



26
28
Universidad Nacional Autónoma
de México

FACULTAD DE CONTADURIA Y
ADMINISTRACION

ORGANIZACION Y FUNCIONAMIENTO DE LA
CONTABILIDAD EN LA INDUSTRIA HOTELERA

SEMINARIO DE INVESTIGACION
C O N T A B L E
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADO EN CONTADURIA
P R E S E N T A
OSCAR DIAZ HERNANDEZ

Asesor del Seminario: L.C. AGUSTIN DIAZ CAMPOMANES

MEXICO, D. F.

1995

FALLA DE ORIGEN



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis 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.

DEDICO CON CARINO:

A LA MEMORIA DE MI MADRE EN QUIEN TUVE
UNA AMIGA INCONDICIONAL Y SIEMPRE ESPERO
LO MEJOR DE MI.

GLORIA HERNANDEZ.

A MI PADRE EL QUE A SABIDO SACARME DE
APURDS Y ALIVIADO MIS TRISTEZAS, GRACIAS
POR TU CONFIANZA.

JORGE DIAZ.

A MIS HERMANAS ALE, LORENA Y RENATA QUIENES HAN COMPARTIDO CONMIGO
SUS ALEGRIAS, GRACIAS POR SU APOYO.

POR EL APOYO:
DE MIS TIAS Y MIS ABUELOS:

AIDA HERNANDEZ.
ESPERANZA HERNANDEZ.
MODESTO HERNANDEZ.
GUADALUPE HERNANDEZ.

PROLOGO

ESTA INVESTIGACION SE REALIZO POR EL AGRADO DEL TEMA POR PARTE MIA, ADEMAS DE QUE LE PUEDE SER UTIL A OTRA PERSONA QUE LE AGRADE LA MATERIA.

AGRADEZCO A LA BIBLIOTECA CENTRAL Y A LA BIBLIOTECA NACIONAL DE LA UNAM, POR PROPORCIONARME PARA REALIZAR ESTA INVESTIGACION.

AGRADEZCO LA SUPERVISION DE MI ASESOR DE TESIS AGUSTIN DIAZ CAMPOMANES Y A MI FACULTAD POR HABER DADO LA OPORTUNIDAD DE ACABAR MI PROFESION.

INTRODUCCION

ESTA INVESTIGACION CONTIENE SIETE CAPITULOS Y UN ANEXO. LOS CUALES SE DESCRIBIRAN POSTERIORMENTE EN EL DESARROLLO DE CADA UNO DE LOS CAPITULOS. A CONTINUACION DESCRIBIREMOS BREVEMENTE CADA UNO DE ELLOS MENCIONANDO SU IMPORTANCIA DE HABERLOS INCLUIRLOS EN LA INVESTIGACION.

CAPITULO I EXPLICAREMOS BREVEMENTE LA HISTORIA DE LA INDUSTRIA HOTELERA EN EL MUNDO, ASI COMO LA HISTORIA DE LA HOTELERIA EN NUESTRO PAIS. TAMBIEN SE HACE REFERENCIA DE LA DEFINICION DE UN HOTEL. ESTO ES IMPORTANTE DESCRIBIRLO PARA SABER COMO A IDO EVOLUCIONANDO LA INDUSTRIA HOTELERA A TRAVES DE LOS AÑOS , ADEMAS DE SABER EL SIGNIFICADO DE UN HOTEL.

CAPITULO II ESTE CAPITULO CONTIENE LAS DISPOSICIONES LEGALES Y FISCALES Y OTROS IMPUESTOS QUE DEBE OBSERVAR LA INDUSTRIA HOTELERA PARA EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE SUS OPERACIONES CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS. LAS CUALES SON IMPORTANTES PARA EL MANEJO DE LA INFORMACION EN LO QUE SE REFIERE A LO FISCAL. Y AL FUNCIONAMIENTO EN LO LEGAL.

CAPITULO III NOS MENCIONA LOS DIFERENTES DEPARTAMENTOS EN QUE ESTA DISTRIBUIDO LA INDUSTRIA HOTELERA DE CINCO ESTRELLAS, ES LA QUE SE ESTA AVOCANDO LA INVESTIGACION.

