribuyentes.**

- UNAM

Requisitos solicitados por diferentes Departamentos Gubernamentales son:

- 1) Licencia de Funcionamiento.
- 2) Licencia Sanitaria.
- 3) Licencia de Construcción
- 4) Licencia de Rótulos luminosos.
- 5) Licencia de Calderas de Fogoneros.
- 6) Licencia y Libro de Maquinaria.
- 7) Cédula del Registro Federal de Causantes
- 8) Cédula de Empadronamiento.
- 9) Cédula de Empadronamiento de Alcoholes.
- 10) Inscripción en el Registro Federal de Bebidas Alcohólicas.
- 11) Registro ante la Cámara Nacional de Comercio de la Ciudad de México ó la respectiva.
- 12) Registro Nacional de Turismo y Cédula Turística.

- 13) Tarjetas de Tarifas Autorizadas por la Secretaría de Turismo.
- 14) Registro ante la Cámara de Alimentos Condimentados
- 15) A la entrada del hotel en lugar visible, precios, registrados ante la Secretaría de Turismo.
- 16) Libro de Registro de Pasajeros Autorizados por la Delegación correspondiente.
- 17) Placa del Aforo autorizada por la Delegación.
- 18) Acta de Mejoramiento del Ambiente.
- 19) Reglamento Interior de Habitantes Autorizadas por la Secretaría de Turismo.
- 20) Registro de Huéspedes.
- 21) Carga anual de extinguidores y avisos luminosos de Salidas de Emergencia.
- 22) Manifestación a la dirección de Estadística.
- 23) Manifestación de uso de Tomas de agua.
- 24) Permiso de funcionamiento de los Establecimientos.
- 25) Autorización de los Elevadores.
- 26) Registro de Descarga de Agua Residual.
- 27) Registro de Reglamento Interior de Trabajo.
- 28) Tarjetas Sanitarias de los trabajadores .
- 29) Visto bueno de Obras Públicas.

1.3 OBJETIVO Y CARACTERISTICA DE UN HOTEL

1.3.1 OBJETIVO DE LA HOTELERIA COMO INDUSTRIA DE SERVICIO.

El objetivo principal de la hotelería como industria de servicio es el de proporcionar a los viajeros, turista y cliente en general hospedaje y alimentación los servicios extras son solo accesorios de esta manera se trata de satisfacer todas las necesidades del cliente sin que tenga que salir del hotel si así lo desea.

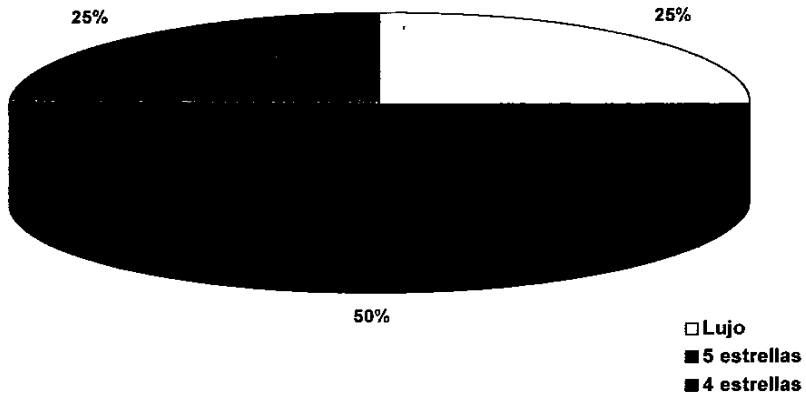
1.3.2 CLASIFICACION DE LOS HOTELES

De acuerdo con la Nueva Ley Federal del Turismo se concideran solo hoteles de categoría cinco estrellas y un numero reducido de hoteles de cuatro estrellas, y de lujo que cuentan con la calidad y diversidad de servicios que los diferentes segmentos del mercado necesitan (ver grafica (4)).

Cabe hacer mención que en dicha clasificación desaparece la de Gran Turismo, misma que ahora se encuentra dentro de los hoteles de cinco estrellas. Esta clasificación ya no es regulada por la Secretaría de turismo (SECTUR) y en este momento es otorgada por el mercado, Se hicieron 79 cuestionarios para conformar una muestra de los cuales el 87% corresponden a cadenas hoteleras nacionales e internacionales, y el resto a hoteles independientes. Los criterios de seleccion utilizados para elegir dichos hoteles, son los siguientes:

- a) Categoría del hotel .
- b) Capacidad instalada, calidad y diversidad de las instalaciones.
- c) Cadena o Afiliacion.
- d) Sistema de reservacion.

OFERTA HOTELERA POR CATEGORÍA REPÚBLICA MEXICANA



1.3.3 CLASIFICACION DE LOS SERVICIOS DE UN HOTEL

Los servicios que proporciona un hotel son numerosos y variados, los cuales se dividen de la siguiente manera:

SERVICIOS PRIMARIOS:

- a) Renta de habitación de distintos tipos y precios,
- b) venta de alimentos y bebidas, que cubran las necesidades de los distintos clientes y huéspedes. Para lo cual requieren contar con: salón comedor, cafetería, servicio a cuartos, centro nocturno, bar, etc.

SERVICIOS SECUNDARIOS:

Estos aseguran la mejor atención de los huéspedes solicitantes y que apoyan la *distinción del hotel*, generalmente son: lavandería, tintorería, acomodador de automoviles, telefono, farmacia, etc.

También existen otro tipo de servicios que completan las necesidades de los huéspedes: agencia de viajes, renta de autos peluquería, estética joyería, etc.

En forma general, los hoteles permiten que este tipo de servicios se realice de manera concesionada a particulares, evitando así manejar giros opuestos dentro de la misma administración, cobrando solo el arrendamiento mensual.

1.3.4 DEPARTAMENTOS MAS IMPORTANTES DE UN HOTEL

1.3.4.1 DEPARTAMENTO DE RECEPCION.

Es el centro de operaciones de todo el hotel, el trato que el huésped reciba aquí es de vital importancia para el progreso del hotel, ya que el huésped desde su arribo hasta su salida solicitará los servicios de este departamento.

Es importante señalar la importancia del buen servicio, en recepción y en todos los departamentos del hotel, para hacer sentir al huésped, como en su propia casa.

Cada hotel según sea el número de habitantes y servicios que ofrezca al huésped, tiene determinado número de personas.

Por lo regular existe un recepcionista (Señor Clerk) y su ayudante (Junior Clerk), el primero tiene un contrato más directo con el huésped ya que el se encarga de recibirlo y despedirlo, tiene control absoluto de las habitaciones del hotel y es el responsable directo del servicio ante el jefe de recepción o gerente general según sea el tipo de hotel.

Su ayudante por lo general se dedica a los siguientes aspectos: hacer trillas, abrir folios, dar llaves, otorgar información, contestar teléfonos, etc., pero debe conocer el trabajo de recepción para que cuando el senior clerk se retire de recepción por alguna causa, pueda cubrir su puesto.

Para ser buen empleado de recepción se requieren tres cualidades: Educación, presentación y preparación.

El recepcionista debe ser una persona bien educada, amable, cortés, y con un alto espíritu de servicio.

Debe tener preparación no solamente del trabajo de recepción sino también de toda la información turística que el cliente requiere.

La presentación personal es importantísima ya que el aseo del empleado va a contribuir a que el huésped tenga una imagen buena del hotel.

a) MATERIAL DE TRABAJO EN RECEPCION

Papel y sobres membretados del hotel	Hojas blancas tamaño oficio (copia)
Lápices	Hojas blancas tamaño carta
Plumas	Hojas blancas tamaño carta (copia)
Borradores	Hojas blancas para tirillas
Sacapuntas	Papel carbón tamaño carta
Clips	Papel carbón tamaño oficio
Engrapadora y grapas	Sellos
Máquina de escribir	Cojín para sellos
Cinta para máquina de escribir	Carpeta de archivo tamaño carta
Hojas blancas tamaño oficio	Carpeta de archivo tamaño oficio
Charollillas metálicas	Formas para Dito tamaño carta
Micas de colores verde, azul, amarillo y rojo	Formas para Dito tamaño oficio
Cerillos del Hotel	Llaves de todas las habitaciones del Hotel.
Teléfonos	Tirillas de cartón para bloqueo de Habitaciones
Directorio telefónico de la ciudad	Racks alfabéticos
Directorio telefónico del hotel	Racks numéricos
Libreta de pendientes	
Libreta para anotar los cambios de habitaciones	
Broches baco	

PAPELERIA IMPRESA USADA EN RECEPCION

Tarjetas de registro

Folios blancos numerados originales

Folios blancos numerados copia

Folios amarillos sin número originales

Folios amarillos sin número copia

Cartas de bienvenida (o folletos de información del hotel)

Tirillas de pronto registro

Tirillas de pronto cambio

Tarjetas M.A.P.

Vales para botellas de cortesía

Formas para recado

Formas para telegrama

Formas para reservación de habitación

Formas para cancelación de reservación de habitación

Formas de requisición de cortesía

Requisición al almacén general

Formas de memorándum (carta)

Formas de memorándum (media carta)

Formas de control de folios

Formas de pronta reservación

Formas de reexpedición de correspondencia

Formas saldos altos

Sobres membretados del hotel

Tarifas del hotel

Folletos del hotel

- UNAM

b) RESERVACIONES DEL DIA

En el tablero de recepción se encuentra la charola de reservaciones del día. Estas tirillas de reservación sirven para indicarnos la clase de habitación que desea el huésped.

Las reservaciones se dividen en 3 grupos:

Reservaciones de depósito, son aquellas en las que el huésped garantiza su llegada con un depósito que generalmente es el precio de la habitación que él desea, si por alguna circunstancia el huésped no llega, se le abre cuenta, aplicándole el depósito. (A lo anterior se le llama no show).

Las habitaciones que serán pagadas por una agencia de viajes (o cupón de agencia) entran en el grupo de depósito; aquellas reservaciones que están garantizadas por medio de una carta, de cierta empresa, haciéndose responsable por este cliente, están catalogadas también como de depósito. Entonces en la tirilla de reservaciones aparecerá la anotación de abrir cuenta. Todas estas reservaciones entran en el grupo de reservaciones de depósito y llegue o no llegue el huésped al hotel, es dinero asegurado para el hotel., pues al no llegar el huésped se le abre una cuenta, aplicando el depósito o mandando cobrar el importe de la habitación a la agencia o a la empresa comercial según sea el caso, o reportándose como no show.

Reservaciones que entran en el grupo del límite son aquellas que no están garantizadas de ninguna manera y que regularmente no dicen la hora en que el cliente llegará. Con estas reservaciones, el hotel no tiene obligación de guardarlas después de las 6.00 p.m. es decir en caso de tener el hotel lleno, después de las 6.00 p.m. podemos rentar las habitaciones que se guardaban para estos huéspedes.

Reservaciones especiales, son aquellas cuyos huéspedes son de atención especial, vip's, cortesías o reservaciones "hold".

c) TIPOS DE HABITACION

En la mayoría de los hoteles son las siguientes:

ESTUDIO: Habitación con sofá-cama, cada cama es pequeña, propia para una persona.

TWIN: Habitación con dos camas, cada cama es pequeña, propia para una persona.

DOBLE BEDS: Habitación con dos camas dobles separadas.

HOLLYWOOD: 2 camas gemelas unidas.

KING: Una cama matrimonial sola

JUNIOR SUITE: Alojamiento que tiene una recámara y una sala.

SUITE PRESIDENCIAL: Alojamiento que tiene más de una recámara y una sala.

Es muy importante señalar que estos términos son muy relativos según sea el hotel, ya que algunos hoteles llaman a las habitaciones más grandes que las normales Junior Suites, y otros pueden tener estudios para dos personas o Suites, y otros pueden tener estudio para dos personas o Suite Presidencial de una recámara.

El recepcionista debe conocer todos los tipos de habitaciones que un hotel tiene, localización su precio y cualquier otro detalle importante.

Al asignar un cuarto a determinado huésped debe observar lo siguiente:

- a) Dar al huésped el tipo de cuarto que quiera.
- b) Tratar de asignar cuarto cerca del restaurante o bar para que vaya a consumir más frecuentemente.
- c) Ahorro para el hotel en consumo de agua caliente y aire acondicionado.

En los hoteles que brindan transportación en vehículos, procurar que se encuentre cerca de recepción para que el huésped no esté pidiendo transportación.

Procurar ir llenando edificios o pisos ya que si asignamos un huésped a un solo piso el gasto de energéticos puede ser alto.

Una buena asignación nos ahorrará mucho trabajo ya que se evitarán cambios de habitación y el cliente estará más satisfecho.

- UNAM

d) OPERACIONES DE ENTRADA DE HUESPEDES

Al llegar el huésped al hotel, deberá acudir a la administración para registrar su nombre y todos sus datos.

En la recepción, el administrador le dará la bienvenida y lo invitará a llenar la tarjeta de registro anotando en ella todos los datos que se le piden.

El huésped deberá también firmar el folio, esto es para tener registrada su firma y en caso dado la de su esposa, sólo para identificación si desean firmar cheques de consumo en el restaurante o en el bar.

El administrador deberá hacer incapié en que se anote la fecha de salida del huésped, para un mejor control de las reservaciones futuras y en especial en periodos de alta ocupación.

El recepcionista deberá informar al huésped sobre algunas políticas del hotel. También se le dará la carta de bienvenida, la cual contiene la información de todos los servicios del hotel.

El administrador deberá dar a conocer al huésped algún evento que el hotel tenga, como coctel semanal, buffet, bingo, práctica de tenis en el hotel, etc.

En seguida el administrador asignará la habitación adecuada para los clientes, con el fin de evitar cambios posteriormente.

Otras de las obligaciones del administrador, es vender habitaciones, es decir , si hay una habitación reservada para una familia numerosa, tratar de venderles dos habitaciones comunicadas en el plan familiar. También se puede sugerir una suite de 2 o 3 recamaras.

Después de asignar la habitación, el administrador llenara la forma de pronto registro, le dará la copia al Bell Boy, junto con la llave de la habitación.

El administrador terminará de llenar la tarjeta de registro con los datos faltantes como: número de personas número de folio, cuota y alguna anotación en ella como, si es algún paquete familiar, paquete de luna de miel, agente de viajes, etc.

Al asignar la habitación, el administrador deberá bloquearla con una marca roja, esto es para que no se vaya asignar dos veces la misma, y deberá colocar en el rack numérico la tirilla de pronto registro que dice información, se colocará en el rack índice alfabético.

Se deberá llenar a máquina el folio con los datos del cliente, el cual se deberá pasar a la caja de administración para cargar en el renta y otros consumos..

Como paso siguiente, se hará la tirilla de información, original y cinco copias, las cuales se distribuirán de la siguiente manera:

- a) Original al Rack numérico
- b) Copia para el Rack alfabético
- c) Copia para Room Service
- d) 2 copias para teléfonos
- e) Copia para la caja, a la que se le llamara "salida de caja".

Se notificará en forma telefónica a los siguientes departamentos: Lavandería, Ama de Llaves y Room Service.

Como paso final, se colocará la tarjeta de registro (marcada con el reloj checador con la hora de entrada) en el rack alfabético de las tarjetas de registro.

e) OPERACIONES DE SALIDA DE HUESPEDES

Cuando un huésped sale de un hotel y paga su cuenta el cajero pasará la "SALIDA DE CAJA" al capitán de bell boys el cual anotará en su reporte dicha salida con el número de maletas, firmando la salida, misma que entregará junto con la llave al administrador en turno.

El administrador la reportará de inmediato al departamento de Ama de Llaves, para que limpien la habitación aviso a Room Service.

Después quitará la tirilla del huésped del rack numérico, dejando la indicación de que la habitación está sucia. Esta misma tirilla se romperá y se enviará al departamento de teléfonos para que le den salida de ese departamento.

Se procederá a sacar la tarjeta de registro del huésped, que se encuentra en orden alfabética, y en la parte posterior se marcará la hora colocándola en las demás tarjetas del día.

Como paso final, se rallará la tirilla del rack alfabético para indicar que el huésped ya salió.

f) PLANES ESPECIALES

Por lo regular, la mayoría de los hoteles trabajan con el plan europeo, el cual no incluye alimentos en el precio que se cobra diario.

Existen otros planes como: El plan americano, el plan americano modificado y el plan continental.

El plan americano incluye habitación, comida y cena.

El plan americano modificado incluye habitación, desayuno y comida o cenas, no ambas.

El plan continental incluye habitación y desayuno continental.

En los hoteles que tienen estos planes, los recepcionistas deben promoverlos ya que ocasionan ventas y mayores ingresos al hotel.

Según sean los días de estancia del huésped, el recepcionista otorgará cupones convencionales para que el huésped a su vez pague con ellos en el restaurante.

1.3.4.2 DEPARTAMENTO DE ROPERÍA

a) LA CAMARISTA

La camarista es la persona responsable ante el ama de llaves de la limpieza de las habitaciones.

Las principales aptitudes de ella debe ser: Un gusto personal por la limpieza, honradez, disciplina, puntualidad, y buena presentación personal.

Al presentarse a su trabajo, debe cuidar: Haber tomado un baño, llevar el pelo recogido, la cofia bien puesta el uniforme limpio, el gafete puesto, usar zapatos con suela de goma, etc.

Otras recomendaciones para ella son las siguientes:

- a) No hablar en voz alta en los pasillos
- b) No dejar el carro abandonado en los pasillos
- c) Cuidar todos los suministros a su cargo
- d) No dejar loza, ni ropa sobre los muebles de los pasillos
- e) Promover los servicios del hotel (lavandería, room service, etc.)
- f) Elaborar los reportes que el ama de llaves le solicite.

REPORTE DE LA CAMARISTA

En algunos hoteles la camarista llena unos reportes para informar a sus supervisora o al ama de llaves, del estado en que se encuentren las habitaciones que tienen bajo su responsabilidad.

Este reporte puede ser una forma por cada habitación o una forma para todas las habitaciones de la camarera.

El reporte del ama de llaves deben ser enviados periódicamente (3 ó 4 veces al día).

- UNAM

b) LAVANDERIA

El personal lo componen el jefe del departamento y las siguientes personas: Las lavadoras, planchadoras, operadores del mangle, marcadora, jefe de valeta, valet y mozo de limpieza.

El jefe inmediato del jefe de lavandería es el gerente de división cuartos, pero según sea la organización del hotel puede ser también el ama de llaves o el gerente general.

Haciendo un breve resumen de las obligaciones de ellos, diremos que los valets son los encargados de recoger y enviar la ropa a los huéspedes; la marcadora etiqueta la ropa y hace el conteo de piezas para su entrada al departamento; el lavador seleccionará y procederá al lavado de ropa; los planchadores como su nombre lo dice se encargaran de planchar la ropa que lo requiera y las operadoras, del mangle son aquellas que se dedican al acomodo y doblado de la ropa planchada en este mueble.

