



12  
21. 875208  
**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE VERACRUZ**

ESTUDIOS INCORPORADOS A LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO  
**FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION**

"ASPECTO CONTABLE Y DE CONTROL  
INTERNO EN UNA EMPRESA  
HOTELERA"

**T E S I S**

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE  
**LICENCIADO EN CONTADURIA**

P R E S E N T A

*Yadira del Carmen / Marcial Lagunes*

DIRECTOR DE TESIS

C. P. Gerardo Alfredo Delgado Contreras

REVISOR DE TESIS

C. P. Dario Jiménez Romero

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

H. VERACRUZ, VER.

1997.



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.

## AGRADECIMIENTOS

### A DIOS.

Te doy gracias porque cuanto soy,  
cuanto puedo y cuanto recibo es  
regalo tuyo

### A MIS PADRES:

Sr. HERMENEGILDO MARCIAL GTZ.  
Sra. NELLY LAGUNEZ DE MARCIAL

Gracias por ese gran amor y apoyo  
que me han brindado, por creer en mí y  
porque gracias a ustedes y a sus desvelos  
han hecho de mí su máxima ilusión. Con  
todo mi corazón y mi espíritu, los amo.

### A MI HERMANA:

#### YUNI:

Por que con tu gran fuerza y  
voluntad, me haz ayudado a enfrentar  
la vida, por dura que esta sea, y a mi  
dos angelitos que están en el cielo.  
GRACIAS.

### A MI NOVIO:

#### CARIOS:

Por que eres un formidable hombre, que  
vale mucho y que gracias a tu apoyo y a tu  
gran amor, lograste que fuéras el hombre de  
nuestros sueños

**A MI UNIVERSIDAD:**

La cual representa parte de mi vida  
que me permitió lograr mi máxima  
ilusión

**A MIS CATEDRATICOS:**

Por que me brindaron una educación que  
me ha formado como profesionista.  
**GRACIAS** por su gran apoyo y amistad.

**A MI ASESOR:**

Que me ayudo a lograr esta meta de  
mi vida, logrando que esta ilusión se  
lúciera realidad.  
**GRACIAS.**

**A MIS AMIGOS:**

Por que les guardo en mi mente como los  
mejores amigos y compañeros que me han  
brindado esa gran amistad.  
**GRACIAS.**

# " ASPECTO CONTABLE Y DE CONTROL INTERNO EN UNA EMPRESA HOTELERA "

## CONTENIDO

### Introducción

#### CAPITULO PRIMERO

	PAG.
<b>I. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION</b>	
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
1.1.1 JUSTIFICACION DEL PROBLEMA .....	2
1.1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA .....	2
1.2 DELIMITACION DE LOS OBJETIVOS.....	2
1.2.1 OBJETIVO GENERAL.....	2
1.2.2 OBJETIVO ESPECIFICO.....	3
1.3 FORMULACION DE LA HIPOTESIS.....	3
1.3.1 ENUNCIADO DE LA HIPOTESIS.....	3
1.3.2 DETERMINACION DE LAS VARIABLES.....	3
1.3.2.1 VARIABLE INDEPENDIENTE.....	3
1.3.2.2 VARIABLE DEPENDIENTE .....	3
1.4 DISEÑO DE PRUEBA.....	4
1.4.1 INVESTIGACION DOCUMENTAL.....	4
1.4.2 INVESTIGACION DE CAMPO.....	4
1.4.2.1 DELIMITACION DEL UNIVERSO.....	4
1.4.2.2 SELECCION DE LA MUESTRA.....	4
1.4.2.3 INSTRUMENTO DE PRUEBA.....	4
1.4.2.4 CUESTIONARIO.....	5
1.4.2.5 JUSTIFICACION DEL CUESTIONARIO.....	10

#### CAPITULO SEGUNDO

### 2. EL HOTEL COMO ENTIDAD ECONOMICA.

2.1 ANTECEDENTES .....	11
2.2 EL HOTEL COMO EMPRESA.....	11
2.3 CONCEPTO DE HOTEL.....	12
2.4 CLASIFICACION DE HOTEL.....	12
2.5 ASPECTO LEGAL Y FISCAL DE LOS HOTELES DE CINCO ESTRELLA.....	15

### CAPITULO TERCERO

#### 3. ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

3.1 ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA .....	21
3.2 ORGANIGRAMA.....	23
3.2.1 INTERPRETACION .....	23
3.2.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	23
3.3 DESCRIPCION DE PUESTOS.....	25

### CAPITULO CUARTO

#### 4. ORGANIZACIÓN CONTABLE

4.1 CONCEPTO.....	45
4.2 ELEMENTOS DE LA ORGANIZACION CONTABLE.....	46
4.2.1 CATALOGO DE CUENTAS.....	47
4.2.2 GUIA CONTABILIZADORA.....	54
4.2.3 DOCUMENTOS CONTABILIZADORES .....	56
4.2.4 CATALOGO DE DOCUMENTOS.....	61
4.2.5 LIBROS OFICIALES.....	62
4.2.6 LIBROS AUXILIARES.....	66
4.2.7 ESTADOS FINANCIEROS .....	67
4.2.7.1 CARACTERISTICAS DE LA INFORMACION FINANCIERA.....	63

### CAPITULO QUINTO

#### 5. DESARROLLO DEL CONTROL INTERNO EN LA INDUSTRIA HOTELERA.

5.1 CONCEPTO.....	75
5.1.2 OBJETIVOS.....	75
5.1.3 ELEMENTOS.....	76
5.1.4 VIGILANCIA.....	77
5.2 CONTROL DE INGRESOS.....	77
5.2.1 INGRESOS POR CONCEPTO DE HOSPEDAJE.....	77
5.2.2 INGRESOS POR CONCEPTO DE ALIMENTOS.....	86
5.2.3 INGRESOS POR CONCEPTO DE BEBIDAS.....	93
5.2.4 INGRESOS POR CONCEPTO DE SERVICIOS.....	93

## CAPITULO SEXTO

- 6. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO.
- 6.1 APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO
- 6.2 TABULACIÓN, GRÁFICAS E INTERPRETACIÓN

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

COMPARACION DEL OBJETIVO GENERAL CON LOS RESULTADOS.....	126
COMPARACION DEL OBJETIVO ESPECIFICO CON LOS RESULTADOS.....	127
COMPARACION DE LA HIPOTESIS CON LOS RESULTADOS.....	131
CONCLUSIONES .....	132
RECOMENDACIONES.....	133
BIBLIOGRAFIA.....	134

## INTRODUCCIÓN

El desarrollo turístico que existe en nuestro país, se debe a ciertos factores que intervienen en forma directa o indirecta, tales como la belleza natural de sus paisajes, las instalaciones con servicios completos, el desarrollo de sus vías de comunicación, el interés de los inversionistas de implantarse en nuestro país, las campañas publicitarias entre otras.

Por lo anterior es indiscutible la importancia de esta actividad. El objeto principal de estos establecimientos como el de cualquier otro, es de la obtención de utilidades, sin descuidar su función social en la generación de fuentes de trabajo, así como la importancia que el hotel adquiere en la sociedad.

Para lograr estos objetivos es necesario que exista una buena organización en las áreas funcionales de su estructura organizativa señalando las tareas de cada departamento y el personal idóneo para cada puesto. Así como una organización contable para obtener información financiera adecuada que sirva a los funcionarios del hotel y comprobar que las operaciones se realizaron de acuerdo a los planes y políticas trazadas.

La diversidad de las áreas en una empresa hotelera hace imposible que los propietarios vigilen los actos de los empleados, por lo que es necesario establecer un control interno para evitar errores en las funciones de cada área del hotel.

En la medida que cuente con una organización idónea, esta repercutirá en su eficiencia de operación, la obtención de utilidades, su ambiente de trabajo y por ende el logro de los objetivos propuestos.

## CAPITULO PRIMERO

### 1. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 1.1 PLANTAMIENTO DEL PROBLEMA.

##### 1.1.1 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Debido al gran desarrollo turístico que existe, en nuestro país, y a la competencia que esto implica, se diversifican las funciones en la industria hotelera y la información que se genera es variable, por lo que es necesario que exista una Organización Contable y un Control Interno que cumpla con los requisitos administrativos y legales que exige un hotel de cinco estrellas.

##### 1.1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

¿De que forma se aplicara una Organización Contable que sea básica para controlar las tareas y obtener información necesaria así como establecer un Control Interno eficiente para lograr las expectativas de un hotel de cinco estrellas, en la zona de Veracruz - Boca del Río? Abril de 1997.

#### 1.2 DELIMITACIÓN DE LOS OBJETIVOS.

##### 1.2.1 OBJETIVO GENERAL.

Analizar las funciones que se derivan de las actividades de un hotel de cinco estrellas, para planear una Organización Contable que permita registrar y controlar las operaciones con el propósito de obtener información financiera confiable y útil así como establecer un Control Interno eficiente para determinar las labores de cada área y evitar errores, con el propósito de lograr los objetivos de la empresa.

## 1.2.2 OBJETIVO ESPECIFICO

- 1.- Analizar las funciones que se derivan de la propia actividad de un hotel de cinco estrellas
- 2.- Planear una Organización Contable para registrar y controlar las operaciones y obtener información útil.
- 3.- Establecer un Control Interno y eficiente.
- 4.- Determinar las funciones de cada área y evitar errores para lograr los objetivos de la empresa.

## 1.3 FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS.

### 1.3.1 ENUNCIADO DE HIPÓTESIS

Si un hotel de cinco estrellas estableciera una Organización Contable adecuado para controlar las operaciones de la propia actividad, así como un Control Interno eficiente, para que la información que se genere sea útil y confiable y así los interesados tomen decisiones acertadas.

### 1.3.2 DETERMINACION DE LAS VARIABLES.

#### 1.3.2.1 VARIABLE INDEPENDIENTE.

Si un hotel de cinco estrellas estableciera una Organización Contable adecuado para controlar la propia actividad y un Control Interno eficiente.

#### 1.3.2.2 VARIABLE DEPENDIENTE.

La información que se genere sea útil y confiable y así los interesados tomen decisiones acertadas.

#### 1.4 DISEÑO DE PRUEBA

##### 1.4.1 INVESTIGACION DOCUMENTAL

La investigación documental esta apoyada por libros, revistas, folletos. Las cuales forman parte de las bibliotecas que se ubican en el estado de Veracruz.

##### 1.4.2 INVESTIGACION DE CAMPO.

###### 1.4.2.1 DELIMITACION DEL UNIVERSO

El universo se extiende en ocho hoteles de lujo, que se dedican a la venta de servicio de hospedaje, ubicado en Veracruz- Boca del Rio.

HOTEL LOUIS
PLAZA CONTINENTAL
HOTEL MOCAMBO
HOTEL VERACRUZ
HOTEL PLAYA PARAÍSO
HOTEL EMPORIO
HOTEL FIESTA AMERICANA
HOTEL VILLA DEL MAR

###### 1.4.2.2 SELECCIÓN DE LA MUESTRA.

De acuerdo a la investigación realizada, se extrajo información del 50 % del total del universo que brindó la entrevista para la investigación.

###### 1.4.2.3 INSTRUMENTO DE PRUEBA.

Se utilizara un cuestionario en el que se expondra la esencia de la investigación acerca de la Organización Contable y Control Interno que se aplican en los hoteles de cinco estrellas.

## 1.4.2.4 CUESTIONARIO.

UNIVERSIDAD  
FACULTAD EN CONTADURIA

El presente cuestionario se realiza con el propósito de conocer , si realmente los hoteles de cinco estrellas se encuentran organizados contablemente, así como que cuenten con un control interno eficiente que ayuden a tomar decisiones acertadas. Dicho cuestionario se realiza con fines de estudio para completar la información que exige el trabajo de tesis.

EMPRESA \_\_\_\_\_

DIRECCION \_\_\_\_\_

PUESTO \_\_\_\_\_

ANTIGÜEDAD \_\_\_\_\_

PROFESION \_\_\_\_\_

## PREGUNTA 1.

¿ En qué categoría se ubica el hotel de acuerdo a los servicios que presta ?

( ) 4 estrellas

( ) 5 estrellas

## PREGUNTA 2.

¿ Cuáles son las áreas con sus respectivas rancias de acuerdo al siguiente listado?

- ( ) ASAMBLEA DE ACCIONISTAS.
- ( ) CONSEJO DE ADMINISTRACION.
- ( ) GERENTE GENERAL.
- ( ) DIVISION HABITACIONES.

- ( ) Departamento de Recepcion
- ( ) Ana de llaves
- ( ) Reservasiones
- ( ) Ropeta
- ( ) Banquetes
- ( ) Calefeteria
- ( ) Capitania de Botones.
- ( ) Departamento de telefonos.
- ( ) Lavanderias
- ( ) Concesiones
- ( ) Seguridad y Vigilancia.
- ( ) DIVISION ALIMENTOS Y BEBIDAS.
- ( ) Restaurant.
- ( ) Bar
- ( ) Cocina
- ( ) Servicio a cuartos
- ( ) Comedor de empleados
- ( ) DIVISION MANTENIMIENTO .
- ( ) Intendencia.
- ( ) Aseo
- ( ) Electricidad.
- ( ) Carpinteria.
- ( ) Plomeria.
- ( ) Pintura
- ( ) Mecanica.
- ( ) DIVISION CONTRALORIA
- ( ) Contabilidad.
- ( ) Caja General .
- ( ) Crédito y Cobranza.
- ( ) Costos
- ( ) Auditoria interna.
- ( ) Auditoria nocturna
- ( ) Compras
- ( ) Almacén
- ( ) Personal
- ( ) Estadísticas.

## PREGUNTA 3

De acuerdo a la actividad contable ¿ Qué elementos de la Organización Contable tiene implantado el hotel ?

- CATALOGO DE CUENTAS.
- GULA CONTABILIZADORA.
- DOCUMENTOS CONTABILIZADORES.
- LIBROS AUXILIARES.
- LIBROS PRINCIPALES.
- RESUMENES INFORMATIVOS.

## PREGUNTA 4.

¿ Cuáles son los Estados Financieros que utiliza el hotel ?.

- Estado de Resultado.
- Balance General.
- Estado de Orígenes y Aplicaciones.
- Estado de Aumentos y Disminuciones del Capital.
- Otros.

## PREGUNTA 5.

¿ Cada cuánto tiempo se presenta el Estado de Situación Financiera?

- Mensual.  Bimestral.  Trimestral.  Anual.  Otros.

PREGUNTA 6.

¿ La información financiera se presenta oportunamente en el momento en que se solicita?

SI ( )

NO ( )

PREGUNTA 7

¿ Existe un Control Interno que se aplique a las actividades del hotel para evitar errores en las funciones a realizar ?

SI ( )

NO ( )

PREGUNTA 8.

¿Las personas que laboran en el hotel son capacitados y actualizados en su trabajo de acuerdo al área que correspondan?

SI ( )

NO ( )

## PREGUNTA 9.

¿ Existe una comunicación constante entre el gerente de cada área y los subordinados para conocer sus necesidades y problemas que pueden afectar a la planeación ?

SI ( )

NO ( )

## PREGUNTA 10.

¿ Existe un buen Control Interno en cada departamento ?.

SI ( )

NO ( )

## 1.4.2.5 JUSTIFICACION DEL CUESTIONARIO

Pregunta Numero	Objetivos (Generales)	Especificos				Hipotesis
		1	2	3	4	
1	X	X				
2	X	X				X
3	X		X			X
4	X		X			X
5	X		X			X
6	X		X			X
7	X			X		X
8	X				X	X
9	X				X	X
10	X			X	X	X

## CAPITULO SEGUNDO

### 2. EL HOTEL COMO ENTIDAD ECONÓMICA.

#### 2.1 ANTECEDENTES.

En nuestro país la industria hotelera tiene un gran auge, tanto en las zonas turísticas como en la mayoría de su territorio, ya que por naturaleza este país cuenta con gran riqueza natural de gran belleza, la cual atrae a visitantes de todo el mundo; por ello muchos hoteles se han instalado en nuestro país.

En épocas antiguas los visitantes se hospedaban en mesones durante la consumación de la conquista en 1525 hasta 1825, consumada la independencia, se inició el comercio exterior y fue más grande el flujo de visitantes extranjeros a quienes había que hospedar. Con el tiempo se fue adoptando el nombre de hotel y por las exigencias de los huéspedes fue creando nuevos servicios que darían mayor satisfacción al cliente.

#### 2.2 EL HOTEL COMO EMPRESA.

Una de las principales características de la empresa es la determinación de su actividad en un área específica, para lo cual tiene que considerarse sus recursos y esfuerzo.

- Considerando a los recursos como los materiales necesarios para que la empresa arranque, y los recursos humanos, los cuales deben tener la capacidad para actuar en la empresa.
- El esfuerzo empresarial se traduce fijando :
  - . El fin primario que se refiere a la actividad a realizar.
  - . El beneficio que impulsa a la creación de la empresa.
  - . El fin social que se refiere al servicio que se le va a proporcionar al cliente.

Esto se logra con la previsión para conocer el futuro de la empresa y con base a ello se realizan la planificación y la toma de decisiones .

### 2.3 CONCEPTO DE HOTEL.

De acuerdo al autor Gomez Aquino dice. 1 "El hotel es una institución de carácter público que ofrece al viajero, turista, y clientes en general; hospedaje, alimentación, entretenimiento" Actualmente los hoteles proporcionan a los huéspedes una diversidad de servicios para satisfacer hasta el mínimo deseo del cliente, sin que tenga necesidad de salir del hotel

El hotel tiene como objeto principal, el lucro, es decir obtener dinero a través de la venta de un servicio.

En la actualidad la hotelería tiene un avanzado grado de desarrollo tanto de sus funciones básicas como en las de apoyo. El hotel se encuentra estructurado en cuartos, suites, discos, agencias de cambios de moneda, renta de automóviles, etc.; para lograr un gran confort a los huéspedes .

### 2.4 CLASIFICACIÓN DE HOTEL.

Los hoteles se clasifican atendiendo a su tamaño, al tipo de clientela, a los periodos que permanecen abiertos, o al lugar en que se encuentran localizados.

Para mayor comprensión se presenta un cuadro donde se señalan los diferentes sistemas de categorías en que se dividen los hoteles.

#### DE ACUERDO A SU CALIDAD:

NÚMERO	DESCRIPCIÓN DE VOCABLOS	SISTEMA DE LETRAS	SISTEMAS DE ESTRELLAS
1	GRAN TURISMO	AAA	GT
2	LUJO	AA	***** 5 ESTRELLAS
3	SUPER DE PRIMERA	A	**** 4 ESTRELLAS
4	ORDINARIO DE PRIMERA	B	*** 3 ESTRELLAS
5	SUPERIOR DE TURISTA	C	** 2 ESTRELLAS
6	ORDINARIO DE TURISTA	D	* 1 ESTRELLA

## CARACTERÍSTICAS DE LOS HOTELES :

**Gran Turismo AAA(GT).** Este tipo de hotel debe tener como mínimo 1,000 habitaciones, a parte de contar con un sistema de gimnasio llamado S.P.A. y un mayor número de suites presidenciales con sala, alberca, jacuzzi y otros servicios de extra lujo.

**Hotel de lujo AA(\*\*\*\*\* 5 Estrellas).** Estos hoteles se encuentran ubicados en zonas más importantes de la ciudad, contando con buenas comunicaciones. Estos hoteles deberán estar instalados en edificios que destaquen por su condición de lujo y confort.

El personal debe mostrar su capacidad mediante el título o comprobación de los servicios de la dirección de turismo, y en su mayoría poseerá, además del español, dos idiomas.

El servicio de comida y bebida a las habitaciones será permanente, diurno y nocturno. El horario en el restaurant para cada una de las tres comidas es de tres horas y se ofrecen menús que permiten elegir entre 5 o más especialidades en cada grupo de platos.

**Hotel Super de Primera A (\*\*\*\* 4 Estrellas).** Este tipo de hoteles ofrecen condiciones de alto confort y distinción, carecen de áreas deportivas, sus instalaciones serán de excelente calidad, tanto las dependencias generales para los clientes como las habitaciones están climatizadas, cuenta con un mobiliario destacado por su calidad.

**Hotel Ordinario de Primera B (\*\* 3 Estrellas).** Estos hoteles carecen de bar, peluquería, centros nocturnos y en ocasiones los cuartos no tienen teléfono privado. Generalmente estos hoteles deberán estar instalados en edificios que, sin ser suntuosos ofrezcan buenas condiciones de confort.

**Hotel Superior Turista C (\*\* 2 Estrellas).** Esta categoría ofrece alimentos y hospedaje con cuartos cómodos. Existe una entrada principal para el personal y otra para los clientes; cuentan con un ascensor que comunica a todas las plantas de utilización por clientes. Los sanitarios son independientes para señoras y caballeros.

**Hotel Ordinario Turista D (\* 1 Estrella).** Estos hoteles solo cuentan con el servicio de hospedaje ofreciendo un mínimo de comodidad y su edificación es modesta, que en ocasiones el baño se encuentra fuera de las habitaciones y su servicio es para todo el piso; estos hoteles son sencillos pero decorosos.

EXISTE OTRA CLASIFICACIÓN DE ACUERDO AL TIPO DE TURISTA Y A LA ZONA QUE VISITAN:

- A ) HOTEL COMERCIAL O DE TRANSITO.
- B ) HOTEL DE VACACIONES
- C ) HOTEL MOTOR O MOTEL.

**CARACTERÍSTICAS :**

- A ) HOTEL COMERCIAL O DE TRANSITO.

El hotel comercial es utilizado principalmente por personas que viajan por razones de negocios, aun cuando también es frecuente que tenga huéspedes permanentes.

- B ) HOTEL DE VACACIONES.

Los hoteles de vacaciones funcionan en lugares turísticos y dan servicio a quienes desean descansar y divertirse.

- C ) HOTEL MOTOR O MOTEL.

Los moteles pueden ser clasificados dentro de las dos primeras categorías y su característica consiste en que están diseñados para facilitar acceso a los automóviles.

**SERVICIOS QUE OFRECE UN HOTEL MODERNO:**

Además de proporcionar alimentos y alojamiento a sus huéspedes, el hotel de acuerdo a sus características ofrece muchos servicios de lujo de la vida urbana, todos ellos bajo un mismo techo como lo son:

- |                     |                          |
|---------------------|--------------------------|
| • Tintorería        | Caballos                 |
| • Teléfonos         | Alquiler de Automóviles. |
| • Telex             | Restaurante              |
| • Estacionamiento   | Squash                   |
| • Aerobics.         | Salones de Juego         |
| • Radio.            | Boutique                 |
| • Alberca.          | Servicios Secretariales. |
| • Canchas de Tenis. | Farmacia                 |

- Aire Acondicionado.                      Fotografía
- Televisión.                                      Florería
- Lanchas.