NOS NARRA ACTIVIDADES Y DESCRIPCION DE LOS PUESTOS DE LAS PERSONAS CLAVES EN EL FUNCIONAMIENTO DE UN HOTEL, ADEMAS DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES QUE DEBEN DE SEGUIR LA DOCUMENTACION PARA SU CORRECTO MANEJO.

ES FUNDAMENTAL ESTE CAPITULO, PUES, ES EL QUE NOS DICE HACIA QUIEN TIENE QUE IR DIRIGIDA LA DOCUMENTACION; TANTO DEL DEPARTAMENTO COMO LA PERSONA RESPONSABLE. Y ES IMPORTANTE PORQUE POR MEDIO DE ESTA DOCUMENTACION SE SABE SI HAY HABITACIONES DESOCUPADAS O NO LAS HAY. O SI PUEDEN DISPONER DE ELLA EL CLIENTE, SI NO ES QUE HAY UNA RESERVACION ANTES. OTRA DE LAS CARACTERISTICAS IMPORTANTES DE ESTE CAPITULO ES EL REGISTRO DE LOS MOVIMIENTOS QUE VA GENERANDO EL CLIENTE EN SU ESTADO DE CUENTA, PUES, PUEDE TENER LLAMADAS TELEFONICAS DE LARGAS DISTANCIA, DE LAVANDERIA Y TINTORERIA, EL RESTAURANT Y OTROS SERVICIOS QUE CUENTE EL HOTEL.

CAPITULO IV NOS MENCIONA LA UTILIDAD QUE TIENE EL USO DE LA COMPUTADORA EN EL MANEJO DE LA INFORMACION. SU IMPORTANCIA ES QUE MAXIMIZA, AHORRA Y ES OPORTUNA LA INFORMACION. UTILIZANDO ESTAS HERRAMIENTAS DE TRABAJO.

CAPITULO V Y VI ESTOS DOS CAPITULOS TIENEN RELACION ENTRE SI, YA QUE ES UN MANEJO CONTABLE EL QUE LOS UTILIZA. EN EL CATALOGO DE CUENTAS VIENE COMO DEBE ESTAR ORGANIZADO LAS DIFERENTES CUENTAS, DANDOLE UN CODIGO A CADA UNA DE ELLAS PARA SU FACIL LOCALIZACION. Y SU IMPORTANCIA RADICA EN QUE SON USADOS EN LOS SISTEMAS ELECTRONICOS POR SU FACIL MANEJO.

LOS ESTADOS FINANCIEROS COMO TODA ENTIDAD SON IMPORTANTES PORQUE EN ELLOS VIENE RESUMIDA LA HISTORIA DE LA INFORMACION FINANCIERA. Y LA IMPORTANCIA QUE TIENEN PARA TOMAR UNA CORRECTA DECISION O DECISIONES.

CAPITULO VII ES EL ÚLTIMO DE LOS CAPITULOS Y EN EL SE NARRA LOS PROBLEMAS QUE TIENE EN LA ACTUALIDAD LA HOTELERIA EN NUESTRO PAIS, ADEMAS DE LAS PERSPECTIVAS QUE TIENE A FUTURO. SU IMPORTANCIA DE ESTE CAPITULO ES QUE NOS MUESTRA LA SITUACION DE ESTE RAMO Y COMO A IDO RESOLVIENDO SUS PROBLEMAS MEDIANTE LA PROMOCION TURISTICA.

ANEXO, EN EL TENEMOS UN EJEMPLO DE OPERACIONES CONTABLES DE UN HOTEL, PARA QUE EL LECTOR SEPA QUE CUENTAS SON UTILIZADAS EN UNA EMPRESA HOTELERA Y TENGA PRACTICA.