1) MATERIAL Y SUMINISTROS DE TRABAJO

El material necesario por el departamento varía de acuerdo con las necesidades, a continuación se detalla lo más indispensable:

Lavadora grande para blancos

Lavadora pequeña para ropa de huéspedes

Secadora grande

Secadora pequeña

Prendas para planchado (3 tamaños)

Planchas para camisas

Tómbolas para el secado de la ropa

Mangle para el planchado

Entre los suministros más importantes se encuentran los siguientes: jabón, detergentes, blanqueadores, neutralizante, acondicionador, suavizador, decalite, gas nafta, treoil.

- UNAM

2) FORMAS IMPRESAS PARA HUESPEDES

- a) Orden de servicio al huésped
- b) Control de lavado y planchado de ropa de huéspedes
- c) Control de lavado y planchado de blancos del hotel
- d) Reporte de valet
- e) Reporte del capitán de valets
- f) Control de inventarios
- g) Cargo a la cuenta del huésped
- h) Reporte diario de cargos de lavandería
- i) Reporte diario de cargos de tintorería
- j) Reporte de asistencia de personal
- k) Requisición al almacén general

c) INTENDENCIA

1) JEFE DE MOZOS

Sólo existe esta persona en hoteles que tienen muchas habitaciones y en que sus áreas de servicio son muy grandes.

Supervisa como su nombre lo dice a los mozos y realiza una labor parecida a la de las supervisoras. Reporta directamente al ama de llaves. Es responsable de la asignación de mozos en las diferentes áreas.

- a) Areas de habitaciones
- b) Areas de restaurantes y bares
- c) Ropería y ama de llaves
- d) Vestidores de empleados
- e) Lobby y calles adyacentes al hotel
- f) Concesionarios

En algunos hoteles se le hace responsable de equipo de limpieza como, aspiradoras, secadoras, etc.

2) MOZOS

Son aquellas personas responsables de la limpieza en determinadas áreas del hotel.

El ama de llaves en unión del jefe de mozos, asignará las diferentes áreas que correspondan a estas personas.

Los mozos a su vez, disponen de todos los suministros de limpieza en estaciones cerca de su área de trabajo. En algunas ocasiones resulta muy conveniente que el ama de llaves o el jefe de mozos, diseñen un recorrido de cada mozo durante su turno; esto es para evitar que se les olvide alguna área. En este tipo de recorridos se debe dar especial interés a W.C. en áreas públicas de huéspedes, ya que existen hoteles lujosos que tienen baños con muy mal aspecto y esto deteriora la imagen del hotel ante el huésped.

El mozo debe ser una persona calificada en el manejo de suministros de limpieza, principalmente los usados en áreas públicas.

- UNAM

1.3.4.3 DEPARTAMENTO DE RESTAURANT Y COCINA

“ABASTECER” significa suministrar. En un hotel, el departamento de abastecimientos, proporciona tres cosas: Alimentos, bebidas y servicios. Los dos primeros artículos son tangibles y, con cierta cantidad de especialización y supervisión, pueden proporcionarse a satisfacción de los clientes. El tercero, los servicios, es intangible y requiere algo más que reconocimientos o versatilidad, pero el factor simple más importante es que el empleado que sirve el servicio sea amable y cortés, además de competente, porque por muy deliciosos que sean los alimentos o las bebidas, un huésped no gozará con una comida cuando el servicio sea deficiente. Llevar a cabo una operación apropiada de abastecimiento puede parecer una empresa relativamente fácil. Buenos alimentos, más buen servicio, más precio adecuado, igual al “existir”.

A) FUNCION DE LOS ALIMENTOS

COMPRAS.

En la división de alimentos del departamento de abastecimientos, la persona que inicia las operaciones es el empleado encargado de las compras.

Al llegar al trabajo, el encargado de las compras realizará primeramente un inventario de los productos lecheros y los que deben adquirirse todos los días. A continuación, verificará los menús de banquetes y los diarios, así como las predicciones del número de cubiertos a los huéspedes a los que será preciso servir en ese día, calculando las cantidades y los alimentos que debe adquirir. El encargado hará una lista con los diversos nombres de los proveedores, frente a cada círculo, además de que citará la cotización de precios para ese día. Llamará por lo menos a tres proveedores, a fin de obtener cotizaciones de precios. Por supuesto, estos últimos conocen las especificaciones del hotel para sus productos particulares y saben que se verificará su mercancía, para asegurarse de que satisfaga esas especificaciones. Los precios se revisan cada día, porque el mercado cambia constantemente y debido a que, a veces, un proveedor pudo haber realizado alguna adquisición relativamente ventajosa de un artículo presentando al hotel un mejor precio. Después de que el encargado haya obtenido tres cotizaciones para cada artículo, comparará los precios, y la cantidad recibida sean iguales hará sus compras de acuerdo con el precio más conveniente.

Los artículos corrientes de consumo se adquieren dos o tres veces al mes. Para esos artículos se mantiene un inventario de tope. Así cuando el artículo está por debajo de un nivel dado, se adquiere la cantidad necesaria para hacer que llegue al volumen adecuado.

- UNAM

La carne se adquiere diariamente, pero tres días con anticipación al momento en que va a utilizarse, puesto que prácticamente toda la carne debe ser sometida a alguna preparación por el carnicero antes de cocinarla; para los grandes banquetes, los preparativos son muy importantes. El cocinero es quién toma las decisiones relativas a las cantidades necesarias de carne, indicándole al comprador las porciones y los diversos cortes que debe pedir. Desde este punto hasta la recepción, el comprador sigue este mismo procedimiento utilizándolo al adquirir otros artículos.

Una vez que se hayan adquirido o recibido los alimentos apropiados, habrá concluido el trabajo del encargado de las compras.

PREPARACION

La fase siguiente del manejo de los alimentos tienen lugar en la cocina, donde se preparan las comidas.

La carnicería es uno de los lugares más importantes de la cocina, porque es allí donde se inicia el procedimiento que da finalmente como resultado la comida que se les sirve a sus huéspedes, los deberes de los cocineros consisten en preparar para los cocineros toda la carne, el pescado y las aves que reciben del almacén.

Si el carnicero hace bien su trabajo, el tamaño de la porción que reciba será suficiente, y el hotel mantendrá sus costos de alimentos en el nivel apropiado.

Todas las demás secciones de la cocina desempeñan funciones particulares en la preparación de los alimentos que deben servirse. Una sección puede preparar entremeses y canapés, mientras que otra prepara ensaladas y postres.

La sección principal se subdivide además en varios grupos: uno que prepara sopas, salsas y caldos; otro puede encargarse de los asados y las frituras; otro más, de la cocción; y en el desayuno, hay un grupo que se encarga de las órdenes pequeñas, hay personas que se dedican a preparar las verduras para los cocineros; por ende, puede comprenderse con facilidad el modo en que diversas personas pueden contribuir a la preparación de un solo platillo.

JEFE EJECUTIVO

La persona responsable de la preparación de todos los alimentos es el jefe ejecutivo esa responsabilidad no es más que una faceta de sus muchos deberes y un mejor conocimiento de la división de alimentos. Las responsabilidades del jefe se inician con la adquisición de los diversos alimentos. Deberá indicar al encargado de compras lo que desea y las cantidades que necesita; será preciso verificar las cantidades cuando se reciben, procurar que la carne se corte y prepare de manera apropiada, con el fin de lograr el mayor rendimiento y obtener los mejores costos posibles de alimentos, manteniéndolos bajos; el jefe ejecutivo redactará los menús, pero hay varios factores que deben tener siempre en cuenta en ese momento, el costo de los alimentos, la variedad del menú y una carga de trabajo bien distribuido entre las diferentes divisiones de la cocina, los días especiales que requieren ciertos platillos, las combinaciones de alimentos que tengan buen gusto y atractivo visual y la toma en consideración del modo en que pueden utilizarse los artículos, en caso de que no se vendan, Para ayudar al jefe ejecutivo en partes de sus deberes, se utiliza frecuentemente un sistema que se conoce como "plan de rotación de menús de 21 días, en el cual se hacen variar continuamente los menús, a lo largo de 24 días.

Las horas de trabajo de un jefe ejecutivo son muy largas; pero un empleado competente puede obtener un salario muy atractivo y su valor para el hotel es muy alto.

MAYORDOMO EN JEFE

Después del jefe ejecutivo, la persona más importante en la cocina es el mayordomo en jefe. Sus deberes incluyen todas las faces del funcionamiento de la cocina, con excepción de la preparación real de las comidas. El mayordomo en jefe tiene ayudantes. El jefe de piso, en la cocina principal, tiene una responsabilidad general por el lavado de platos y la limpieza de la cocina. El mayordomo de banquetes tiene muy pocos trabajadores regulares a sus órdenes; pero si el deber de organizar banquetes, lo que implica preparar vajillas de plata, cristal y porcelana y otros equipos en los salones para banquetes, a fin de que los equipos en los salones para banquetes, a fin de que los camareros puedan poner las mesas. Casi todos los lavaplatos se contratan como extras; por ende requieren de una gran supervisión. El mayordomo en jefe es responsable de los pagos hechos a sus empleados y debe programar cuidadosamente su trabajo, con el fin de no tener trabajando a muchas personas; así, puede utilizar las predicciones y las guías del personal de manera muy provechosa. El mayordomo en jefe compra los equipos de porcelana, cristal y otros tipos, cuando realiza su trabajo correctamente, puede hacer que el hotel ahorre grandes cantidades de dinero. Además, siempre trata de encontrar diferentes métodos para lavar los platos y se esfuerza en reducir las roturas de las vajillas y la pérdida de artículos de plata.

- UNAM

1.3.4.4 DEPARTAMENTO MANTENIMIENTO

Mantenimiento es el departamento que se encarga de mantener las instalaciones y el equipo en buen estado.

El hotel, a través de los años, va sufriendo deterioro en sus instalaciones y es a base de la ejecución de programas de mantenimiento que se consiguen conservar la imagen de un hotel con excelentes instalaciones físicas.

Hasta ahora, en la mayoría de los hoteles, el departamento de mantenimiento se ha encargado de reparaciones "urgentes" sin tomar en cuenta la prevención de estas reparaciones.

A) PERSONAL DEL DEPARTAMENTO

Es muy conveniente, tratándose de hoteles grandes, la contratación como jefe del departamento de un ingeniero mecánico electricista que tenga experiencia en mantenimiento, ya que él tendrá a cargo a las siguientes personas: Pintor, plomero, electricista, carpintero, técnico en aire acondicionado, empleado para el mantenimiento de albercas, etc.

Las órdenes de trabajo y la supervisión al entregarlos mismos, estarán a cargo del jefe de mantenimiento.

Cuando se tenga personal de nuevo ingreso al departamento, la persona que recomendará o rechazará a los candidatos, será el mismo jefe de mantenimiento.

B) ALBERCAS

Es aquí donde es necesario un mantenimiento constante, por lo que se recomienda según sean las características del hotel, responsabilizar a algún empleado de la limpieza y presentación de las albercas.

El sistema de filtros debe revisarse durante el período del día, mientras que la limpieza es conveniente hacerla durante las horas que hay menos clientes. En la mayoría de los hoteles se realiza entre las 6 y 7 de la mañana.

Es conveniente usar algunas sustancias tales como cloro, sulfato de cobre, ácido muriático, colorantes, etc. Las cuales contribuyen a mantener la alberca en estado óptimo.

Se recomienda, periódicamente vaciar el agua de la alberca para dar mantenimiento al sistema de filtrado, boquillas, conexiones, desnatadores de superficie, iluminación subacuática, cajas de registro y pintura en general.

- UNAM

C) EQUIPO CONTRA INCENDIO

Es necesario que desde la apertura del hotel se adquiera el equipo adecuado contra incendio y se capacite a los empleados para atacar cualquier tipo de incendio.

No solamente por seguridad de los huéspedes, sino porque así lo requiere la compañía de seguros, el hotel debe tener distribuido estratégicamente todo el equipo necesario.

El jefe de mantenimiento es coordinar con la oficina de personal, debe explicar a todos los empleados del hotel los tipos de incendio y la forma de combatirlos.

D) ARCHIVO DEL DEPARTAMENTO

En él se debe llevar una historia de:

- 1) Asistencia de empleados
- 2) Requisiciones al almacén
- 3) Ordenes de trabajo para mantenimiento
- 4) Inventarios de herramienta
- 5) Pedidos a compras (copia)
- 6) Minutas de juntas del departamento
- 7) Memoranda recibidos
- 8) Memoranda enviados
- 9) Control de energéticos

- UNAM

1.3.4.5 DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

La mayoría de las funciones del departamento de contabilidad son de naturaleza técnica y requieren una gran cantidad de antecedentes y preparación para que sea posible comprender el trabajo de una manera total.

La importancia de la contabilidad en el negocio hotelero no puede exagerarse. Todos los gerentes deben tener conocimientos sobre los procedimientos de contabilidad.

El trabajo del departamento de contabilidad, supervisado por el auditor, se divide en cuatro categorías: ingresos, egresos, sueldos y salarios.

a) INGRESOS

Todos los gastos que proceden de la caja de la recepción deberán inscribirse en el registro de los huéspedes o en el de los clientes de la localidad. El registro de los huéspedes contiene todas las cuentas de las personas que permanecen en el hotel, mientras que el de clientes de la localidad contiene las cuentas de tarjetas de crédito de personas que no viven en el hotel. Si un huésped abandona el hotel y le pide a este que le envíe la factura, su cuenta se transferirá del registro de huéspedes al otro.

Hoy día, prácticamente todas las oficinas de recepción de los hoteles tienen unidades de la National Cash Register. Cuanto mayor sea el hotel, tanto mayor será el número de máquinas que se requieran para un funcionamiento eficiente.

Al concluir los negocios de cada día, se necesita un resumen completo del tipo y la cantidad de negocios realizados, departamento por departamento. Quien compila este informe es el auditor nocturno. Sus fuentes de información son los informes de los cajeros de cada departamento que produzca ingresos, la máquina N.C.R. de registro de clientes de la localidad, y la máquina N.C.R. de registro de los huéspedes.

El auditor nocturno comienza con el resumen de los alimentos y bebidas, utilizando una forma similar a la anterior. Si existe alguna discrepancia, el auditor nocturno deberá encontrar el error e iniciar una acción para corregirlo. Si el error lo cometió él mismo en sus cálculos, podrá corregirlo con facilidad. Otros errores pueden ir de menores a graves y ser equivocaciones accidentales o intentos hechos por algún empleado para defraudar al hotel. Cualquiera que sea el error, será preciso localizarlo y explicarlo.

La tarea siguiente del auditor nocturno consistirá en completar los ingresos por habitaciones. Pasará todos los gastos de las habitaciones a las cuentas de los huéspedes, trabajando con el encargado nocturno, que estará preparando su informe. Como se indicó, los dos informes deben ir de acuerdo en lo que se refiere a los gastos individuales por habitación y los ingresos totales de habitaciones. El auditor nocturno hará pasar también todos los gastos financieros que puedan llegar después de la salida del trabajo del cajero de la recepción, quien abandona su puesto a las 11 de la noche. Después de obtener sus totales de máquina, deberá compararlos con los totales que haya recibido en los informes individuales. Si hubiera alguna discrepancia, se verificará una y otra vez, hasta localizar y corregir el error.

Para ese día dado, los créditos sobrepasan a los cargos totales, de modo que hay un saldo acreedor que se aplica a las cuentas por cobrar. Las cuentas por cobrar son los ingresos obtenidos por el hotel que aún no le han sido dados. El saldo inicial del día es la cantidad exacta de las cuentas por cobrar en ese momento. Si las transacciones diarias dan como resultado un saldo deudor esta cantidad (cargo total menos crédito total) se suma al saldo inicial. Si los créditos sobrepasan a los cargos, el saldo acreedor se restará del saldo inicial. En cada caso la cifra, será el saldo final, que se transformará en el saldo inicial para el día siguiente.

El auditor nocturno sigue exactamente el mismo procedimiento con la máquina N.C.R. de registro de clientes de la localidad. Habrá compilado y analizado ya los ingresos del día para cada departamento del hotel. A continuación, le pasará al auditor el resumen de alimentos y bebidas, el balance de máquina del registro de huéspedes y el balance de máquina del registro de clientes, con todas las cifras y formas de respaldo.

Trabajando con las cifras proporcionadas por el auditor nocturno, el auditor preparará un informe diario de ingresos.

Las cifras netas de ingresos tienen una importancia primordial. Se han concluido todos los gastos producidos en el hotel durante el día y las cantidades recibidas en efectivo como pago de las notas, de los registros de los clientes de la localidad y de los huéspedes., todo lo cual pasa por la caja de la recepción. Esto deja por cubrir sólo los recibos de ventas en efectivo de los diversos departamentos. Cada cajero tiene su propia dotación en efectivo, por la que firma en la oficina del auditor. Durante su turno de trabajo, registra todas las transacciones, ya sea en efectivo o a crédito. Acepta todos los pagos en efectivo y, cuando completa su turno de trabajo todo el dinero en exceso sobre su dotación regular lo pone en un sobre que envía al cajero general. Este verifica su dotación y la coloca en su caja fuerte proporcionada por el hotel. A la mañana siguiente, el cajero general cuenta todo el dinero en efectivo recibido, compara los totales con el resumen del informe de ingresos y efectúa el depósito diario.

Después de compilar, verificar y certificar todos los datos de ingresos del día anterior, el auditor prepara su informe diario, que envía directamente al gerente para informarle sobre las actividades del día. El informe diario es un instrumento vital para el gerente, puesto que le proporciona un cuadro completo de la operación una guía sobre las acciones que deben emprenderse y una indicación de los puntos débiles que pueden existir. Podemos estar seguros de que la información de ese informe proporcionará datos para discusión con los jefes de departamentos y otros miembros del personal superior.

Una vez que se ha ocupado de los informes de la mañana, el departamento de contabilidad dedica su atención al registro de las cifras de ingresos en los libros. Las cifras de ingresos netos para cada departamento, tomadas del informe diario de ingresos, se incluyen en el registro de ventas. Al final del mes, los totales departamentales del registro de ventas se anotan en el libro mayor la etapa que queda es la de transferir las cifras del libro a los estados financieros mensuales.

Obsérvese que todos los cheques, las tarjetas de registro y las formas llevan números de serie, que tienen fines de control o protección. Cada una de esas formas se verifica en la oficina de contabilidad, para asegurar se de que se hayan justificado todas ellas. En el caso de que falte una o más de ellas, se iniciará una investigación inmediata.

b) EGRESOS

La segunda categoría de trabajo de contabilidad incluye el manejo de las erogaciones. Todas las adquisiciones hechas por el hotel deberán ser registradas, certificadas y pagadas. Los grandes hoteles tienen un agente de compras y todas las adquisiciones se hacen a través de su oficina.