Algunos de estos servicios pueden ser gratuitos y otros se pueden ofrecer en base a cuotas o bien cargando a la factura del huésped los servicios que haya solicitado.

## **2.5 ASPECTO LEGAL Y FISCAL DE LOS HOTELES DE CINCO ESTRELLAS.**

La actividad económica de una empresa hotelera debe estar fincada sobre bases fiscales y legales.

El hospedaje se considera un servicio independiente y la venta de alimentos y bebidas una enajenación.

A continuación mencionaremos las principales disposiciones legales y fiscales que afectan directamente a los hoteles de cinco estrellas.

### **DISPOSICIONES LEGALES.**

Los hoteles de cinco estrellas se pueden constituir legalmente como persona moral o como persona física.

- **PERSONAS MORALES.** Los hoteles que se constituyen como Sociedades Anónimas, las cuales se encuentran reguladas por la Ley General de Sociedades Mercantiles teniendo la obligación de inscribirse en el Registro Público de Comercio para adquirir personalidad jurídica distinta a la de los socios.
- **PERSONAS FÍSICAS.** Un hotel de cinco estrellas se constituye como persona física, será directamente responsable hacia terceros por obligaciones y compromisos en que incurra al prestar servicios de hotelería.

Estas dos personalidades están sujetas a lo dispuesto en la Ley Federal de Turismo.

## DISPOSICIONES FISCALES

Los hoteles de cinco estrellas se encuentran regulados por distintas leyes que emite la Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Entre las principales leyes se encuentran las siguientes:

### 1 - LEY DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA.

Los hoteles de cinco estrellas se encuentran constituidos por personas morales, reguladas por el título II de la Ley del Impuesto Sobre la Renta. Los hoteles que operen como persona física se encontrarán comprendidos dentro del Título cuarto de la misma ley.

Dentro de este tema mencionaremos a las personas morales constituida como Sociedad Anónima.

A) El artículo 1 establece quienes son los sujetos de este impuestos y principalmente los siguientes:

Las personas físicas y las morales están obligados al impuesto sobre la renta en los siguientes casos:

I - Los residentes en México con respecto a sus ingresos, cualquiera que sea la fuente de riqueza.

II.- Los residentes en el extranjero que tengan una base fija en el país o establecimiento permanente.

B) Se deberá hacer un pago anual de impuesto sobre la renta de acuerdo con la tarifa general señalada en el artículo 10. Este artículo menciona la tasa de I.S.R. para las personas morales donde establece que el impuesto se deberá calcular aplicando el resultado fiscal obtenido en el ejercicio la tasa del 34 %.

El I.S.R. del ejercicio se pagará mediante declaraciones que se presentarán ante las oficinas autorizadas, dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se termine el ejercicio fiscal.

C) Las empresas hoteleras deberán calcular pagos provisionales a cuenta del impuesto anual de acuerdo con el artículo 12 de la L.I.S.R., el cual establece que los contribuyentes efectuarán pagos provisionales mensuales o trimestrales según sus ingresos, a más tardar el día 17 del siguiente a aquel a que corresponda el pago, especificando las bases y procedimientos para el cálculo de este pago.

- Se deberá elaborar un ajuste de pagos provisionales en el primer mes de la segunda mitad del ejercicio, de acuerdo con el artículo 12 A de la L.I.S.R.

Deberán calcular la participación de los trabajadores en el reparto de utilidades de acuerdo con el artículo 14 de la L.I.S.R.. Este artículo establece que para los efectos en la participación de los trabajadores en las utilidades de la empresa se aplicará una renta gravable que será del 10%.

D) Otras obligaciones para las empresas hoteleras las encontramos en el artículo 58 donde a continuación se enlistarán las fracciones correspondientes a la obligación de este tipo de personas morales:

#### ART. 58.- OBLIGACIONES.

- I.- Llevar registros contables.
- II.- Expedir comprobantes
- III.- Expedir constancias donde se acierten los pagos al extranjero.
- IV.- Registrar las Acciones adquiridas.
- V.- Registrar las inversiones de acción inmediata
- VI.- Registro de utilidades por ejercicio.
- VII.- Formular Estados Financieros.
- VIII.- Presentar declaración definitiva .
- IX.- Presentar declaración de préstamos obtenidos del extranjero.
- X.- Presentar declaraciones de los principales clientes y proveedores.

E) Todos los hoteles de cinco estrellas tienen la obligación de recaudar sus impuestos a pago de terceros, es decir que funcionan como retenedores con las siguientes obligaciones:

- 1.- Retener y enterar mensualmente el I.S.R. correspondiente al pago de sus empleados y trabajadores de confianza.
- 2.- Retener y enterar el I.S.R. cuando se hagan pagos por honorarios o arrendamiento según los establezca la ley para cada caso.
- 3.- Presentar declaración anual de sueldos y salarios pagados en el ejercicio así mismo presentar declaración anual de los pagos efectuados a personas físicas.

## 2 - LEY DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO

A ) El artículo 1, señala que están obligados al pago del I.V.A., las personas físicas y morales que en territorio nacional realizan los actos o actividades siguientes :

Fracción I - Enajenen bienes

Fracción II - Presten servicios independientes

B ) El artículo II nos señala la tasa del 15 % que se aplicará para el pago del impuesto anual a los ingresos obtenidos por cualquiera de las actividades señaladas en el inciso anterior y se le restará el I.V.A. acreditable del mismo. El I.V.A. en ningún caso se considerará que forma parte de dichos valores.

C ) Dentro de otras obligaciones que tienen las empresas hoteleras como contribuyentes del I.V.A. de acuerdo con el artículo 32, tenemos las siguientes:

- 1.- Calcular el I.V.A. por ejercicios fiscales y presentar declaración anual dentro de los tres meses siguientes al cierre del ejercicio.
- 2.- Efectuar pagos provisionales mediante declaración que presenten ante las oficinas autorizadas por los mismos periodos y las mismas fechas de pago establecida por el I.S.R.
- 3.- Llevar contabilidad conforme al C.F.F.
- 4.- Expedir comprobantes señalando el I.V.A. que se traslada expresamente y por separado a quien adquiera los bienes ( alimentos y bebidas) o reciba la prestación de un servicio (hospedaje) de acuerdo con el artículo 32.

## 3 - LEY DEL IMPUESTO AL ACTIVO.

A ) El artículo primero señala que están obligados al pago del impuesto al Activo quienes caigan en los siguientes supuestos:

- . Personas físicas o morales que realicen actividades empresariales residentes en México por el Activo que tengan en cualquier ubicación.
- . Los residentes en el extranjero que tengan establecimiento permanente en México, pagaran el Impuesto al Activo por el activo atribuible a dicho establecimiento y por los inventarios que mantengan en el país.

Si el hotel de cinco estrellas se encuentran en arrendamiento, no pagara el Impuesto al Activo si no el arrendador absorbera este impuesto.

B) Otras de las obligaciones en las que caen éstos contribuyentes son las siguientes:

. Presentaran declaraciones del I.M.P.A.C. conjuntamente con la declaración del I.S.R. de acuerdo con el artículo 8

. Efectuaran pagos provisionales a cuenta del impuesto anual de acuerdo con el artículo 7

C) la tasa por la que se hara el calculo del impuesto anual sera del 1.8 % de acuerdo con el artículo 2 de la L.I.M.P.A.C.

#### OTRAS DISPOSICIONES FISCALES Y LEGALES.

El código fiscal de la federación en su artículo 28 y el 26, 27, 28, 32 y 33 de su reglamento tratan acerca del sistema contable y de las reglas para llevar contabilidad y los libros principales de los contribuyentes.

Los artículos 16 fracción II y del 33 al 40 del Código de Comercio regulan también la obligación que tiene todo comerciante de llevar Contabilidad y libros principales.

Por su parte la L.I.S.R. en su artículo 58 fracción VII , y la ley de Sociedades Mercantiles en su artículo 172 exige a las empresas que practique su Balance General o Estado de Posición Financiera e Inventarios anualmente.

#### OTROS IMPUESTOS Y OBLIGACIONES.

. Se debera enterar las cuotas obrero patronales y el seguro de Retiro ante el Instituto Mexicano del Seguro Social, debera cubrir legalmente las cuotas del I.N.F.O.N.A.V.I.T. correspondiente a los trabajadores.

. En materia Estatal y Municipal debera cubrir los impuestos sobre tenencia o usos de vehiculos, el impuesto predial, el impuesto por boletaje y espectáculo.

Dentro de las obligaciones especificas de la industria hotelera existen las siguientes:

- 1.- Licencia de funcionamiento.
- 2.- Licencia sanitaria.
- 3.- Licencia de contracción.
- 4.- Licencia de calderas.
- 5.- Licencia de maquinaria y motores.
- 6.- Licencia de rótulos, letreros y marquesinas.
- 7.- Libros de acta de la comisión de seguridad e higiene.
- 8.- Libro de visitas de reglamento y espectáculo.
- 9.- Cédula y placa de empadronamiento.

- 10.- Cédula de registro federal de contribuyentes.
- 11.- Cédula de empadronamiento de alcoholes
- 12.- Registro de empadronamiento de alcoholes federal.
- 13.- Registro de cámara de comercio.
- 14.- Registro ante la secretaria de turismo.
- 15.- Registro de descarga de agua residual
- 16.- Reglamento de hoteles en comun acuerdo con la secretaria de turismo.
- 17.- Licencia de rótulos, letreros y marquesinas solo para lugares urbanizados.
- 18.- Menus registrados en la secretaria de turismo.
- 19.- Manifestacion de uso de tomas de agua ante C.R.A.S.
- 20.- Autorización de los elevadores
- 21.- Visto bueno de obras publicas
- 22.- Visto bueno del departamento de bomberos.
- 23.- Pago de cuotas sindicales que se retienen a los trabajadores.
- 24.- Pago de cuotas por concepto de musica que se usa en el establecimiento.

## CAPITULO TERCERO

### 3. ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

#### 3.1 ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA.

El ser humano es social por naturaleza, es inherente su tendencia a organizarse y cooperar en relaciones interdependientes. La historia de la humanidad podría trazarse a través del desarrollo de las organizaciones sociales. Debido a la necesidad de agruparse para realizar tareas que no podría llevar a cabo con su esfuerzo individual., se dió paso a las estructuras corporativas.

Sin embargo a medida que crecen las necesidades de la humanidad, la organización se fue haciendo más necesaria para la satisfacción de tales necesidades y en consecuencia más compleja.

Las organizaciones sociales son creadas y diseñadas para lograr propósitos específicos. De hecho toda empresa se instala para la obtención de un objetivo predeterminado, estableciendo un orden en sus relaciones y decidiendo como combinar sus esfuerzos y habilidades en pro del objetivo por el cual fue creado.

La Organización se define como: Organización es la estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades, de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados.

Una organización efectiva, requiere de un trabajo en conjunto, de equipo, de la participación del personal de la empresa y para eso cada quien necesita saber el papel a desempeñar, la responsabilidad asignada y el límite de su autoridad, así también una organización esta formada por dos grupos, los cuales son formales e informales; los primeros son unidades de trabajo diseñadas por disposición de la organización; en cuanto a los grupos informales surgen en respuesta al interés individual y colectivo de los miembros no son resultado de un diseño organizacional.

La finalidad de la organización es: La exitosa, pronta y económica realización de todas las operaciones de la empresa. La organización comprende:

- Personas que trabajan
- Cargos que ocupan
- Jerarquía de Autoridad y Responsabilidad
- Relaciones entre unas y otras
- Mecanismos a través de los cuales se realicen esas relaciones.

La estructura de una organización debe planearse de ante mano y como se trata de seres humanos, debe ser flexible para adaptarse a los cambios de las condiciones que la rodean.

El desarrollo de la estructura de la organización debe planearse etapa por etapa, y en cada intermedio hay que elaborar un esquema de organización especificando las funciones de línea y staff correspondientes. Cada función debe ser descrita con exactitud y hasta el mas mínimo detalle, con el objeto de evitar cualquier omisión o duplicidad y prevenir división o carencia de autoridad en las funciones especificadas.

Las funciones de línea comprenden el trabajo de oficina, las compras, la fabricación, el control de los trabajadores de producción, etc.

Las funciones de staff son las zonas de operación indirecta que incluyen; trabajos consultivos, criticas constructivas, análisis financiero y de costos, ya que la función que desempeña es de asesoría.

El negocio del hospedaje está sumamente dividido en departamentos y realmente constituye un grupo de muchos tipos de servicios situados bajo un solo techo. Esto permite la supervisión y control de funciones y subordinados, a la vez que proporciona un servicio efectivo y ofrece la posibilidad de expansión de la empresa.

El hotel debe tener definido su objetivo para que los superiores y subordinados conozcan sus funciones y exista comunicación entre ellos para alcanzar las metas y cumplir cada uno de ellos con su propia responsabilidad.

## 3.2 ORGANIGRAMA

El organigrama es lo más formal de la organización, es una herramienta útil para representar gráficamente las relaciones dentro del personal de la empresa y sus responsabilidades.

### 3.2.1 INTERPRETACIÓN

Los Organigramas son dibujos geométricos que pueden representarse por medio de diversas figuras. Cada puesto de un jefe se representa por medio de un cuadro que encierra el nombre del puesto y en ocasiones el nombre de quien lo ocupa representándose por la unión de los cuadros mediante líneas, los canales de autorización y responsabilidad.

Los organigramas son útiles instrumentos de organizaciones y nos revelan:

- La división de funciones.
- Los niveles jerárquicos.
- Las líneas de autoridad y responsabilidad.
- Los canales formales de la comunicación.
- La naturaleza lineal o asesoramiento del departamento.
- Los jefes de cada grupo de empleados, trabajadores, etc.
- Las relaciones que existen entre los diversos puestos de la empresa en cada departamento o sección de la misma.

### 3.2.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Una estructura organizacional es una base que permite a la administración delegar y controlar las responsabilidades de personas y unidades administrativas.

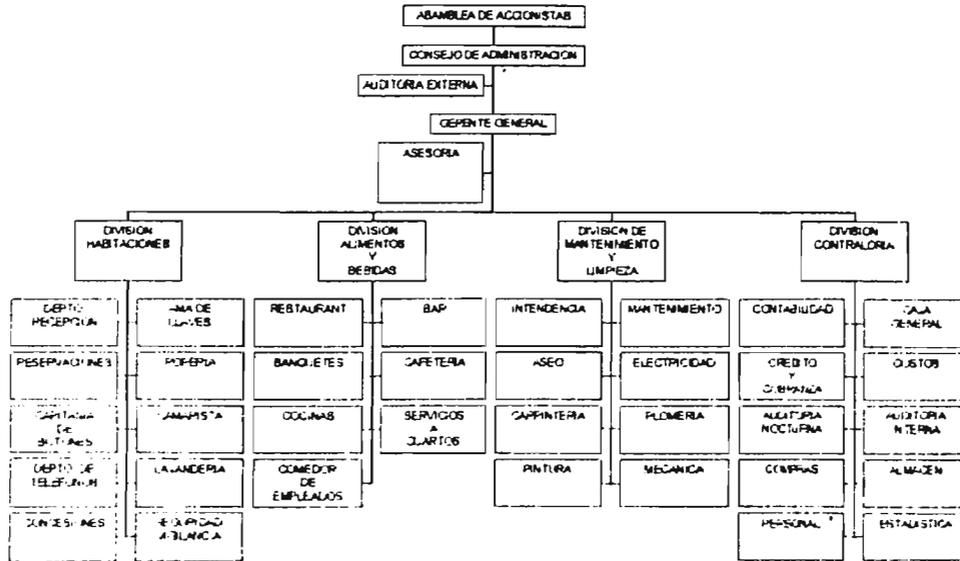
Toda empresa cuenta con niveles jerárquicos, transmitiéndose por escalas desde los niveles más altos hasta los inferiores. Los niveles jerárquicos son:

**Alta Gerencia :** Se ocupa de establecer planes viables para la organización, así como el equilibrio dinámico de la organización, también se fijan políticas y objetivos generales, es aquí donde se toman las grandes decisiones.

**Gerencia Media:** Es un intermediario entre la dirección general y la dirección de operación, es responsable de los objetivos a largo plazo.

**Gerencia Operativa:** Ponen en práctica las actividades cotidianas, asegurándose que los trabajadores la lleven a cabo.

## GRAFICA GENERAL DE ORGANIZACION



### 3.3 DESCRIPCIÓN DE PUESTOS.

Dentro de la estructura organizativa existen tres niveles principales:

- 1 - Alta Dirección
- 2 - Dirección Operativa
- 3 - Relaciones Públicas.

**1.- ALTA DIRECCIÓN:** Incluye aquellos puestos que tienen como denominador común la responsabilidad de tomar decisiones cuyas consecuencias pueden afectar la estructura en sí de la propia empresa y se divide de la manera siguiente :

- Asamblea de Accionistas.
- Consejo de Administración con su Auditoría Externa.
- Gerente General, con su asesoría

#### ASAMBLEA DE ACCIONISTA:

Son aquellos considerados los dueños de la empresa hotelera, ya que su labor es la de invertir su dinero a través de acciones, con la finalidad de obtener grandes dividendos que le favorezcan a su inversión, depositando su confianza y desarrollo del negocio en las decisiones que prácticamente son tomadas por los principales puestos jerárquicos de la empresa para que ésta opere obteniendo grandes beneficios.

#### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN:

Es elegido por los accionistas para que, en su nombre, tome las decisiones financieras de la empresa, pudiendo concentrarse sus funciones específicas de la siguiente manera:

- Nombrar al director general de la empresa.
- Fijar planes generales de la misma.
- Determinar los dividendos a repartir entre los accionistas.
- Decidir el porcentaje sobre beneficios que debe ser destinado a amortizar deudas contraídas.
- Aprobar reinversiones dentro de la misma empresa.

**DIRECTOR GENERAL :**

Es el responsable de llevar a la práctica los planes fijados por el consejo de administración y conseguir que el dinero de los accionistas rinda los beneficios previstos. Sus funciones entre otras serán las siguientes:

- Fijar los objetivos, las políticas, los programas y los presupuestos de la empresa en general y cada uno de los departamentos en particular.
- Decidir el sistema de organización más apropiado para la empresa.
- Proponer al consejo de administración la modificación o ampliación de los planes.

El asesor financiero es el staff a través de auditoría externa del director general y su función principal consiste en aconsejarle desde un punto de vista técnico cada vez que este deba tomar una decisión de carácter económico de la empresa.

**GERENTE GENERAL:**

El gerente general tiene como responsabilidad fundamental llevar a la práctica los objetivos, políticas y programas establecidos por el director general, así como supervisar el presupuesto asignado, resumiendo su trabajo como sigue:

- Representar al hotel ante las autoridades y entidades oficiales y ante las diversas cámaras o asociaciones de las que el hotel sea miembro.
- Vigilar el cumplimiento de todas las leyes laborales y administrativas.
- Establecer las normas a seguir por parte del hotel con sus empleados o sindicatos.
- Conseguir el óptimo rendimiento de cada uno de los empleados y departamentos del hotel coordinando sus diversas actividades y delegando oportunamente responsabilidades en los jefes departamentales.
- Firmar cualquier tipo de contrato necesario para el desenvolvimiento normal de las actividades del hotel.
- Dirigir el servicio de vigilancia, bomberos u otras que sean necesarios para la protección del hotel y los huéspedes.

El gerente general cuenta con asesoría que se califica como un staff, a través de su coordinador general y su contralor, los cuales tienen como finalidad primordial de aunar sus diversos esfuerzos individuales para tener un único esfuerzo colectivo que multiplique la capacidad operativa del hotel.

**2.-DIRECCIÓN OPERATIVA:** Incluye los puestos directivos que tienen la responsabilidad directa sobre las actividades del hotel, el cual divide esta dirección en los siguientes puestos establecidos en el organigrama.

- DIVISIÓN HABITACIONES.
- DIVISION DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.
- DIVISION DE MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA.
- DIVISION CONTRALORIA

#### DIVISIÓN HABITACIONES:

Este departamento es importante, ya que es el enlace entre el huésped y el hotel. Es el primero que entra en contacto con los huéspedes que llegan, es el centro de información durante la permanencia de estos en el hotel y el último punto de contacto de salida, la imagen que proyecte el personal es de vital importancia para el buen prestigio del hotel.

El gerente de ésta área tiene la tarea de supervisar, adiestrar y coordinar el personal de este departamento interviniendo en la elaboración del presupuesto y objetivo señalado de este departamento, coordinando a los encargados de sección para que los auxilie en ésta labor buscando los objetivos necesarios y encontrar un equilibrio en la satisfacción personal de los empleados en su productividad.

Su función principal es hacer agradable y confortable la estancia al huésped manteniendo todas las áreas comunes limpias y ordenadas, así como tener una atención cordial con los huéspedes.

En resumen cuidar todo lo relativo a este departamento que queda bajo su responsabilidad. Dentro de esta división de habitaciones, se encuentran principalmente:

**RECEPCIÓN:** Es el término designado al espacio donde se registran los huéspedes, recogen sus llaves, correspondencia o recados, obteniendo alguna información, depositan sus valores y pagan sus cuentas.

El departamento en cuestión se localiza en lobby del hotel el cual es el área de entrada pública que permite el acceso a las habitaciones del los huéspedes, restaurantes, bares, y otras instalaciones del hotel.

#### **PRINCIPALES FUNCIONES:**

- Procesar las reservaciones y todas las comunicaciones con las personas que buscan alojamiento en hotel.
- Registrar a los huéspedes y asignar habitación.
- Manejar todos los mensajes, la correspondencia y los telegramas para los huéspedes.
- Proporcionar arreglos financieros y de crédito.
- Brindar información sobre el hotel, la comunidad y cualquier atracción o evento interesante.

La oficina de recepción deberá estar instalada en la planta principal, en situación que le permitan visibilidad a las puertas de acceso, a las escaleras y a los elevadores.

Las personas que ocupan este puesto deberán ser cordiales, tener la característica de buenos vendedores, su presentación debe ser intachable, debe tener agilidad mental para resolver problemas y tomar decisiones.

Para establecer la identidad de los clientes los hoteles por lo general usan un registro triple que consta:

- La tarjeta de registro.
- El libro de entradas y salidas de huéspedes.
- Tablero con tirillas.