INDICE

PROLOGO		i
INTRODUCCION		ii
CAPITULO I	BREVE DESCRIPCION DE LA HOTELERIA	
	EN EL MUNDO	1
	EN MEXICO	2
	DEFINICION DE UN HOTEL	5
CAPITULO II	DISPOSICIONES LEGALES, FISCALES Y OTROS IMPUESTOS	
	LEGALES	6
	OTROS IMPUESTOS	6
	FISCALES	9
CAPITULO III	OPERACIONES PRINCIPALES CONTROL ADMINISTRATIVO Y	
	REGISTRO CONTABLE.	
	A) DESCRIPCION DE LAS PRINCIPALES	
	ACTIVIDADES	12
	B) INGRESOS POR HOSPEDAJE	23
	C) INGRESOS POR ALIMENTOS Y BEBIDAS	30
	D) INGRESOS POR SERVICIOS	40
	E) AUDITOR NOCTURNO	49
CAPITULO IV	SISTEMAS ELECTRONICOS AUXILIARES	
	DEFINICION	50
CAPITULO V	EL CATALOGO DE CUENTAS	
	DEFINICION	52
	EJEEMPLO	53
CAPITULO VI	ESTADOS FINANCIEROS.	
	DEFINICION	67
CAPITULO VII	PROBLEMAS Y PERSPECTIVAS DE LA HOTELERIA EN MEXICO.	
	PROBLEMAS DE LA HOTELERIA EN MEXICO	69
	PERSPECTIVAS DE LA HOTELERIA EN	
	MEXICO	71
ANEXO		72
CONCLUSIONES		104
BIBLIOGRAFIA		106

CAPITULO I

BREVE DESCRIPCION DE LA HOTELERIA

A) En el mundo.

Con la adopción de la moneda, hacia el siglo VI A.C., se produce el primer impulso real para que las personas comerciaran y viajaran; entonces al ampliarse el radio de acción de los viajeros, fué haciendo mayor la necesidad de alojamiento.

Los albergues no eran más que pequeñas residencias privadas. Estas eran instituciones de autoservicio, rara vez limpias, y administradas casi siempre por propietarios de mala reputación.

No fué si no hasta la revolución industrial en Inglaterra cuando se produjeron indicios de progreso en el negocio de los hoteles. Durante 1750-1820 los albergues ingleses se ganaron la reputación de ser los mejores del mundo.

Pero después de la revolución industrial, los albergues de los Estados Unidos eran los mejores del mundo; porque los hoteles europeos funcionaban de acuerdo a la creencia de que los miembros de la aristocracia tenían el derecho de los lujos. Mientras los hoteles norteamericanos funcionaban con normas de igualdad siempre y cuando la persona pudiera pagar por ellos.

B) En México.

Los aztecas tenían su hotelería en los coacallis que eran construcciones de un piso, los cuales estaban situados a la entrada de las ciudades o cerca de los mercados.

Existían dos clases de coacallis que se diferenciaban de los materiales de construcción, así por sus acabados y por las clases sociales que acudían a ellos.

Los destinados a las clases superiores estaban edificados con muros de piedra asentados con mezcla, pisos de mortero bruñido, techos de teja acumulados en vigas y girones de maderas finas.

Los destinados al pueblo en general, ósea la segunda categoría, eran de paredes de adobe, piso de tierra apisonados y techos de zacate.

Con la conquista, el turismo desaparece, pocos viajeros trazitaban y los hospedajes sufren una total modificación, los mesones sustituyen a los coacallis.

El primero de diciembre de 1525 en la villa rica de Veracruz, fue expedida la primera cédula real que otorgaba concesión para edificar un edificio al empleo del hospedaje, la recibe Pedro Hernández Paniagua que fue el primer mesonero del México colonial.

En 1526 el Sr. Juan Paredes en nombre de Don Rodrigo Rangel abrió un mesón en Cholula, en ese mismo año, Juan De La Torre obtiene permiso para fundar una venta en Tajimaroa hoy ciudad Hidalgo Michoacan, y otra en ciudad de Cuernavaca. Teniendo como diferencia

el mesón de la venta, en el mesón daban pan y vino dentro de la ciudad. En cambio la venta se establecía en pueblos de paso y era de menor categoría que los mesones, aun cuando también daban casa, pan y vino.

La ciudad de México también empieza a tener mesones con la circunstancia de que con el rápido desarrollo de la población, estos empezaron a tener diferentes categorías; los mejores se fueron localizando en el centro de la ciudad, bajando de categoría conforme se alejaban del centro.

Al finalizar el siglo XVIII; la calidad y exigencia de los viajeros habían obligado a los propietarios de los mesones a superarse, haciendo adaptaciones a los aposentos sin que se olvidarán de la decoración y el mobiliario.