Las compras las hacen los jefes individuales de departamentos, con la aprobación del gerente. En la mayoría de los casos, la aprobación del gerente es solo una formalidad, puesto que los artículos habrán llegado ya y es posible que incluso se estén utilizando. No se quiere implicar con esto que el gerente no tenga control sobre las compras. El gerente conoce a sus jefes de departamento y su integridad y, en caso de que sea preciso hacer erogaciones importantes el jefe de departamento consultará siempre al gerente y obtendrá su aprobación, antes de pasar un pedido por los artículos de que se trate.

c) SUELDOS Y SALARIOS

“El tercer campo principal de trabajo de contabilidad incluye la preparación y el pago de los sueldos y salarios. En la industria hotelera, la práctica casi universal es la de pagar dos veces al mes. El período de la nómina suele ser del día 1º al 15 y del 16 al 30, pagándoseles a los empleados el día 5 y 20 de cada mes”.

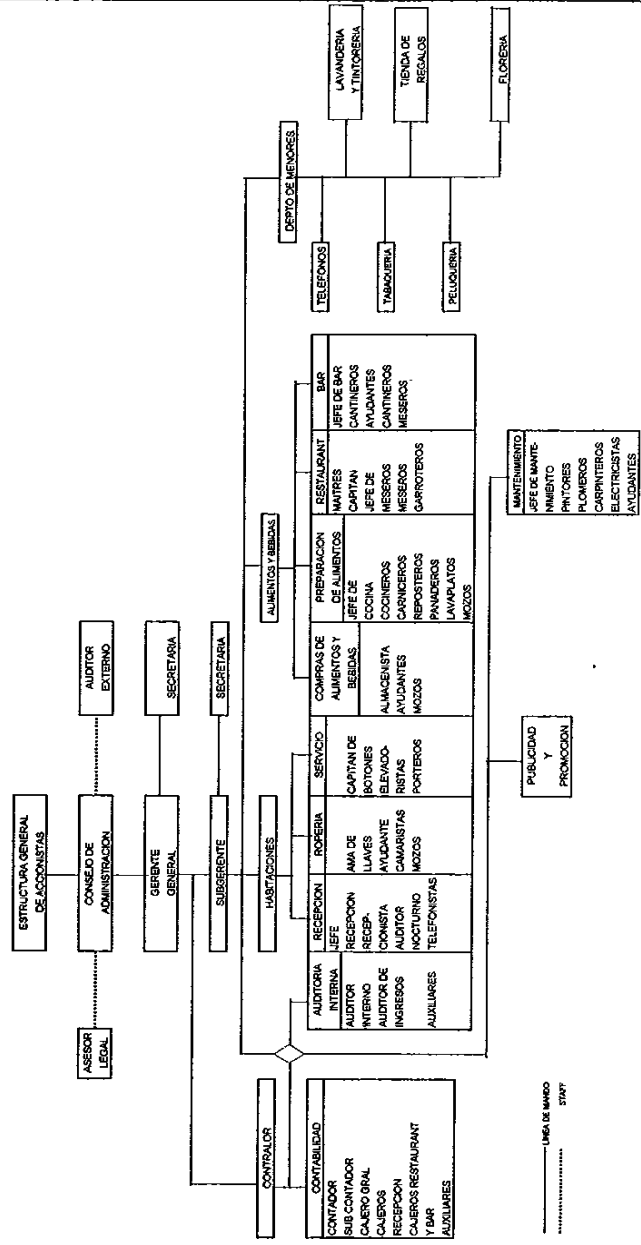
“El encargado de las nóminas establecerá un registro individual de salarios y llenará una ficha de tiempo para cada empleado. Deben llenarse las formas individuales de impuestos federales, anotándose todas las deducciones por seguros, bonos o beneficencia”. Durante el período de la nómina, el encargado de las nóminas prepara la hoja de resumen de nómina que incluirá una lista de todos los empleados por departamentos. El día 15 del mes de se sacan las tarjetas de tiempo y se comparan con los libros del tiempo que mantienen los jefes de departamento. El encargado de las nóminas calculará el pago bruto para cada empleado, e inscribirá esas cifras en el libro de tiempo. En este punto, deberán calcularse y registrarse todas las deducciones, así como las cifras netas de pago para cada empleado. Esta información deberá aparecer en los talonarios de cheques, en el registro de salarios individuales y en la hoja de resúmenes de nóminas. Mediante la utilización del sistema Todd o de un dispositivo similar todo esto puede hacerse de una vez. Después de poner las tres formas en el dispositivo, el encargado de las nóminas llenará el talonario de cheques de pagos brutos a los netos, transfiriéndose la información al registro de salarios y la hoja de resumen de nóminas, por departamentos, se incluirán en el libro mayor.

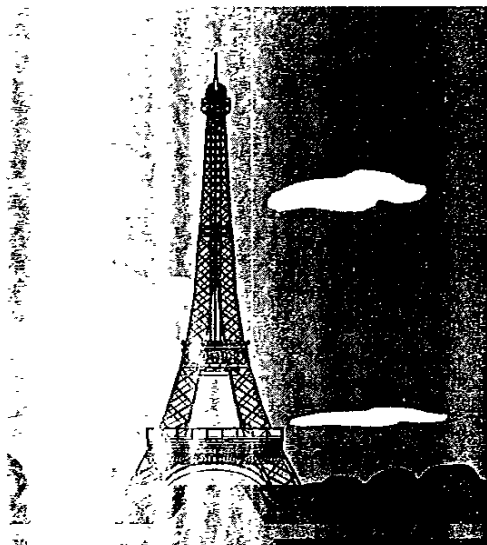
Los diversos impuestos federales y estatales causan problemas adicionales al departamento de contabilidad. Los impuestos sobre la renta y la seguridad social requieren que se lleven trimestralmente informes sobre el dinero retenido a los empleados, pagándose las cantidades al mes. En el caso de la seguridad social, deberá indicarse y pagarse también la aportación del patrón. La compensación de los trabajadores es muy similar a una póliza de seguros la cuota real se basa en el registro de accidentes del hotel para un período dado. Al comienzo del año, se estima la cuota que se paga trimestralmente, y al finalizar el año se calcula la tasa actual, ajustándose de acuerdo a ella el último pago trimestral. El seguro de desempleo requiere un pago máximo del 3% de la nómina total. De esta cantidad, el 0.3 del 1% se le paga al gobierno federal y el resto al estatal. En la actualidad, la mayoría de los estados tienen una forma de calificación que determina la parte el 2.7% que deberá pagar al patrón. Cuanto más bajo sea el índice de rotación de personal, tanto más bajo será el impuesto de seguro de desempleo para el patrón individual. El único deber que le queda al encargado de las nóminas se produce al finalizar el año. Deberá llenar la declaración de retenciones del impuesto de cada empleado individual, para entregárselo. La información para esta forma se transcribe de los registros, de salarios individuales.

El período más activo de la oficina de contabilidad se inicia al comenzar cada mes, puesto que se cierran los libros al final de mes y es preciso preparar a continuación los estados financieros. Los tres estados principales son los de utilidades ganadas, el estado de pérdidas y ganancias y el balance. El lector podrá hacerse una imagen con estos datos.

- UNAM

1.3.5 DIAGRAMA DE FLUJO DE LOS DEPARTAMENTOS DE UN HOTEL





**CONTROL INTERNO EN LA INDUSTRIA
HOTELERA**

2.- CONTROL INTERNO EN LA INDUSTRIA HOTELERA

GENERALIDADES

En nuestros días, el gran desarrollo de los negocios es resultado de una buena administración. Pero para alcanzar tal desarrollo y competir en el mercado, requiere de ciertos elementos apropiados de índole administrativa, como son el control, la planeación, la mercadotecnia etc. con el fin de lograr resultados favorables para los socios o inversionistas.

Por otra parte el control interno en una empresa se funda en una división de trabajo apropiada, de una manera en que los empleados puedan cotejar entre sí los resultados, evitando de esa forma incurrir en una duplicidad de labores.

El Instituto Mexicano de Contadores Públicos A.C nos dice que el Control Interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y provocar la adherencia a las políticas descritas por la dirección.

A continuación trataremos de dar una definición propia del Control Interno

Control interno es la planeación de cada una de las operaciones que se desarrollan en un ente económico y que apoyados en métodos y procedimientos se aplican en forma sistemática y coordinada para lograr la protección de sus activos, verificar la razonabilidad, veracidad y confiabilidad en su información financiera, motivar la eficiencia en las operaciones de la empresa y a su vez lograr una adherencia a las políticas establecidas por la administración.

El control interno es , en la actualidad un instrumento de eficiencia para cualquier empresa y abarca diversos aspectos de la organización y operaciones de la empresa de los cuales podemos mencionar los siguientes: producción, ventas, compras. etc. Tiene como objetivo evitar errores y deficiencias, así como procurar el aprovechamiento óptimo de los recursos con los que cuenta la empresa, para obtener un fortalecimiento en su economía. Es por lo tanto muy lógico el fracaso de algunas empresas, en las que los gerentes y administradores no conceden importancia al control interno. Ahora bien, para prevenir situaciones como la anterior se necesitan sistemas adecuados de control que ayuden a la obtención de resultados favorables. Es entonces el control interno un instrumento que proporciona los medios para conocer con oportunidad deficiencias o errores para corregirlos de la mejor manera.

Los objetivos básicos del control interno son:

- 1.- Proteger cada uno de los activos con que cuenta la empresa
- 2.- Verificar la veracidad, confiabilidad y razonabilidades de la información y datos financieros.
- 3.- Motivar la eficiencia de las operaciones.
- 4.- Que la ejecución de dichas operaciones se adhieran a las políticas de la empresa.

De los objetivos antes mencionados, los dos primeros cubren el aspecto contable y los dos siguientes el aspecto administrativo.

Las bases del control interno y su clasificación se presentan en:

- 1.- Departamento de operaciones
- 2.- Distribución de trabajo
- 3.- Asignar labores al personal y
- 4.- Deslindar responsabilidades

En el momento de instaurar un sistema de control interno, se debe determinar cuales son las operaciones que han de controlarse, estableciendo los diversos departamentos uno para cada uno de ellos de acuerdo con su importancia; posteriormente se efectuara la distribución del trabajo que se hará en cada uno de los departamentos; y por ultimo se designara al personal de cada uno de ellos, a cada persona se le asignaran funciones, autoridad y, consecuentemente, responsabilidades.

LOS ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO

Los elementos de la estructura del control interno deben ser esencialmente dinámicos, es decir flexibles, de acuerdo con las necesidades actuales del negocio, para así estar al día y cumplir con eficiencia la misión de proteger el patrimonio de la empresa, y por tanto, aportar datos e informes fehacientes, oportunos y razonables.

En el control interno de acuerdo con el boletín de Normas y Procedimientos de Auditoría (3050) existen varios elementos que pueden reducirse a los siguientes:

A) AMBIENTE DEL CONTROL:

El ambiente del control representa la combinación de factores que afectan las políticas y procedimientos de una entidad, fortaleciendo o debilitando sus controles, estos factores son:

Actitud de la administración hacia los controles internos establecidos.

- Estructura de organización de la entidad
- Funcionamiento del consejo de administración y sus comités
- Métodos para asignar autoridad y responsabilidad
- Métodos de control administrativo para supervisar y dar seguimiento al cumplimiento de las políticas y procedimientos, incluyendo la función de auditoría interna
- Políticas y prácticas de personal
- Influencia externa que afecten las operaciones y prácticas de la entidad.

B) SISTEMA CONTABLE

el sistema contable en los métodos y registros establecidos para identificar, reunir, clasificar, registrar y producir información cuantitativa de las operaciones que realiza una entidad económica.

Para que un sistema contable sea útil y confiable debe contar con los métodos y registros que:

- a) Identifiquen y registren únicamente las transacciones reales que reúnan los criterios establecidos por la administración.
- b) Describan oportunamente todas las transacciones en el detalle necesario que permita su adecuada clasificación.
- c) Cuantifiquen el valor de las operaciones en unidades monetarias.
- d) Registren las transacciones en el periodo correspondiente.
- e) Presenten y revelen adecuadamente dichas transacciones en los estados financieros.

C) PROCEDIMIENTOS DE CONTROL

Los procedimientos y políticas adicionales al ambiente del control y al sistema contable, que establece la administración para proporcionar una seguridad razonable de lograr los objetivos específicos de la entidad, constituyen los procedimientos del control. El hecho de que existan formalmente políticas o procedimientos de control, no necesariamente significa que estos estén operando efectivamente. El auditor debe determinar la manera en que la entidad ha aplicado las políticas y procedimientos, su uniformidad de aplicación y que persona las ha llevado a cabo.

Los procedimientos de control persiguen diferentes objetivos y se aplican en distintos niveles de organización y procesamiento de las transacciones. también pueden estar integrados por componentes específicos del ambiente del control y del sistema contable. atendiendo a su naturaleza, estos procedimientos pueden ser de carácter preventivo o detective.

Los procedimientos de carácter preventivo son establecidos para evitar errores durante el desarrollo de las transacciones.

Los procedimientos de carácter detective tienen como finalidad detectar los errores o las desviaciones que durante el desarrollo de las transacciones, no hubieran sido identificados por los procedimientos de control preventivo.

2.3 CONTROL INTERNO EN RELACION CON LAS FUENTES DE RIQUEZA DE UN HOTEL.

Debido a la gran diversidad de los servicios prestados y el volumen de operaciones que en un hotel se realiza, se hace necesario la implantación de registros adecuados para el logro de un buen control. Tales registros deberán realizarse de inmediato en las cuentas de los huéspedes, tomando en consideración que los movimientos originados por las entradas y salidas de los huéspedes son continuas, ya que de esto dependerá la oportunidad con la que la información sea entregada, cuando se le solicite.

2.3.1 INGRESO POR CONCEPTO DE HOSPEDAJE.

El alquiler de habitaciones es la principal mercancía de un hotel, es decir, la fuente principal de ingresos del mismo, y para que pueda efectuarse dicho alquiler es necesario contar con una buena organización interna.

El alquiler de habitaciones generalmente se inicia a través de una reservación, representando las reservaciones recibidas, futuros huéspedes. La reservación es el medio por el cual una persona o un grupo de personas solicitan alojamiento al hotel con anticipación. (forma No. 1)

El departamento de reservaciones tiene como finalidad llevar día con día, el control de las habitaciones que se van vendiendo en el hotel y realizar el trámite de aquellas solicitudes para apartar habitación. (forma No. 2)

La reservación se puede hacer de forma directa o indirecta. Directa cuando se hace personalmente, telefónicamente, o por medio de un telegrama. Cuando la reservación se hace a través de otra persona física o moral es indirecta, intervención en este caso de una agencia de viajes o turismo, la que por tal servicio cobra una comisión que se la carga al hotel (ver grafica 5).

**HOJA DE RESERVACIONES
RESERVATION FORM**

EN LISTA DE ESPERA
ON WAITING LIST

RESERVACION CONFIRMADA
CONFIRMED RESERVATION

Nombre.....
Name

Llegada Salida.....
Arrival Departure

Tipo de cuarto..... Precio.....
Type of room Rate

Llega Via..... Hora.....
Arrives Via Hour

Hecha por Telef.....
Made by Phone

Paga Depósito.....
Will be paid by Deposit

Observaciones.....
Remarks

Fecha..... Tomada por.....
Date Made by

IMPORTANTE

Todas las reservaciones SIN depósito se guardan únicamente hasta las 6.00 p.m., de la fecha para la cual se hizo dicha reservación.

Todas las reservaciones CON depósito se guardan por 24 horas a partir de las 6.00 p.m., de la fecha para la cual se hizo la reservación, aplicando dicho depósito a la cuenta que se abre a la habitación reservada.

IMPORTANT

All reservations WITHOUT deposit are held until 6.00 p.m. only, of the date for which reservation was made.

All reservation WITH deposit are protected for 24 hours starting at 6.00 p.m. of the date for which reservation was made, applying such deposit to the account opened for room reserved.

FORMATO No. 1

HOTEL "X"
MEXICO, D.F.

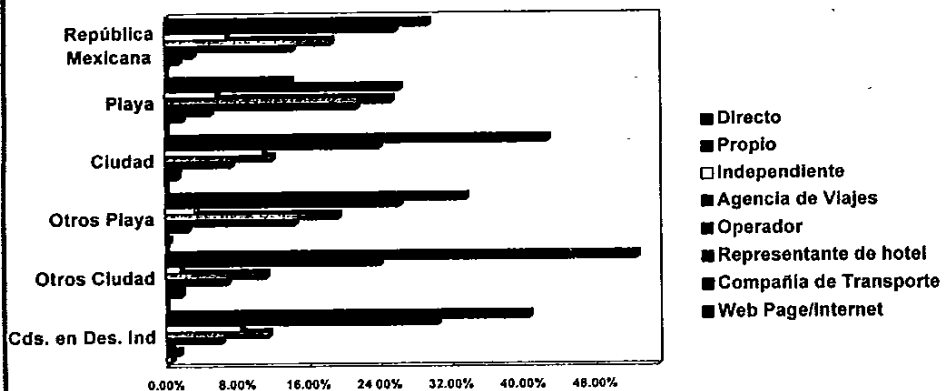
CONCENTRACION DE RESERVACIONES DEL DIA

FECHA

Nombre	No Personas	Habitación		Cuota	Hora Llegada	Deposito	Fecha por:	Paga	No Noches	Observaciones
		Clase	Asig.							

FORMATO No. 2

SISTEMA DE RESERVACIONES



Las reservaciones pueden realizarse de tres maneras:

a) RESERVACIONES EN TENTATIVA.

En esta, el hotel se compromete a respetar la reservación hasta una hora determinada después de transcurrida esta, la empresa queda en total libertad de alquilar la habitación como mejor le convenga.

b) RESERVACION CONFIRMADA.

La empresa se obliga a respetar la reservación durante todo el tiempo, aunque la persona no se presente.

c) RESERVACION CONFIRMADA CON DEPOSITO.

El futuro huésped entrega por anticipado una cantidad equivalente a la renta de una noche, con la que, el hotel adquiere el compromiso de garantizar al huésped la reservación de una habitación en la fecha que este determine.

Al llegar un huésped al hotel, deberá preguntársele si tiene reservación. Si la tiene deberá expedirse una tarjeta de registro (forma No. 3), cumpliendo así con un requisito de ley que exige un libro de entradas y salidas de huéspedes, siendo *mas recomendable el uso de tarjetas de registro foliadas* que tengan la misma numeración de las cuentas, obteniéndose así una mejor descripción de los datos del huésped tales como: nombre, fecha de llegada, lugar de procedencia, ocupación, placas de su automóvil, número de habitación que se le asigne y fecha en que dejara el hotel, siendo este último dato muy importante ya que permite al hotel saber cuando podrá disponer de esa habitación para un compromiso futuro, logrando así un mejor servicio del departamento de reservaciones.

Aceptada la reservación y cubiertos los requisitos anteriores, deberá elaborarse una tirilla con los datos del futuro huésped, insertándose en el tablero destinado a las reservaciones, en el cual debe clasificarse por fechas de llegada y en orden alfabético. Estos tableros son indispensables para controlar las fechas de llegada, debiendo turnarse oportunamente a la oficina de recepción con el dato de los huéspedes que llegaran, para que los recepcionistas conozcan los nombres y números de las personas que tienen reservación en una fecha determinada.