Al llegar el huésped al hotel se le deberá expedir una tarjeta de registro foliada que permita obtener una descripción de sus datos tales como: nombre, fecha de llegada, lugar de procedencia, placas de su automóvil, número de habitación que se asigne y fecha en que la desocupará, siendo este último dato muy importante ya que permite al hotel saber cuando podrá disponer de esa habitación para un compromiso futuro.

Libro de entradas y salidas de los pasajeros conserva la historia de los huéspedes que han sido alojados en el hotel.

El tablero de tirillas es usado para conocer los nombres colocados en orden alfabético de los huéspedes registrados.

A continuación presentaremos un formato de una tarjeta de registro que puede variar en cuanto a su forma, pero persigue el mismo fin, ya que permite obtener al hotel los datos del huésped mencionados anteriormente.

## HOJA DE REGISTRO

HOTEL N. S.A		
FECHA	HORA DE LLEGADA	FOLIO N.
_____	_____	_____
NOMBRE _____		
DIRECCIÓN _____		
CIUDAD Y ESTADO	_____	N. DE PERSONAS _____
NACIONALIDAD	_____	CUARTO N. _____
PLACAS Y TIPO DEL VEHICULO	_____	PRECIO POR DIA _____
LA HABITACIÓN SE DESOCUPARÁ A LOS _____ DÍAS		
_____ FIRMA		

Las principales funciones de recepción se pueden dividir en :

- Función de ventas.
- Reservaciones.
- Coordinación de servicio a huéspedes.
- Información y Correo.
- Telefonía o conmutador.
- Coordinación con el ama de llaves.
- Estado de cuenta del huésped.
- Otros servicios.

**FUNCIÓN DE VENTAS:** Mediante la recepción y reservaciones, se llevan a efecto las ventas de las habitaciones por lo que el empleado de la recepción deberá estar atento a las necesidades de los clientes al asignarle determinado tipo de habitación así como su localización ofreciendo al huésped los mejores cuartos o suites, en caso de no interesarle destinara la oferta solicitando un cuarto mas sencillo, obviamente al rentar los mejores cuartos las tarifas serán mas altas y por lo tanto los ingresos del hotel serán mayores.

Un hotel tiene básicamente tres productos a ofrecer al público, esto es; habitaciones, alimentos, y bebidas. Algunas actividades son

- Crear paquetes o tarifas especiales para efectos promocionales.
- Enviar información a los clientes con los servicios del hotel.

Otros servicios de venta que ofrece el hotel son: convenciones, publicidad, banquetes, recepciones para eventos sociales.

**RESERVACIONES:** Este departamento es de suma importancia y se encarga de recibir las reservaciones de cuartos que le hacen las agencias de viajes y directamente los clientes . La reservación es el medio por el cual una persona o grupo de personas solicitan alojamiento al hotel con anticipación.

Los medios por los que se realiza la reservación son:

- |               |                           |
|---------------|---------------------------|
| - Correo      | - Agencias de Viajes      |
| - Telegrafo   | - Líneas Aéreas           |
| - Giro Postal | - Verbal                  |
| - Teléfono    | - Sistema de Computadoras |

Los pasos para realizar una reservación son los siguientes.

- 1.- Se rechazan o se aceptan solicitando los datos a la persona que la requiera de acuerdo a la disponibilidad de habitaciones.
- 2.- Se confirma de inmediato el medio por el que fue hecha.
- 3.- Diariamente se registran en recepción si el sistema es manual y se asignan habitaciones.
- 4.- Se mantienen los registros para aclaraciones posteriores.

Una vez que el huésped confirma su reservación y la llegada al hotel se comienza a brindar los primeros servicios por el personal uniformado, este incluye; el portero, los botones, los inspectores de ascensores.

El portero se encuentra en la entrada principal del hotel, recibe a los huéspedes que llegan y les ayuda a descargar su equipaje, pide taxis a los clientes, supervisa el estacionamiento de los huéspedes.

A continuación se presenta una forma para realizar la reservación.

HOJA DE RESERVACIONES		
NOMBRES _____	PARA _____	_____
FECHA _____	HORA _____	_____
DIRECCIÓN _____	_____	
TELÉFONO _____	CIUDAD _____	N. DE DIAS _____
PAGA CON: TARJ. DE CRÉDITO _____	SUITES _____	_____
EFFECTIVO _____	JR. SUITES _____	_____
GIRO TELEGRÁFICO _____	DOBLE _____	_____
OTROS _____	TRIPLE _____	_____
	SENCILLA _____	_____
DESEA FACTURA (SI) (NO) _____	CANCELADA _____	CONFIRMADA _____
	FECHA _____	FECHA _____
OBSERVACIONES _____	RESV. N. _____	CONFIRMACIÓN _____
	EMPLEADO _____	TIPO _____
		NOCHES _____
		HORA DE LLEGADA _____
	OBSERVACIONES _____	
		RESERVACIÓN _____
		N. _____

El CAPITAN DE BOTONES estara a las ordenes de la recepcion . El botones se dirige a la recepcion para recoger las llaves de la habitacion y conducir al huésped , llevando su equipaje. El botones debera poner al huésped al tanto de los servicios del hotel. Al llegar a la habitacion debera mostrarle todos los controles de todo el equipo, otra función es de chequear el equipaje del huésped para informar a recepcion, ya que esta persona con poco equipaje puede salir en cualquier momento sin liquidar la cuenta.

Los inspectores de los elevadores supervisan a los encargados de estos, regulan la velocidad y el uso de los artefactos y los examinan para verificar la limpieza.

El operador del elevador debe ser cortés en todo momento y llevar correctamente a todos los pasajeros a su destino.

**COORDINACIÓN SERVICIO AL HUÉSPED:** Los servicios que se proporcionan a los huéspedes, se coordinan, sirviendo de enlace entre todos los departamentos que prestan sus servicios; a la llegada del huésped, deberán avisar al ama de llaves de las habitaciones ocupadas para que esta pueda planear el trabajo y hacer de las habitaciones al día siguiente; también avisará a la sección de alimento y bebidas (bares y restaurantes) mediante las tirillas de crédito disponible a determinado huésped así como el total de cuartos ocupados, para que puedan planearse los menús de acuerdo a la ocupación del hotel

Esos mismos avisos los deberán de dar a la salida del huésped y si no se llevan un sistema computarizado urgir a los centros de ingresos e idear sus cargos a determinada habitación pues esta por liquidar su cuenta y abandonar el hotel.

Es aquí donde se llevan las quejas y sugerencias de los huéspedes, las primeras verbalmente , por lo general en las habitaciones se tienen formas especiales llamadas hojas de sugerencias como la siguiente:

## HOJA DE SUGERENCIAS DEL HUESPED

HOJA DE SUGERENCIAS	
EL HOTEL Y S.A AGRADECERÁ SUS SUGERENCIAS ACERCA DE LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN ACTUALMENTE Y LOS QUE DESEARIA SE MEJORARAN: _____	
EXCELENTE BUENO REGULAR	
ALIMENTOS	
BEBIDAS	
RECEPCIÓN	
AMA DE LLAVES	
NOMBRE _____	FECHA _____
HABITACIÓN N. _____	
FAVOR DE ENTREGARLA EN RECEPCIÓN AL ABANDONAR EL HOTEL.	
LA ADMINISTRACIÓN	

**INFORMACIÓN Y CORREO:** La información que proporciona al empleado de recepción en el sentido de que debe proporcionar del exterior lugares atractivos, sitios para hacer compras, algún evento especial, así como también debe dar a conocer del exterior pues es una manera de ofrecer los servicios recreacionales y atractivos que tiene el hotel. Otra de sus funciones es de manejar la correspondencia y telegramas tanto de entrada como de salida, así como los recados y avisos dejados al huésped.

HOJA DE RECADOS HOTEL X S.A.		
PARA EL SEÑOR _____		
DEL SEÑOR . _____		
COMO USTED NO ESTABA DIJERON. _____		
SE COMUNICARA USTED AL LLEGAR: _____	EL HABLARÁ DESPUÉS: _____	
EL VENDRÍA A VERLO A LAS _____	PASARÁ USTED A VERLO A LAS _____	
OBSERVACIONES _____		
RECIBIDO	HORA	FECHA



**COORDINACIÓN AMA DE LLAVES** En recepción se debe llevar un inventario de los cuartos ocupados, vacantes, bloqueados por reparaciones, cambios de habitaciones, y huéspedes por salir o que han abandonado el hotel esta mañana. La finalidad es saber con cuántas habitaciones están disponibles para su venta, y es por eso que el ama de llaves elabora un reporte de discrepancia, e igualmente un inventario de habitaciones el cual utiliza esta persona para planear su trabajo diario y avisar a recepción el momento en que las habitaciones quedan listas para volverlas a rentar.

REPORTE DE DISCREPANCIA					
<input type="checkbox"/> MAÑANA <input type="checkbox"/> TARDE			FECHA:		
NOMBRE DEL HUESPEID	N DE HABIT	REPORTE DE AMA DE LLAVES	RACK	CUENTA	OBSERVACIÓN
_____			_____		
FIRMA JEFE DE RECEPCION			FIRMA SUPERVISORA		

HOTEL X,S,A					
FECHA					
N. DE HABIT.	OCUPADO	VACANTE	EN REPARACIÓN	CAMBIO DE HAB.	
101					
102					
103					
104					
105					
106					

**REGISTRO DEL ESTADO DE CUENTA DEL HUESPED:** Esta se refiere al manejo de todos los servicios y consumos proporcionados al huésped durante su estancia. Normalmente los estados de cuenta deben estar foliados de acuerdo al número de tarjeta de registro, formulándose original y copia entregando la copia al cliente cuando así lo solicite. Podemos decir que esta función maneja todos los cargos del huésped y su cobro al salir del hotel.

**ESTADO DE CUENTA DEL HUESPED**

HOTEL X S.A.				
REG. FED. DE CONT.				
CUARTO	NOMBRE			FOLIO
FECHA	FECHA	FECHA	FECHA	SALDO ANTERIOR
FIRMA			OBSERVACIONES	

**OTROS SERVICIOS:** Entre los que podemos mencionar encontramos la entrada al estacionamiento, la guardia de equipaje, las concesiones, cajas de seguridad entre otros. Todo este servicio se controla en recepción a través de comprobantes o tickets como a continuación se presenta.

<b>ESTACIONAMIENTO</b>	
	<b>TALÓN</b> N. _____
<b>FECHA DE LLEGADA</b>	_____
<b>FECHA DE SALIDA</b>	_____
<b>MARCAS</b>	_____
<b>PLACAS</b>	_____
	<b>HABITACIÓN</b> _____

**DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES:** Este departamento se maneja a través del Ama de Llaves Ejecutiva. Una habitación limpia y atractiva repercutirá en el buen concepto que los huéspedes se formen del hotel.

Las funciones del Ama de Llaves son:

- Responsable de la limpieza del hotel en general.
- Controla los suministros de ropa blanca y artículos de limpieza.
- Tiene bajo su custodia las llaves maestra del hotel.
- Manejo el servicio de guardería infantil.
- Uniformes del personal.
- Solicita trabajos de mantenimiento.
- Está a cargo de los objetos olvidados.

El Ama de Llaves cuenta con ayudantes como:

- ROPERÍA
- CAMARISTA
- LAVANDERÍA

**ROPERÍA:** Este departamento es quizá el más importante de las secciones que maneja el ama de llaves y comprende los siguientes servicios:

- Recepción y distribución de ropa para uso de los cuartos y del personal uniformado.
- El manejo de la ropa de lavandería y planchaduría.
- Reparación de toda la ropa tanto de los clientes como del hotel.
- Provisión y dotación de aparatos y artículos de limpieza, higiene, sanidad y artículos de escritorio.
- Depósito y custodia de los artículos encontrados o perdidos cuando no existe para este propósito departamento específico.

**CAMARISTA:** La camarista es la persona que se encuentra más directamente involucrada en la limpieza de las habitaciones que se asignen ya sea por pisos o bloques de habitación. A la camarista se le dota de un carrito donde llevará todos los suministros para las habitaciones de los artículos de limpieza teniendo estaciones en cada piso para la guarda de los bienes y suministros para las habitaciones. La camarista no solo se encargará de limpiar, también deberá reportar las habitaciones que han sido ocupadas y que han quedado listas para volver a rentarlas, haciendo diariamente un reporte y entregando al ama de llaves, quien los examinará y conjuntará para hacer el reporte a la recepción y al gerente.

**LAVANDERIA:** Queda dentro del área del ama de llaves, su labor consiste en lavar la ropa tanto del hotel, como de los huéspedes que solicitan este servicio o puede lavarse únicamente la ropa del hotel y dar a una tintorería la ropa de los huéspedes.

Dentro del departamento de habitaciones se encuentra contemplado la seguridad y vigilancia y por separado las concesiones.

**SEGURIDAD Y VIGILANCIA:** Este departamento está integrado por un oficial de seguridad y un cuerpo de agentes de seguridad. Estas personas han recibido un adiestramiento policiaco y deben conocer las leyes estatales y locales relativas al hotel.

**CONCESIONES:** Las concesiones son locales destinados para su renta, en la que los propietarios podrán ofrecer sus mercancías o servicios.

### DIVISIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

Las actividades de esta área son manejadas por una sola persona : El Gerente de Alimentos y Bebidas, el cual coordina y supervisa estas dos áreas. Sus funciones principales son:

- Supervisión y coordinación de alimentos y bebidas.
- Entrenamiento y control de su personal.
- Coordinación interdepartamental.
- Control de presupuestos y de costos.
- Otras funciones.

**Supervisión y coordinación de alimentos y bebidas:** El gerente del área es el encargado de supervisar y coordinar los servicios que ofrecen los restaurantes y bares, los alimentos son preparados de acuerdo a las especificaciones del hotel en cuanto a su calidad.

**Entrenamiento y control de su personal:** Establecerá horarios, requerimiento del personal eventual para eventos, entrenará a su personal en políticas administrativas, funciones, normas y servicios.

**Coordinación interdepartamental:** Coordina las actividades de servicio con las de preparado en la cocina, ofrece servicios a habitaciones.

**Control de presupuesto y de costos:** Elabora el presupuesto de ingresos y egresos y los objetivos en determinado periodo, se coordina con el contralor y el gerente del hotel para su revisión y aprobación del gerente de alimentos y bebidas.

**Otras funciones:** Los eventos especiales comprenden un renglón importante en el hotel como lo son banquetes, convenciones. El room service se refiere al servicio de alimentos y en los cuartos y el periodo de más actividad es por la mañana con los desayunos.

El departamento de alimentos y bebidas se divide en:

- Servicio de alimentos.
- Servicio de bebidas.
- Preparado de alimentos.

**Servicio de alimentos:** Este servicio se efectuará con el personal altamente capacitado, su trato será cordial; el Maitre del hotel será quien coordina a todos los empleados de alimentos.

**Servicio de bebidas :** Su actividad es preparar y mezclar licores así como de servirlos a los clientes.

**Preparado de alimentos:** El encargado es el Cheff Ejecutivo cuyas funciones son:

- Redacción y diseño de carta y menús.
- Supervisión y coordinación de su personal.
- Preparación de platillos de cocina internacional.
- Requisición de mercancías especificando la calidad de los cortes si son carnes y tamaños de las porciones.
- Control de presupuesto y costo.

## DIVISIÓN MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA.

Es el responsable de la limpieza y conservación del hotel, checar que esté en buen estado y que el equipo y las instalaciones funcionen bien

Las labores de esta área se dividen principalmente en:

- Electricidad.
- Plomería.
- Calefacción.
- Ventilación y aire acondicionado.
- Refrigeración.
- Mantenimiento general del edificio.

El mantenimiento de un hotel origina reportes y formas que deben prepararse por el ama de llaves y el empleado que hizo la reparación.

## DIVISIÓN CONTRALORÍA.

En el buen sentido de la palabra se podría decir que la contraloría es prácticamente el brazo derecho del gerente general, este departamento es representado por el propio contralor que funciona como staff del gerente general, su misión es establecer y llevar a la práctica sistemas de control apropiados para medir la eficacia de la actuación de las unidades de la empresa, informando de los resultados al gerente general para que este a través de la línea efectúe las correcciones oportunas.

Los departamentos en que se divide la contraloría son:

- Contabilidad
- Cajas departamentales.
- Crédito y Cobranza.
- Auditoría de ingresos.
- Auditoría nocturna.

Las funciones concretas del contralor general son:

- Centralizar datos contables y estadísticos para determinar la situación financiera del hotel.
- Elaboración de informes solicitados por las diversas entidades oficiales y fiscales.
- Protección mediante la auditoría interna de los bienes propiedad del hotel , manteniendo al día los controles de seguros, fianza y similares para la protección del hotel y huéspedes.

**CONTABILIDAD:** Es el departamento encargado de la escritura de los principales libros de contabilidad y de llevar el balance demostrativo de la contabilidad del hotel. Se encarga a todo lo relacionado con el aspecto financiero y contable del hotel.

**CAJA GENERAL:** El cajero es el que lleva todos los ingresos y egresos , recibe y paga todos los desembolsos en efectivo. Tiene autonomía propia.

**CREDITO Y COBRANZA:** Se encarga de autorizar los pagos diferidos de servicios prestados por el hotel a sus clientes y de recuperar en plazos previstos su importe.

**AUDITORIA NOCTURNA:** Llamada también de ingresos. Las operaciones son tan frecuentes en grandes y pequeñas cantidades de dinero que llevan al hotel a la necesidad de la exactitud de cada una de las cuentas de los huéspedes y al localizamiento en distintas áreas de las fuentes de ingresos.

**COMPRAS:** Este departamento se encarga de gestionar, comprar, proporcionar los artículos necesarios para el funcionamiento del hotel.

**ALMACÉN:** Es encargado de almacenar los artículos alimenticios y las bebidas que serán usadas en el hotel. Se lleva un registro, control de Stock de inventarios y consumo de las tarjetas impresas que lo abastecen. Este departamento trabaja en coordinación con compras.

Este departamento es el responsable de recibir, conservar, y distribuir cualquier mercancía que se necesite oportunamente.

**PERSONAL:** Este departamento es responsable de atraer a las personas suficientes para cubrir puestos vacantes. Se encarga de todo lo relacionado con las condiciones laborales de los empleados de toda la organización .

Sus funciones principales son:

- Seleccionar, contratar y capacitar a todos los empleados.
- Elaborar el reglamento interno de trabajo, de acuerdo a las políticas del hotel sobre escalas de sueldos y demás remuneraciones, horarios de trabajo, vacaciones, permisos, admisión, ascensos, despidos y disciplina.
- Llevar control de asistencia y puntualidad de todo el personal.
- Realizar los tramites para la creación y desarrollo de las comisiones mixtas de seguridad e higiene

**ESTADÍSTICA:** Este departamento se encarga de llevar el control de los datos generados en fechas anteriores para facilitar la toma de decisiones de los altos ejecutivos en lo que respecta a su área. La información se encuentra en sistemas computarizados para hacer la información rápida y eficaz.

### **3.- RELACIONES PUBLICAS:**

Este departamento es fundamental en una empresa hotelera, puesto que es el que debe reflejar al hotel en el exterior, ya que hoy en día los grandes hoteles saben valorizar la función de los elementos que trabajan en este sector. Es un nexo social y comercial que representa el interés del hotel entre el comercio y la industria, y otro tipo de empresas, para hacer promoción del hotel.

## CAPITULO CUARTO

### 4 ORGANIZACIÓN CONTABLE

La contabilidad es una disciplina que tiene por objeto llevar la historia económica y financiera de todas las operaciones que realiza una negociación, con el propósito de brindar una información útil y veraz a todo el personal de la empresa y a todas aquellas personas que estén interesadas en el desarrollo de las actividades que realice la empresa.

El comité de terminología del instituto americano de contadores públicos, en uno de sus informes dice: "contabilidad es el arte de registrar, clasificar y resumir de manera significativa y en términos monetarios transacciones que son en parte al menos de carácter financiero, así como de interpretar los resultados obtenidos."

La importancia de la contabilidad es primordial para todas aquellas personas, instituciones, empresas o negociaciones no lucrativas de servicio, gubernamentales que estén constituidas como unidades económicas a fin de llevar una historia de todas las actividades que se registren dentro de la unidad que afecte o modifiquen la situación económica y financiera de la misma.

#### 4.1 CONCEPTO

El concepto establecido según Maximo Anzures es el siguiente: 1 " La Organización Contable es la determinación, coordinación y control de los elementos necesarios para el registro de los hechos u operaciones de las economías privadas, empresas y entidades administradoras".

Su importancia radica en la implantación de un ciclo completo de operaciones indispensables para la determinación y registro de los eventos económicos de una empresa que deriven en un adecuado control interno de ésta y brinde información útil, confiable y objetiva.

---

<sup>1</sup> CONTABILIDAD GENERAL  
MAXIMO ANZURES P. 382

#### • EL REGISTRO DE LOS EVENTOS ECONÓMICOS

Este se lleva a cabo mediante la implantación de un catálogo de cuentas y su respectivo instructivo, dichos elementos buscan la unificación de criterios de quienes, en determinado momento intervienen en los registros contables de la empresa.

#### • EL CONTROL INTERNO.

Para su implantación es necesario que cubra todos los aspectos de vital importancia para la institución, sin exagerar, ya que puede incurrir en un costo excesivo y traer como consecuencia un perjuicio en lugar de un beneficio.

#### OBTENCIÓN DE LA INFORMACIÓN ÚTIL, CONFIABLE, VERAZ Y OPORTUNA.

Esto sería la derivación lógica de los pasos anteriores, ya que teniendo un adecuado registro de operaciones y un control aceptable, por ende la información deberá ser útil, confiable y veraz y ésta se plasmará, en los estados financieros que también son un elemento de la organización contable.

### 4.2 ELEMENTOS DE LA ORGANIZACIÓN CONTABLE.

La organización contable tiene por finalidad establecer los procedimientos que nos aseguren el registro y control metódico de los hechos financieros y económicos para analizar el pasado, investigar el presente y planear el futuro financiero de una empresa; con el propósito de que su funcionamiento garantice la máxima productividad con el mínimo de esfuerzo humano. Para lograr este fin se necesita tener presente los siguientes elementos:

- Catálogo de cuentas.
- Guía contabilizadora
- Catálogo de documentos
- Documentos contabilizadores.
- Libros auxiliares.
- Libros principales.
- Resúmenes informativos.

Podemos decir por lo anterior que la Organización Contable trata de conjuntar todos los elementos necesarios para poder brindar una información objetiva y contable.

#### 4.2.1 CATALOGO DE CUENTAS.

Para que la contabilidad produzca una adecuada información, requiere de instrumentos que le permitan cumplir de una manera mas rapida y oportuna los objetivos que persigue.