El primer mesón que empezó a dar servicio fue uno que estaba situado en las calles de Refugio esquina Espíritu Santo (hoy 16 de septiembre e Isabel La Católica). Esta era una casa vieja y grande que había sido convertida en mesón a mitad del siglo XVIII y al finalizar el mismo se le había adicionado un piso, exclusivamente proyectado y construido para alojamiento de huéspedes. A principios del siglo XIX se le hace nuevas adaptaciones y se le da el nombre de posada, "la posada del Espíritu Santo".

El propietario de este establecimiento era Don Francisco Solares, quién se asocia con Don Francisco Loquelet, y le cambian el nombre a la posada para llamarla "Posada de la Gran Sociedad".

La que convirtiera en la primera construcción hecha en todo el continente destinada a los viajeros.

En el año 1818, en una fecha imprecisa, la posada de la gran sociedad cambia de nombre al de "Hotel de la Gran Sociedad", esta era la primera vez que se usaba la palabra hotel en México y en América.

El hotel de la gran sociedad fué derrumbado en el año de 1898.

Los primeros hoteles que hace mención la historia son los siguientes:

- a) Hotel Iturbide.- Fundado hacia el año de 1855, se encontraba situado frente al convento de San Francisco hoy Gante.
- b) Hotel Cosmos.- Fundado hacia el año de 1915, localizado hacia las calles de San Juan De Letrán, Hoy eje Lázaro Cárdenas.
- c) Hotel Guardiola.- Fundado en el año de 1930 y construido en terrenos del convento de San Francisco, junto con el hotel Cántabro, en la calle hoy llamada Cinco de Mayo.
- d) Hotel Regís.- Fundado en 1930, a su comienzo tomo el nombre de hotel Ritz, cambiando posteriormente al nombre de Santo Regís, y finalmente llamado simplemente Regís, situado en avenida Juárez.
- e) Hotel Génova.- Fundado en el año de 1940 y situado en la calle de Londres, aún se encuentra en funcionamiento.
- f) Hotel Bazar.- Fundado en el año de 1945, se encontraba localizado en los que es hoy la calle de Isabel La Católica.

En la ciudad de Monterrey se fundo el gran hotel Ancirá. En la ciudad de Guadalajara el hotel Fénix, el San Francisco y el Denys, en Tampico surge el hotel Imperial y en Veracruz el hotel Terminal.

La hotelería organizada en México se puede fijar para el año de 1922, año en el cual fue fundada la Asociación Mexicana de Hoteleros, viniendo a relacionar a los hoteleros mexicanos con grandes consorcios y cadenas hoteleras en el extranjero, trayendo esto consigo la prestación de servicios a nivel internacional, dándose cuenta entonces de que no se explotaba en forma adecuada la prestación de servicios promoviendo así la Asociación de Hoteleros la construcción del Hotel Reforma, dotándolo con los adelantos de esos tiempos, que no solamente el dar hospedaje y comida al viajero llegado, sino también proporcionaba lugares de recreo y tiendas dentro del mismo hotel, este fue terminado hacia el año de 1934 pudiéndose decir que es el primero que presta en lo referente a las necesidades de servicio, lo adecuado para el viajero nacional e internacional.

C) Definición de un Hotel.

La palabra hotel viene del francés "hotel" y este del latín "hospitalis" de hospes, huésped, que se define como establecimiento público donde se proporciona alojamiento, en base aun contrato a corto plazo, y diversos servicios como son, alimentos, bebidas, teléfonos, lavandería, tintorería, garage, instalaciones deportivas, servicio de banquetes, conferencias y otros más, para la comodidad de los viajeros que lo utilizan.

CAPITULO II

A) Disposiciones Legales.

Desde el punto de vista legal un hotel puede adoptar las siguientes formas:

- a) Propietaria del inmueble y al mismo tiempo operadora del hotel.
- b) Solo operadora del hotel tomando en arrendamiento el inmueble.

La segunda modalidad es la más común en los hoteles de mayor importancia y por lo tanto será a la que nos referiremos con mayor detalle más adelante.

2. Como persona física en las mismas variantes de la Sociedad Anónima, la Sociedad Anónima esta regulada por la ley general de sociedades mercantiles, teniendo una personalidad jurídica distinta a la de sus socios.