HOTEL "X"
MEXICO, D.F.

FECHA

RELOJ CHECADOR No. _____

TARJETA DE REGISTRO

NOMBRE NAME		
FAVOR DE ESCRIBIR CON LETRA DE MOLDE		PLEASE PRINT YOUR NAME
DIRECCION ADDRESS		
CIUDAD CITY	ESTADO STATE	CUARTO ROOM
PROFESION PROFESSION		TARIFA RATE
NACIONALIDAD NATIONALITY		No. PERSONAS No. PERSONS
COCHE PLACAS No. AUTO LICENSE PLATES		EMPLEADO CLERK

DESOCUPARE ESTA HABITACION A LOS _____ DIAS

I WILL RELEASE THESE ACCOMMODATIONS AFTER _____ DAYS

FIRMA

SIGNATURE

FORMATO No. 3

Este departamento tiene como responsabilidad evitar que se duplique la venta de una misma habitación en una fecha determinada, así como prevenir que se quede sin ocupar alguna habitación, para lo cual se elabora la gráfica maestra, que es la guía de control del departamento de reservaciones, pues tiene por objeto controlar los cuartos reservados para cada uno de los días del mes.

Si el cliente no tiene reservación, se vera si hay habitaciones disponibles y por cuantas noches, procediendo entonces a su registro.

Las tarjetas, una vez que el huésped abandone el hotel, serán archivadas en forma alfabética para cualquier aclaración futura y servirá como un directorio para el departamento de Relaciones Publicas.

Inmediatamente al registro del huésped deberá abrirse una cuenta que se turnara al cajero de recepción, y mediante ella se controlaran todos los servicios y consumos proporcionados al huésped durante su estancia (forma No. 4). La cuenta deberá estar foliada de acuerdo con el numero de las tarjetas de registro, formulándose en original y copia, sirviendo la copia como estado de cuenta para entregarse al huésped cuando así lo solicite.

Con los datos anotados por el huésped en su tarjeta de registro, deberá elaborarse una tirilla en original y tres copias que indiquen su nombre, numero de habitación asignada, importe de la renta diaria, numero de personas, y clase de la habitación, distribuyéndose de la siguiente manera: original para el tablero de ocupación de la recepción a modo de saber en cualquier momento que habitaciones se encuentran ocupadas. La primera copia será para el tablero del conmutador telefónico con el fin de que las operadoras estén en condiciones de atender las llamadas telefónicas que se reciban o soliciten. La segunda copia será para el Departamento de Ropería, con el objeto de que conozca la llegada de nuevos huéspedes y controlen los cuartos ocupados para atender los servicios correspondientes a su sección, así como para la elaboración de su informe de ocupación, ya que a diario y por dos veces a las doce del día y a las seis de la tarde, deberá hacerse una verificación física de la ocupación, informándosele a la oficina de recepción con copia al departamento de contabilidad. La oficina de recepción deberá verificar este reporte, contra sus tableros, investigando cualquier discrepancia que exista hasta aclarar debidamente la situación. La tercer copia será para el tablero de información de la oficina de recepción, y todas estas copias se tendrán en orden alfabético para obtener cualquier informe relativo a los huéspedes del hotel.

Será en la oficina de recepción donde se lleve el control de los movimientos de las cuentas de huéspedes desde su llegada hasta que abandonen el hotel, dependiendo del Control Interno la exactitud y oportunidad en el registro de las transacciones, ya que en esta oficina se centralizara toda la información de los departamentos productivos en relación con los ingresos originados diariamente por los huéspedes, informando al Departamento de Contabilidad.

CUENTA DE HUESPED													
CUARTO No.	NUMERO DE PERSONAS						TARIFA						CUENTA No. _____
LLEGO	FECHA												
RENTA													
TELEFONO													
..													
..													
TINT Y LAV.													
..													
..													
DIVERSOS													
..													
..													
..													
..													
ANTERIOR													
TOTAL ABONO													
SALDO													
NOMBRE													ADMINISTRADOR

FORMATO No. 4

Para la atención de la oficina de recepción se contara con personal seleccionado para desempeñar un trabajo eficaz en la oficina y dar atención personal a los huéspedes, ya que su misión principal es recibirlos e instarlos brindándoles la máxima atención y cortesía.

Para la realización del trabajo referente a la comprobación de tableros en la oficina de recepción y verificación del movimiento diario de los departamentos productivos originado por los huéspedes, se procederá como se indica a continuación.

RECUESTO Y CONTROL DE HABITACIONES

De acuerdo con el tablero de la recepción, se formulara un informe que se mostrara cuales son los cuartos ocupados en el día, indicando numero de la habitación, numero de personas, y renta diaria.(forma No. 6)

Este reporte servirá de base para verificar el importe total de rentas cargadas a la cuenta de huéspedes, de acuerdo con la lectura de la maquina en cuanto al movimiento del día por este concepto. Se expedirá en original y copia, enviándose el original a la gerencia y, la copia anexo al informe del auditor nocturno, al Departamento de Contabilidad, para su comprobación y registro.

En el mismo informe de ocupación, aparecerá un resumen de las habitaciones con que cuenta el hotel, incluyendo el movimiento del día por unidades rentadas, el numero de huéspedes, las habitaciones sin cargo (contestas), los cuartos vacios y en reparación

ACTUALIZACION DE TABLEROS

Después de elaborar los informes, se verifican los tableros de ocupación e información, confrontando las tirillas de ambos tableros para tener la seguridad de que se corresponden, corrigiendo cualquier posible irregularidad causada por falta de colocación al tiempo debido o por retención motivada por olvido o por alguna causa justificada.

DEPARTAMENTOS PRODUCTIVOS

Los servicios que brinda un hotel moderno son muy variados, pues con ellos se trata de satisfacer al máximo las necesidades de los huéspedes. a cargo del hotel están servicios muy importantes tales como habitaciones, restaurante, bar, teléfonos, club nocturno etc. Otros servicios de menor importancia, que también son necesarios para el confort de los clientes los proporcionan concesionarios a quienes el hotel cobra una renta por ocupar locales del mismo hotel tales como tintorería, peluquería, farmacia, florería,etc.

HOTEL "X"
MEXICO, D.F.

INFORME DE OCUPACION DE CUARTOS

Cto. No.	Per.	Precio	Cto. No.	Per.	Precio	Cto. No.	Per.	Precio	Cto. No.	Per.	Precio	TOTALES		
												Columna	Pers.	Cantidad
												No. 1		
												Columna	Pers.	Cantidad
												No. 2		
												Columna	Pers.	Cantidad
												No. 3		
												Columna	Pers.	Cantidad
												No. 4		
												Columna	Pers.	Cantidad
												No. 5		
												Total de Columnas	Pers.	Cantidad
												Uso		
												Diurno		
												Salida		
												Tarde		
												No Show		
												Total		
												%		
												Ocupación		
												Cuartos Rentados		
												Cuartos Vacios		
												Cuartos Cortesia		
												Cuartos Casa		
												Cuartos en Reparación		
												Total		
												Cuartos		
Fórmula														

FORMATO No. 6

INGRESO POR CONCEPTO DE ALIMENTOS

Este departamento también es importante dentro de la industria hotelera, ya que por medio de este se le brinda un servicio mas al huésped, en el cual, encontrara una cierta comodidad para satisfacer sus necesidades, es decir, para un huésped es mas cómodo y confiables el servicio de alimentación dentro del hotel en el que se encuentra hospedado. Porque de esa forma pudiera ahorrar tiempo, dinero y esfuerzo al tratar de conseguirlo por fuera, y de esta manera tratar de satisfacer uno de los objetivos del hotel, que es mantener al huésped el mayor tiempo que sea posible.

Este departamento esta constituido para operar en dos secciones: cocina y comedor. En la primera se preparan los alimentos y el control que se establezca será encaminado a obtener el monto de costos y gastos de elaboración de los mismos. En el comedor, el control estará enfocado a los ingresos por venta de alimentos.

COCINA:

Dentro de este departamento son importantes los controles que se deben aplicar, ya que por medio de ellos podremos lograr un buen servicio y no solo para el servicio sino para lograr un control en el desembolso para adquirir materia prima.

Este departamento esta a cargo de un jefe de cocina (chef), quien deberá conocer ampliamente todos los aspectos del arte culinario y las cualidades indispensables para ejercer su oficio. Un buen jefe de cocina ha de conocer el manejo del personal a sus ordenes, tener experiencia encunto al equipo de refrigeración, estufas, combustibles, sistema de compras, selección de comestibles y vinos así como la elaboración de alimentos, a modo de obtener ventajas y conservar el costo de operación lo mas bajo que sea posible, sin perjuicio de la calidad. Además, debe tener algunos conocimientos científicos relativos a los alimentos, como equivalencia de calorías, dietas apropiadas en casos particulares, etc.

Otro punto importante es la distribución del tiempo y las tareas del personal a sus ordenes, aprovechándolos al máximo, tanto en las labores rutinarias como extraordinarias, pues los horarios bien distribuidos, y las capacidades bien aprovechadas bajan los costos.

El control de los comestibles se hará a través del almacén. Aun cuando algunos por su naturaleza no se almacenan, deberá tenerse, tanto de unos como de otros, una existencia razonable que cubra las necesidades de la cocina. De aquellos alimentos que sean de fácil descomposición se tendrá una existencia reducida, y será conveniente comprarlos cada tercer día o diariamente, según sea necesario; en los dos casos señalados es importante e indispensable controlar las compras y los consumos.

El control del almacén se ejercerá mediante el sistema de inventarios perpetuos, que permite saber en cualquier momento el volumen y valor de los inventarios, y se maneja empleando tarjetas auxiliares, una por cada uno de los artículos en existencia, cargándose en ellas las compras y abonando las salidas a precio de costo.

Las salidas del almacén de comestibles se hará con base en requisiciones al almacén, quedaran formuladas y firmadas por el jefe de la cocina, responsabilizándolo así de su aplicación.

SERVICIO DE RESTAURANTE

El servicio de restaurante estará bajo la responsabilidad del jefe de comedores (maitres), quien deberá ser un especialista dentro de sus funciones, pues además de sus cualidades personales para atender a los clientes con la debida cortesía, deberá vigilar la presentación adecuada de los alimentos que se sirvan, la distribución adecuada del personal a sus ordenes y la buena presentación del mismo, vigilando que se atienda de inmediato la menor indicación de los comensales, debiendo conocer en todo su detalle los menús que se presentan, para poder hacer cualquier sugerencia o aclaración a los clientes.

El capitán de meseros será el encargado de conducir a los huéspedes a su mesa y de tomar la orden empleando dos formas especiales,(forma No. 7) que reciben el nombre de comandas la que se formulara en original y tres copias que contengan los siguientes datos: fecha, número de mesa, numero del mesero que la atiende, numero de personas, numero de la habitación que ocupan y detalle de los alimentos ordenados por ellos.

La distribución de las comandas será la siguiente:

Original. Al jefe de cocina para que proceda a ordenar la preparación de los alimentos.

La primer copia a la caja, para que el cajero formule el cheque correspondiente.

La segunda copia. será para el mesero, a quien sirve de guía para el orden en que deba atender el servicio.

La tercera copia será para el checador que estará a la salida de la cocina para verificar que los alimentos servidos corresponden a los anotados en las comandas.

En las comandas no deberá aparecer el importe del consumo, (forma No. 8) pues para esto se emplean dos formas conocidas con el nombre de cuenta o cheque de consumo, que serán formulados por la cajera, quien anotara el importe de los alimentos servidos. Los cheques que aparecen amparando los consumos deberán estar foliados y contener los siguientes datos: fecha, numero de mesa, numero de mesero, numero de personas, numero de habitación, detalle de los alimentos y el importe por cobrar.

HOTEL "X"
MEXICO, D.F.

FOLIO: _____

FECHA	MESA	MESERO	No. DE PERSONAS	No. DE HABITACION
-------	------	--------	-----------------	-------------------

COMANDA-RESTAURANT

CONCEPTO

NO PAGUE ESTA NOTA ES COMANDA DE RESTAURANT.

FORMATO No. 7

HOTEL "X"
MEXICO, D.F.

FOLIO: _____

REG. FED. CAUS.

CUENTA O CHECK DE CONSUMO

RIVA

FECHA	MESA	MESERO	No. DE PERSONAS	No. DE HABITACION
RESTAURANT PRINCIPAL				
CONCEPTO				IMPORTE
SUBTOTAL				
TOTAL				

FORMATO No 8

Las comandas y los cheques serán controlados y proporcionados al capitán de meseros y a los cajeros respectivamente, por el Departamento de Contabilidad, siendo los empleados de este departamento los responsables del uso que se les da a estas formas.

Las notas firmadas ya por el cliente deberán enviarse en original y copia al departamento de recepción para que inmediatamente sea cargado el importe a cuenta del huésped. El encargado de recepción deberá devolver la copia del cheque debidamente firmada y anotara la hora en que la recibió, haciéndose así responsable por los importes a registrar en las cuentas de los huéspedes.

Por otra parte, cada uno de los cajeros en turno deberá realizar su corte de caja determinando el importe de ventas del día de acuerdo al informe de ventas (forma No. 9) que habrá sido elaborado en base a los cheques y las comandas que se utilizaron incluyendo estos documentos para su reparto.

Después de haber verificado el informe de ventas y de haber determinado el efectivo recibido, este deberá ser enviado a la caja general, por lo que se utilizará un sobre llamado sobre de concentración de cajeros o informe de caja (forma No. 10), llenando los datos que en dicho sobre se soliciten y posteriormente se depositarán en un buzón, el cual solo tendrán acceso el cajero general y el contador del hotel.

Por último, el informe de ventas y la documentación anexa se deberá depositar en el palomar de auditoría nocturna, el cual se encuentra situado en la recepción.

INGRESOS POR CONCEPTO DE BEBIDAS

El servicio de bar estará atendido por un jefe de bar, que contará con ayudantes y meseros, teniendo este último como jefe inmediato al capitán de meseros. El jefe de bar será un especialista en la preparación de bebidas y deberá supervisar que se sirvan en las cantidades y con los ingredientes adecuados, controlando el costo y la calidad de las bebidas que se preparan.

Los cajeros del bar harán una tarea similar a la que realizan en el restaurante para efectos de elaborar sus informes, aquí a diferencia del restaurante se puede eliminar el checador ya que las bebidas se preparan en la barra la cual estará a la vista del cajero, el cual realiza la supervisión directamente de lo que se esta sirviendo, de este modo será mas fácil el control de su preparación.

Después de haber analizado el control de ingresos por este departamento cabe mencionar que también existen ingresos que se derivan por la prestación de este servicio, por ejemplo, existen algunos hoteles que dentro de sus departamentos como son los bares o centros nocturnos, en caso de que el hotel contara con ellos, se ven en la necesidad de hacer mas atractivo este servicio y para ello contratan algún tipo de espectáculo a fin de atraer no solo a gente que se encuentra alojada en el hotel, sino también al publico en general.

SERVICIO A CUARTOS

Para dar mas comodidad al huésped el departamento de alimentos y bebidas también cuenta con el servicio a cuartos, en el cual también deberá aplicarse el sistema de control para dar un buen servicio como para obtener un registro correcto de las operaciones que de este se deriven, así se procederá de igual manera que en el restaurante con la única diferencia que sería la toma de pedido, ya que esto se hará por vía telefónica desde la habitación del huésped.

INGRESOS POR CONCEPTO DE TELEFONOS

Este departamento es considerado una fuente mas de ingresos aunque representa una utilidad muy relativa, al hotel es indispensable, ya que de este modo podremos darle aun mas comodidades al huésped, y también cumplir con el objetivo de dicho departamento que es el de facilitar a los clientes la comunicación dentro del hotel, así como llamadas al exterior.

Los controles que en este departamento se apliquen deberán ir enfocados a un buen registro de las llamadas que se realicen por los huéspedes, las que podrán clasificarse en locales y de larga distancia.

En el primer caso se acostumbra cargar a los huéspedes un determinado importe por cada llamada que haga, controlándose por medio de una hoja que tendrá la operadora del conmutador y en la que, al solicitársele línea anotara una marca en el renglón correspondiente a la habitación de que se trate, que puede ser una simple raya, para que al finalizar su turno totalice por cada habitación el número de llamadas locales y se haga el cargo, en la recepción.

Para el servicio de larga distancia será necesario un control más riguroso para cada una de las llamadas que solicite el huésped. Al solicitarse una conferencia de larga distancia al conmutador, la operadora inmediatamente deberá formular un volante de cargo por servicios telefónicos de larga distancia (forma No. 11), anotando los datos referentes a la conferencia, como: nombre del huésped, número de cuarto, hora en que empezó la llamada y la hora en que terminó etc. Estas formas tendrán un número de folio y se formularán en original y copia. Al terminar la conferencia, la operadora solicitará al servicio de larga distancia de la compañía de teléfonos el tiempo y el costo de la llamada, para anotarse este importe en la copia del volante de cargo y verificar el tiempo de la conferencia así mismo, determinar el cargo por el servicio, que representa un ingreso para el hotel y que, generalmente, corresponde a un porcentaje sobre el precio que cobra la empresa telefónica.

Una vez determinado el costo de las llamadas y el cargo por el servicio, la operadora sumará estas dos cantidades obteniéndose el total para cargarse a la cuenta del huésped, turnando el original y la copia a la recepción para que opere el cargo, y la copia firmada por el empleado en turno de la recepción, marcada la hora en que la recibió, será devuelta a la operadora para que se registre en el reporte de llamadas de larga distancia, que será formulado diariamente por cada una de las operadoras del conmutador telefónico. Como los otros reportes departamentales, será depositado en la oficina de recepción para que el auditor nocturno verifique el importe operado en las cuentas de huéspedes por llamadas de larga distancia durante el día, y enviando a contabilidad posteriormente anexo a su informe. (forma No. 12).

LAVANDERIA Y TINTORERIA

Es un servicio más que el hotel presta a los huéspedes, pero no todos los hoteles pueden tener su propio departamento de lavandería y tintorería y por lo mismo utilizan establecimientos comerciales.

Para solicitar este servicio el huésped debe depositar en bolsas de plástico toda la ropa sucia, anexando una forma que contiene el número completo de las prendas que se entregan ya sea para su lavado o planchado. el formato (forma No. 13) se hará en original y dos copias, el original se entregará a la oficina de recepción para que se haga el cargo correspondiente a la cuenta del cliente, una de las copias se le entregará al cliente para que firme de conformidad y la otra copia se quedará en el departamento para llevar un adecuado control al fin del periodo.

HOTEL "X"

MEXICO, D.F.

TELEFONOS LARGA DISTANCIA
LONG DISTANCE TELEPHONE CALL

No.