Uno de estos instrumentos es el Catalogo de Cuentas que se define como: " La exposicion codificada y nominativa de un plan de cuentas".

Su función es esquematizar las cuentas de acuerdo a la información que se deba presentar de manera veraz y oportuna . Por lo tanto es necesario agruparlo en los diferentes rubros como son:

- Cuentas de Activo.
- Cuentas de Pasivo.
- Cuentas de Capital.
- Cuentas de Resultado

La simbología que debe adoptar un catalogo de cuentas debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Sencillo y fácil de recordar.
- Admitir intercalación de nuevas cuentas y subcuentas.
- Facilidad en la localización, que permita simplificar el trabajo y unificar la clasificación de operaciones.

El catálogo de cuentas que se presenta se ajusta de acuerdo a los servicios que presta a un hotel de 5 estrellas.

#### HOTEL X S.A.

#### CATÁLOGO DE CUENTAS

NOMENCLATURA	NOMBRE DE LAS CUENTAS
	ACTIVO

1	<u>ACTIVO DISPONIBLE</u>
11	BANCOS
110	Banco 1
111	Banco 2
112	Cuenta en Moneda Extranjera
12	FONDO FIJO
121	Caja Chica

	122	Fondo Fijo de Restoran
	121	Fondo Fijo de Bar
	124	Fondo Fijo de Recepción
	125	Fondo Fijo de Cafetera
13		CAJA
2		<b><u>ACTIVO CIRCULANTE</u></b>
21		CUENTAS POR COBRAR
	211	Huéspedes
	212	Tarjetas de Credito
	213	Depósitos de clientes
	214	Clientes
22		ALMACEN
	221	Loza y Cristalería
	222	Blancos
	223	Diversos
	224	Alimentos y Bebidas
	2241	Comestibles
	2242	Vinos y Licores
	2243	Cerveza
	2244	Refrescos
23		DEUDORES DIVERSOS
24		FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS
3		<b><u>ACTIVO FIJO</u></b>
31		EQUIPO DE TRANSPORTE
32		EQUIPO DE OFICINA
	321	Mobiliario Oficina
	322	Equipo de Computo
33		MOBILIARIO HABITACIONES
34		MAQUINARIA
35		MOBILIARIO RESTAURAN Y BAR
36		MOBILIARIO SALÓN DE FIESTAS
37		TERRENO
38		EDIFICIO
4		<b><u>ACTIVO DIFERIDO</u></b>
41		DEPÓSITOS EN GARANTIA
42		ACCIONES, BONOS Y VALORES
43		PAGOS POR ADELANTADO

44

## GASTOS PREOPERATIVOS

PASIVO

5

PASIVO CIRCULANTE

51

ACREEDORES

52

PROVEEDORES

53

IMPUESTOS POR PAGAR

531

I.S.P.T.

532

IMSS

533

INFONAVIT

534

S.A.R.

54

DOCUMENTOS POR PAGAR

55

INTERESES POR PAGAR

56

I.V.A. POR PAGAR

57

I.S.R. POR PAGAR

6

PASIVO FIJO

61

DOCUMENTOS POR PAGAR A LARGO PLAZO

62

HIPOTECA POR PAGAR

**CAPITAL**

7

CAPITAL CONTABLE

71

CAPITAL SOCIAL

72

RESULTADO DEL EJERCICIO

73

RESULTADO DE EJERCICIOS ANTERIORES

74

RESERVA LEGAL

8

CUENTAS COMPLEMENTARIAS DE ACTIVO

81

DEPREC. ACUM. DE EQUIPO DE TRANSPORTE

82

DEPREC. ACUM. DE EQUIPO DE OFICINA

821

Deprec. Acum. de Mobiliario Oficina

822

Deprec. Acum. de Equipo de Computo

83

DEPREC. ACUM. DE MOB. DE HABITACIONES

84

DEPREC. ACUM. DE MOBILIARIO DE REST. Y BAR

85

DEPREC. ACUM. MOBILIARIO SALÓN DE FIESTAS

86

DEPREC. ACUM. DE MAQUINARIA

87

DEPREC. ACUM. DE EDIFICIO

88

AMORTIZACIÓN ACUM. DE ACTIVO DIFERIDO

9

CUENTAS DE RESULTADOS DEUDORAS

91

## GASTOS HABITACIONES

9101	Sueldos y rayas
9102	Honorarios
9103	Gratificaciones
9104	Papelera
9105	Mantenimiento
9106	Energía Eléctrica
9107	Agua
9108	Teléfono
9109	Primas por Seguros
9110	Uniformes
9111	Capacitación del Personal
9112	IMSS
9113	INFONAVIT
9114	SAR
9115	Depreciaciones
9116	Cuentas Incobrables
9117	Varios
9118	Blanco
9119	Diesel
9120	Tintorería y Lavandería
9121	Publicidad y Promocionales
9122	Vacaciones
9123	Artículos de Limpieza
9124	Impuestos Predial

92

GASTOS DE RESTAURAN

9201	Sueldos y Rayas
9202	Honorarios
9203	Gratificaciones
9204	Papelera
9205	Mantenimiento
9206	Energía Eléctrica
9207	Agua
9208	Teléfono
9209	Primas por seguros
9210	Uniformes
9211	Capacitación del Personal
9212	IMSS
9213	INFONAVIT
9214	SAR
9215	Depreciaciones
9216	Cuentas Incobrables

	9217	Varios
	9218	Blancos
	9219	Loza y Cristalería
	9220	Permisos
	9221	Eventos
93		GASTOS BAR
	9301	Sueldos y Rayas
	9302	Honorarios
	9303	Gratificaciones
	9304	Papelaría
	9305	Mantenimiento
	9306	Energía Eléctrica
	9307	Agua
	9308	Música
	9309	Primas por seguros
	9310	Uniformes
	9311	Capacitación del Personal
	9312	IMSS
	9313	INFONAVIT
	9314	SAR
	9315	Depreciaciones
	9316	Cuentas Incobrables
	9317	Varios
	9318	Blancos
	9319	Loza y Cristalería
	9320	Permisos
	9321	Vacaciones
94		GASTOS DE ADMINISTRACIÓN
	9401	Sueldos y Rayas
	9402	Honorarios
	9403	Gratificaciones
	9404	Papelaría
	9405	Mantenimiento
	9406	Energía Eléctrica
	9407	Agua
	9408	Música
	9409	Primas por seguros
	9410	Uniformes
	9411	Capacitación del Personal
	9412	IMSS
	9413	INFONAVIT
	9414	SAR
	9415	Depreciaciones
	9416	Multas y Recargos
	9417	No Deducibles

	9418	Varios
	9419	Representaciones
	9420	Cortesías
	9421	Programas
	9422	Servicios Computacionales
	9423	Vacaciones
	9424	Donativos
95		COSTO DE LA VENTA DEL BAR
96		PREPARADO DE ALIMENTOS
	9601	Sueldos y Rayas
	9602	Gas
	9603	Gratificaciones
	9604	Utensilios de Cocina
	9605	Mantenimiento
	9606	Energía Eléctrica
	9607	Agua
	9608	Consumibles
	9609	Primas por Seguro
	9610	Uniformes
	9611	Capacitación del Personal
	9612	IMSS
	9613	INFONAVIT
	9614	S.A.R
	9615	Depreciaciones
	9616	Multas y Recargos
	9617	No Deducibles
	9618	Varios
	9619	Artículos de Limpieza
97		GASTOS Y PRODUCTOS FINANCIEROS
	9701	Interés por Préstamo
	9702	Comisión Tarjetas de Crédito
	9703	Diversos
98		DESCUENTOS
	9801	Sobre Habitaciones
	9802	Diversos
99		PÉRDIDAS Y GANANCIAS
100		<u>CUENTAS DE RESULTADOS ACREEDORAS</u>
	1001	INGRESOS RESTAURAN
	10011	Alimentos
	10012	Bebidas
	10013	Diversos
	10014	Eventos Especiales
	100141	Alimentos

100142	Bebidas
100143	Diversos
1002	INGRESOS POR BAR
10021	Alimentos
10022	Bebidas
10023	Diversos
1003	INGRESOS HABITACIONES
10031	HABITACIONES
10032	Teléfono
10033	Diversos
1004	OTROS INGRESOS

#### 4.2.2 GUÍA CONTABILIZADORA.

Un catálogo de cuentas generalmente incluye su correspondiente instructivo de cuentas donde se explican los conceptos que deben registrarse en cada una de ellas, su naturaleza y lo que representa su saldo. Un complemento del catálogo lo constituye la guía contabilizadora, la cual muestra los asientos contables de las operaciones típicas de cada empresa.

La guía contabilizadora es aquella que acompaña al catálogo de cuentas, donde se especifican las instrucciones con respecto al manejo de las cuentas, ayudando así a la mayor aplicación e interpretación de las operaciones registradas a las mismas.

La finalidad de la guía contabilizadora es precisar aún más el manejo de cada una de sus cuentas, sirviendo para unificar más el criterio de las personas que realicen los asientos contables.

A continuación se presentan un ejemplo de un cierto tipo de guía contabilizadora, generalmente utilizado en la mayoría de las empresas comerciales y prestadoras de servicios.

## GUÍA CONTABILIZADORA

NUMERO DE CUENTA	NOMBRE DE LA CUENTA	SE CARGA POR	SE ABONA POR	SU SALDO REPRESENTA
100	EFFECTIVO	Depositos en la cuenta de cheques, resultado de entradas de efectivo.	Pagos Efectuados	Efectivo Disponible
101	INVENTARIOS	Del precio de costo de los artículos comprados durante el ejercicio	Del precio del costo de los artículos vendidos durante el ejercicio	Representa el precio de costo de artículos en existencia a cierta fecha.
102	CUENTAS POR COBRAR	Ventas a Crédito	Cobros efectuados	Cobranza pendiente
110	EQUIPO DE OFICINA	Del valor de los muebles y maquinas de oficina compradas a precio de costo durante el ejercicio.	Del valor de muebles y maquinas de oficina vendidas a precio de costo durante el ejercicio.	Representa la existencia de muebles y maquinas de oficina a determinada fecha.
200	CUENTAS POR PAGAR	De los pagos que durante el ejercicio se hagan a cuenta o como liquidación de alguna deuda por el concepto especificado.	Del importe de las deudas que se hayan obtenidos durante el ejercicio.	Representa las cantidades pendientes de ser liquidadas.
300	GASTOS DE VENTA	Importe de todas aquellas cantidades que, durante el ejercicio, se hayan gastado por diversos conceptos, pero siempre y cuando estén directamente relacionados con las operaciones de venta, de acuerdo al giro del negociante.	Del capital inicial que el Del traspaso que al final del año deba hacerse del saldo de esta cuenta a la cuenta de estado de resultados o pérdidas y ganancias.	Representa los gastos de venta efectuados durante el ejercicio.
400	CAPITAL	De los retiros de capital que el dueño del negocio haya efectuado durante el año y que tenga un carácter definitivo	duero tenga invertido, mas las nuevas aportaciones que durante el año se hayan efectuado.	Representa la inversión que el dueño o dueños del negociante tienen en el mismo.

#### 4.2.3 DOCUMENTOS CONTABILIZADORES.

La documentación en las empresas pueden ser: internas, externas y mixta, originándose la primera dentro de la empresa, la segunda en los organismos que tiene relaciones con ella y la tercera en la propia empresa con los documentos que se reciben del exterior

La documentación es el medio por el cual se llega a coordinar los hechos y las operaciones financieras.

Algunos comprobantes para tener validez ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público deben reunir los siguientes datos a demás de ser documentos originales:

- 1.- Nombre de la entidad que intervinieron en la operación.
- 2.- Fecha de la operación.
- 3.- Registro federal de causantes de la entidad que vende la mercancía o servicio.
- 4.- Cedula de empadronamiento de la entidad.
- 5.- Numero de socios ante la cámara que corresponda la entidad que hace entrega del comprobante.
- 6.- Que se encuentre debidamente foliado.

Las funciones generales de los documentos contabilizadores son:

- CAPTAR LAS OPERACIONES Y CONTROLARLAS.- Es decir tener conocimiento de las operaciones a través de un documento que contenga los pormenores de la misma.
- COMPROBAR LAS OPERACIONES.- Consiste en que el propio documento esté debidamente autorizado con las firmas de las personas responsables.
- JUSTIFICAR LAS OPERACIONES: Constituye la aprobación de las funciones responsables mediante su firma de autorización, la cual es válida si han obrado dentro de sus facultades, de lo contrario la operación estará comprobada pero no justificada.
- SERVIR DE MEDIO PARA ORDENAR E INFORMAR EL MOVIMIENTO DE VALORES.
- COMO MEDIO PARA CONTABILIZAR Y REGISTRAR EN LIBROS CONTABLES.

A CONTINUACIÓN SE PRESENTAN LAS PRINCIPALES DOCUMENTOS CONTABILIZADORES QUE SE FORMULEN EN UN HOTEL.

CHEQUE O NOTA DE CONSUMO

LOGOTIPO			
DIRECCION			
LUGAR			
N. DE MESA	MESERO	N. DE COMIDA	N. DE PERSONAS
-			
CANTIDAD	CONCEPTO	IMPORTE	

Esta es una nota de restauran o bar cuyo objeto es servir como comprobante de consumo para el cliente y documento contabilizador para la administración. Su medio de formulacion es a través de una máquina registradora o terminal de computadora.

COMANDA DE RESTAURAN O BAR

COMANDA			FOLIO	
N. DE MESA	MESERO	N. DE PERSONAS	N. DE NOTA	FECHA
SILLA	CANT.	CONCEPTO		TÉRMINOS

La comanda de restauran bar tiene el objeto de ayudar al control de alimentos y bebidas, su medio de formulacion es a mano y unicamente la ocupan los meseros para entregar el original a la cocina y así elaborar los pedidos. La copia es para el cajero que le sirve de base para elaborar la nota.

## CARGO DEL HUESPED

EMPRESA		FECHA
NOTA DE CARGO AL HUESPED		
NOMBRE	N. DE HABIT.	
CONCEPTO		IMPORTE
AUTORIZO	HUESPED	CAJA

Este documento es un control para el departamento de caja de recepción, es decir maneja todos los importes de los cargos hechos al huésped como propias o pagos hechos a cuenta de él.

## SERVICIO DE LARGA DISTANCIA

SERVICIO DE LARGA DISTANCIA		N.
FECHA		N. HABIT.
NOMBRE		CARGO DE TEL.
HUESPED		
TEL.	CIUDAD	SERV. TOTAL
EDO.	PAIS	
PERSONA SOLICITADA		RECIBIÓ IMPORTE
SERVICIO POR COBRAR		
CARGO A HUESPED		
OPERADORA	RECEPCIONISTA	
TEL.		

Este documento sirve para controlar las llamadas a través del área conmutador recepción, es donde se carga todas las llamadas de larga distancia.

## REGISTRO O FACTURA DEL CLIENTE

NOMBRE		CUARTO
DIRECCIÓN		FORMA DE PAGO
CUIDAD	ESTADO	EFFECTIVO
LLEGADA	PLACAS MARCA	T.C.
SALIDA		TARIFA
NACIONALIDAD	FIRMA	N. PERSONAS
		PROFESIÓN
	EMPRESA	N. DE REGISTRO
	DIRECCIÓN	
	CONCEPTOS DE CONSUMOS	IMPORTE
	SUB-TOTAL	
	IVA	
	TOTAL	
BOTONES	RECEPCIONISTA	CAJA

El registro o factura del cliente tiene como objeto principal el control de consumos de clientes, es manejado en recepción a través del recepcionista. Sus medios de formulación son las cajas registradoras o terminal de computación. Cuando el cliente solicite la factura se le entregará la original; mientras que la copia pasará al departamento de contabilidad y reportes.

## REQUISICIÓN DE MERCANCÍAS

FECHA SE UTILIZARA EN		DEPARTAMENTO	
CANTIDAD	CONCEPTO	PRECIO UNITARIO	IMPORTE
REQUERIDO POR:	AUTORIZADO POR:	PEDIDO	RECIBIDO
		N.	POR

Este documento se utiliza como sistema de control para la requisición de mercancías a los diferentes departamentos, es decir que funciona como una solicitud debidamente autorizado por el encargado del departamento de almacén.

## PEDIDOS DE MERCANCÍAS A PROVEEDORES

SE UTILIZARA EN		FECHA DEPARTAMENTO AUTORIZA	
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	IMPORTE
SOLICITA	COTIZA	RECIBE	TOTAL:

Este tipo de control lo utilizan en el departamento de compras, ya que su objetivo es considerar la mercancía a través de precio y calidad y es así como se le envían los requerimientos a los proveedores.

#### 4.2.4 CATALOGO DE DOCUMENTOS.

Es aquel que se utiliza como base para identificar el documento hacia el cual se enfoca la operación, es decir para captar las operaciones, estableciendo la referencia con el documento que le corresponda.

El catálogo de documentos tiene la finalidad de simplificar la contabilidad de las operaciones tomando en cuenta los siguientes aspectos:

- 1.- Simplificar al máximo el papeleo excesivo lo que nos quiere decir que cuando nos sea posible contabilizar con el mismo documento externo, se hará de esa forma.
- 2.- Cada forma deberá acompañarse con las copias necesarias para cumplir su función.
- 3.- En virtud de la cantidad de formas que se manejan es recomendable que la mayoría de esas se encuentren foliadas.

A continuación se presentará una especie de catálogos de documentos que correlacionen entre lo que es la operación y el documento contabilizador que la origina:

OPERACIÓN	COMPROBANTE
Compra de mercancías	factura o remisión
Pago de sueldos	Nómina
Reparto de utilidades a trabajadores	Nómina o recibo
Venta de servicios	Factura o remisión
Depósitos en instituciones bancarias	Ficha de depósito
Liquidación de cuota por inscripción en la C.A.N.A.C.O.	Recibo
Pago de documentos	La letra o pagaré
Liquidación de luz, teléfono, agua	Recibo correspondiente
Contratación de seguros	La póliza de seguro
Pago de impuestos a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público	Declaraciones
Adquisición de Acciones	Acciones
etcétera	Boletos de avión, escritura, honorarios

#### 4.2.5 LIBROS OFICIALES.

Los libros de contabilidad que están obligados a llevar las empresas, se deben implantar de conformidad con los ordenamientos de las disposiciones que, para cada clase de contribuyente establece las leyes, los códigos y los reglamentos que se ocupan de la materia

Los libros vienen siempre respaldados con documentación cuyo contenido esencial aparece reproducidos en éstos.

El objeto de los libros de contabilidad es prever los medios para realizar un agrupamiento analítico y sintético, por el cual, a través de ellos, los hechos aislados que los documentos captan y clasifican queden allí acumulados y también clasificados.

La entidad hacia la cual nos enfocamos, tiene la obligación de registrar sus operaciones en libros especiales llamados:

- LIBRO DIARIO
- LIBRO MAYOR

El código de comercio, por una parte, establece la obligatoriedad de procesar las operaciones realizadas por las entidades en libros especiales. La ley de impuesto sobre la renta por su parte identifica el tipo de los libros a utilizar en función a las características de las entidades, de esa manera ciertas entidades llamadas por la ley del impuesto sobre la renta de régimen simplificado tendrá la obligación de utilizar el conocido libro de ingresos y egresos. Otras entidades clasificadas como de régimen general de ley, adquieren la obligación de procesar sus operaciones y controlarlas a través de los libros diario y mayor.

#### LIBRO DIARIO

El libro diario conocido también con el nombre de primera anotación, es aquel en el cual se registran por orden progresivo de fechas cada una de las operaciones que se van efectuando.

Las anotaciones que se hacen en el diario se denomina asientos, las cuales se elaboran con determinadas reglas.

Los asientos del diario se clasifican en dos grupos:

- 1.- Asientos simples : Se componen solo de una cuenta de cargo y de abono.
- 2.- Asientos compuestos: Son aquellas que incluyen más de una cuenta.

El libro diario debe tener las siguientes características.

- 1.- Fecha de operación.
- 2.- Número de orden de operación.
- 3.- Folio de la cuenta en el libro mayor.
- 4.- Título de la cuenta o cuentas afectadas.
- 5.- Concepto de la operación.
- 6.- Importe de la cantidad por la que debe cargarse la cuenta.
- 7.- Importe de la cantidad por la que debe abonarse.
- 8.- Antea de las columnas de cargo y abono existe una columna parcial cuando una cuenta tiene varias partidas.

Para que el libro diario se pudiera registrar, tanto las cuentas de cargo y abono como los datos informativos, se le dio el rayado, conocido también como rayado continental.

A continuación observaremos un tipo de rayado continental.

Supongamos que la operación inicial de una entidad comienza su actividad el 18 de marzo de 1997 con un capital de \$ 100,000.00 el cual se encuentra constituido en efectivo y depositado a la vez en una cuenta de cheques. En otra operación compro \$ 30,000.00 en mercancías que se pagan con cheques, esta operación se realiza el 3 de Abril de 1997.

LIBRO DIARIO				HOJA 1	
FECHA	FOLIO DEL MAYOR	CONCEPTO	PARCIAL	DEBE	HABER
28/03/97	1	BANCOS		100,000.00	
	2	CAPITAL Asiento de apertura de la entidad			100,000.00
3/04/97	3	ALMACÉN		30,000.00	
	2	BANCOS Compra de mercancías con fact. 342			30,000.00

La redacción de los asientos de diario debe contener los siguientes datos:

- 1.- Indicación de la operación
- 2.- Forma de pago.
- 3.- Documento que comprueba la operación.

#### LIBRO MAYOR

Todos los asientos que se anoten en el libro diario deben ser trasladados a otro libro llamado mayor.

El libro mayor es aquel en el cual se abre una cuenta especial para cada concepto de Activo, Pasivo y Capital. Al libro mayor se deben trasladar por orden progresivo de fechas los asientos del libro diario.

El formato del libro mayor no es único, es flexible pudiéndose optar por el más adecuado a las características de la entidad siempre y cuando permitan controlar de forma individual los cargos y los abonos de cada cuenta en función a las operaciones registradas en el libro diario.