Como persona física será directamente responsable hacia terceros, por las obligaciones y compromisos en que incurra al prestar los servicios de hotelería.

En ambos casos la prestación de servicios de hospedaje estará sujeto a lo dispuesto en el Código Civil (artículos 2666, 2667, 2668 y 2669), y la Ley de Turismo.

B) Otros Impuestos y Obligaciones.

Al igual que otras empresas con fines lucrativos deberán cubrir el impuesto del 2% sobre nóminas federal y estatal en su caso, 5% al INFONAVIT, cuotas al IMSS y la Participación de Utilidades a los Trabajadores, en su caso deberán también pagar el Impuesto Sobre Tenencia o Uso de Vehículos, así como también el Impuesto Sobre Auto

móviles Nuevos (ISAN) y el impuesto predial.

En materia de obligaciones específicas de la industria hotelera existen las siguientes:

1. Licencia de funcionamiento.
2. Licencia Sanitaria.
3. Licencia de Construcción.
4. Licencia de Calderas.
5. Licencia de Maquinaria y Motores.
6. Licencia de Rótulos, letreros y Marquesinas.
7. Libro de Actas de la Comisión de Seguridad e Higiene.
8. Libro de Visitas de reglamentos y espectáculos.
9. Libro de Registro de maquinaria y motores, en Previsión Social (STPS).
10. Cédula y Placa de Empadronamiento.
11. Cédula del Registro Federal de Contribuyentes y su Homoclave (SHCP).
12. Cédula de Empadronamiento de Alcoholes Federal (TDDF).
13. Registro de Empadronamiento de Alcoholes Federales.
14. Registro de la Cámara Nacional de Comercio y Turismo.
15. Registro de Tarifas de Precios en la Secretaría de Turismo.
16. Registro de huéspedes.
17. Registro de Agua Residual (SEDUE).
18. Reglamento de hoteles (SECTUR).
19. Menús Registrados en la Secretaría de Turismo.
20. Manifestación a la Dirección de Estadística.
21. Manifestación de Pesos y Medidas (SECOFI).

22. Manifestación de Uso de Tomas de Agua.
23. Permiso de los Operadores de Calderas.
24. Permiso de Funcionamiento de los Establecimientos.
25. Autorización de los elevadores.
26. Tarjetas de Salud a los Trabajadores.
27. Inscripción de Envasamiento y Existencia de Bebidas Alcohólicas Almacenajes (Oficina Federal de Hacienda).
28. Visto bueno de Obras Públicas.
29. Visto Bueno del Departamento de Bomberos.
30. Derecho de Aparatos Electrónicos a Base de Monedas.

NOTA: Los que no tienen a un costado la Secretaría, le corresponde a la Delegación o Municipio.

Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS).

Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP).

Tesorería del Departamento del Distrito Federal (TDDF).

Secretaría de Desarrollo Social y Ecología (SEDUE):

Secretaría de Comercio y Fomento Industrial (SECOFI).

Cuotas Sindicales

- a) Cuotas de retención a los trabajadores.
- b) Pagar cuota por concepto de música que se usa en el establecimiento.
- c) Cuotas de la Asociación Nacional de Actores.

c) Disposiciones Fiscales.

1. Ley del Impuesto al Valor Agregado (IVA).

El artículo 1 señala que están obligados al pago del Impuesto al Valor Agregado establecido en esta Ley. las personas físicas y morales que en territorio nacional realicen los actos o actividades siguientes:

I. Enajenen bienes.

II. Presten Servicios Independientes.

III. Otorguen el uso o goce temporal de bienes.

IV Importen bienes o servicios.

La tasa general es del 15%, menos para productos de primera necesidad y farmacéuticos. Esta entra en vigor apartir del 1 de abril de 1995; antes de esta fecha se considerará al 10% para los mismos rubros y se calcula aplicando los valores que señala esta Ley.

En la hotelería aplicaremos para las fracciones del hospedaje, pues considerando un servicio independiente, y la venta de alimentos y bebidas que es una enajenación.