FECHA
DATENombre
NameCuarto No.
RoomFecha
DateSimb.
Symb.Cuarto
RoomImporte
Amount

No escriba en este espacio

Do not write in this space

Persona llamada Person called	Tiempo Time		Importe Amount	
Nombre Name	Hora Time called	AM. - PM.		
Ciudad City	Termina Start			
Estado State	Principio Over			
Tel. No.	Minutos Minutes	Total		

FIRMADO POR:
SIGNED BY:

FORMATO No. 11

HOTEL " X "

TINTORERIA
DRY-CLEANING

No. _____

FECHA _____
DATE

NOMBRE _____
NAME

CUARTO No. _____
ROOM

FECHA DATE	SIMB. SYMB.	CUARTO ROOM	IMPORTE AMOUNT	
---------------	----------------	----------------	-------------------	--

NO ESCRIBA EN ESTE ESPACIO

DO NOT WRITE IN THIS SPACE

CONCEPTO EXPLANATION	IMPORTE AMOUNT
PLANCHADO LISTA No. _____	
LAVADO EN SECO LISTA No. _____	

FIRMADO POR
SIGNED BY

FORMATO No. 13

OTROS INGRESOS

Ya que se ha hecho mención de los servicios mas importantes que proporciona el hotel y los informes que deben realizarse para llevar a cabo su control, también es importante hacer referencia a otros servicios que igualmente producen un ingreso, que en algunos hoteles sino es que en su mayoría son mejor conocidos como "misceláneos", tales como: estacionamiento, peluquería, telegramas, etc.

En los hoteles con que se cuenta con este servicio hay un departamento específico para llevar un control de los cargos por dichos servicios, para lo que se expedirá un formato especial para tales cargos (forma No. 14). En dicho formato se deberá registrar los importes por cargar y una breve explicación del concepto que origina el cargo.

Por lo tanto cuando se registra en la cuenta del huésped los diferentes cargos por misceláneos, se identificara el concepto por una letra que al calce de la cuenta deberá indicar la clase de servicio que se presto.

HOTEL " X "

MISCELANEOS
MISCELLANEOUS

No. _____

FECHA _____
DATE

NOMBRE _____
NAME

CUARTO No. _____
ROOM

FECHA DATE	SIMB. SYMB.	CUARTO ROOM	IMPORTE AMOUNT	
---------------	----------------	----------------	-------------------	--

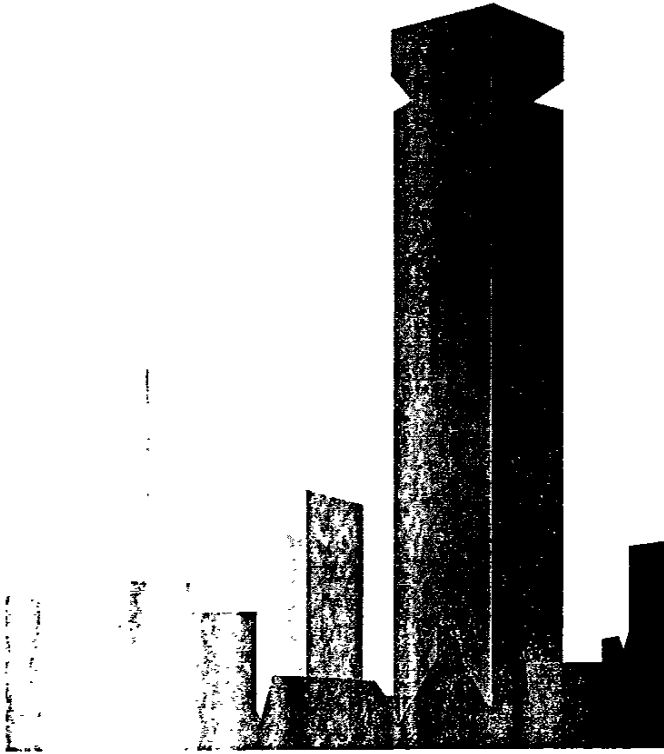
NO ESCRIBA EN ESTE ESPACIO

DO NOT WRITE IN THIS SPACE

CONCEPTO EXPLANATION	CARGOS CHARGES	

FIRMADO POR
SIGNED BY

FORMATO No. 14



3.- LA AUDITORIA INTERNA EN LA INDUSTRIA HOTELERA.

3.- LA AUDITORIA INTERNA EN LA INDUSTRIA HOTELERA

3.1. GENERALIDADES RESPECTO A LA AUDITORIA INTERNA

Desde los inicios de este siglo, se comparaba a la palabra "auditoria" con un mal necesario, cuyo objetivo era señalar únicamente los errores y el indicar a quien no realiza sus actividades en una forma adecuada.

Transcurrió el tiempo y a la par surgió un cambio de mentalidad referente a dicha actividad, es decir, se amplió el cambio de acción para la auditoría, pues ya no sólo tendrá la finalidad de detectar errores o fraudes, ahora a los propietarios de los negocios también les deberá interesar la comprobación en la exactitud de las operaciones que se realicen en sus empresas.

Lo anterior era originado por el desconocimiento que se tenía tanto del concepto de auditoría, los objetivos que persigue, así como la ayuda que proporciona a la administración para corregir, entre otros aspecto, errores, deficiencias y el motivo que los originó.

Por todo lo antes mencionado podemos definir a la Auditoria como:

"Una evaluación o examen con un sentido crítico y constructivo a un evento o una actividad, con el objeto de comprobar su exactitud."

La Auditoría es una función indispensable tanto para los propietarios o directivos de las empresas, como para cualquier otro usuario. Esto es, los propietarios la requieren para conocer su situación financiera real y tomar decisiones de inmediato o futuras, los otros usuarios la requieren para evaluar posibles inversiones en las mismas, autorizar solicitudes de crédito o bien para corroborar la exactitud de sus utilidades, etc.

3.1.1 PLANEACION Y SUPERVISIÓN DE AUDITORIA

La auditoría, al igual que otras actividades profesionales requiere de una planeación adecuada para poder alcanzar totalmente sus objetivos en la forma mas eficiente posible. Desde luego la planeación detallada de algunos procedimientos no pueden hacerse con exactitud si no se conoce el resultado de algunos otros. Por consiguiente debe haber un plan inicial, para ser revisado continuamente y en su caso modificarlo, al mismo tiempo que se supervise el trabajo ya efectuado.

OBJETIVO

El objetivo es establecer y explicar los procedimientos para la aplicación práctica de los pronunciamientos relativos a la planeación y supervisión del trabajo de auditoría.

A) PRONUNCIAMIENTOS NORMATIVOS RELATIVOS A LA PLANEACION DE LA AUDITORIA

Para planear adecuadamente el trabajo de auditoría el auditor debe conocer:

1) Los objetivos, condiciones y limitaciones del trabajo concreto que se va a realizar.

2) Las características particulares de la empresa cuya información financiera sea examinada. Incluyendo dentro de este concepto las características de operación, sus condiciones jurídicas y el sistema de control interno existente.

La planeación de la auditoría puede verse afectada dependiendo del fin específico del trabajo a realizar; por ejemplo la adquisición de un negocio, la solicitud de un crédito bancario, la realización de una emisión de obligaciones, etc.

El conocimiento de las características de operación se refiere tanto a las normales (productivas, comerciales, y financieras) que constituyen el objeto propio de la empresa, así como a las marginales o extraordinarias.

El sistema del control interno constituye el elemento más importante sobre el que descansa la planeación de la auditoría. Su estudio y evaluación constituyen otra norma de ejecución del trabajo.

B) PRONUNCIAMIENTOS NORMATIVOS RELATIVOS A LA SUPERVISION DEL TRABAJO DE AUDITORIA

La supervisión debe ejecutarse en proporción inversa a la experiencia, la preparación técnica y la capacidad profesional del auditor supervisado, se ejerce a todos los niveles y categorías del personal que investiga en el trabajo de auditoría.

La supervisión en la etapa de planeación de la auditoría comprende;

- 1) Analisis en los grados de experiencia y capacidad del personal de los auditores que participan en el trabajo.
- 2) La revisión del plan general del trabajo, así como la definición de los objetivos que persiguen.

CONTROL INTERNO

El auditor externo, como parte de su auditoría, evaluará la función de la auditoría interna determinará si a su juicio cumple totalmente con los objetivos de control interno, si cumple parcial o si no cumple. Con base en esta evaluación, el auditor externo decidirá confiar o no en la función de auditoría interna para determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de sus procedimientos de auditoría.

La función de auditoría interna, forma parte de las técnicas de control interno sujetas a evaluación por parte del auditor externo.

El propósito del boletín (5040) es sugerir los procedimientos de auditoría que puede aplicar el auditor externo para evaluar la función de auditoría interna y el efecto que ésta pueda tener en la determinación de la naturaleza, oportunidad y alcance de sus propios procedimientos de auditoría.

3.1.2 Objetivos generales de auditoría.

Los objetivos generales de auditoría para evaluar la función de auditoría interna son los siguientes:

- a) Conocer la función.
- b) Evaluar la competencia profesional de su personal.
- c) Evaluar su objetividad.
- d) Evaluar el grado de confiabilidad de la función de auditoría interna como una técnica de control interno.

3.1.3 Procedimientos de auditoría

Para evaluar la función de auditoría interna, a continuación se detallan en forma enunciativa y no limitativa, algunos de los procedimientos de auditoría aplicables:

1. Para conocer la función de auditoría interna, se debe investigar y documentar lo siguiente:
 - a) Posición de la función de auditoría interna dentro de la organización general.
 - b) Organización del departamento de auditoría interna, número de personas, responsabilidad, organización y capacidad técnica.
 - c) Políticas para la contratación, entrenamiento, asignación del trabajo, promoción, supervisión y evaluación del personal de auditoría interna.
 - d) Bases para la determinación de la naturaleza, oportunidad y alcance de sus exámenes y de sus procedimientos, preparación de informes y seguimiento de los mismos.
 - e) Métodos y técnicas utilizados por el personal de auditoría interna para aplicar los procedimientos.
 - f) Resultados obtenidos en los exámenes efectuados por el departamento de auditoría interna en el año en curso.
 - g) Adopción de las recomendaciones hechas por la administración.

2. Evaluar la competencia profesional del personal de auditoría interna, incluye investigar y documentar lo siguiente:
 - a) Niveles mínimos de estudios y de experiencia práctica contable en auditoría requeridos por los candidatos.
 - b) Fuentes de reclutamiento de las que se obtiene el personal.
 - c) Experiencia del personal.
 - d) Programas de entrenamiento para mantener actualizado a los auditores internos, de los acontecimientos recientes en la industria, la compañía, contabilidad, auditoría, fiscal y el contenido de tales programas.

3. Evaluar la objetividad de la función de auditoría interna, comprende la revisión y consideración de lo siguiente.
 - a) Independencia y autoridad para examinar e informar cualquier aspecto de las actividades de la empresa.
 - b) Que los informes de auditor interno lleguen oportunamente a la gerencia y al consejo de administración.
 - c) Existencia de un plan formal de auditoría y el nivel jerárquico de su aprobación.
 - d) La calidad y contenido de los informes de los auditores internos.
 - e) Independencia de responsabilidades operacionales.
 - f) Apoyo gerencial que de cómo resultado, acciones correctivas.

4. Evaluar la ejecución de la función de auditoría interna, comprende lo siguiente:
 - a) La información descrita sobre la función de auditoría interna.
 - b) Las conclusiones respecto a la competencia y objetividad del personal de auditoría interna que se incluirán con la demás documentación sobre la evaluación del control interno.
 - c) La confianza que se planea depositar en la función de auditoría interna como un control interno contable y las intenciones de utilizar a su personal para ayudar al auditor independiente, se incluirán en la documentación de planeación relativa al enfoque general de la auditoría.

3.2. LA AUDITORIA INTERNA EN LA INDUSTRIA HOTELERA

La Auditoría Interna es la actividad que realiza el personal de la propia empresa, consiste en la revisión de los libros, registros y comprobantes de la misma, con la finalidad de verificar su corrección y exactitud. Su importancia radica en que constituye un instrumento de control interno que analiza el funcionamiento de otros controles, proporcionando a los responsables de la dirección u operación un informe sobre el resultado de su revisión, o en su caso, proponer la adopción de medidas que tienden a mejorar la eficiencia en la función administrativa de sus operaciones.

Este tipo de Auditoría es de vital importancia como apoyo a la administración, para el control de sus actividades y operaciones, en virtud, de que una mala administración y un deficiente control interno en cualquier tipo de empresas no descubiertos a tiempo, son causas frecuentes de su desaparición.

Debido a todo lo anterior, la actividad hotelera no se encuentra exenta de la revisión de sus operaciones, ni de sus registros contables, motivo por el cual requiere que el personal que presta sus servicios, realice dichas funciones, dentro de las cuales se encuentra la auditoría de ingresos.

Podemos definir entonces a la Auditoría de Ingresos como la revisión total o selectiva del cobro y registro de los ingresos del hotel, para lo que requiere de la verificación del cumplimiento de las políticas y procedimientos del control de ingresos y mejorar los sistemas establecidos.

Los objetivos principales que se persiguen con esta revisión son los siguientes:

- a) Cerciorarse por medio de sus controles de la correcta canalización de los ingresos generales en los diferentes departamentos del hotel diariamente.
- b) Comprobarse que las operaciones y el registro de las mismas, se realicen conforme a las políticas establecidas por la administración.

Para que se puedan cumplir los objetivos arriba mencionados, es necesario que el Auditor de Ingresos realice ciertos procedimientos, pero antes de detallarlos es conveniente mencionar los siguientes aspectos:

- a) Auditoría de Ingresos recibe los reportes del Auditor Nocturno, quien la noche anterior los revisó en lo referente a ingresos.

3.2.1 Procedimientos en la Auditoría de Ingresos:

1. Supervisar los ingresos del día anterior, para lo cual es necesario que reúna el informe de los cajeros departamentales (formato 1), así como todos los comprobantes que lo respalden.

2. Una vez que el Auditor de Ingresos verificó el informe de los cajeros departamentales en cuanto a operaciones aritméticas, que los importes asentados coincidan con los totales reportados en el resumen del Auditor Nocturno (formato 2), etc., procederá a la elaboración del resumen diario de ventas. (formato 3).

3. El resumen diario de ingresos es un formato, en el cual, el Auditor de Ingresos concentrará el importe de las ventas diarias, por los distintos conceptos. El cual, es elaborado en original y dos copias quedando de la siguiente manera: el primero es remitido al Director General, una copia es entregada al Contralor y la segunda copia se queda en el Departamento de Auditoría de Ingresos para su archivo.

4. A continuación se procede a comprobar los ingresos logrados por la venta de habitaciones. El Auditor de Ingresos inicia su revisión con las tarjetas de registro de los huéspedes, procurando llevar un orden progresivo.

Continua confrontando la sábana de rentas (recuento de recepción) con el reporte del ama de llaves.

5. El Auditor de Ingresos deberá comprobar que todas las cuentas que resulten con cargo a las agencias de viaje estén debidamente acompañadas de su respectivo cupón.

6. Cualquier anomalía o discrepancia que resulte de sus revisiones deberá investigar su origen, o bien, reportarlas al Contralor para que ordene su investigación.

7. También deberá verificar el reporte de largas distancias, lavandería y tintorería en cuanto a:

- Operaciones aritméticas.
- Secuencias numéricas de las notas.
- Comparar los precios cobrados contra la lista de los precios establecidos por cada servicio de manera interna.

8. Finalmente el trabajo del Auditor de Ingresos culmina con la elaboración de las pólizas de ventas (formato 4), tomando los datos proporcionados en los informes de auditoría nocturna, las que deberá turnar a Contabilidad para su revisión y por último a Contraloría para su autorización.

ESTA TESIS NO DEBE SALIR DE LA BIBLIOTECA

FECHA: _____				
CONCEPTOS	HOY	TOTALES A LA FECHA		
		Este Mes	Mes Pasado	Año Pasado
INGRESO POR				
Cuartos y Lavado				
Comedor A. P.				
Restaurante Extras				
Cantina				
Miceláneos				
Otros				
Totales				
ESTADISTICAS				
Cuartos Ocupados				
Cuartos Vacantes				
Porcentaje de Ocupación				
Llegadas				
Número Total de Huéspedes				
Días de Estancia por Huésped				
Promedio Diario por Huésped				
Ingreso por Huésped Día				
Ingreso por Cuarto Día				
Promedio Huéspedes Cuarto				
CUENTAS DE HUESPEDES POR COBRAR		DEPOSITOS DE HUESPEDES POR PAGAR		
Saldo Anterior		Saldo Anterior		
Cargos Hoy		Recibidos Hoy		
Subtotal		Subtotal		
Créditos Hoy		Aplicados Hoy		
Saldo Actual		Saldo Actual		
CUENTAS POR COBRAR		CUENTAS POR PAGAR		
Saldo Anterior		Saldo Anterior		
Cargos Hoy		Compras Hoy		
Subtotal		Subtotal		
Créditos Hoy		Pagos Hoy		
Saldo Actual		Saldo Actual		
MONEDA NACIONAL	MOVIMIENTOS BANCOS		MONEDA EXTRANJERA	
Saldo Anterior		Saldo Anterior		
Depósitos y Traspasos Hoy		Depósitos y Traspasos Hoy		
Subtotal		Subtotal		
Cheques y Traspasos Hoy		Cheques y Traspasos Hoy		
Saldo Actual		Saldo Actual		
_____ OPERO _____		_____ REVISO _____		

FORMATO No.1

HOTEL "X"
MEXICO, D F

No. _____

D- ESTADO PARA USO DEL AUDITOR DE NOCHE

FECHA _____

FECHA	SIMBOLOS	DEPARTAMENTOS	CORRECCION	TOT. DE MAQUINA	TOTALES NETOS
1		HABITACION			
2		ALIMENTOS			
3		BEBIDAS			
4		LARGA DISTANCIA			
5		TELEFONO			
6		LAVANDERIA			
7		TINTORERIA			
8		TELEVISION			
9		MISCELANEOS			
10		TRANSFER DEBITO			
11		TRASP.CTA.CTES			
12		PAGO CTA. HUESP.			
13		TOTAL CARGOS			
14		TRANSF.CREDITO			
15		AJUSTES			
16		TRASP CTA.CTES			
17		PAGADO			
18		TOTAL ABONOS			
19		CARGO NETO DIA			
20		SALDO ANTERIOR			
21		SALDO ANTERIOR			
22		SALDO NUEVO			
23		INACTIVA DEUDORA			
24		INACTIVA ACREED			

DIVERSOS (ANALISIS)

CLAVE	TOTALES	CORREC.	NETOS
B			
E			
F			
G			
H			
J			
K			
L			
M			

CERRADURAS DE TOTALES

LECTURA ANTERIOR	
LECTURA DE HOY	
APERTURAS DE HOY	
REVISION DEL DIARIO	()
CAMBIO DE FECHA	()
"CONTROL" CUBIERTA CINTA	()
DE AUDITORIA	
COMPROBACION DE QUE LOS TOTALES ESTAN EN 0 EN LA NUEVA CINTA	()

AUDITOR

FORMATO 2

**RESUMEN DE LOS
INFORMES DE VENTAS**

AUDITOR NOCTURNO _____

FECHA _____

Departamento	Alimentos	Bebidas	Misceláneos	Propinas	Total	Pagado	Huéspedes	Cuentas por Cobrar	No. de Cuartos	Observaciones
RESTAURANTE										
1o TURNO										
2o TURNO										
SUMA :										
SERVICIOS CUARTOS										
1o TURNO										
2o TURNO										
SUMA :										
BAR										
1o TURNO										
2o TURNO										
SUMA :										
BANQUETES										
SUMA:										
TOTALES:										

FORMATO No.3

HOTEL " X "

MEXICO, D.F.