El rayado del libro mayor debe contar con las siguientes características:

- 1.- Fecha
- 2.- Cuenta relativa
- 3.- Número de folio de la cuenta relativa o contra cuenta
- 4.- Cargos
- 5.- Abonos
- 6.- Saldo

BANCOS				FOLIO 1	
FECHA	NÚMEROS DE OPERACIÓN	CONCEPTO	DEBE	HABER	SALDO
28/03/97	1	CAPITAL	100,000.00		100,000.00
3/04/97	2	ALMACÉN		30,000.00	70,000.00

**CAPITAL****FOLIO 2**

FECHA	NUMEROS DE OPERACIÓN	CONCEPTO	DEBE	HABER	SALDO
28/03/97	1	BANCOS		100,000.00	100,000.00

**ALMACÉN****FOLIO 3**

FECHA	NUMEROS DE OPERACIÓN	CONCEPTO	DEBE	HABER	SALDO
3/04/97	2	BANCOS	30,000.00		30,000.00

En resumen si tomamos como punto de comparación las características del diario y del mayor, podemos decir que el primero registra las operaciones de forma ordenada minuciosa, en el no se clasifican las operaciones por cuentas, si no que se describen ampliamente. El segundo clasifica las operaciones por cuentas, de tal manera que se pueda conocer el movimiento y saldo de cada una de ellas. Los dos libros contendrán pues los mismos datos de contabilidad, aunque en un orden distinto de debido a que están destinadas a satisfacer distintas necesidades.

Considerando el volumen de operaciones y la oportunidad de la operación, la contabilidad ha retado a la tecnología para obtener de ella medios para procesar las operaciones y disponer oportunamente de información para elaborar los estados financieros. Por lo anterior tanto el libro diario como el mayor, adoptan diversas formas para procesar las operaciones, bien sea en forma:

- a) Manual.
- b) Utilizando máquinas mecánicas.
- c) Usando equipo electromecánico.
- d) Implantando un sistema de computación.

#### 4.2.6 LIBROS AUXILIARES

Los libros auxiliares " Son aquellos libros, mediante el cual se llega a efectuar un análisis detallado".

Las cuentas bien sea de balance o de resultados, de saldo deudor o acreedor, constituyen medios de control e información. Por ejemplo :

- a) CLIENTES: La cantidad a que tiene derecho la entidad a cobrar, de la venta de la propia actividad
- b) PROVEEDORES: Cantidad por pagar sobre compras de mercancías, representativas del giro de la actividad.
- c) GASTOS DE OPERACION: Egresos ordinarios propios para generar las ventas de la entidad, así como la organización de la misma tendiente a obtener los fines establecidos.

La mayoría de las cuentas comprenden una información integrada a su vez por varios conceptos que en los estados financieros no son apreciables por la simple observación del saldo.

Por lo anterior surgen medios para controlar y complementar la información de las cuentas. Estos documentos que constituyen en si la información analítica de las cuentas se denominan auxiliares. De esta manera existirá auxiliares para todas las cuentas en las cuales se requiere información analítica.

Los libros auxiliares pueden ser de dos formas:

- 1.- Clasificación en cuentas por medio de tarjetas, hojas intercambiables, etc.

CUENTA: GASTOS DE OPERACIÓN	
SUBCUENTA: TELÉFONO	
FECHA	CONCEPTO DEBE

- 2.- Con clasificación columnar y asientos sucesivos de detalle.

FECHA	CONCEPTO	TOTAL	RENTA	SUELDOS	LUZ	TELÉFONO
-------	----------	-------	-------	---------	-----	----------

El libro tabular puede contener las siguientes columnas:

- a) Fecha.
- b) Concepto.
- c) Referencia ( Numero del documento, fuente de datos.)
- d) Total del asiento.
- e) Tantas columnas como subdivisiones se hayan hecho a la cuenta.

Al final de cierto periodo se obtienen relaciones de las cuentas colectivas ( mayores auxiliares), cuya suma deberá ser igual al saldo de la respectiva cuenta de mayor. (clientes, deudores diversos , documentos por pagar entre otros); de no ser así, se recomienda realizar un cotejo o conteo, operación por operación, para detectar el error o bien a través de confirmaciones de saldos que contengan estados de cuenta que permitan verificar las operaciones.

#### 4.2.7 ESTADOS FINANCIEROS

La contabilidad como medio de control, establece los lineamientos para procesar las operaciones financieras efectuadas por una empresa, para ello se crea cuentas y procedimientos de control como pueden ser mercancías, costos de venta, etc. En suma la contabilidad dispone de diversos elementos para desarrollar su función de control, pero de ninguna manera se circunscribe al mismo.

Las empresas haciendo uso de la contabilidad deben proporcionar información sobre las operaciones controladas las personas interesadas en conocer la situación financiera de la empresa, quienes, a su vez después de analizarla e interpretarla tomara las decisiones convenientes para incorporar a dicha empresa una situación financiera saludable.

#### CONCEPTO

Los Estados Financieros <sup>1</sup> "son un documento fundamentalmente numérico, en cuyos valores se consigna el resultado de haberse conjugado los factores de la producción por una empresa, así como de haber aplicado las políticas y medidas administrativas dictadas por los directivos de la misma, y en cuya formulación y estimación de valores, intervienen las convenciones contables y juicios personales de quien los formula; a una fecha o por un periodo determinado".

---

<sup>1</sup> LOS ESTADOS FINANCIEROS  
PEREZ HARRIS P. 12

## FINALIDAD DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Hace ya algún tiempo se consideraba que los estados financieros se debían formular casi exclusivamente para fines y conocimientos del contador de la empresa, ya que estos le permitían conocer si las cuentas del libro mayor habían sido operadas correctamente.

Actualmente los estados financieros se preparan con fines eminentemente informativos, la importancia de ellos radica precisamente en la utilidad que pueden brindar como medio de información oportuna, fehaciente y accesible a ejecutivos y accionistas, ya que con base a ellos podrán conocer resultados, tomar decisiones, elaborar planes y proyectos, elegir alternativas, etc.

En la hotelería el propósito de los estados financieros, es dar a la gerencia bases para sus funciones de planeación, coordinación y control del hotel. En el mundo de cambios y presiones constantes sobre la dirección y la gerencia se hace necesario que los directivos conozcan los resultados y las variaciones de las acciones para así poder tomar decisiones más inteligentes, tener un mejor control sobre sus planes y detectar las áreas en que existen problemas para cumplir ampliamente con su función, la información debe reunir determinadas características como son:

- a) Exactitud - Deberá ser la más exacta posible.
- b) Consistente - Para ser controlada por periodos.
- c) Comprensible - Adecuada para las personas o persona a quien va dirigida.
- d) Oportuna.
- e) Detectora de desviaciones o fallos.

La información contenida en los estados financieros debe ser susceptible de sujetarse a análisis con objeto de obtener el comportamiento del fenómeno que afecte determinada área informativa. Algunos de los estados financieros que más se usan en la hotelería son:

- Balance General
- Estado de Resultados o Estado de Pérdidas y Ganancias
- Departamental
- Resumen Diario de Operaciones.
- Reporte por Áreas de Responsabilidad.

## BALANCE GENERAL

Es el estado que muestra la situación financiera de una empresa en un momento dado

El balance general actualmente conocido también como estado de situación financiera, por incluir todos los valores ( derechos y obligaciones) con que opera una empresa, decimos que es el estado más completo que se puede formular.

Además, es un estado estático por que muestra la situación que esos valores financieros guardan en una fecha, que puede ser la del cierre del ejercicio ( un año), o cualquier otra que se desee ( inferior a un año).

### ELEMENTOS ESENCIALES DEL BALANCE :

- a) Recursos: Son todos los bienes y derechos propiedad de una entidad.
- b) Obligaciones: Son todas las deudas de una entidad.
- c) Patrimonio: Es la diferencia entre los recursos y obligaciones.

### DENOMINACIÓN TÉCNICA:

RECURSOS = ACTIVO  
 OBLIGACIONES = PASIVO  
 PATRIMONIO = CAPITAL

### FORMAS DE PRESENTACIÓN DEL BALANCE:

- Balance en forma de cuenta.

$\begin{array}{c} \text{ACTIVO} = \text{PASIVO} \\ + \\ \text{CAPITAL} \end{array}$
---

- Balance en forma de reporte

$\begin{array}{c} \text{ACTIVO} \\ - \\ \text{PASIVO} \\ = \\ \text{CAPITAL} \end{array}$
---

A continuación se presenta un esquema simplificado de un balance general en un hotel

HOTEL X, S.A	
BALANCE GENERAL EN FORMA DE CUENTA	AL 31/DIC/96
ACTIVO	PASIVO Y CAPITAL
<b>ACTIVO CIRCULANTE:</b> Bancos Fondo Fijo Huéspedes Cuentas por Cobrar Inventarios Alimentos y bebidas Loza y Cristalería Blancos Diversos  <b>ACTIVO FIJO:</b> Edificio Terreno Mobiliario y Equipo • Depreciaciones  <b>ACTIVO DIFERIDO:</b> Gastos Prooperativos Depósitos en Garantía  Suma el Activo           \$ _____	<b>PASIVO CIRCULANTE:</b> Proveedores Acreedores Doctos. por Pagar  <b>PASIVO FIJO:</b> Hipoteca por Pagar  <b>CAPITAL:</b> Capital Social Utilidades Utilidades de Ejercicio ant. Reserva Legal  _____ \$ _____

Todo balance se compone esencialmente de dos partes:

1.- Encabezado

- a) Nombre del comerciante, empresa o sociedad, mercantil de que se trate.
- b) Nombre del estado que se va a formular.
- c) Fecha en la que se formula el balance.

2.- Rayado, en donde se anotan los datos y cantidades, el cual varía según sea la forma de presentación.

## ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS

Es un documento dinámico que presentan los ingresos, los costos y gastos en que ha incurrido un hotel durante un lapso de tiempo generalmente periodos anuales nos presenta el resultado del ejercicio, su formato varía un poco con respecto al que se presenta en otro tipo de empresas y puede ser tan sencillo o complicado como lo requieran los directivos pero siempre basado en el catálogo de cuentas.

El estado de resultado tiene por objeto determinar las utilidades o pérdidas obtenidas por un comerciante en el transcurso de un ejercicio.

### DATOS QUE DEBE CONTENER EL ESTADO DE RESULTADO:

- 1.- Nombre del comerciante de la empresa.
- 2.- Nombre del estado.
- 3.- Periodo de tiempo que se refiere.

A continuación se presenta un estado de resultado propio de un hotel:

**HOTEL X, S.A.**  
ESTADO DE RESULTADOS DEL 1º, DE ENERO AL 31 DE DIC. DE 1996

<b>DEPARTAMENTO OPERATIVOS</b>
--------------------------------

INGRESOS

Alimentos  
Bebidas  
Hospedaje  
Diversos

\$

---

COSTOS

Costos de Alimentos  
Costos de bebidas  
Gastos Operativos  
Resultados Operativos Bruto

\$

---

\$

---

**DEPARTAMENTO DE SERVICIO**

Gastos Administrativos  
Relaciones Publicas  
Costos de energía  
Mantenimiento

\$

---

Utilidad Neta antes de Depreciaciones e Intereses

\$

---

Depreciaciones  
Interés

\$

\$

---

Utilidad antes de impuestos

\$

**RESUMEN DIARIO DE OPERACIONES.**- El resumen diario de operaciones es un documento preparado diariamente por el auditor nocturno, una vez que ha concluido la revisión y concentración de todos los reportes del día, aunque en algunos hoteles basándose estos datos preparados por el departamento de contabilidad su formato es variado según las necesidades de información del hotel pero básicamente el contenido es el mismo, ya que es una recapitulación de todas las transacciones efectuadas por los huéspedes y clientes, un resumen de la actividad bancaria y una recolección de datos estadísticos.

**REPORTES POR ÁREAS DE RESPONSABILIDAD.**- Este tipo de informes debe basarse en la carta organizacional y servirán para medir el desempeño y eficiencia mediante la comparación de lo real con los presupuestos en lo que respecta a costos y gastos controlables.

#### 4.2.7.1 CARACTERÍSTICAS DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA.

La información financiera que es generada debe reunir dos características primordiales donde la información financiera debe ser de utilidad y confiabilidad. Por las que describiremos cada una de éstas dos características.

**UTILIDAD.** Es la cualidad de adecuar la información contable al propósito del usuario.

A continuación se describirán cada una de las características para que la información financiera sea útil:

**CONTENIDO RELEVANTE.**- Es la cualidad de seleccionar los elementos de la información financiera que mejor permitan al usuario captar el mensaje y operar sobre ella para lograr sus fines particulares.

**CONTENIDO SIGNIFICATIVO:** Esta característica mide la capacidad que tiene la información contable para representar simbólicamente con palabras y cantidades la entidad y su evolución, su estado en diferentes puntos en el tiempo y los resultados de su operación.

**CONTENIDO VERAZ:** Es la cualidad de incluir en la información contable eventos reglamentos sucedidos y de su correcta mediación de acuerdo con las reglas aceptadas como válidas por el sistema .

**CONTENIDO COMPARABLE:** Es la cualidad de la información de ser cotejable y confrontable en el tiempo por una entidad determinada y validamente confrontables dos o más entidades entre si, permitiendo juzgar la evolución de las entidades económicas.

**CONTENIDO OPORTUNO:** Esta cualidad de la información se refiere a que esta llegue a manos del usuario cuando el pueda usarlo para tomar decisiones a tiempo para lograr sus fines.

**CONFIABILIDAD:** Es la característica de la información contable por lo que el usuario la acepta y la utiliza para tomar decisiones basándose en ella. La confianza que el usuario de la información contable le otorga requiere que la operación del sistema sea estable, objetiva y verificable. A continuación describiremos cada una de las siguientes características anteriormente mencionadas:

**Operación estable:** La estabilidad del sistema indica que su operación no cambia en el tiempo y que la información que produce se ha obtenido aplicando las mismas reglas para captar los daños, cuantificarlos y presentarlos.

**Operación objetiva:** Esta característica nos indica que las reglas bajo las cuales fue generada la información contable no han sido deliberadamente distorsionadas y que la información representa la realidad de acuerdo con dichas reglas.

**Operación verificables:** Esta característica permite que pueden aplicarse pruebas al sistema que genere la información contable y obtener el mismo resultado.

**Provisionalidad:** Significa que la información contable no representan hechos totalmente acabados ni terminados.

## CAPITULO QUINTO

### 5. DESARROLLO DEL CONTROL INTERNO EN LA INDUSTRIA HOTELERA.

#### 5.1 CONCEPTO.

El control interno en una empresa se funda en la división adecuada de las labores, de tal manera que los empleados realicen su trabajo de manera que puedan cotejarse entre sí los resultados, evitando la duplicidad de labores.

El control interno se define de acuerdo a Gómez Aquino como: "Control interno es un conjunto de procedimientos, métodos y sistemas adoptados por una negociación de forma coordinada, susceptible de modificarse de acuerdo con el desarrollo potencial de sus operaciones, con el objeto de proteger el patrimonio de la empresa, obteniéndose información financiera correcta y segura así como la promoción de la eficiencia de operación y de la adhesión a las políticas prescritas por la dirección para lograr los objetivos previamente determinados."

La idea de lo anterior se refiere a los procedimientos, métodos y sistemas aplicados en la técnica contable que, como elementos de control 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 lo tanto, aportar datos e informes fehacientes, oportunos y razonables.

El control interno tiene por objeto evitar errores, desperdicios, irregularidades y acrecentar el aprovechamiento de los elementos con que cuenta cada negocio a modo de combatir las anomalías y obtener por ende, el fortalecimiento de su economía.

#### 5.1.2 SUS OBJETIVOS.

Los principales objetivos del control interno se pueden clasificar así:

- a) Comprobación de la veracidad de los informes y de los estados financieros así como de cualquier otro dato que proceda de la contabilidad.

---

<sup>1</sup> ORGANIZACION CONTABLE EN LA INDUSTRIA HOTELERA  
GÓMEZ AQUINO P- 32

- b) Prevención de fraudes y, en caso de que ocurran posibilidad de descubrirlos y determinar su monto.
- c) Localización de errores, de desperdicios innecesarios, promoviendo al mismo tiempo la uniformidad y la corrección al registrar las operaciones.
- d) Estimular la eficiencia del personal mediante la vigilancia que se ejerce a través de los informes de contabilidad relativos.
- e) En general, salvaguardar los bienes y obtener un control efectivo sobre todos los aspectos vitales de un negocio.

### 5.1.3 SUS ELEMENTOS.

En el control interno existen varios elementos que pueden reducirse a los siguientes:

- a) Contabilidad.
- b) Presupuestos.
- c) Estadísticas.
- d) Personal, y
- e) Equipos mecánicos.

a) **CONTABILIDAD.**- Siendo la contabilidad instrumento de control reconocido en virtud de ser la base para la elaboración de los estados financieros es necesario que esté apoyada en un control interno eficiente considerando que el sistema de contabilidad implantado garantiza eficiencia no sólo en cuanto a la exactitud de los números, si no también en cuanto a la uniformidad de los registros.

b) **PRESUPUESTO.**- El presupuesto es otro elemento de control interno que concurre eficientemente al control de las operaciones de un negocio. Los presupuestos han sido siempre indispensables, por lo que es recomendable emprender estudios, aprovechar experiencias adquiridas en la propia empresa. Para que el presupuesto cumpla con su misión como elemento de control interno, es necesario llevar a cabo con regularidad comparaciones entre las cifras reales y las presupuestadas para determinar las variaciones y, en su oportunidad, investigar aquellas en que exista anomalías con el propósito de corregirlas para lograr una mayor eficiencia en la administración.

c) **ESTADÍSTICAS.**- Son instrumentos de control sumamente útiles en los negocios.

Las estadísticas se basan en resultados obtenidos con anterioridad que suelen presentarse mediante el empleo de gráficas, que permiten una comparación rápida y segura de los puntos esenciales así como de cuadros numéricos que cualquier persona, aunque no sea muy instruida en estas técnicas pueden leer, interpretar los datos obtenidos en ellos.

d) **PERSONAL.**- Un sistema de control interno debe contar con el personal indispensable para lograr sus objetivos y tomar en cuenta el costo del sistema, ya que no ha de perderse de vista que el costo de su mantenimiento tiene que ser proporcional a los objetos que con él se protegen. La capacidad del personal es importante, ya que evita o, al menos, reduce al mínimo los errores que pudiesen cometerse.

e) **EQUIPOS MECÁNICOS.** - Es común el empleo de máquinas sumadoras, calculadoras, de contabilidad, protectora de cheques, flaqueados de correspondencia, considerada dentro de esta área desde las más sencillas hasta las más complicadas, pueden decirse que el equipo mecánico es valioso elemento de control interno.

#### 5.1.4 SU VIGILANCIA.

En su acepción literaria significa: Cuidado y atención de las cosas que tiene uno a su cargo, o servicio ordenado y dispuesto para vigilar.

Tiene por objeto asegurar el funcionamiento efectivo de la técnica-mecánica del control instituido. La vigilancia, considerada como una actividad de carácter permanente y de crítica constante ejercida con el fin de descubrir deficiencias existentes y de manifestar las medidas que el asunto amerite, para encausar, por los medios adecuados, el control interno.

El contador público es el instrumento de mayor importancia por la labor analítica que realiza a través de la auditoría, realizando así un trabajo constructivo. La actividad que desarrolla el contador público independiente es de suma importancia, pues sus servicios garantizan el eficiente funcionamiento del sistema de control interno, pues aún cuando en la negociación haya un departamento de auditoría interna, siempre se requieren los servicios del auditor externo, ya que los contadores públicos son indispensables para asegurar que el mecanismo del control instalado funcione en forma eficiente.

La auditoría interna es uno de los instrumentos principales para la vigilancia encomendada al control interno, pues siempre es necesario inspeccionar en el trabajo ejecutando por el departamento de contabilidad, con el objeto de garantizar la corrección en los registros y en la presentación de los informes y estados financieros.

#### 5.2 CONTROL DE INGRESOS.

La diversidad de servicios que ofrece un hotel moderno, requiere la implantación de registros adecuados para fines de control. El registro de los servicios proporcionados debe ser inmediato en las cuentas de los huéspedes, considerando que el movimiento de entrada y salida de los mismos es constante; además, los saldos a cargo de los huéspedes deberán ser exactos y oportunos, para que esta información esté disponible en el momento en que sea solicitada.

### 5.2.1 INGRESOS POR CONCEPTOS DE HOSPEDAJE.

El alquiler de habitaciones generalmente se inicia a través de una reservación, representando las reservaciones recibidas de futuros huéspedes.

1.-Recibida la solicitud de alojamiento por la oficina de reservaciones, se anotará si se acepta o se rechaza ( Forma 1) determinándose ello en base al número de habitaciones disponibles para la fecha solicitada. Para controlar esta situación deberá establecerse un registro según (Forma 2).

HOJA DE RESERVACIONES		
NOMBRES _____	PARA _____	
DIRECCIÓN _____	FECHA _____	HORA _____
TELEFONO _____ CIUDAD _____	N. DE DÍAS _____	
PAGA CON: TARJ. DE CREDITO _____	SUITES _____	
EFFECTIVO _____	JR. SUITES _____	
GIRO TELEGRAFICO _____	DOBLE _____	
OTROS _____	TRIPLE _____	
	SENCILLA _____	
DESEA FACTURA (SI) (NO) _____	CANCELADA _____	CONFIRMADA _____
OBSERVACIONES _____	FECHA _____	FECHA _____
_____	RES. N. _____	CONFIRMACIÓN _____
_____	EMPLEADO _____	TIPO _____
_____	OBSERVACIONES _____	NOCHES _____
		HORA DE LLEGADA _____
		RESERVACION _____
		N. _____

Forma 1

X										
MÉXICO D.F.										
RESERVACIONES										
NOMBRE	N. PERS.	HABITACIÓN			CUOTA	HORA LLEGADA	DEPOSITO	FECHA		OBSERVACIONES
		CLASE	PLAN	ASIG.				HECHA POR	PAGA	

Forma 2

**ESTA TESIS NO DEBE  
SALIR DE LA BIBLIOTECA**

2.- Una vez que se determina si se acepta o se rechaza la reservación, deberá comunicarse al solicitante. Generalmente se exige un depósito que corresponda al importe de la renta de una noche, lo que garantiza al hotel el cumplimiento del compromiso por parte del cliente al reservar una habitación que no podrá rentarse en la fecha reservada.

3.- Aceptada la reservación y cubierto 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 llegarán, para que los recepcionistas conozcan los nombres y números de las personas que tienen reservaciones en una fecha determinada.

CUENTA DE HUÉSPED									
CUARTO N	NUMERO DE PERSONAS			TARIFA			CUENTA	OBSERVACIONES RESERVACIÓN DIRECTA O AGENCIA O	
LLEGO	DÍA	DÍA	DÍA	DÍA	DÍA	DÍA			
FECHA									
RENTA									
TELÉFONO									
-									
TINT Y LAV									
-									
-									
DIVERSOS									
-									
-									
-									
-									
-									
RECIBI									
-									
ANTERIOR									
TOTAL									
SALDO									
NOMBRE									CUARTO N )



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

5.- Las tarjetas, una vez que el huésped abandone el hotel, serán archivadas en forma alfabética para cualquier aclaración futura y servirán como un directorio para el departamento de relaciones públicas, transcribiendo los datos asentados por el huésped al libro de entradas y salidas para obtener estos datos en forma rápida cuando sea necesario.