2. Ley del Impuesto al Activo (LIA).

Las personas físicas que realicen actividades empresariales y las personas morales residentes en México, están obligadas al pago del impuesto al activo, por el activo que tengan, cualquiera que sea su ubicación.

También están obligadas al pago de este impuesto las que otorguen el uso y goce temporal de bienes que se utilice en la actividad de otro contribuyente.

La base y tasa del impuesto el contribuyente la determinará

aplicando por el ejercicio fiscal el valor de su activo por la tasa del 2%.

La reducción del impuesto se hará en base a los pagos efectuados al Impuesto Sobre la Renta (ISR) de los pagos provisionales y el que se haya hecho del ejercicio. Esto es importante para la industria de la hotelería, pues cuentan con mucho activo fijo.

3. Ley del Impuesto Sobre la Renta (ISR).

Un hotel tiene la forma legal de una Sociedad Anónima queda comprendido dentro del Título II relativo a las Sociedades Mercantiles.

Como ya hemos mencionado, el hotel es operado a nombre de persona física quedará comprendido dentro del Título IV.

La tasa que se calculará el impuesto es del 34%, tanto de Sociedades Mercantiles, como a personas físicas con actividades empresariales que es la forma más común que adopta un hotel.

Obligaciones como causante:

- Realización de pagos provisionales a cuenta del impuesto anual en base a la tarifa 80, 80-A y 80-B, de acuerdo al artículo 12.
- Determinación del impuesto anual, (Por Ingresos Mercantiles, Retenciones de Sueldos y Salarios y Retenciones por la Prestación de un Servicio Independiente para personas físicas).
- Otras obligaciones señaladas en el artículo 58 son las siguientes:

I. Llevar registros contables.

II. expedir facturas.

III. Valuar inventarios.

IV. Controlar sus inventarios.

V. Control de sus inversiones en acciones.

VI. Llevar registro de utilidades.

VII. Formular Estados Financieros.

VIII. Presentar declaración del ejercicio.

- Como retenedor tendrá las siguientes obligaciones:

- i) Retener y enterar el ISR por ISPT de empleados y trabajadores.
- ii) Presentar la declaración anual por el concepto de sueldos y salarios y las retenciones a personas físicas por honorarios.

CAPITULO III

OPERACIONES PRINCIPALES PARA EL CONTROL ADMINISTRATIVO Y REGISTRO CONTABLE

A) Descripción de las principales actividades.

Cada entidad económica tiene funciones específicas que son las que determinan su tipo de clasificación. La industria hotelera es una entidad económica que es prestadora de servicios públicos, como toda entidad económica tiene su área básica y otras que se ramifican de estas dependiendo del tamaño del hotel son las áreas con las que contará un hotel, el presente trabajo se puede aplicar en todos los tipos de hoteles y las áreas básicas son:

CONTRALOR GENERAL.

Subcontador general.

Gerente de crédito y cobranza.

Auditor nocturno.

DIRECCION DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.

Subgerente de alimentos y bebidas.

Jefe de restaurante.

Jefe de bares.

Jefe de cocina.

Steawars.

DIRECCION DE HABITACIONES.

Departamento de reservaciones.

Departamento de recepción.

Departamento de ama de llaves.

Departamento de bell boys.

DIRECCION DE VENTAS.

Gerente de ventas.
Gerente de grupos y convenciones.
Gerente de relaciones públicas.
Dirección de recursos humanos.
Gerente de recursos humanos.

DIRECCION DE MANTENIMIENTO.

Gerente de mantenimiento.

DEPARTAMENTO DE MENORES.

Teléfono.
Lavandería y tintorería.
Tabaquería y tienda de regalos.
Florería.

Podemos suponer que estas siete son las áreas básicas de un hotel y generalmente las actividades que se realizan dentro de estas son las siguientes:

CONTRALOR GENERAL.

En este departamento se agrupan funciones contables, auditoría y la elaboración de los estados financieros. En cuanto a la contabilidad es algo complejo ya que su manejo se lleva a cabo las 24 horas del día ya que nunca se suspende el servicio al público. Las personas encargadas en el departamento de contabilidad registran, clasifican y resumen en términos monetarios todas las operaciones que se realizan en las áreas básicas restantes del hotel. La manera en que se realiza el trabajo es el siguiente:

- 1.- Recopilación de los datos de los documentos que son proporcionados por los departamentos del hotel.
- 2.- Clasificación de las cuentas o subcuentas (a través de un catálogo).
- 3.- Registro en los libros de contabilidad (diario y mayor).
- 4.- Resumen en reportes o estados financieros por áreas y globalmente.
- 5.- Interpretación tanto de los estados financieros como de reportes.
- 6.- Toma de decisiones.