FECHA : _____

POLIZA DE VENTAS

NUMERO DE CUENTA	NOMBRE	PARCIAL			MOVIMIENTOS		
		DEBE		HABER	DEBE		HABER
103	CUENTAS POR COBRAR						
O1	HUESPEDES						
O2	PARTICULARES						
O3	AGENCIAS						
O4	TARJETAS DE CREDITO						
109	DEUDORES DIVERSOS						
O2	FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS						
700	VENTAS CONTADO						
200	DEPOSITOS PARA RESERVACIONES						
400.01	VENTAS DE HABITACIONES						
500.01	DESCUENTOS Y CORTESIAS-HAB.						
400.03	VENTA DE RESTAURANT						
O1	COMEDOR PRINCIPAL						
O2	DERECHO DE MESA						
O3	SERVICIO DE CUARTOS						
O4	BANQUETES						
300.02	DESCUENTOS Y CORTESIAS-REST.						
400.03	VENTAS DEL BAR						
500.03	DESCUENTOS Y CORTESIAS-BAR						
400	TELEFONOS						
O1	LLAMADAS LOCALES						
O2	LARGA DISTANCIA						
O3	CARGOS POR SERVICIO						
500.07	DESCUENTOS CORTESIAS-TELEFONO						
501	LAVANDERIA-TINTORERIA						
O1	PLANCHADO						
O2	LAVADO EN SECO						
O3	LAVANDERIA						
500	DESCUENTOS -LAVANDERIAS						
O4							
401	OTROS INGRESOS						
001	GARAGE						
003	UTILIDAD EN CAMBIOS						
005	VARIOS						
	SUMAS IGUALES						
OBSERVACIONES:							
HECHA POR	REVISADA	AUTORIZADA	AUXILIARES	DIARIO	POLIZA No.	AUDITORIA	

FORMATO No. 4

Con lo anterior el Auditor de Ingresos comprueba lo siguiente:

- a) Que los totales de las rentas reportadas como aplicadas a huéspedes en la sábana de rentas, correspondan a las reportadas en el "resumen de Auditoría Nocturna".
- b) Que los cuartos reportados como vacíos sin cargo de venta, aparezcan así en el primer reporte del ama de llaves del día siguiente.
- c) En general comprobar operaciones aritméticas.
- d) Comprueba que las rentas percibidas hayan sido las correctas, así como verificar que las tarifas cobradas hayan sido las autorizadas por la Secretaría de Turismo.

Con respecto a la revisión de que las tarifas cobradas sean las correctas, es de gran importancia en virtud de que los hoteles comunmente celebran convenios con las agencias de viaje, las que disfrutan de un descuento especial.

3.2.2 El Papel del Auditor Nocturno

3.2.2.1 Definición de Auditoría Nocturna

Es la revisión que realiza a diario el Auditor Nocturno, el cual consiste en verificar y comprobar que todos los cargos por rentas de cuartos, alimentos y bebidas, teléfono u otros servicios, estén registrados de una forma apropiada.

Podemos decir que la labor del Auditor Nocturno es una medida de control, ya que por medio de su trabajo se intenta detectar algunas discrepancias posibles, a las cuales se les puede dar una solución inmediata. Se le ha dado el nombre de Auditor Nocturno debido a que su trabajo lo desarrolla al final del día, es decir, a partir de la media noche, cuando se supone que el movimiento en el hotel es muy bajo y de esta forma pueda realizar mejor su labor, procurando no interrumpir a los departamentos productivos.

3.2.2.2 Objetivos de la Auditoría Nocturna

Como se menciona, dentro de la definición podemos observar que el objetivo esencial del Auditor Nocturno, es el de verificar el registro de los cargos y créditos que han realizado los cajeros de recepción en las cuentas correspondientes de los huéspedes.

Por lo regular, en algunos hoteles se cuenta con una máquina registradora en la recepción, para efectuar los cargos a los estados de cuenta de los huéspedes.

Por otra parte, deberá obtener los totales de las operaciones realizadas en el día, lo cual deberá confrontar contra el saldo que arrojó la máquina registradora de los diferentes departamentos, y de esta forma determinar el grado de eficiencia y confiabilidad en los sistemas de contabilidad, así como un control efectivo de las operaciones que se realizan en el hotel.

Es decir, deberá verificar los movimientos de ingresos en general, incluyendo las cuentas de huéspedes por los diferentes conceptos de ventas, así mismo deberá comprobar el movimiento de ingresos por medio de los reportes que elaboran los cajeros de recepción (formato 5).

También es importante mencionar que dentro del desarrollo de las actividades del Auditor Nocturno debe existir una relación armoniosa de trabajo con los departamentos sujetos a revisión, ya que de esta forma se facilitará su labor, porque podrá encontrar cooperación en los demás empleados de su turno, pero deberá evitar una excesiva familiaridad en sus relaciones que puedan motivar que se pasen por alto las normas de supervisión y control que debe ejercer el Auditor Nocturno sobre los cajeros, operadores y recepcionistas.

HOTEL " X "
MEXICO, D.F.

FECHA _____

DEPARTAMENTOS	RESUMEN DE VENTAS						
	CONTADO	CREDITO	TOTAL DEL DIA	ACUMULADO EN EL MES		ACUMULADO EN EL AÑO	
				ESTE AÑO	AÑO PASADO	ESTE AÑO	AÑO PASADO
HABITACIONES							
COMESTIBLES							
BEBIDAS							
TELEFONOS							
OTROS INGRESOS							
SUBTOTAL							
AJUSTES Y DESCUENTOS							
VENTAS NETAS							

ESTADISTICA DE HABITACIONES							
No. DE CUARTOS DISPONIBLES							
No. DE CUARTOS OCUPADOS							
No. DE HUESPEDES							
RENTA DIARIA PROMEDIO x CUARTO OCUPADO							
RENTA DIARIA PROMEDIO x HUESPED							
PORCENTAJE DE OCUPACION							
PORCENTAJE DE OCUPACION DIARIA							

MOVIMIENTOS DE EFECTIVO EN CAJA				MOVIMIENTO DE EFECTIVO EN BANCOS			
INGRESOS DE HOY				SALDO INICIAL DEL DIA			
VENTAS DE CONTADO				MAS DEPOSITOS DEL DIA			
COBRANZAS						SUMA	
DEPOSITOS PARA RESERVACIONES				MENOS CHEQUES EXPEDIDOS			
				NOMINA			
				CUENTAS POR PAGAR			
				OTROS PAGOS			
				TOT CHEQUES EXPEDIDOS			
MENOS PAGO POR HUESPED							
INGRESO NETO							
+ - SOBANTES O (FALTANTES)							
DEPOSITO DEL DIA				SALDO PARA EL DIA SIGUIENTE			

ANALISIS DE VENTAS DE COMESTIBLES Y BEBIDAS								
TURNO	COMESTIBLES				TOTAL COMESTIBLES	BEBIDAS		TOTAL BEBIDAS
	CAFETERIA	RESTAURANT PRINCIPAL	BANQUETES	ROOM SERVICES		BAR PRINCIPAL	BANQUETES	
DESAYUNO								
COMIDA								
CENA								
TOTALES								

ANALISIS DE CUENTAS POR COBRAR					
	SALDO INICIAL	CARGOS DEL DIA	- CREDITO DEL DIA	SALDO FINAL	
HUESPEDES					AUDITOR DE INGRESO
PARTICULARES					
AGENCIAS					
TARJETAS DE CREDITO					CONTROLADOR
TOTALES					

FORMATO No.5

3.2.2.3 Desarrollo de la Auditoría Nocturna

1. La Auditoría Nocturna deberá encontrar en un palomar o mueble especial de Auditoría Nocturna, los informes de los departamentos que prestan un servicio a nuestro huésped, como son:

- Recepción
- Restaurante
- Bar
- Lavandería
- Tintorería
- Teléfonos

2. Los comprobantes debidamente firmados por los huéspedes, son enviados por los diferentes departamentos a la caja de recepción, para que este realice los diversos cargos a sus cuentas correspondientes, y entonces los informes de los diferentes departamentos antes mencionados se envían al palomar de Auditoría Nocturna.

3. El Auditor Nocturno deberá revisar en cada turno los ingresos correspondientes a los siguientes conceptos:

- a) Alimentos y bebidas
- b) Habitaciones

a) Alimentos y bebidas:

Deberá contar en primera instancia con los informes de cajeros departamentales y con ellos revisará que tales informes estén con nombre y firma del cajero y de quien lo autorice (en algunos casos es el Capitán de Meseros).

Verificará la secuencia numérica de los folios de los cheques utilizados. Así mismo, comprobará que vayan anexas las comandas utilizadas en cada nota, verificará operaciones aritméticas y por último verificará que los totales coincidan con los totales que arroje la máquina registradora departamental.

Con todo lo anterior, deberá estar en condiciones para prepara el resumen de informes de cajeros de alimentos y bebidas.

Para esta revisión deberá contar con un control de cheques (ordenar en forma consecutiva los cheques, en el cual se indicará la forma de pago), con un control de cortesías (relación de los cheques por meseros, del importe que fue cobrado por concepto de propina.

Lo anterior se debe a lo siguiente:

- El control de cheques servirá para una fácil localización de los cancelados, para alguno que faltara, etc.
- * Con el control de cortesías se localizarán los descuentos otorgados, así como las notas no cobradas con autorización del encargado del departamento de Alimentos y Bebidas, del Auditor Nocturno, o en su caso de cualquier otro funcionario que esté autorizado.
- * El control de propinas servirá para conocer cuánto les debe pagar la empresa a los meseros de dichos concepto.

En estos casos se deberá cerciorar de que aparezca la firma de autorización del funcionario, tanto en el folio como en el reporte.

Además deberá verificar selectivamente que el cobro se haya efectuado de acuerdo con la lista oficial de precios. Si encontraran discrepancias, deberá aumentar sus pruebas y mandar a responsabilidad las diferencias en los precios.

Concluido el punto anterior se determinan los importes vendidos por alimentos y bebidas, y se comparan con los totales de los informes de cajero departamentales para que cualquier diferencia que se determine se aclare de inmediato.

Deberá utilizar el control de folios para cerciorarse de que se haya incluido la totalidad de los pagos efectuados con tarjeta de crédito.

Por último revisará los cheques utilizados para determinar y verificar la correcta aplicación de los cargos a cuentas por cobrar y a huéspedes. Posteriormente, deberá revisar que los cobros y pagos aparezcan en la cuenta correspondiente.

b) Habitaciones , teléfonos, lavandería y tintorería:

Para poder realizar la revisión de ingresos por venta de habitaciones, requerirá del recuento de recepción (sábanas de rentas, según sea utilizado en el hotel) para poder elaborar la hoja de transcripción diaria, la cual representa detallado de las ventas diarias.

Antes de iniciar la revisión es necesario que se sigan los siguientes pasos:

- * 1. Se verificará que la primera tarjeta de registro de los huéspedes del día correspondiente a la secuencia numérica de la última del día anterior, checando que no falte ninguna.
- * 2. Deberá solicitar al cajero de recepción del último turno (cajero nocturno) que realice el proceso de cargar rentas a los folios de los huéspedes, cuidando que imprima en una hoja aparte los totales de la tecla que se utiliza en la máquina para operar los cargos en las cuentas de huéspedes.
- * 3. Enseguida cotejará la hoja con los totales antes mencionados contra los totales reportados en el recuento de recepción.

Después de las revisiones anteriores, el recuento de recepción se compara con el informe del ama de llaves para comprobar que no se omitió ningún cuarto. De existir cualquier diferencia se deberá aclarar de inmediato, haciendo las correcciones pertinentes.

También es importante cerciorarse de que las tarifas aplicadas en el recuento de recepción o sábanas de rentas sean realmente las autorizadas.

Concluido lo anterior ahora sí se procede a elaborar la hoja de transcripción diaria del movimiento de las cuentas de huéspedes, de la siguiente forma:

Se deberá actualizar los saldos de las cuentas de cada huésped, verificando que se hayan cargado las rentas del día, se hayan aplicado los traspasos por cambio de habitación, aplicación de notas de cargo, etc.

A continuación se deberá tener listo el formato para la transcripción, el cual contendrá los siguientes datos:

- Número de cuarto y números de cuartos con los que cuenta el hotel
- Nombre completo de los huéspedes
- Número de personas
- Fecha
- Número de folio
- Saldo del día anterior
- Una columna para el total de abonos
- Por último una columna que nos determine el saldo al día anterior en que fue elaborado el informe.

Una vez que se hayan vaciado todos los datos necesarios en la hoja de transcripción, se procede a sumar todas las columnas de una forma horizontal y vertical, determinando totales. Esto con el fin de comprobar su corrección, de la siguiente manera:

El total de la columna del saldo anterior se compara con el saldo final de la hoja de transcripción del día anterior, los cuales deberán coincidir.

Siempre se deberá seguir el mismo procedimiento para la revisión de los informes o reportes de largas distancias (teléfonos), lavandería y tintorería. Debiendo coincidir los totales de estos reportes diarios con los totales que arroja la hoja de transcripciones por dichos servicios del día en que se haya elaborado.

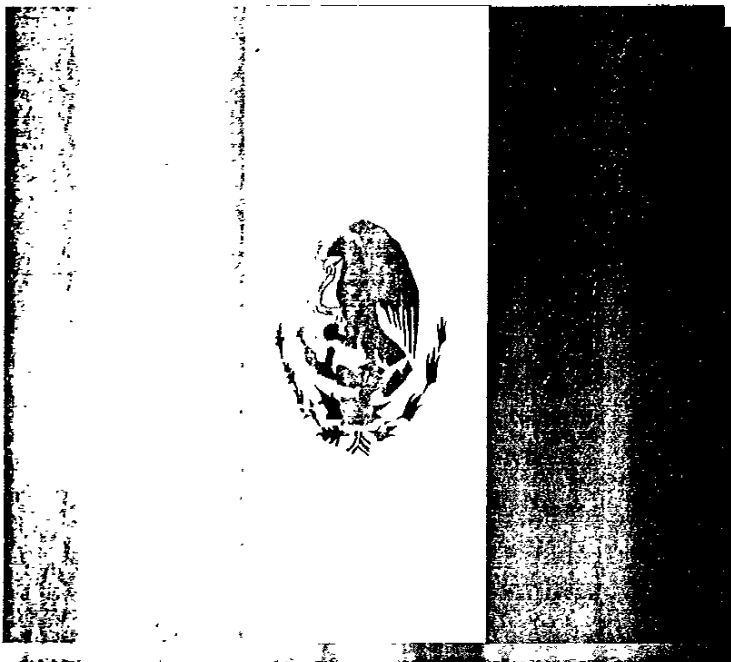
Los totales de los pagos en efectivo, con tarjetas de crédito, agencias de viaje y la columna de depósitos, reportados en la hoja de transcripción deberá coincidir con los totales de la caja de recepción, el cual deberá estar debidamente firmado por el cajero que lo elaboró. A continuación se muestran unas graficas del sistema de pago tradicional y de tarjeta de crédito.

Por último el saldo final de la hoja deberá corresponder a la suma del saldo inicial más todos los cargos menos todos los abonos. Y en caso de existir discrepancias, estas se investigan y aclaran en el momento.

Concluido el trabajo del Auditor Nocturno, deberá dejar todos sus informes al Auditor de Ingresos para que al día siguiente, este lo revise y proceda a la elaboración de la póliza de ingresos y la póliza de ventas.

Cabe mencionar que los procedimientos explicados para describir la labor del auditor Nocturno, son manuales y por tanto, no serán los mismos para un hotel que cuenta con equipo y sistemas de computación, pues la mayoría de los informes incluyendo el resumen de auditoría, que vendría sustituyendo a la hoja de transcripción, son elaboradas en la computadora.

De tal manera que el Auditor Nocturno tendra mas tiempo para revisar los cargos y abonos a las cuentas individuales de los huéspedes y otros conceptos.



4.- ORGANIZACION CONTABLE DE UN HOTEL

4.. ORGANIZACION CONTABLE DE UN HOTEL

4.1 OBJETIVO PARTICULAR

El participante tendrá una visión panorámica comentada e ilustrada en detalle de la Organización Contable en la Industria Hotelera en respaldo del Control Interno, todo fundamentado en los Principios Generalmente Aceptados que ha promulgado el Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C. (IMCP).

Ya que la contabilidad es la técnica que se utiliza para ordenar, analizar y registrar las transacciones que realizan las entidades económicas produce en forma sistemática y estructural, información financiera expresada en unidades monetarias con el objetivo de facilitar la toma de decisiones.

Por lo que respecta a la industria Hotelera, ésta adopta las bases de la contabilidad general. Sin embargo, se le da un tratamiento especial por sus propias características, convirtiéndose por tanto, en una contabilidad departamental, que posteriormente integra toda la información en una contabilidad general (sistema Centralizador)

Dependiendo de las necesidades del tamaño y estructura del hotel se encuentran las siguientes necesidades:

OBJETIVO FUNDAMENTAL

El objetivo fundamental de la contabilidad departamental es el de controlar y proporcionar información veraz, oportuna y relevante en cuanto a los servicios que proporciona a los huéspedes, repercutiendo ello en el crecimiento de la organización.

En el establecimiento de un sistema de contabilidad de la Industria Hotelera se siguen las fases del Proceso Contable, como si se tratara de cualquier tipo de entidad.

4.2 IMPORTANCIA DE LA CONTABILIDAD HOTELERA

Las necesidades a que enfrenta la contabilidad hotelera son numerosas y variadas, dependiendo éstas del tamaño, organización y estructura de cada hotel. Entre estas necesidades características se encuentran las siguientes:

1. Tener control de los servicios que se proporcionan al cliente, así como del registro y cobro oportuno y correcto de los mismos.
2. Contar con un control de los saldos de las cuentas de los huéspedes, al corriente y disponibles para el momento en que se requieran.
- 3.- Establecer una contabilidad departamental, en la que se coordine la información entre las diferentes áreas operativas (Sistema Centralizador).
4. Establecer un control de costos de alimentos y bebidas.
5. Establecer un sistema de inventarios para la valoración adecuada de los recursos que conforman el activo del hotel.