6.- Una vez que se registra el huésped deberá abrirse una cuenta según la (Forma 4) que se turnará al cajero de la recepción, y mediante ella se controlan todos los servicios y consumos proporcionados al huésped durante su estancia. La cuenta deberá estar foliada de acuerdo con el número de tarjetas de registro formulándose en original y copia, sirviendo la copia como estado de cuenta para entregarse al huésped cuando así lo solicite.

7.- Con los datos anotados por el huésped en su tarjeta de registro deberá elaborarse una tirilla en original y tres copias que indiquen:

Nombre. Importe de la renta diaria.  
Clase de la habitación.  
Número de habitación asignada. Número de personas.

HOTEL X, S.A				
REG. FED. DE CONT.				
CUARTO		NOMBRE		FOLIO
FECHA	FECHA	FECHA	FECHA	SALDO ANTERIOR
FIRMA			OBSERVACIONES	

Forma 4



8 - 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 originados diariamente por los huéspedes, informando al departamento de contabilidad para efectos de verificación, comprobación, registro e información, estadística destinada a la gerencia.

Los hoteles permanecen abiertos las veinticuatro horas del día siendo necesaria, por lo tanto, la presencia del personal que cubra los tres turnos en la oficina de recepción. La principal función del personal diurno es el registro de huéspedes y del movimiento de tableros para que se tenga la información y control de las habitaciones; el personal de noche tendrá su cargo la comprobación de los tableros de ocupación y la verificación de los informes departamentales por el movimiento de huéspedes, comprobando si todos los cargos y créditos fueron correctamente registrados, corrigiendo posibles errores y probando la exactitud de los saldos en las cuentas de los huéspedes.

#### RECUESTO Y CONTROL DE HABITACIONES.

De acuerdo con el tablero de la recepción se formulará un informe que mostrará cuáles son los cuartos ocupados en el día (Forma 6 ), indicando:

Número de habitación.	Número de personas	Renta diaria.
-----------------------	--------------------	---------------

Este reporte servirá de base para verificar el importe total de rentas cargadas a las cuentas de huéspedes, de acuerdo con la lectura de la máquina en cuanto al movimiento del día por este concepto . Se expedirá 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.

Los reportes por el ama de llaves serán comparados por la oficina de recepción contra sus tableros de ocupación, comprobando que los cuartos que se reportan como ocupados aparezcan así en el informe de ocupación que se envía a la gerencia.

Los informes anteriores son verificados por el auditor nocturno, debiendo coincidir entre si en cuanto a cuartos ocupados y números de personas .

Asimismo, se verificará que todos los cuartos ocupados que reportó el encargado de reservaciones sean los que precisamente aparecen en el tablero de la recepción.

En el mismo informe de ocupación (Forma 6) aparecerá un resumen de las habitaciones con que cuenta el hotel, incluyendo el movimiento del día por unidades rentadas, en número de huéspedes, las habitaciones sin cargo, los cuartos vacíos y en reparación.

HOTEL X MÉXICO D.F. INFORME DE OCUPACIÓN DE CUARTOS									FECHA 1997		
CTO N	PER	PRECIO	CTO N	PER	PRECIO	CTO N	PER	PRECIO	TOTALES		
									COLUMNA N 1	PERS	CANTIDAD
									COLUMNA N 2	PERS	CANTIDAD
									COLUMNA N 3	PERS	CANTIDAD
									TOTAL COLUMNAS	PERS	CANTIDAD
									USO DURANTE SALIDA TARDE		
									NO SHOW		
									TOTAL		
									% OCUPACIÓN		
									CUARTOS RENTADOS		
									CUARTOS VACÍOS		
									CUARTOS CORTESÍA		
									CUARTOS CASA		
									CUARTOS EN REP		
									TOTAL CUARTOS		

FORMULO

Forma 6

Del total de habitaciones en el hotel se obtendrá el número de habitaciones disponibles de la siguiente manera

TOTAL DE HABITACIONES - CUARTOS DE CORTESIAS - HABITACIONES DISPONIBLES

$$\frac{\text{NUMERO DE HABITACIONES RENTADAS}}{\text{NUMERO DE HABITACIONES DISPONIBLES}} = \% \text{ DE OCUPACION.}$$

Esto nos permite saber diariamente cual es la operación del hotel con respecto a su ocupación.

#### ACTUALIZACIÓN DE LOS 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 corresponde, corrigiendo cualquier posible irregularidad causada por la 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, entre otros.

##### 5.2.2.- INGRESOS POR CONCEPTO DE ALIMENTOS.

Este departamento está constituido para operar en dos secciones: cocina y comedor. En la primera se preparan los alimentos y el control que se establezca estará 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:** Este departamento estará a cargo de un jefe de cocina (chef), quien debe 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 órdenes, tener experiencia en cuanto a equipo de refrigeración, estufas, combustibles, sistema de compras, selección de comestibles y vinos, así como en la elaboración de alimentos, a modo de obtener ventajas y conservar el costo de operación lo más bajo que sea posible, sin perjuicio de la calidad. Además, debe tener algunos conocimientos científicos relativos a los alimentos, como equivalencia en calorías, dietas, apropiadas en casos particulares.

La confección de menús es tarea propia del chef. Sus conocimientos de cocina internacional deben ser amplios pues los hoteles de categoría fundan gran parte de su prestigio en el restaurante, y particularmente en los platillos y especialidades que en él se sirven, por lo que deben presentarse con escrupuloso cuidado y buen gusto. Sin olvidar que la venta de alimentos produce un buen margen de utilidad.

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 a ella las compras y abonando las salidas a precio de costo.

Las salidas de almacén de comestibles se harán con base en requisición al almacén, quedarán formuladas y firmadas por el jefe de la cocina, responsabilizándolo así de su aplicación.

El almacenista deberá formular un reporte diariamente al departamento de contabilidad por las entradas y salidas, acompañando las remisiones y vales de salida, respectivamente, con lo cual se harán las pólizas de cargo al almacén por las compras y cargo a los costos de alimentos por las salidas. A fin de mes se ajustará el costo de los alimentos de acuerdo con el inventario físico.

Los comestibles de reposición diaria o de consumo inmediato se controlarán en forma más sencilla. Se hará una relación de lo que se necesita, formulada por el chef, y se le turnará al encargado de compras, quien después de adquirir la mercancía solicitada la entregará al jefe de cocina directamente. Este la revisará y firmará de conformidad, adjuntando la relación de las notas de compra que servirán de comprobantes para la aplicación de los egresos con cargo al costo de alimentos.

El servicio de restaurante estará bajo la responsabilidad del jefe de comedores (maitre), deberá vigilar la presentación adecuada de los alimentos que se sirvan, la distribución adecuada del personal a sus órdenes y la buena presentación del mismo, vigilando que se atienda de inmediato la menor indicación de los comensales, debiendo conocer en todo detalle los menús que se presentan, para poder hacer cualquier sugerencia o aclaración a los clientes.

## CONTROL DE INGRESOS DEL RESTAURANTE:

El capitán de meseros será el encargado de conducir a los huéspedes a su mesa y de tomar la orden empleando una forma especial, que recibe el nombre de comanda (Forma 7), la que se formulara en original y tres copias que contengan los siguientes datos:

Fecha	Número de mesero que la atiende	Número de la habitación que ocupan.
Número de mesa	Número de personas.	Detalle de los alimentos ordenados.

HOTEL X MEXICO, D.F.				FOLIO
FECHA	MESA	MESERO	Nº DE PERSONAS	Nº DE HABITACIÓN
COMANDA - RESTAURANT				
CONCEPTO				
NO PAGUE ESTA NOTA ES COMANDA DE RESTAURANT				

FORMA Nº 7

## COMANDAS

			NÚMERO
MESA Nº	PERSONAS	MESERO Nº	NÚMERO DE CHEQUE
FECHA			CAPITÁN DE MESEROS

FORMA Nº 7

La distribución de la comanda será la siguiente: Original. Al jefe de cocina para que proceda a ordenar la preparación de los alimentos.



La comanda que sirvió de base para elaborar el cheque deberá marcarse con el número que a éste corresponda.

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 dé a estas formas.

Al solicitar el cliente la nota de su consumo, ésta será pedida a la caja por el capitán de meseros. La cajera, previamente, habrá confrontado el cheque con la comanda, anotando los precios y totalizando el importe por cobrar. El capitán de meseros presentará el cheque al cliente para su aceptación.

Una vez que el cheque ha sido firmado por el huésped, se le devolverá a la caja. La cajera deberá elaborar un informe por las ventas del día que muestre, en orden progresivo el número de los cheques expedidos, distribuyendo su importe en las columnas, ya sea con cargo a huéspedes cuentas por cobrar (particulares, agencias, etc.), cortesías, contado e importe de la propina si la cuenta ha sido autorizada este concepto. Las notas firmadas deberán enviarse inmediatamente a la oficina de recepción en original y copia, ya sea por medio de un empleado del restaurante o a través de tubos neumáticos. El empleado de la recepción devolverá la copia anotando la hora en que la recibió y firmando para responsabilizarse por los importes ha operar en las cuentas de huéspedes recibidas durante su turno.

Al terminar su turno cada uno de los cajeros del restaurante hará su corte de caja, determinando el total de ventas del día, por los diferentes conceptos: huéspedes, crédito, contado, de acuerdo con el informe de ventas (Forma 9), que fue formulándose en base a los cheques expedidos y las comandas que dieron origen a los mismos, anexando estos documentos a su reporte.



En cuanto se ha verificado el informe de ventas y determinado el efectivo de la columna de contado, deberá enviarse el dinero a la caja general, utilizando para el efecto un sobre de liquidación de cajeros, llenando los datos que en el mismo se indican (Forma 10), y que se depositará en un buzón del cual tendrán la llave únicamente el cajero general y el contador del hotel. El informe de ventas y la documentación anexa se dejarán en la oficina de recepción, en el lugar destinado a los reportes departamentales que serán revisados por el auditor nocturno.

HOTEL X MÉXICO, D.F.			
REPORTE DE CAJEROS			
FECHA			
CAJERO			
DEPARTAMENTO			
TURNO	AM PM	A	AM PM
VENTAS EN EFECTIVO			
MENOS EFECTIVO PAGADO POR CUENTA DE HUÉSPEDES			
INGRESOS NETOS			
FALTANTES EN ROJO			
SOBRANTES EN NEGRO			
NETO A DEPOSITAR			
CONTENIDO DEL SOBRE			
MONEDA NAL. BILLETES DE 100.00 O MAYORES			
		50.00	
		20.00	
		10.00	
		5.00	
		1.00	
FRACCIONARIA			
SUB-TOTAL			
CHEQUE M.N.			
RECIBOS PROPINAS DE MESEROS			
VALES			
CHEQUES DLS			
CHEQUES DE VIAJERO			
BILLETES DLS			
TOTAL ADIRUNTO			
NETO A DEPOSITAR			
DIFERENCIA POR REEMBOLSAR			
OBSERVACIONES			

### 5.2.3 INGRESOS POR CONCEPTO DE BEBIDAS.

El servicio de bar estará atendido por un jefe de bar, que contará con ayudantes y meseros, teniendo estos últimos 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 así el costo y la calidad de las bebidas que se preparen.

La labor de los cajeros será la misma que la de los de restaurante, eliminándose los checadores en virtud de que las bebidas se preparan en la barra a la vista del cajero, quien vigilará que éstas se preparen de acuerdo con las comidas, facilitándose así el control de la preparación y de los ingresos. El informe de venta de bebidas será preparado en la misma forma que el de restaurante, eliminándose en este caso la columna de alimentos y siguiéndose el procedimiento señalado para el envío de efectivo a la caja general.

### 5.2.4 INGRESOS POR CONCEPTO DE SERVICIOS

Cuando los huéspedes solicitan servicios de restaurantes y bar en sus habitaciones (room service), el procedimiento de control será el mismo, formulándose la comanda por el chegador, que será quien recibe la solicitud del servicio por la vía telefónica, distribuyéndola como quedó explicando en párrafos anteriores. Al llevar el servicio el mesero a la habitación, presentará el cheque, que puede ser de un color diferente a los que se usen en el comedor y en el bar, con la anotación, en la parte superior, que los identifique como de room service, obteniendo la firma del huésped para que al devolverlo a la caja del restaurante o de bar, se envíe inmediatamente a la oficina de recepción para registrar el cargo a la cuenta correspondiente.

### TELÉFONOS

El servicio puede ser local o 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 solicitarse línea (tono de marcar) anotará 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 a cada uno de las cuentas de los huéspedes. Al solicitarse una conferencia de larga distancia al conmutador, la operadora inmediatamente deberá formular un volante de cargos por servicios telefónicos de larga distancia (Forma 11) anotando los datos referentes a la

conferencia, como: nombre del huésped, número del cuarto, nombre y número telefónico de la persona con que solicita la conferencia, ciudad, hora en que empezó y terminó la llamada, etc. Esas formas tendrán número de folio y se formularán en original y copia. Al terminarse la conferencia telefónica la operadora solicitará al servicio de larga distancia de la compañía de teléfonos el tiempo y el costo de la llamada para anotar este importe en la copia del volante de cargo y verificar el tiempo que duró la conferencia; asimismo determinará el cargo por el servicio que representa el ingreso para el hotel y que, generalmente, corresponde a un porcentaje sobre el precio que cobra la empresa telefónica.

HOTEL X TELÉFONOS DE LARGA DISTANCIA LONG DISTANCE TELEPHONE CALL				
NOMBRE NAME		FECHA DATE	CUARTO N ROOM	
FECHA DATE	SÍMB SYMB	CUARTO ROOM	IMPORTE AMOUNT	
NO ESCRIBA EN ESTE ESPACIO		DO NOT WRITE IN THIS SPACE		
PERSONA LLAMADA PERSON CALLED		TIEMPO TIME	IMPORTE AMOUNT	
NOMBRE NAME	HORA TIME	CALLE	AM-PM	
CIUDAD CITY	TERMINA STAR			
ESTADO STATE	PRINCIPIO OVER			
TEL. N	MINUTOS MINUTES	TOTAL		
FIRMADO POR SIGNED BY				
FORMA Nº 11				



## OTROS INGRESOS

Después de haberse mencionado los servicios más importantes que proporciona el hotel, su control y los informes que deben producirse, deben considerarse otros ingresos tales como lavandería, tintorería, estacionamiento, telegramas, etc. Para el control de los servicios de tintorería y lavandería se proporcionará al huésped una forma con un número de folio, en original y copia, que contienen un listado completo de la ropa que se usa comúnmente y en la que el anotará el número de prendas que entrega y la clase de servicio que desea. Este servicio será atendido por personal que está bajo la supervisión del ama de llaves, pudiendo ser proporcionado directamente por el hotel o a través de un concesionario.

Al devolverse la ropa al huésped se anexará la copia de la forma en que solicitó el servicio junto con el importe correspondiente. El cliente firmará de conformidad el original para que, con base en esta lista, se formule un volante de cargo (Forma 13) en original y copia, turnándose el original a la oficina de recepción para que se opere el cargo en la cuenta del huésped y con copia se formule el informe departamental correspondiente.

HOTEL X. TINTORERIA DRY-CLEANING				Nº
FECHA DATE				CUARTO Nº ROOM
NOMBRE NAME				
FECHA DATE	SÍMB. SYMB	CUARTO ROOM	IMPORTE AMOUNT	
NO ESCRIBA EN ESTE ESPACIO THIS SPACE			DO NOTWRITE IN	
CONCEPTO EXPLANATION			IMPORTE AMOUNT	
PLANCHADO			LISTA Nº	
LAVADO EN SECO			LISTA Nº	
FIRMADO POR SIGNED BY				

FORMA Nº 13

Para el control de cargos diversos se expedira un volante de cargo (Forma 14) en el cual se registraran el importe por cargar, y la explicacion del concepto que origina el cargo, al asentarse en la cuenta, indicara la clase del servicio que se presto.

HOTEL X. MISCELANEOS MISCELANEOUS				N°
FECHA DATE				
NOMBRE NAME		CUARTO N° ROOM		
FECHA DATE	SMB SYMB	CUARTO ROOM	IMPORTE AMOUNT	
NO ESCRIBA EN ESTE ESPACIO THIS SPACE				DO NOTWRITE IN
CONCEPTO EXPLANATION			CARGOS CHARGES	
FIRMADO POR SIGNED BY				

FORMA N° 14

## FUNCIONES DEL CONTRALOR

Esta persona , se califica, como elemento muy valioso por la actividad que desarrolla, constituyendose en el fundamento primordial del sistema, y de su eficacia depende la realizacion de los fines que persigue por la empresa en el campo de la explotación hotelera.

El control de una empresa presenta dos aspectos : el interno y el externo. El control interno lo realiza el personal de cada empresa en particular. El externo, individuos quienes la administración central del hotel confía esa función .

Para lograr sus objetivos, el contralor clasifica sus funciones de la manera siguiente:

### CONTROL INTERIOR

- Control de facturación.
- Control de la extras.
- Control de entradas y salidas.
- Control compras.
- Control de las secciones.
  - . Bar
  - . Roperia
  - . Lavanderia
  - . Estacionamiento

### CONTROL EXTERIOR

- Control de las tarifas de alojamiento.
- Control de recaudación de valores devengados.
- Control de consumos
- Control de la ocupación de los hoteles.
- Control presupuestal.
- Control estadístico.



## CONTROL EXTERIOR

**Control de las tarifas de alojamiento:** La administración establece las tarifas a que habrán de sujetarse los servicios que proporciona la empresa y es recomendable se apeguen a las tarifas aprobadas por la autoridad y por las agrupaciones del ramo, pues su relación implica multas y descuentos en la opinión de los clientes.

**Control de recaudación en los valores devengados:** Para lograr un mayor control de este concepto las cuentas se presentan a los turistas semanalmente y se vuelven a abrir nuevas cuentas, lo cual queda registrado en la planilla de ingresos devengados. Esto lo verifica el contralor para así establecer el monto de los ingresos cobrados y por cobrar en referencia a los servicios prestados.

**Control de los consumos:** Este concepto se controlan los pedidos de mercaderías a despensa, control que permite conocer el porcentaje de consumo en relación con el número de cubiertos servidos. Contribuye asimismo a la determinación de los coeficientes de consumo de la comida del personal.

**Control de la ocupación de los hoteles:** El porcentaje de movimiento diario de ocupaciones en cada hotel ofrece la oportunidad de proponer excursiones, rebajas de tarifas, pasajes, etc., pues el control de este concepto ayuda a conocer el índice de ocupabilidad.

**Control presupuestal:** Los hoteles tienen que formular su presupuesto de ingresos y egresos. Al elaborarse se debe considerar lo siguiente:

- Ingresos y Egresos han de calcularse en proporción al número de personas que aprovechan los servicios del hotel. (alojamiento, bebidas, extras, carnes, pan, verduras, etc.).

- Erogaciones no hechas en proporción al número de huéspedes (propaganda, administración, calefacción, reparaciones y mantenimiento, pintura, fuerza motriz, etc.).

Estos conceptos, comparados periódicamente con las cifras reales, constituyen verdaderos elementos de control.

**Mayor estadístico:** Este libro mayor registra los movimientos de consumo y servicio en su parte superior y, en la inferior, esos movimientos se presentan gráficamente procurando comparar cifras actuales con las del año anterior, para así formarse un juicio del control establecido.

## AUDITOR NOCTURNO

La persona que verifica y comprueba el movimiento diario de las cuentas de huéspedes recibe el nombre de Auditor Nocturno en virtud de que su trabajo lo realiza al final del día, esto es, después de media noche.

Son labores del Auditor Nocturno:

- 1.- Verificar los informes departamentales contra las cuentas de huéspedes.
- 2.- Comprobar que las cuentas que maneja la oficina de recepción correspondan a huéspedes que se encuentran realmente en el hotel.
- 3.- Comprobar los saldos individuales de los huéspedes.
- 4.- Informar a los departamentos de servicios los ingresos obtenidos mediante un informe especial que sirve al departamento de contabilidad para registrar sus movimientos.

La auditoría nocturna revisa en cada turno los ingresos correspondientes a los siguientes conceptos:

- 1.- ALIMENTOS
- 2.- BEBIDAS
- 3.- HABITACIONES

**ALIMENTOS:** El primer paso a desarrollar en este renglón, es ordenar los cheques en orden numérico, cómo fueron consumidos en esta sección, con el objeto de distribuirlos en las columnas que sean necesarias y sumarlos con el propósito de comprobarlos con los totales de la máquina registradora. De haber alguna diferencia, se le investiga y se corrige en el acto. Ya hecha la corrección, el auditor firma los informes de ventas y en seguida procederá a acumular las cifras de ventas. Este informe es una hoja especial de resumen de ventas (Figura 3).

SERVICIO DE _____		INFORME DE VENTAS						TURNO _____					
CAJERO _____												FECHA _____	
CHEQUES RECEBIDOS	MONEDA DE RESERVA	ALIMENTO	BEBIDAS	MULTIUSOS	PREPAID	TOTAL	PAGADO	RESERVA	CHEQUES POR CUBRIR	MONEDA DE RESERVA	DEBITOS EN CUEENTAS	CREDITOS	
<b>TOTALES</b>													

FIGURA Nº3

**BEBIDAS:** Para el control de este renglon se siguen los mismo pasos para la venta de alimentos que pueden variar si cuentan con mas de un bar, lo que motiva que los cajeros de cada bar, que tengan que laborar informes de venta por separado. Cuando el auditor recibe los informes, tiene la obligacion de totalizar las maquinas registradoras para dejarlas en ceros y asi puedan ser usadas al dia siguiente de igual modo debe procederse en los departamentos de tintoreria y lavanderia, y otros.

**HABITACIONES:** Para el trabajo de revision, el auditor nocturno debera proceder de la manera siguiente.

- 1.- Verificar los ingresos por departamentos.
- 2.- Registrar y comprobar los ingresos correspondientes al control de habitaciones.
- 3.- Formular informes del movimiento del dia en las cuentas de los huéspedes.
- 4.- Verificar la exactitud del saldo de las cuentas.