4.3 ORDENACION DE LOS HECHOS. (CATALOGO DE CUENTAS)

Antes de iniciar el proceso que sigue la Organización Contable se requiere hacer un estudio general de la entidad (este estudio se realiza tanto para organizarla o reorganizarla), por medio del cual se pueda conocer el objeto de la misma, que en el caso de la Industria Hotelera será el proporcionar servicios que incluyen el hospedaje y alimentación de los huéspedes, turistas y clientes en que a su vez se subdividen en cuentas y subcuentas. Una vez concluida la observación de las transacciones que realiza la entidad, se está en posibilidad de elaborar la Guía Contabilizadora o Instructivo de Contabilidad, a la que nos referimos en renglones posteriores.

Con la finalidad de unificar criterios, evitar dentro de lo posible errores de clasificación, facilitando las consolidaciones y comparaciones de las cifras, y consecuentemente orientando al personal en cuestiones de contabilidad, es necesario elaborar un Plan o Catalogo de Cuentas por medio del cual se ordenen convenientemente los rubros que conforman la estructura del sistema contable, adaptándose a las necesidades de la entidad, para registrar correctamente sus operaciones.

Considerando las características mencionadas un Plan o Catalogo de Cuentas es un "índice que muestra los nombres de las cuentas y su número en el mayor".

Puede definirse también como "la exposición codificada y nominativa de un plan de cuentas".

Para la elaboración del Plan o Catalogo de Cuentas, se requiere considerar todos aquellos aspectos posibles de información que se necesitaran, y planear el rubro de las cuentas de tal manera que todos esos aspectos se obtengan sin dificultad.

En la Industria Hotelera es indispensable contar con un Catalogo de Cuentas que será tan amplio como las características y necesidades de información que la misma lo requiera; por tanto debe proporcionar por lo menos algunas de las sig. ventajas:

- Obtener rápidamente estados financieros con calidad de manera uniforme.
- Facilidad y eficacia para el análisis de la información como resultado de los registros.
- Comprensión de la información estadística sobre asuntos internos del hotel.
- Rapidez en el registro contable, unificando criterios en el manejo de cuentas, reduciendo al mínimo los errores.
- Facilitar la comparación de los resultados en los distintos departamentos, así como periodos de operación en hoteles de igual categoría.

- UNAM

4.4 COORDINACION DE LOS HECHOS (DOCUMENTACION CONTABILIZADORA)

Con El propósito de mostrar el origen de la documentación comprobatoria, característica de la Industria Hotelera, mostramos a continuación una secuencia de sus operaciones en forma concreta.

DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES

Las reservaciones son el primer elemento del ciclo de operación. Cuando se hace la reservación, se llena el formato conocido hoja de Reservación habitaciones disponibles para la fecha solicitada por el huésped, indicando el tiempo probable que permanecerá en el hotel, con la finalidad de poder conocer el momento en que se dispondrá de las habitaciones para su uso posterior.

Una vez que se ha aceptado la reservacion, se solicita al huesped un deposito o garantia entregandosele a cambio una confirmacion de reservacion.

_En caso de que surgiera una cancelacion de la reservacion, se procedera a verificar el tipo de reservacion que se hizo y se llena un formato de cancelacion y cuando se hubiera entregado un deposito considerado dentro de los limites estipulados por el hotel, se efectua una orden de reembolso del deposito correspondiente.

Cuando hubiera cambios del tipo de reservacion como: fecha de llegada, tipo de habitacion, numero de personas etc. el reservacionista realiza la misma operacion como si se tratara de una nueva reservacion, verificando la disponibilidad del cambio, si esto es posible, llena la forma correspondiente a Cambio de Reservacion y la sustituye por la anterior.

Se integran al final del dia todas las reservaciones en el formato de concentracion de reservaciones del dia.

DEPARTAMENTO DE RECEPCION

A la llegada del huésped, anota sus datos en una Tarjeta de Registro foliada, así mismo se formula una tirilla en cuatro tantos, con los mismos datos de la tarjeta, la cual se distribuye de la manera siguiente:

- 1) Original.-Oficina de recepción-tablero de recepción. Para conocer el número de cuarto ocupado y vacantes.
- 2) Copia. (1).- Conmutador telefónico. Con el fin de que las operadoras tengan control sobre las llamadas de los huéspedes.
- 3) Copia (2).- Departamento de ropería. Con el objeto de que la administradora o ama de llaves verifique que la habitación se encuentre limpia y debidamente presentable.
- 4) Copia (3).- Oficina de recepción-tablero de información. Con el fin de proporcionar a terceros algún informe sobre los huéspedes del hotel.

Posterior al registro del huésped se abre su Cuenta correspondiente, en la que se llevará el control de todos los servicios y consumos proporcionados a éste durante su estancia. Este formato debe estar foliado y preferentemente coincidir con el número de la tarjeta de registro, así mismo debe contener los requisitos fiscales que exige la Secretaría de Hacienda y Crédito Publico, ya que éste documento funge como factura.

DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

Este departamento proporciona ingresos al hotel. Se encuentra dividido en dos secciones: la cocina, en donde se controla y determinan los costos y gastos para la elaboración de los alimentos, y el comedor, en el cual se controlan y cuantifican los ingresos por venta de los platillos

Los costos y gastos de los alimentos se registran de acuerdo a dos tipos: los de fácil descomposición o perecederos y los duraderos, respecto a los primeros su carga es directamente al costo de ventas y los segundos se cargan al almacén empleando Tarjetas Auxiliares, una por cada uno de los artículos en existencia cargándose en éstas las compras y abonándose por las salidas a precios de costo.

Las salidas de Almacén o Requisición de Mercancías son un medio de control para el almacén, de esta manera se evitan salidas indebidas y sólo aquellas que se encuentren autorizadas.

El formato consta de tres tantos, -el original se envía al contralor de alimentos y bebidas afectando sus auxiliares, costea y envía al departamento de contabilidad ; la primer copia corresponde al área solicitante, se verifica y envía al contralor; y la segunda copia es para el almacenista quien la archiva.

Terminado el día el almacenista elabora el informe de entradas y salidas acompañado con las remisiones y vales de salida, enviándolas al departamento de contabilidad para su registro.

Para proporcionar y cobrar tanto alimentos como bebidas se requiere del uso de una forma especial que recibe el nombre de Comanda, la cual se elabora en cuatro tantos: el original se entrega al jefe de cocina para que sean preparados los alimentos; la primer copia para que el cajero formule la cuenta correspondiente conocida como Cheque; la segunda copia será para el mesero, sirviéndole ésta de guía; la última para el checador quien estará a la salida de la cocina verificando que los alimentos servidos correspondan a los anotados en la comanda.

Al finalizar el turno, cada cajero realizará su Informe de Venta , de acuerdo a los siguientes conceptos: huéspedes, crédito (particulares, agencias, etc.) contando, propinas y cortesías, al cual se anexan los cheques y comandos expedidos. Posteriormente hace su corte de efectivo a la caja, coincidiendo éste con los datos obtenidos en el informe de ventas. Enviándose el efectivo a la caja general utilizando un Informe de Cajeros; y el informe de ventas y la documentación anexa se dejarán en la oficina de recepción para ser revisados por el auditor nocturno. En el caso de servicio a cuartos (room service) se sigue el mismo procedimiento de control.

DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES

Diariamente durante las tres primeras horas del turno de día, debe llegar el Reporte del Ama de Llaves, que se elabora después de hacer una verificación física de los cuartos que se encuentran ocupados para esta manera, poder identificar las condiciones en las que se encuentran las habitaciones.

El Recepcionista, debe verificar cuidadosamente los datos que figuran en dicho informe, comparándolos con el tablero de ocupación y se señalan las discrepancias entre ambos y se pasa al departamento de mantenimiento el reporte de las habitaciones que tengan observaciones por reparar o cambiar.

Hecha la verificación el departamento de recepción elabora o formula el Informe de Ocupación de Cuartos, en dos tantos, mandando el original a la gerencia y la copia junto con el informe del auditor nocturno, se envía a contabilidad para verificar y elaborar el registro.

INGRESOS POR SERVICIOS

Los Servicios más comunes son el de lavandería , tintorería y teléfonos, cada uno de ellos se controla mediante un volante específico que detalla el servicio proporcionado.

El servicio telefónico puede ser local o de larga distancia, para el primero normalmente se carga al huésped un importe determinado por cada llamada, para llevar un control de las mismas se utiliza una hoja en la que marcan el número de llamadas que se realicen en cada habitación; al finalizar el turno la operadora totaliza las llamadas y envía a recepción para que se realice el cargo correspondiente a la cuenta de los huéspedes.

El servicio de larga distancia requiere un control más riguroso, para lo cual se emplea el formato volante de Cargo por Servicio Telefónico, deberá estar foliado y elaborarse en dos tantos; tanto el original como la copia se envían a la recepción para que se realice el cargo a la cuenta, la copia firmada por el empleado de recepción se devuelve a la operadora para que ésta elabore el Informe Diario del Departamento de Teléfonos el cual es llenado por cada operadora al terminar su turno. Este informe se entrega en la oficina de recepción para ser verificado por el auditor nocturno, posteriormente se envía a contabilidad.

Para el control de los servicios de tintorería y lavandería se proporcionan al huésped una forma con números de folio, en original y copia, para que anote los servicios requeridos. Pueden ser proporcionados por el mismo hotel o por un concesionario. Al devolversele la ropa el huésped firma el original de ésta forma para que en base a éste se formule el Volante de Cargo, también en original y copia. El original es entregado a la oficina de recepción para registrar el cargo correspondiente y con la copia se formula el informe de departamento.

A continuación se presenta un análisis comparativo por departamento, de los resultados operacionales.

En las gráficas siguientes se muestra la participación proporcional de los conceptos que conforman los ingresos y egresos a nivel nacional.

4.5 ANALISIS Y SINTESIS DE LOS HECHOS (LIBROS DE CONTABILIDAD, AUXILIARES Y PRINCIPALES)

Por la cantidad de operaciones que se llevan a cabo en un hotel es necesario registrarlas diariamente en Diarios especiales o Pólizas, de acuerdo con la operación que corresponda (ingresos, egresos y diario).

Estas pólizas se elaboran en el departamento de contabilidad, de acuerdo a los movimientos diarios de los reportes de: recuento de recepción, resumen de los cajeros de alimentos y bebidas, reporte de largas distancias, informes de lavandería y tintorería , etc.

Con la ayuda de estas pólizas se vacía la información a los Libros Auxiliares y al mismo tiempo al Diario General.

Los libros auxiliares nos presentan detalladamente o en forma analítica, los saldos de las cuentas que sintetiza el Libro Mayor.

Para la elaboración de las pólizas es importante contar con el informe del auditor nocturno, el cual se envía al departamento de contabilidad junto con los comprobantes y reportes de cada uno de los departamentos, para que se verifiquen, comprueben y registren las operaciones de cada día.

Los movimientos de cada uno de los departamentos se anotan en el Diario General concentrándose en el Libro Mayor al final del mes o de acuerdo con la periodicidad que el hotel requiera. Actualmente estas anotaciones pueden consolidarse diariamente con ayuda de la electrónica.

Finalmente, la información contenida en el Libro Mayor se transferirá a los estados financieros. Conforme a las clasificaciones previstas en el Catálogo o Plan de Cuentas.

4.6 CONCLUSIONES (ESTADOS FINANCIERSO)

Después de haber llevado a cabo el proceso de registro de las operaciones se concentra la información en los estados financieros, los cuales, dentro de la Industria Hotelera son los principales: el Balance General o Estado de Situación Financiera (Formato 20) y el Estado de Resultados o de Pérdidas y Ganancias.

El Estado de Resultados se elabora por cada uno de los departamentos –habitaciones, alimentos y bebidas, tintorería, etc. (Formato 21), en el departamento de contabilidad general y posteriormente se concentra la información dando lugar a un Estado de Resultados Consolidados o General.

Existen dos formas para presentar el Estado de Pérdidas y Ganancias: uno en forma sumaria o corta; y el otro en forma detallada en el que se observan los ingresos y los gastos de cada departamento. En ambos casos se obtiene la “utilidad departamental”, acreditando a cada sección o departamento el ingreso asignable a cada uno y cargándole sus gastos directos.

Es importante mencionar que aparte de los estados financieros, se elaboran otros informes que sirvan de apoyo a la gerencia, ya sea para aplicar las medidas correctivas o preventivas o innovaciones dentro de la industria hotelera.

Acontinuacion se presenta un analisis comparativo por departamentos, de los resultados operacionales entre los destinos considerados.

En las graficas siguientes se muestra la participacion proporcional de los conceptos que conforman los ingresos y egresos de un hotel a nivel nacional.

BALANCE GENERAL AL DE DE

ACTIVO

Circulante	
Fondo Fijo de Caja	\$
Bancos	\$
Huéspedes	
Tarjetas de Créditos	\$
Clientes	\$
Documentos por Cobrar	\$
menos:	
Rva. Para Cuentas dudosas	\$
Deudores Diversos	\$
Almacenes Varios	\$
Mercancías en Tránsito	\$
Fijo	
Mobiliario y Equipo	\$
menos	
Depreciación Acumul.	\$
Equipo de Servicio	\$
Rva. p/Dep.	\$
Equipo de Servicio	\$
Depósito en Garantía	\$
Diferido	
Gastos de Instalación	
menos:	
Rva. Amort. Gtos. Inst.	\$
Gasto de Organización	\$
menos:	
Rva. Amort. Gtos. Organ.	\$
SUMA DEL ACTIVO	\$

PASIVO

Circulante	
Depósitos para Reservasiones	\$
Acreedores Diversos	\$
Documentos por Pagar	\$
Acreedores por Intercambio	\$
Gtos. Acumulados por Pagar	\$
Provisión por Pago del ISR	\$
Fijo	
Préstamo Refaccionario	\$
Documentos por Pagar	\$
Reservas de Pasivo	
Para Indemnizaciones	\$
Para Jubilaciones	\$
Diferido	
Cobros Anticipados	\$
Capital Social	\$
Reserva Legal	\$
Reserva de Reinversión	\$
Utilidad por Aplicar	\$
Utilidades del Ejercicio	\$
SUMA PASIVO Y CAPITAL	
	\$

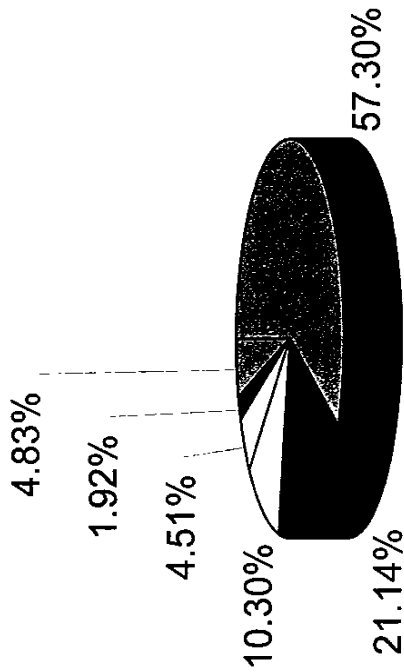
ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS POR EL PERIODO DEL DE AL DEL										
DEPARTAMENTOS PRODUCTIVOS	Ventas Totales	Ajustes y Descuentos	Ventas Netas	Costos de Ventas	Sueldos y Salarios	Otros Gastos	Total de Gtos. Norm.	Util. Pérd. Dep.	Util. Perd. %	Costos Vtas %
Habitaciones	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Alimentos	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Bebidas	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Teléfonos	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Lavandería y Planchaduría	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Tintorería	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Salón de Belleza	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Utilidad en Cambios	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Ingreso Menores Varios	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Suma Ingresos y Gtos. de Operación	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
GASTOS INDIRECTOS DE OPERACIÓN										
Luz, Fuerza, Agua, y Aire A					\$	\$	\$			
Reparación y Mantenimiento					\$	\$	\$			
Promoción y Propaganda					\$	\$	\$			
Gastos Generales y de Admón					\$	\$	\$			
Suma de Gastos Indirectos					\$	\$	\$			
TOTAL DE ING. Y GOTOS. DE OPER.	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	%	%
Rentas y Concesiones								\$		
UTILIDAD O PERDIDA DE OPER								\$		%
OTROS GASTOS										
Arrendamientos										
Impuestos Directos										
Primas de Seguros y Fzas.								\$		
Gastos Financieros								\$		
Depreciaciones								\$		
Amortizaciones								\$		
UTILIDAD O PERDIDA LIQUIDA								\$		
								\$		

FORMATO No. 21

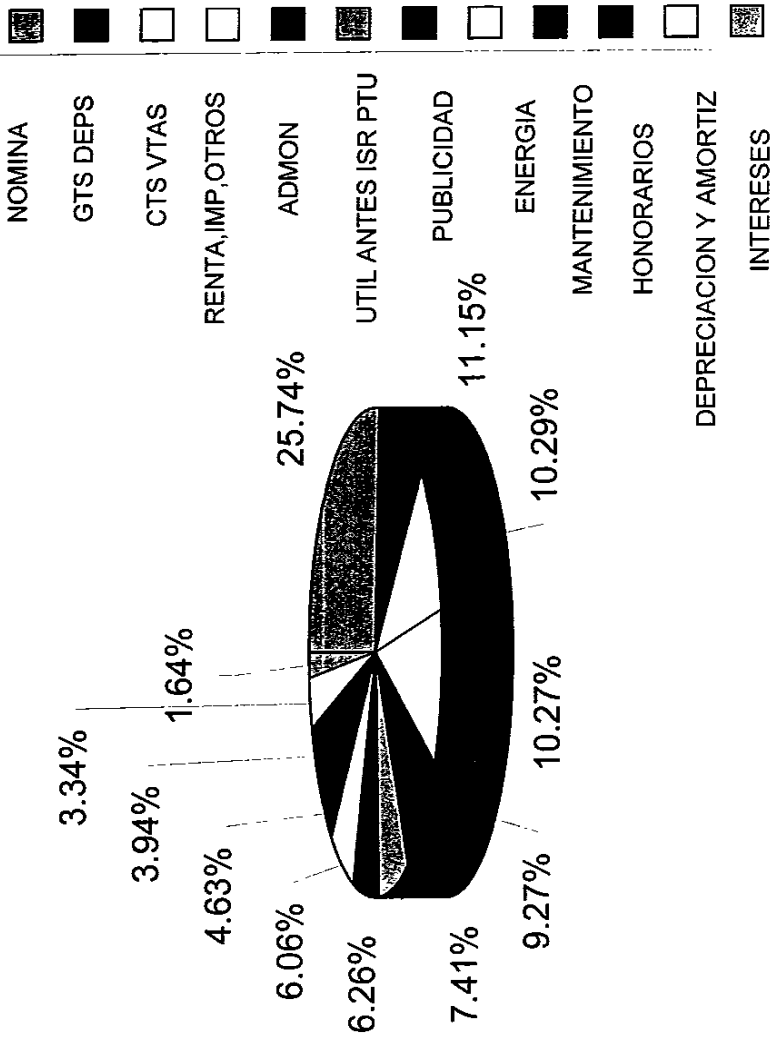
.ESTADO DE ORIGEN DE RECURSOS A NIVEL NACIONAL

- HABITACIONES
- ALIMENTOS
- BEBIDAS
- ALQUILER Y OTROS INGRESOS
- TELEFONOS
- DEPTOS MENORES

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6



.ESTADO DE APLICACION DE RECURSOS A NIVEL NACIONAL



El catálogo de cuentas es en cualquier empresa uno de los elementos mas importantes de su organización contable, pues determina el orden de las cuentas y facilita la formación de los estados financieros. Por ser un elemento de primer orden y representar una de las dificultades notables en este tipo de negocios, se propondrá uno que se adapte a las necesidades de la industria hotelera.