Para la verificación de los ingresos por departamentos se procederá de la siguiente manera:

- 1.- Revisar los reportes departamentales que hayan sido expedidos y registrados en orden progresivo.
- 2.- Cotejar el registro con reportes departamentales para estar seguro de que todos los importes se encuentre registrados en dicho reporte.
- 3.- Comprobar que los importes de las columnas de huéspedes de cada uno de los reportes departamentales correspondan a lo registrado en las cuentas durante el día, comparando dichos importes con los que se obtengan al sub-totalizar cada una de las teclas de la maquina en que se operaron los cargos por los diferentes conceptos, localizando y corrigiendo las posibles diferencias.

Hecho lo anterior, se procederá a registrar y comprobar los ingresos correspondientes al alquiler de habitaciones, obteniendo los nuevos saldos.

Para la verificación de este renglón de ingresos deberá procederse en la siguiente forma

- 1.- Comprobar que el importe total de rentas que aparece en el informe de ocupación correspondiente al obtenido al sub-totalizar la tecla que se utiliza en la máquina para operar este concepto en las cuentas de huéspedes.
- 2.- Comparar el informe del ana de llaves con el informe de ocupación.
- 3.- Verificar selectivamente las cuotas del informe de ocupación contra las cuotas autorizadas, verificar el cargo por la renta de habitaciones en las cuentas de los huéspedes. El auditor nocturno formulará su informe (Forma 15) en el cual aparece la descripción de los departamentos productivos y además conceptos que originaron las operaciones del día, obteniendo en este reporte la lectura que arroje todos los totales de la máquina, lo cual permite obtener el saldo total de las cuentas de huéspedes de la siguiente manera: saldo del día anterior más cargos y menos créditos del día, igual a saldos nuevos. La comprobación de los saldos individuales se realiza al operar los cargos por habitación, ya que, al obtenerse saldos nuevos en cada cuenta, se acumulan estos importes en dos totales según su naturaleza: deudor o acreedor y que, al obtenerse saldos nuevos en cada cuenta, se acumulan estos importes en dos totales según su naturaleza: deudor o acreedor y que, al totalizarse, la diferencia que resulte serán saldos netos que deberán coincidir con el importe de saldos nuevos.

El auditor nocturno: Revisa y verifica los corte de caja de cajero y recepcionista así como las relaciones de comprobantes que tengan, igual que en los anteriores casos, es necesario hacer la comprobación de los datos que contengan procurando que las sumas estén correctas. Los datos se pasan a una hoja de concentración con el fin de obtener un gran total por cada concepto, llegando así a la información del reporte de la administración, donde termina su trabajo diario.

El reporte de la administración tiene por objeto comprobar todas aquellas operaciones originadas por los huéspedes que han sido registradas en sus cuentas. El auditor nocturno se encarga de verificar todos los comprobantes de cargos que se encuentran en el palomar de cada piso. Al terminar dicha verificación, vuelven a colocar los componentes los palomares, por habitaciones, y en ellos se tienen el estado de cuenta de los consumidores.

MEXICO  
ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO

Nº \_\_\_\_\_  
FECHA \_\_\_\_\_

FECHA	SÍMBOLOS	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	TOTALES DE MAQUINA	TOTALES NETOS
		1. HABILITACION			
		2. ALQUILER			
		3. REPTAS			
		4. LABIA DISTANZIA			
		5. TELEFONO			
		6. LAVANDERIA			
		7. TINTORERIA			
		8. TELEVISION			
		9. MISCELANEOS			
		10. TRANSFER DEBITOS			
		11. TRANSF. DE CTAS CTES			
		12. PAGO POR CTA HUESPEDES			
		13. TOTAL CARLOS			
		14. TRANSFER CREDITOS			
		15. AJUSTES			
		16. TRANSF. A CTAS CTES			
		17. PAGADO			
		18. TOTAL ABONOS			
		19. CARLOS NETOS DIAS			
		20. SALDO ANTERIOR			
		21. SALDOS NUEVOS			
		22. INACTIVAS EXTERAS			
		23. INACTIVAS ACREDORAS			
		24. SALDO NETO			

DIVERSOS (ANÁLISIS)				CERRADURAS DE TOTALES	
CLAVE	TOTALES	CORREC.	NETOS		
B				LECTURA ANTERIOR	
E				LECTURA DE HOY	
F				APERTURAS DE HOY	
G				REVISION DEL DIARIO	()
H				CAMBIO DE FECHA	()
J				CONTROL CUBIERTA CINTA DE AUDITORIA	()
K				COMPROBACIÓN DE QUE LOS TOTALES	
L				ESTÁN EN CERD EN LA NUEVA CINTA	()
M					

\_\_\_\_\_  
AUDITOR

El reporte de Administración permite al auditor nocturno asegurarse de que las cuentas de los huéspedes han sido operadas por los cajeros

Este documento se elaborara en una hoja tabular de 17 columnas con los siguientes conceptos:

- 1.- Número de habitación.
- 2.- Clientes por habitación o número de cuenta.
- 3.- Nombre del cliente.
- 4.- Saldo anterior.
- 5.- Renta diaria.
- 6.- Restaurante y bar.
- 7.- Teléfonos.
- 8.- Lavandería y tintorería.
- 9.- Diversos.
- 10.- Traspaso de otros deudores.
- 11.- Liquidación por cuenta de clientes.
- 12.- Total de cargos o venta diaria.
- 13.- Cuentas por cobrar.
- 14.- Ajustes y descuentos.
- 15.- Traspaso de otros acreedores.
- 16.- Total de créditos del día.
- 17.- Saldo actual o a la fecha.

Una vez concentrado el movimiento de las cuentas de los reportes procederá a :

- 1.- Sumar las partidas de las columnas 5 a la 11, cuyo total asentarán el total en el número 12.
- 2.- sumar las columnas del 13 al 15, cuyo total se anotará el renglón 16.
- 3.- Las cifras que aparecen en el renglón 4 se sumarán con renglón 121 denominado total de ventas diarias, en el que restará el importe total del renglón 16, cuyos resultados se anotan en el renglón 17, saldo a la fecha de elaboración.

El reporte de la administración se suma posteriormente, tanto forma vertical como horizontal, con el fin de comprobar su corrección.

Al trabajo anterior se agrega lo siguiente:

- 1.- Saldo anterior. Se le compara con el renglón del saldo actual cuyas cantidades deben coincidir.
- 2.- El total del renglón de ventas diarias debe ser igual al que aparece en la relación de recuentos diarios de habitación elaborado por el recepcionista en turno.

- 3.- El renglón de restaurante deben cuadrar con el resumen de ventas que elabora el auditor nocturno
- 4.- Los renglones de teléfono, lavandería y tintorería, así como diversos, deben ser iguales a los totales de los informes enviados por los departamentos correspondientes.
- 5.- El renglón total de cuenta por cobrar, debe ser igual a la suma de las cuentas que hayan sido cobradas y elaboradas por los cajeros recepcionistas.

Se presenta en forma de gráfica, el flujo de las operaciones de los departamentos productivos, su control y registro en la oficina de recepción.

El informe del auditor nocturno será enviado al departamento de contabilidad junto con los siguientes documentos: Cuentas de huéspedes, pagadas o traspasadas de huéspedes a particulares, agencias o tarjetas de crédito; reportes de los cajeros departamentales, cheque de restaurante, bar y comprobantes de cargo de los otros departamentos productivos, cintas de auditoría de las cajas registradoras y de la caja de recepción.

Con la documentación anterior el departamento de contabilidad efectuará la verificación, comprobación y registro de las operaciones de un día, por el siguiente procedimiento:

- 1.- Revisión del informe del auditor nocturno para comprobar que los movimientos operados en las cuentas de huéspedes fueron correctos.

#### HABITACIONES:

- a) Verificación del informe de ocupación por lo que se refiere a tarifas, turnando a la gerencia, para su comprobación, los descuentos y cortesías.
- b) Comparar el informe de ocupación con los informes del ama de llaves.
- c) Verificación del folio progresivo de las cuentas de huéspedes pagadas, así como de las correspondientes tarjetas de registro.
- d) Archivar en orden numérico las cuentas, y en orden alfabético las tarjetas de registro.

#### ALIMENTOS Y BEBIDAS:

- a) Comprobar la numeración progresiva de los cheques de restaurante y bar expedidos.
- b) Comprobar que todos los cheques se encuentre registrados en orden numérico y los cancelados debidamente aprobados por el jefe del restaurante y bar.
- c) Verificar las sumas de los reportes de los cajeros.
- d) Turnar a la gerencia, para su aprobación, los descuentos y cortesías concedidas.

#### OTROS DEPARTAMENTOS:

Deberá hacerse una revisión como la expuesta con respecto a los comprobantes y reportes de cada departamento.

Los totales netos obtenidos en el informe del auditor nocturno deben coincidir con los totales de los reportes de cada departamento por lo que se refiere a la columna de huéspedes.

Concluida la revisión de los ingresos totales del día se prepara la póliza de ventas, que comprende el asiento por el movimiento total originado por huéspedes y por otros clientes en cada uno de los departamentos productivos (Forma 16).

Por lo que respecta al efectivo, la caja general deberá verificar los sobres recibidos de cada uno de los cajeros de la recepción y departamentales, comprobando con los informes correspondientes que el total recibido corresponde a cuenta de huéspedes pagadas y a ventas de contado, menos lo pagado por cuentas de huéspedes, con lo cual estará en condiciones de efectuar su depósito en el banco.

Con base en las fichas de depósito y los datos de los sobres e informes de los cajeros departamentales, deberá prepararse la póliza de ingresos de bancos que pueden adoptar el modelo que se muestran en la forma número 17.

Con las cifras que contienen las pólizas mencionadas se formulará el informe diario a la gerencia (Forma 18), que muestran las ventas del día y estadísticas comparativas, así como el movimiento de efectivo, y de cuentas por cobrar.

De acuerdo con lo dicho es conveniente que las pólizas de ventas e ingresos y de depósitos en bancos sea preimpresas. Para los egresos se usará cheque-póliza.

HOTEL X  
MEDICION D F

DIA \_\_\_\_\_  
MES \_\_\_\_\_  
AÑO \_\_\_\_\_

POLIZA DE VENTAS

NÚMERO DE CUENTA	NOMBRE	PARCIAL		MOVIMIENTOS		
		DEBE	HABER	DEBE	HABER	
101	CUENTAS POR COBRAR					
01	HUE SPEDIS					
02	PARTICULARES					
03	AGENCIAS					
04	TABLETAS DE CRÉDITO					
109	DEUDORES DIVERSOS					
02	FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS					
700	VENTAS DE CONTADO					
300	DEPOSITOS PARA RESERVACIONES					
400-01	VENTA DE HABITACIONES					
300-01	DESCUENTOS Y CORTESIAS HABIT					
400-03	VENTA DE RESTAURANT					
01	COMEDOR PRINCIPAL					
02	SERVICIO DE MESA					
03	SERVICIO DE CUARTO					
04	BANQUETES					
300-02	DESCUENTOS Y CORTESIAS-HABIT					
400-01	VENTAS DEL BAR					
300-03	DESCUENTOS Y CORTESIAS-BAR					
600	TELÉFONOS					
01	LLAMADAS LOCALES					
02	CARGO DISTANITA					
03	CARGO POR SERVICIO					
300-07	DESCUENTOS Y CORTESIAS TEL					
501	LAVANDERIA Y TINTORERIA					
01	PLANCHADO					
02	LAVADO EN SECO					
03	LAVANDERIA					
300	DESCUENTO LAVANDERIAS					
04						
401	OTROS INGRESOS					
601	GABARR					
603	UTILIDADES EN CAMBIO					
605	VARIOS					
	RAMAS IGUALES					
OBSERVACIONES						
FECHA POR	REVISADA	AUTORIZADA	AUXILIARES	DIARIO	POLIZA N°	AUDITORIA



HOTEL X MEARCO S.P.A.								
			DIA _____ MES _____ AÑO _____					
INFORME DIARIO A LA GERENCIA								
RESUMEN DE VENTAS								
DEPARTAMENTOS	CONTADO	CREDITO	TOTAL DEL DIA	ACUMULADO EN EL MES ESTE AÑO	ACUMULADO EN EL AÑO ESTE AÑO	ACUMULADO EN EL AÑO AÑO PASADO		
HABITACIONES								
COMESTIBLES								
BEBIDAS								
TIPESONAJE								
OTROS INGRESOS								
SUB-TOTAL								
AJUSTES Y DEDUC.								
VENTAS NETAS								
ESTADÍSTICAS DE HABITACIONES								
Nº DE CUARTOS DISPONIBLES								
NÚMERO DE CUARTOS OCUPADOS								
NÚMERO DE HUESPEDES								
RENTA DIARIA PROMEDIO X CUARTO OCUPADO								
RENTA DIARIA PROMEDIO X HUESPEDE								
PORCENTAJE DE OCUPACION								
PORCENTAJE DE OCUPACION DIARIA								
MOVIMIENTO DE EFECTIVO EN CAJA			MOVIMIENTO DE EFECTIVO EN BANCOS					
INGRESOS DE HOY				SALDO INICIAL DEL DIA				
VENTAS DE CONTADO				MAS DEPÓSITOS DEL DIA				
COMBIZANZAS				SUMA				
DEPÓSITOS PARA RESERVACIONES				MENOS CHEQUES EXPEDIDOS				
				MONEDA				
				CHEQUES X PAGAR				
				OTROS PAGOS				
MENOS PAGO POR HUESPEDES				TOTAL CHEQUES EXPEDIDOS				
INGRESO NETO								
+ BOBRIANES O (FALTANTES)								
DEPOSITO DEL DIA				SALDO PARA EL DIA SIGUIENTE				
ANÁLISIS DE VENTAS DE COMESTIBLES Y BEBIDAS								
TURNO	COMESTIBLES				TOTAL	BEBIDAS		TOTAL
	RESTAURANTE PRINCIPAL	CAFETERIA	BOGAM SEV	BAJQUETE	COMESTIBLES	BAR PRINCIPAL	BAJQUETES	BEBIDAS
DESAYUNO								
COMIDA								
CENA								
TOTALES								
ANÁLISIS DE CUENTAS POR COBRAR								
	SALDO DEBIDA	+CARGOS DEL DIA	-CRÉDITOS DEL DIA	SALDO FINAL				
HUESPEDES PARTICULARES					AUDITOR DE INGRESOS  _____ CONTROLADOR			
AGENCIAS								
TARJETAS DE CREDITO								
TOTALES								

FIGURA Nº 18

INFORME ADMINISTRATIVO				FECHA	
CONCEPTOS	HOY	TOTALES A LA FECHA			
		ESTE MES	MESES PASADOS	AÑO PASADO	
INGRESO POR CUARTOS Y LAVADOS					
COMIDA A P					
RESTAURANTE, EXTRAS					
CANTINA					
MISCELÁNEOS					
OTROS					
TOTALES					
ESTADÍSTICAS					
CUARTOS OCUPADOS					
CUARTOS VACANTES					
% DE OCUPACIÓN					
LLEGADAS					
Nº TOTAL DE HUÉSPEDES					
DÍAS ESTANº POR HUESP					
PROME DIARIO X HUESP					
INGRES X HUESP DÍA					
INGRES X CUARTO DÍA					
PROME HUESP CUARTO					
CUENTAS DE HUÉSPEDES POR COBRAR			DEPÓSITOS DE HUÉSPEDES POR PAGAR		
SALDO ANTERIOR			SALDO ANTERIOR		
CARGOS HOY			RECIDIDOS HOY		
SUB TOTAL			SUB TOTAL		
CRÉDITOS HOY			APLICADOS HOY		
SALDO ACTUAL			SALDO ACTUAL		
CUENTAS POR COBRAR			CUENTAS POR PAGAR		
SALDO ANTERIOR			SALDO ANTERIOR		
CARGOS HOY			COMPRAS HOY		
SUB TOTAL			SUB TOTAL		
CRÉDITOS HOY			PAGOS HOY		
SALDO ACTUAL			SALDO ACTUAL		
MONEDA NACIONAL		MOVIMIENTOS DE BANCOS		MONEDA EXTRANJERA	
SALDO ANTERIOR		SALDO ANTERIOR		SALDO ANTERIOR	
DEPÓSITOS Y TRASPASOS HOY		DEPÓSITOS Y TRASPASOS HOY		DEPÓSITOS Y TRASPASOS HOY	
SUB TOTAL		SUB TOTAL		SUB TOTAL	
CHEQUES Y TRASPASOS HOY		CHEQUES Y TRASPASOS HOY		CHEQUES Y TRASPASOS HOY	
SALDO ACTUAL		SALDO ACTUAL		SALDO ACTUAL	
OPERO			REVISO		

## SUPERVISIÓN DE INGRESOS

Este renglón tan importante dentro del aspecto administrativo lo ejecute el departamento de contabilidad auxiliado por una persona denominada supervisor de ingresos, que se encarga de supervisar todas las fuentes de ingreso de la empresa.

El supervisor de ingresos cuenta con un ayudante que se llama chequero general, quien tiene como función la recepción de los originales de las comandas, así como los cheques de consumo de diversos departamentos.

Comedor y bar. Además, el chequero vigila el despacho de los artículos que se surten en la cocina o en la barra, procurando que estos hayan sido facturados correctamente.

Los cheques deben estar anexos a las copias de comandas amparando las salidas de artículos por conceptos de ventas. Cabe aclarar que los cheques de consumo son enviados a la caja de recepción para cargarlos a las cuentas de huéspedes. Es necesario que éstos regresen a los casilleros donde se conservan todos los comprobantes para verificar dichos cheques contra las comandas; sucede el caso de que algunos cheques que no se localicen por haberse entregado a los huéspedes al tiempo en que dejan el hotel, por lo que pueden utilizarse los talones de los cheques con las copias de las comandas que fueron remitidas por los cajeros.

Es conveniente que el chequero general, mediante pruebas selectivas, verifique los precios cobrados por un artículo de acuerdo con las listas de precios vigentes.

El chequero general verifica además que la numeración de los cheques que aparece en el informe de ventas de cada cajero en turno continúe usándose progresivamente. Lo mismo se hace con los originales de las comandas. La verificación efectuada en los folios de cheques y comandas es muy importante, porque mediante ella se logra un mayor control de los ingresos. Cuando un cheque o comanda se cancela por algún motivo, es necesario que los originales y las copias se conserven juntos, preferentemente en el departamento de contabilidad.

El chequero general únicamente comprobará en detalle los cheques que hayan sido firmados por los clientes locales, cerciorándose de que efectivamente los clientes pueden hacer uso del crédito. Cuando se otorga un crédito, el departamento de cobranzas elabora un reporte de créditos otorgados a clientes, que contiene los datos siguientes: nombre del cliente, número de cheque, importe del mismo y una columna para observaciones.

Este reporte debe estar firmado por el supervisor de ingresos, revisado por el contador, supervisado por el contralor y autorizado por el gerente o director del hotel.

El original del hotel es para el departamento de contabilidad, la primera copia para el jefe de cobranza, anexando todos los documentos para el cobro, la segunda para el gerente y la tercera para el contralor general.

Ademas de las funciones expuestas, el chequero general, vigila las existencias de comandas y cheques en blanco al almacen y en poder de cajeros y capitanes para prever, cuando las existencias lleguen a su minimo, la adquisicion de nuevas dotaciones. El control de sus entregas lo realiza por medio de un cuaderno rayado tabular en el que firman las personas que reciben su dotacion, con la indicacion de los números progresivos de las entregas.

El supervisor de ingresos recibe en sobre cerrado el importe de las ventas del dia de los diferentes departamentos, y, a su vez, lo entrega al cajero general, quien verifica las cifras que los sobres señalan y el efectivo que contienen.

El supervisor de ingresos concentra en una hoja especial, denominada reporte de ingresos, caja general, el importe de las ventas diarias.

Una vez que el supervisor de ingresos efectúa la comprobación de las ventas de contado y rinde su informe a la caja general, procede a comprobar los ingresos logrados por rentas de habitaciones. Siendo esta la fuente más importante de ingresos que se genera dentro de la negociación, el supervisor de ingresos inicia su revisión con las tarjetas de registro de huéspedes, procurando ordenarlas progresivamente con el objeto de cerciorarse de que no falte alguna.

En el reporte de recuentos de habitaciones, el supervisor de ingresos coteja el reporte de recuentos de habitaciones con el reporte estadístico de la ama de llaves.

El supervisor de ingresos comprueba que las rentas cobradas fueron las correctas y que los cobros se sujetaron a la tarifa autorizada por el departamento de turismo. Para lograr lo anterior, primeramente se cuenta el número de personas que se encuentran alojadas en cada habitación. Este ritmo comprobatorio es necesario porque a través de él se llega a la evidencia de que las tarifas cobradas son correctas. Es muy usual que los hoteles celebren convenios con las agencias de viajes, las que disfrutan de descuentos especiales o de comisiones basándose en un porcentaje sobre las tarifas normales. Las agencias entregarán a sus clientes un cupón amparando el cobro anticipado que reciben por cuenta del hotel, y que posteriormente pagarán contra la presentación de los mismos. La función del supervisor, en este, caso es la de comprobar que todas las cuentas que resultaron con cargo a las agencias de viajes estén debidamente acompañadas de su respectivo cupón.

Al revisar las cuentas de hospedajes por cobrar, el mismo supervisor las turna al chequeero general, y en igual forma se procedera con los cheques de restaurante y bar, y elabora un reporte de creditos otorgados a huéspedes, el que debe estar autorizado por funcionarios competente y que sera turnado al jefe de cobranza junto con los comprobantes respectivos.

Al finalizar la auditoria nocturna de los ingresos por rentas de habitación, el supervisor realiza una revision de los depositos de huéspedes en la caja respectiva, con base en el registro de depositos recibidos.

Al efectuar la revision de las cuentas de huéspedes, el supervisor turna los duplicados al archivo donde se conservan por orden numérico.

Es muy importante, que el supervisor de ingresos verifique diariamente todas las cuentas abiertas que existe en la caja de recepción. Puede suceder que alguna cuenta abierta sea de algún huésped que ya abandono en hotel, y en tal caso se investiga quién fue el empleado en turno responsable de la cuenta no cobrada, para cargarle la suma respectiva.

Una vez revisadas todas las cuentas, se prepará una relación por duplicado de las mismas, haciendo notar el número de habitación, nombre del huésped, fecha de arribo y su saldo acumulado. Dicha relación se envia al director para su conocimiento, quien usa este reporte para controlar los clientes de dudosa procedencia o pocos solventes. Si existe duda alguna sobre el huésped, se ordena de inmediato que su cuenta sea cortada y se le presente al cobro.

Los ingresos que el hotel obtiene por concepto alquiler de locales a concesionarios, bien se trata de cantidades fijas o de porcentajes sobre las ventas, son controladas por el auditor interno, a quien se le encarga de formular los recibos que mensualmente deben expedirse para cobrar las cantidades devengadas de acuerdo con los contratos celebrados. Estos ingresos corresponden al negocio.

El auditor interno tendrá enterado al supervisor de ingresos del total que mensualmente debe tomarse en consideración como ingresos producidos por los concesionarios.

## CAPITULO SEXTO

### 6. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO

#### 6.1 APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO.

Se llevo a cabo una investigación de campo para cumplir con el objetivo general y los objetivos específicos establecidos en el capítulo primero del presente trabajo de tesis.

Se aplico por lo tanto un cuestionario a una muestra no probabilístico por conveniencia que, que consistió en el 50% de un total de ocho empresas mercantiles en el ramo hotelero ubicadas en la zona de Veracruz-Boca del Río.

Las empresas entrevistadas son:

- 1.- Hotel Veracruz..
- 2.- Hotel Fiesta Americana Veracruz.
- 3.- Hotel Continental Plaza Veracruz.
- 4.- Hotel Louis.

#### 6.2.- TABULACIÓN, GRÁFICAS E INTERPRETACIÓN.

El resultado de la aplicación del cuestionario, con la tabulación de las respuestas y gráficas ilustrativas con su correspondientes interpretación, es lo que a continuación se presenta por medio de las siguientes fichas de campo.

## FICHA DE CAMPOS 1

## PREGUNTA N.º 1

¿En que categoría se ubica el hotel de acuerdo a los servicios que presta?

( 4 ) Estrellas

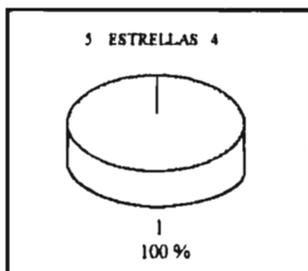
( 5 ) Estrellas

## RESULTADOS

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	%
4 ESTRELLAS	0	
5 ESTRELLAS	4	100%
TOTAL	4	100%

## ALTERNATIVAS

## GRAFICA:



## INTERPRETACIÓN:

El 100 % de los cuatro hoteles entrevistados respondieron que de acuerdo a sus servicios que ofrecen, se encuentran en la categoría de 5 estrellas, ya que reúnen los requisitos estipulados por la secretaria de turismo, la cual otorga la clasificación de estrellas, y se encuentra representada en la cédula turística de cada hotel.



## FICHA DE CAMPO N. 3

## PREGUNTA N. 3

De acuerdo a la actividad contable ¿ Que elementos de la Organización Contable tiene implantado el hotel ?.

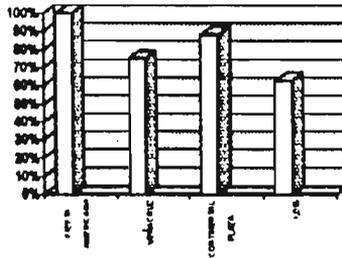
- |                                      |                                   |
|--------------------------------------|-----------------------------------|
| 1.- ( ) CATALOGO DE CUENTAS.         | 4.- ( ) LIBROS AUXILIARES.        |
| 2.- ( ) GULA CONTABILIZADORA.        | 5.- ( ) LIBROS PRINCIPALES        |
| 3.- ( ) DOCUMENTOS CONTABILIZADORES. | 6.- ( ) RESÚMENES<br>INFORMATIVOS |

## RESULTADOS:

HOTELES	1	2	3	4	5	6	7	% TOTAL
FIESTA AMERICANA	X	X	X	X	X	X	X	100%
VERACRUZ	X	X		X	X	X	X	75%
CONTINENTAL PLAZA	X	X		X	X	X	X	88%
LOIS	X			X	X	X	X	63%

## ALTERNATIVAS

Gráficas:



## Interpretación:

De los hoteles entrevistados, solo uno alcanza a utilizar el 100 % de los elementos de la organización contable, pero el resto de los hoteles entrevistados se encuentra por arriba del 50 % en la utilización de los elementos de la organización contable, por lo que se da a entender que cuentan con un buen sistema contable.

## FICHA DE CAMPO N. 4

## PREGUNTA N. 4

¿ Cuales son los estados financieros que utiliza el hotel ?

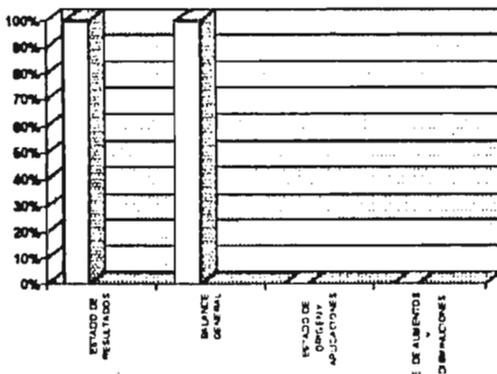
- ESTADO DE RESULTADO.  
 BALANCE GENERAL.  
 ESTADO DE ORIGEN Y APLICACIONES  
 ESTADO DE AUMENTOS Y DISMINUCIONES DEL CAPITAL.  
 OTROS.

## RESULTADOS:

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	TOTAL
ESTADO DE RESULTADOS	4	100%
BALANCE GENERAL	4	100%
ESTADO DE ORIGEN Y APLICACIONES	0	0%
ESTADO DE AUMENTOS Y DISMINUCIONES DE CAPITAL	0	0%

## ALTERNATIVAS:

Grafica:



## Interpretación:

De las alternativas señaladas el 100 % de los hoteles entrevistados utilizan el estado de resultados y el balance general, esto es debido a que son considerados de mayor importancia puesto que representa la posición financiera del hotel y el control de ingresos y egresos del mismo

## FICHA DE CAMPO N. 5

## PREGUNTA N. 5

¿Cada cuanto tiempo se presenta el estado de situación financiera?

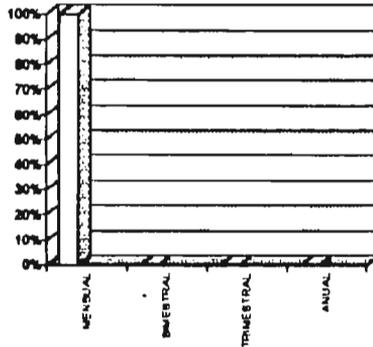
mensual       bimestral       trimestral       anual

## RESULTADOS:

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	TOTAL
MESESUAL	4	100 %
BIMESTRAL	0	0 %
TRIMESTRAL	0	0 %
ANUAL	0	0 %

## ALTERNATIVAS:

Gráfica:



## Interpretación:

De las alternativas señaladas, el 100 % de los hoteles entrevistados presenta la situación financiera de manera mensual, esto es porque las políticas y la simplificación del control de las operaciones así lo requiere. De tal forma que el estado de situación financiera debe presentarse mensualmente de una manera clara y concisa.

## FICHA DE CAMPO N. 6

## PREGUNTA N. 6

¿ La información financiera se presenta oportunamente en el momento en que se solicita ?

( ) SI

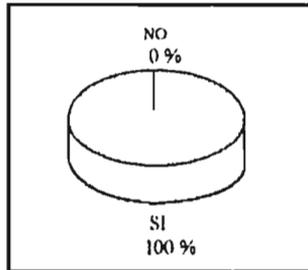
( ) NO

## RESULTADOS:

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	%
SI	4	100 %
NO	0	
TOTAL	4	100 %

## ALTERNATIVAS:

Graficos:



## Interpretación:

De los hoteles entrevistados, el 100 % contestó que su información financiera es presentada en el momento que se requiere, debido a que es vital para tomar decisiones y para medir la eficiencia de la operación, y así poder mantener un control estricto de supervisión.

## FICHA DE CAMPO N. 7

## PREGUNTA N. 7

¿ Existe un control interno que se aplique a las actividades del hotel para evitar errores en las funciones a realizar ?

SI ( )

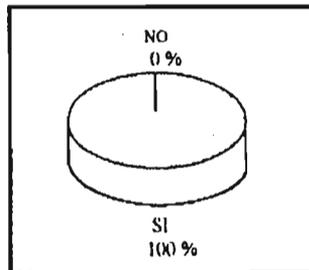
NO ( )

## RESULTADOS

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	%
SI	4	100 %
NO	0	
TOTAL	4	100 %

## ALTERNATIVAS:

## Graficas:



## Interpretación:

El 100 % de los hoteles entrevistados contestó que dentro de sus principales operaciones, el control interno es el que se aplica en forma consistente, debido precisamente a la diversidad de actividades que realiza el hotel.

## FICHA DE CAMPO N. 8

## PREGUNTA N. 8

¿Las personas que laboran en el hotel son capacitadas y actualizados en su trabajo de acuerdo al área que correspondan ?

SI ( )

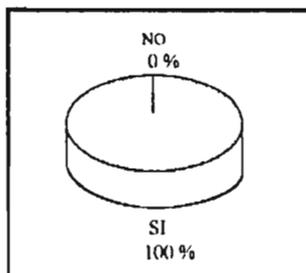
NO ( )

## RESULTADOS:

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	%
SI	4	100 %
NO	0	
TOTAL	4	100%

## ALTERNATIVAS:

Grafica:



## Interpretación:

El 100 % de los hoteles entrevistados confirmo que las personas que laboran, son capacitadas constantemente acerca de los cambios que el hotel adopta, así como de la actividad que cada trabajador debe realizar para que conozca y se adapte a sus funciones específicas, a la vez de tener una conocimiento amplio del funcionamiento del hotel.

## FICHA DE CAMPO N. 9

## PREGUNTA N. 9

¿Existe una comunicación constante entre el gerente de cada área y los subordinados para conocer sus necesidades y problemas que pueden afectar a la planeación ?

SI ( )

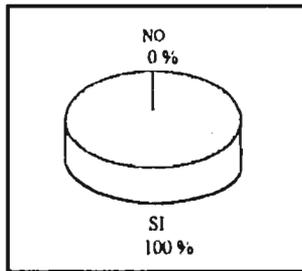
NO ( )

## RESULTADOS:

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	%
SI	4	100 %
NO	0	
TOTAL	4	100 %

## ALTERNATIVAS:

Grafica:



## Interpretación:

El 100 % de los hoteles entrevistados contestó que cada departamento tiene comunicación constante con sus respectivos jefes, y que sus necesidades son atendidas para evitar que los trabajadores adopten aptitudes que puedan perjudicar sus actividades específicas y las funciones del mismo hotel.

## FICHA DE CAMPO N 10

## PREGUNTA N 10

¿ Existe un control interno en cada departamento ?

SI ( )

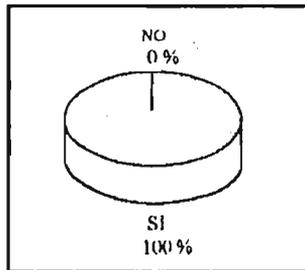
NO ( )

## RESULTADOS:

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	%
SI	4	100 %
NO	0	
TOTAL	4	100 %

## ALTERNATIVAS:

Gráficas:



## Interpretación:

Todos los hoteles entrevistados cuentan con un control interno que cubre los departamentos funcionales del hotel; ya que debido a la diversidad de actividades que se realizan en el es necesario controlarlos, de manera que se puedan evitar errores en los resultados de las actividades realizadas por el hotel.

## COMPARACIÓN DEL OBJETIVO GENERAL CON LOS RESULTADOS

### Objetivo General

Analizar las funciones que se deriven de las actividades de un hotel de cinco estrellas, para planear una organización contable que permita registrar y controlar las operaciones con el propósito de obtener información financiera confiable y útil así como establecer un control interno eficiente para determinar las labores de cada área y evitar errores, con el propósito de lograr los objetivos de la empresa.

OBJETIVO GENERAL ALCANZADO	INVESTIGACION DOCUMENTAL	INVESTIGACIÓN DE CAMPO
TOTAL	X	X
PARCIAL		
NO ALCANZADO		

### Investigación Documental:

Durante el desarrollo del trabajo de tesis, se logro analizar las funciones que realiza un hotel de cinco estrellas, así como conocer lo referente a la organización contable, conociendo sus elementos, de igual manera el control interno aplicado a un hotel de cinco estrellas con el propósito de lograr los objetivos de la empresa y obtener información veraz y oportuna, que permita tomar decisiones acertadas.

### Investigación de Campo

Dentro de la investigación de campo se logro determinar que todos los hoteles cuenta con una organización contable y con un control interno eficiente que le permita obtener resultados optimos, para alcanzar los objetivos trazados por la empresa.

## COMPARACIÓN DE LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS CON LOS RESULTADOS

Objetivo específicos:

- 1.- Analizar las funciones que se derivan de la propia actividad de un hotel de 5 estrellas.

OBJETIVO GENERAL ALCANZADO	INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL	INVESTIGACIÓN DE CAMPO
TOTAL	X	X
PARCIAL		
NO ALCANZADO		

Investigación documental:

En la investigación documental se logro este objetivo dentro del tercer capitulo, ya que se explico su estructura organizacional, detallando sus funciones que se desempeñan en un hotel de 5 estrellas.

Investigación de campo:

En la investigación de campo realizada, este objetivo se cumplió en un alcance total, puesto que en la pregunta 2 del cuestionario aplicado, las empresas respondieron a cerca de su estructura administrativa, dando a conocer cada una de las áreas funcionales con sus respectivas ramas que genera un hotel de 5 estrellas.

2 - Planear una organización contable para registrar y controlar las operaciones y obtener información útil.

OBJETIVO GENERAL ALCANZADO	INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL	INVESTIGACIÓN DE CAMPO
TOTAL	X	
PARCIAL		X
NO ALCANZADO		

Investigación documental.

En la investigación documental efectuada se alcanzó en su totalidad este objetivo, ya que en el capítulo 4, se determinaron y se detallaron todos y cada uno de los elementos de la organización contable.

Investigación de campo

La investigación de campo que se llevó a cabo se determinó que no todas las empresas hoteleras utilizan en su totalidad los elementos de la organización contable por lo que se puede deducir que el alcance es parcial.

3. Establecer un control interno eficiente.

OBJETIVO GENERAL ALCANZADO	INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL	INVESTIGACIÓN DE CAMPO
TOTAL	X	X
PARCIAL		
NO ALCANZADO		

Investigación documental:

En la investigación documental se alcanzó este objetivo ya que dentro del quinto capítulo se explica la forma en que un hotel de cinco estrellas debe aplicar un control interno que sea eficiente para evitar errores en la actividad del hotel.

Investigación de campo:

Dentro de la investigación de campo este objetivo se logró ya que los gerentes explican que sin un control interno eficiente, no se lograría que el hotel obtuviera resultados exitosos, el cual repercute en la calidad de servicios que el hotel ofrece.

4 - Determinar las funciones de cada área y evitar errores para lograr los objetivos de la empresa

OBJETIVO GENERAL ALCANZADO	INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL	INVESTIGACIÓN DE CAMPO
TOTAL	X	
PARCIAL		X
NO ALCANZADO		

Investigación documental:

Dentro de la investigación documental en el capítulo tercero y quinto se llegan a conocer las funciones de cada área y de los integrantes de la misma, así como la actividad para evitar la duplicidad de funciones y errores, logrando cumplir este objetivo.

Investigación de campo.

Dentro de la investigación de campo se llegan a conocer parcialmente las actividades de un hotel de cinco estrellas en la pregunta 2, conociendo solo áreas con sus respectivas ramificaciones y se determina por los resultados de la pregunta 7, 8, 10 que los hoteles están preparados para mantener un control en las funciones de cada área para evitar errores.

## COMPARACIÓN DE LA HIPÓTESIS CON LOS RESULTADOS.

## HIPOTESIS

Si un hotel de cinco estrellas estableciera una organización contable adecuado para controlar las operaciones de la propia actividad, así como un control interno eficiente, para que la información que se genere sea útil y confiable y así los interesados tomen decisiones acertadas.

OBJETIVO GENERAL. ALCANZADO	INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL	INVESTIGACIÓN DE CAMPO
TOTAL.	X	X
PARCIAL.		
NO ALCANZADO		

## Investigación documental:

En la investigación documental desarrollada en el presente trabajo de tesis, se estableció ampliamente la importancia de que las empresas hoteleras cuenten con una organización contable y un control interno adecuado aplicable de manera eficiente, ya que les permitirá controlar las funciones del hotel y registrar las operaciones de manera óptima y así mismo obtener información veraz y oportuna para los diversos interesados en la forma de decisiones.

## Investigación de Campo:

En el desarrollo de la investigación de campo nos permitió evaluar que las empresas hoteleras si cuentan con una organización contable lo que les permite un control en las actividades financieras que realiza el hotel, así mismo resaltan la importancia de contar con un control interno que les permita controlar sus funciones propias del hotel.

## CONCLUSIONES

El turismo en el contexto económico mundial ha cobrado gran auge en los últimos años y la hotelería dentro de este contexto se ha ido desarrollando, creándose las grandes cadenas hoteleras transnacionales y los grandes hoteles independientes.

La mayoría de los hoteles cuentan con una buena estructura administrativa, ya que esta se encuentra diseñada adecuadamente con sus principales áreas funcionales, aunque en algunos hoteles se omiten algunas departamentos como en el área de mantenimiento donde se omiten los departamentos pintura y concesiones, ya que el hotel establece sus propios departamentos de acuerdo a sus necesidades.

No todos los hoteles encuestados utilizan en su totalidad los elementos de la organización contable, ya que dichos hoteles consideran únicamente importante utilizar ciertos elementos como son: el catálogo de cuentas, documentos contabilizadores, los libros principales y la presentación de la información puesto que los consideran suficientes para el buen desempeño de sus funciones contables.

El hotel dentro de su estructura administrativa determina sus funciones para que cada departamento, los cuales están integrados por sus respectivos jefes y subordinados, tengan definidos sus actividades a realizar evitando la duplicidad de funciones.

Todos los hoteles consideran que el control interno es una herramienta importante para tener resultados positivos en las actividades del hotel. Además permite saber cuando hay necesidad de que la actividad sea impulsada hacia determinadas corrientes turísticas y hacia determinadas zonas procurando tener la capacidad de alojamiento y sobre todo que el hotel sea reconocido por su calidad en los servicios que ofrece.

Dentro del hotel se integran diversas actividades complementarias entre sí para lograr los fines de la empresa, mediante el servicio de calidad que ofrece no olvidando que el objetivo principal como entidad económica es generar utilidades, así como crear fuentes de trabajo y brindar un servicio a la sociedad, así como cumpliendo con los ingresos del erario público, por lo tanto se cubren todas las necesidades en la medida que la empresa opere eficientemente en todas sus áreas.

## RECOMENDACIONES

1.- Es recomendable que hotel tenga una buena estructura administrativa definiendo la delegación de funciones, destacando las principales áreas funcionales con sus respectivas ramas, sin que sobre o falte alguno, con el objeto de evitar la duplicidad de las funciones y que conozca cada integrante de la estructura administrativa su obligación y sus derechos como parte integrante de la empresa

2.- Para que el hotel garantice su venta de manera adecuada a través de una reservación, se recomienda que se analice los diferentes medios como teléfono, fax, giros telegráficos, así mismo se recomienda que el hotel por medio de los diferentes medios de comunicación de a conocer las ofertas que ofrece y los servicios que la integran, siendo que uno de los principales objetivos del hotel es que el cliente permanezca el mayor tiempo posible.

3.- Es recomendable utilizar los siguientes elementos de la organización contable: Catalogo de cuentas, Grita contabilizadora, Catalogo de documentos, Documentos contabilizadores, Libros auxiliares, Libros principales, Resúmenes informativos, puesto que le permitirán a las empresas hoteleteras lograr un eficiente registro y control de las operaciones que se realizan

4.- Es recomendable que el hotel cuente con un control interno eficiente y que este sea aplicado en todas las áreas del hotel, para detectar cuales son los departamentos que no realizan eficientemente sus actividades y dar soluciones a dichas deficiencias, con el objeto de lograr los objetivos trazados por la empresa. Así mismo el control interno ayuda a saber que elementos de la empresa resultan negativos para el hotel .

## BIBLIOGRAFÍA

## ADMINISTRACION EN LAS ORGANIZACIONES

James E. Rosenzweig  
Frederic B. Kast  
Edit. Trillas

## ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Agustín Reyes Ponce  
Edit. Limusa

## PLANEACION Y ORGANIZACION DE EMPRESAS

Guillermo Gómez Ceja  
Edit. E.D.I.C.D

## INTRODUCCION A LA ADMINISTRACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS

Joel J. Lerner  
Edit. Serie Shaun Mc. Grawhill

## GESTION ADMINISTRATIVA PARA EMPRESAS TURISTICAS

Cesar Ramirez Cavassa  
Edit. Trillas

## ORGANIZACIÓN EN HOTELES I

Fernando Ramos Martini  
C.E.C.S.A.

## ADMINISTRACION MODERNA DE HOTELES Y MOTELERIAS

Gerald W. Lattin  
Edit. Trillas Turismo

## ADMINISTRACION HOTELERA

Division Cuartos  
Francisco de la Torre  
Edit. Trillas

**HOTELERIA**

Luis Barragan del Rio

Edit. I.P.N.

**FUNDAMENTOS DE CONTABILIDAD**

Nicolas Ballesteros

Ma. Antonieta Martin Granados

Edit. Mc Graw Hill

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS**

Cesar Calvo Langarica

Edit. P.A.C., S.A de C.V

**CONTABILIDAD**

Gerardo Guajardo

Edit. Mc. Graw Hill

**CONTABILIDAD**

Primer Curso

Elias Lara Flores

Edit. Trillas

**CONTABILIDAD**

Raúl Muy y Mendoza

Edit. Interamericana

**ORGANIZACION CONTABLE Y ADMINISTRATIVA DE LAS EMPRESAS**

Rodriguez Valencia

Edit. ECASA

**CONTABILIDAD GENERAL**

Máximo Anzures

Edit. Porrúa

**CONTABILIDAD I**

Juan Carlos Torres Tovar  
Edit. Diana

**LOS ESTADOS FINANCIEROS**

Análisis e Interpretación  
Pérez Harms  
Edit. ECASA

**CONTABILIDAD GENERAL**

Alberto Suárez Hernández  
Edit. Mc. Graw Hill

**CONTABILIDAD UNO**

Marcos Sastrías F.  
Edit. ESFINGE

**ORGANIZACIÓN CONTABLE EN LA INDUSTRIA HOTELERA**

Gómez Aquino  
Edit. ECASA

**CONTABILIDAD HOTELERA**

Enrique Zubillaga Colín  
Edit. Banca y Comercio

**CONTABILIDAD PARA HOTELES**

Ernest B. Horwath,  
Louis Toth y John Lesure  
Edit. Diana