Como resultado de la aplicación de un catálogo de cuentas uniforme para hoteles, se obtienen múltiples ventajas, de las cuales se citan algunas a continuación:

1. Obtención más rápida de los estados financieros y mayor calidad en los mismos por su uniformidad.
2. Mayor facilidad y eficacia en el análisis de la información obtenida de los registros.
3. Permite una mejor comprensión de la información estadística en referencia con asuntos internos de la empresa.
4. Proporciona mayor rapidez en las labores contables y unifica el criterio del personal que maneja las cuentas, reduciendo los errores de calificación.
5. Se facilita la comparación de resultados en los diferentes niveles y épocas de operación en hoteles de la misma categoría.

En resumen, se advierte que el uso del catálogo uniforme de cuentas representa beneficios para la operación interna de la empresa y facilita la supervisión por parte de las autoridades fiscales, considerando la importancia que tienen estas empresas para la economía nacional.

Al elaborar el presente catálogo de cuentas se tomó como base el ciclo financiero que en cualquier tipo de negocios pueda considerarse, como a continuación se explica:

- a) Obtención del capital propio por medio de las aportaciones de accionistas o propietarios del negocio y retenciones de utilidades.
- b) Si las operaciones realizadas no es suficiente el capital propio, se recurre a fuentes de capital ajenas, representado por pasivo manifestando en las formas que conocemos, tales como préstamos de carácter personal y público, ya sea a corto o largo plazo, créditos sobre compras, emisión de obligaciones, etc.
- c) Intervención y movilización de recursos propios y ajenos en bienes necesarios para la operación del negocio. Refiriéndose a toda clase de adquisiciones de activo y a sus transformaciones en otros renglones del mismo activo.
- d) Obtención del producto de las inversiones.
- e) Erogaciones en gastos y costos de operación para la obtención de productos.
- f) Administración de valores ajenos, recordatorios en forma contable, contingencias; control a base de duplicidad de registro.

Si en los incisos anteriores radica el ciclo financiero de un negocio, cualquier operación que de ellos se produzca debe quedar dentro de uno o más de ellos: Por tanto, para agrupar operaciones similares, cada inciso de los anotados corresponderá a un grupo especial de cuentas:

1. CUENTAS DE ACTIVO
2. CUENTAS DE PASIVO
3. CUENTAS DE CAPITAL
- 4-5 CUENTAS DEUDORAS DE RESULTADOS (EGRESOS O GASTOS POR PERDIDAS).” ESTADO DE RESULTADO”
6. CUENTAS ACREEDORAS DE RESULTADOS (INGRESOS, PRODUCTOS Y UTILIDADES)
7. CUENTAS PUENTE O LIQUIDADORAS
8. CUENTAS DE ORDEN (ENLAZAR POLIZAS DE DIARIO)

La definición anterior corresponde a una clasificación principal, y será de suma importancia la subclasificación de dichos grupos en cuentas y subcuentas.

El plan de cuentas se presenta ya en forma completa en un catálogo o en una simple relación en la cual queda clasificado, pero sin dar explicación, por lo que para aplicar con propiedad el nombre de catálogo de cuentas, debemos cubrir los siguientes requisitos:

1. Como complemento al catálogo debe formularse un manual que explique los conceptos de cargo y abono, interpretación del saldo y referencia a las cuentas que se afectan en forma correctiva.
2. Exponer en forma codificada y nominativa cada cuenta y subcuenta.
3. Exposición codificada y nominativa de la parte relativa del plan, que con indicación de página sirva de índice también, a fin de que pueda apreciarse en conjunto.

Simbolización: Consiste en adoptar cifras o letras a efecto de identificar las cuentas contenidas en una relación o en un catálogo. Deben tomarse en cuenta las características siguientes para que un sistema cifrado pueda ser aceptado:

- a) Ser sencillo y fácil de recordar.
- b) Que admita intercalación de nuevas cuentas, subcuentas, sub-subcuentas.
- c) Que permita una adecuada interpretación.
- d) Como ventajas, debe responder a la fácil localización de las cuentas subcuentas, etc. Simplificar el trabajo de registro unificar la clasificación de operaciones y permitir en el registro contable el uso de máquinas de contabilidad.

Como principales procedimientos de simbolización numérica se tienen los siguientes:

1. Consecutivo. No da características a grupos y subgrupos, no permite intercalación; por lo regular se usan cifras de pocos guarismos
2. Discontinuo. Puede dar características a los grupos y subgrupos y admitir intercalación, pueden usarse cifras de pocos guarismos.
3. Decimal. Basado en el sistema Dewey para bibliotecas; subsana los inconvenientes anteriores y puede ser, también, un inconveniente cuando obliga a usar mucho guarismos.

En la preparación del catálogo de cuentas propuesto, se pensó en que el mismo sea de aplicación a empresas hoteleras, pretendiendo ser un catálogo tipo y que el registro de las operaciones permita su aplicación tanto a los departamentos productivos, como a los servicios, a fin de obtener en una forma más clara costos y gastos departamentales, y que en relación con los ingresos se puedan apreciar en forma individual los resultados de la operación.

CATALOGO DE CUENTAS

1. ACTIVO

11. CIRCULANTE

- 1100. Fondos fijos de caja
- 1101. Bancos
- 1102. Huéspedes
- 1103. Clientes
- 1104. Agencia de turismo
- 1105. Tarjetas de crédito
 - 01. American Exprés
 - 02. Diner's Club
 - 03. Carte Blanche
 - 04. Banamex
 - 05. Bancomer
 - 06. Carnet
 - 07. Serfin

- 1106. Funcionarios y empleados
- 1107. Inquilinos locales
- 1108. Cheques devueltos
- 1109. Deudores diversos
- 1110. Documentos por cobrar
- 1111. Almacén de comestibles
- 1112. Almacén de bebidas
- 1113. Almacén de abastecimientos generales
- 1114. Almacén de consumo inmediato
- 1115. Mercancías en tránsito
- 1116. IVA Acreditable

12. FIJOS

- 1200. Terrenos
- 1201. Edificios
- 1202. Reserva para depreciación de edificios
- 1203. Mobiliario y equipo
- 1204. Reserva para depreciación de mobiliario y equipo
- 1205. Equipo de transporte
- 1206. Reserva para depreciación de equipo de transporte
- 1207. Equipo de servicio
- 1208. Reserva para depreciación de equipo de servicio
- 1209. Inversiones en acciones y valores
- 1210. Depósitos en garantía

13. DIFERIDOS

1300. Gastos de instalación

1301. Reserva para amortización de gastos de instalación

1302. Gastos de organización

1303. Reserva para amortización de gastos de organización

1304. Gastos de financiamiento

1305. Reservas para amortización de gastos de financiamiento

2. PASIVO

21. CIRCULANTE

2100. Depósitos por reservaciones

2101. Acreedores diversos

2102. Documentos por pagar

2103. Dividendos por pagar

2104. Acreedores por intercambio

2105. Documentos descontados

2106. Gastos acumulados por pagar

2107. Provisión para pago del impuesto sobre la renta

2108. Cuentas por pagar

2109. IVA por pagar

22. FIJO

2200. Préstamo refaccionario

2201. Documentos por pagar a largo plazo

23. DIFERIDOS

2300. Cobros anticipados

24. RESERVAS

2400. Reserva para reposición de equipo

2401. Reserva para fondos de pensiones o jubilaciones y primas de antigüedad

2402. Reserva para retiro e indemnizaciones al personal

30. CAPITAL

- 3000. Capital social
- 3001. Reserva legal
- 3002. Reserva de reinversión
- 3003 Utilidad de ejercicios anteriores
- 3004. Pérdidas de ejercicios anteriores
- 3005. Utilidad del ejercicio
- 3006. Pérdida del ejercicio
- 3007. Pérdidas y ganancias

4-5. CUENTAS DEUDORAS DE RESULTADOS

41. COSTO DE VENTAS

- 4100. Costos de alimentos
- 4101. Costos de bebidas
- 4103. Costos de equipo telefónico
- 4104. Costos de larga distancia
- 4105. Costos de tintorería

42. AJUSTES Y DESCUENTOS

- 4200. Habitaciones
- 4201. Alimentos
- 4202. Bebidas
- 4203. Lavandería
- 4204. Planchaduría
- 4205. Tintorería
- 4206. Teléfonos
- 4207. Estacionamiento
- 4208. Utilidad en cambios
- 4209. Rentas y concesiones

43. GASTOS DE OPERACION

- 4300. Gastos de habitaciones**
- 4301. Gastos de alimentos**
- 4302. Gastos de bebidas**
- 4303. Gastos de lavandería**
- 4304. Gastos de planchaduría**
- 4305. Gastos de tintorería**
- 4306. Gastos de teléfonos**
- 4307. Agua, luz, fuerza y combustibles**
- 4308. Gastos de mantenimiento**
- 4309. Publicidad y promoción**
- 4310. Gastos de estacionamiento**
- 4311. Gastos generales y de administración**
- 4312. Rentas**
- 4313. Primas de seguros y fianzas**
- 4314. Gastos financieros**
- 4315. Depreciaciones**
- 4316. Amortizaciones**

6. CUENTAS ACREEDORAS DE RESULTADOS (INGRESOS, PRODUCTOS Y UTILIDADES)

60. INGRESOS DE OPERACION

- 6000. Habitaciones**
- 6001. Alimentos**
- 6002. Bebidas**
- 6003. Lavandería**
- 6004. Planchaduría**
- 6005. Tintorería**
- 6006. Teléfonos**
- 6007. Estacionamiento**
- 6008. Utilidad en cambios**
- 6009. Ingresos varios**

61. OTROS INGRESOS

- 6100. Rentas u concesiones**

7. CUENTAS PUENTES O LIQUIDADORAS

7000. Ventas de contado
7001. Reembolso de caja
7002. Cobranzas
7003. Sueldos y salarios
7004. Mercancías a crédito

9. CUENTAS DE ORDEN

80. CUENTAS DE ORDEN DE NATURALEZA DEUDORA

8000. Deudores por aval
8001. Depreciación fiscal
8002 Dividendos, acciones, voto limitado
8103. Capital por depreciar fiscalmente

RELACION DE SUBCUENTAS QUE DEBERAN USARSE PARA LAS CUENTAS DEUDORAS DE RESULTADOS

01. Sueldos y salarios
02. Seguro Social
03. Impuesto sobre educación 1%
04. Uniforme y su mantenimiento
05. Comida empleados
06. Impuesto al valor agregado (IVA)
07. Lavandería
08. Tintorería
09. Suministros a huéspedes
10. Artículos de limpieza
11. Papelería y artículos de escritorio
12. Artículos perdidos o dañados
13. Gratificaciones
14. Atenciones y cortesías
15. Utensilios de comedores y cocinas
16. Utensilios y gastos menores de bares
17. Flores y decoraciones
18. Reposición de equipo
19. Comisión sobre ventas
20. Contratos de limpieza
21. Música y variedad-gastos
22. Música y variedad-honorarios
23. Fletes y maniobras
24. Hielo
25. Energía comprada
26. Agua
27. Combustible para caldera
28. Combustible para cocina
29. Comisiones sobre compras
30. Compras de periódicos y revistas
31. Fotografías, folletos y tarjetas postales
32. Donativos
33. Derechos de bebidas alcohólicas
34. Pasajes locales
35. Cuotas y suscripciones
36. Servicio postal y telegráfico
37. Inserciones en periódicos y revistas
38. Previsión Social y beneficios
39. Botanas
40. Impuestos sobre adquisición de inmuebles
41. Materiales para lavado

42. Impuestos no retenidos
43. Impuesto sobre rendimientos de capitales (intereses)
44. Impuestos al ingreso de las personas morales
45. Impuesto predial
46. Impuesto sobre nóminas 2%
47. Impuesto al ingreso de las sociedades civiles
48. Impuesto y derecho varios
49. Impuesto al Activo Anual (2%)
50. Indemnizaciones al personal
51. Gastos bancarios
52. Gastos de representación
53. Gastos de viaje (pasajes)
54. Gastos por financiamiento
55. Honorarios a consejeros
56. Honorarios a profesionistas
57. Focos
58. Diferencia inventarios almacenes
59. Depreciaciones de edificios
60. Depreciaciones de mobiliario y equipo
61. Partidas no deducibles del Impuesto sobre la Renta
62. Pérdida en cambios
63. Pintura y decoración
64. Primas de fianzas
65. Primas de seguros
66. Provisión para cuentas malas
67. Radio y Televisión
68. Rentas fijas
69. Rentas y porcentajes
70. Seguridad
71. Suministro para refrigeración
72. Utilidad o pérdida en compra de valores
73. Utilidad o pérdida en ventas de activo fijo
74. Reparación y mantenimiento del edificio
75. Reparación y mantenimiento de equipo electrónico y mecánico
76. Reparación y mantenimiento de alfombras y tapetes
77. Reparación y mantenimiento de elevadores
78. Reparación y mantenimiento de mobiliario
79. Reparación y mantenimiento de colchones
80. Reparación y mantenimiento de jardinería
81. Reparación y mantenimiento de cortinas, persianas y toldos

82. Reparación y mantenimiento de herramientas
83. Reposición de blancos
84. Reposición de cristalería, loza, plata y cuchillería
85. Gastos de archivo y encuadernación
86. Amortización de instalaciones y mejoras en el edificio
87. Amortización de gastos de organización
88. Amortización de gastos de adquisiciones de contratos
89. Amortización de gastos por financiamiento
90. Amortización de gastos de emisión de obligaciones
91. Amortización de crédito mercantil
92. Gastos legales
93. Diversos
94. 5% fondo para la vivienda de los trabajadores
95. Impuesto sobre tenencia o uso de vehículos

CONCLUSION

Los cambios que han habido en economía y tecnología han hecho que las relaciones entre hombres y naciones sean mayores. La Hotelería, actividad humana por naturaleza, no queda al margen de este gran movimiento, sino que lo acompaña, buscando adaptarse a las nuevas necesidades de comodidad y comunicación utilizando tecnología de punta, con expectativas a un mejor nuevo milenio.

México cuenta con una industria hotelera en expansión, y se debe aprovechar que el país tiene fuentes de riquezas naturales y lugares con gran atractivo turístico e importancia económica, que si se utiliza adecuadamente habría una entrada de divisas considerable a nuestro país.

La hotelería se convierte en una industria , creadora de importante numero de empleos por cuanto se trata de una industria de Mano de Obra, beneficiada por el rápido crecimiento, y la cual forma parte directa dentro de la historia de nuestra sociedad que participa activamente en el " DESARROLLO ECONOMICO DE NUESTRO PAIS ".

El desarrollo de esta investigación ayudara a los lectores a comprender la magnitud de la importancia que el sector turístico implica en el crecimiento del país.

Aplicando la Auditoría Interna como herramienta principal, partiendo de un buen Control Interno se deriva un buen resultado, dando como consecuencia una empresa con excelentes simientos en la organización y planeación de todas las operaciones que realiza; creando un servicio de eficiencia y calidad a los huéspedes de cualquier hotel.

Consideramos necesario para llevar una buena contabilidad en el hotel tener un catalogo de cuentas apropiado a las necesidades de este ramo, ya que se debe llevar un control de los servicios que se le proporcionan al cliente así como el cobro oportuno de los mismos; Los demás departamentos del hotel van a estar ligados al de contabilidad, con la finalidad de que este departamento sepa que se ha gastado, como se ha gastado, y para que se ha gastado en cada uno de los departamentos.

Es importante mencionar que se deberá contar con libros auxiliares y principales y por ultimo la obtención de los estados financieros (Balance General y Estado de Resultados), los cuales serán utilizados por la dirección del hotel para tomar decisiones, referentes al futuro del hotel, así como para terceras personas que requieran de sus estados financieros para poder otorgar algún crédito o deseen invertir en el mismo.

BIBLIOGRAFIAS:

A) LIBROS:

ARIAS GALICIA, FERNANDO INTRODUCCION A LA METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION Edit. Trillas, Mexico, 5a ed.. 1991

BAEZ, CASILLAS, SIXTO, DESCRIPCION DE PUESTOS EN HOTELES, RESTAURANTES Y BARES. Edit. CECSA, Mexico, 14a reimpresion 1992.

BAEZ, CASILLAS, SIXTO, HOTELERIA Edit. CECSA, Mexico 7a reimpresion 1987

BOELLA J. MICHAEL. TRABAJANDO EN UN HOTEL. Edit. CECSA, Mexico, 6a impresion,

GOMEZ AQUINO JAVIER ORGANIZACION CONTABLE EN LA INDUSTRIA HOTELERA. ED. EDICIONES CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS, S.A. 1994.

HOWATH ERNEST B, LOUIS TOTH Y JOHIN D. LESURE. CONTABILIDAD PARA HOTELES. ED. DIANA.

INSTITUTOMEXICANO DE CONTADORES PUBLICOS A.C. NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA.

OSORIO SANCHEZ ISRAEL. AUDITORIA | ED. ECASA

B) TESIS:

BARRAGAN DEL RIO LUIS. HOTELERIA IPN.

ENCISO SOTO ENRIQUE. BREVES COMENTARIOS ACERCA DEL CONTROL DE UNA INDUSTRIA HOTELERA. UNAM.

HERNANDEZ BARBA ROMAN, EL TURISMO, LA HOTELERIA Y SUS FUENTES DE FINANCIAMIENTO

MORENA HUESCA ROBERTO LA INDUSTRIA HOTELERA IPN.

NAVA VARGAS, MARTIN. ANALISIS CONTABLE DE LA INDUSTRIA HOTELERA Y SU ORGANIZACION. UNAM, 1994. Pag.131 a 137.

C) OTRAS PUBLICACIONES:

CATALOGO DE CUENTAS PARA COMERCIANTES E INDUSTRIALES SAT.

ESTADISTICAS BASICAS DE LA ACTIVIDAD TURISTICAS 1996, SECRETARIA DE TURISMO.

LEY FEDERAL DE FOMENTO AL TURISMO

MANUAL DEL PUESTO DEL AUDITOR NOCTURNO SECRETARIA DE TURISMO 1994

PANORAMA DE LA ACTIVIDAD TURISTICA EN MEXICO. CONCANACO SERVITUR,MEX, 1993.