Dentro del departamento de contraloría se encuentra una función que es exclusiva de un hotel "el auditor nocturno", este es el encargado de verificar y comprobar el movimiento diario de todas las cuentas que se llevan acabo de los clientes; se denomina auditor nocturno ya que su trabajo se lleva acabo al final del día regular después de las 12 p.m.

DIRECCION DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.

El departamento de alimentos y bebidas es un departamento que proporciona a la industria hotelera casi un 50% de las ganancias que dentro de un hotel se efectúan; este departamento es el encargado de las siguientes actividades: La planeación de sus compras para el abastecimiento de cocinas, restaurantes y bares. Dentro de este departamento se cuenta con políticas (de compra, cartera de proveedores, condiciones de pago, etc.). Es un departamento que considera el costo de los productos y maneja reportes de control que son proporcionados por contabilidad. Llamadas comandas.

Tiene a su cargo el almacén de todo tipo de productos que son necesarios para el abastecimiento de cada uno de los servicios que se encuentran dentro del departamento. El personal que se desenvuelve dentro de alimentos y bebidas esta capacitado para la preparación de cada uno de los platillos o de las bebidas que se incluyen en las cartas y tienen la responsabilidad siempre de la satisfacción de los clientes. El mantenimiento de la cristalería, loza, cubiertos y mesas esta a cargo de las gentes que atienden cada uno de los lugares en los cuales se presta el servicio de alimentos y bebidas.

El bar es uno de los servicios que tienen mas entradas dentro del ramo hotelero en un punto mas adelante veremos ampliamente las actividades y funciones que se realizan en él.

Hay una función de eventos especiales como son los banquetes o fiestas, alimentos y bebidas es el encargado del éxito de estos eventos ya que es una parte importante en el tipo de menú a elegir en el servicio que es proporcionado por su personal. La actualización de los menús es también un punto importante dentro del departamento.

DIRECCION DE HABITACIONES.

El trabajo de esta dirección principia con una labor denominada reservaciones, dentro de las reservaciones podemos encontrar funciones especificas que son manejadas con técnicas para el logro de un resultado satisfactorio, para el control de las habitaciones que hay dentro de un hotel. Una técnica para el manejo es el rack que es un indicador visible de todas las habitaciones existentes dentro del hotel, las que están ocupadas y también desocupadas. En el rack cada

habitación tiene una casilla y un número colocado en la parte superior izquierda. En un rack se maneja toda información acerca de la habitación. Al recibir una reservación se elabora una tirilla o papeleta en la cuál se anotan los siguientes datos:

- Fecha de llegada.
- Fecha de salida.
- Nombre del huésped.
- Tipo de habitación.
- Tarifa.
- Nombre de la persona que realizó la reservación.
- Quién pagará la cuenta.
- Fecha en la que se recibió la reservación y cuando se efectuó.

Cada hotel tiene sus colores distintivos al igual que sus claves; se clasifican así sus reservaciones. Hay documentos especiales para la realización de reservaciones que se denominan cartas tipo en donde se coloca cada uno de los datos antes mencionados o para realizar depósitos; su devolución ó cancelar reservaciones. En el momento en que se recibe una reservación se realizan los siguientes movimientos:

- 1.- Se llenan las hojas de reservación, ya sea que la reservación sea telefónica o personalmente.
- 2.- Se realiza la tirilla (llevando estadística si es o no por medio de representantes o agencias de viaje).
- 3.- Se registra en el libro de control de entradas y salidas; se anotan si tienen depósito o no depósito.
- 4.- Se llena el rack cronológico.

5.- Las papeletas iniciales van al archivo del día en que arribo el huésped para cualquier aclaración.

6.- Todas las reservaciones deberán tener un depósito para su garantía.

Cuando el departamento recibe una cancelación se procede a realizar lo siguiente:

1.- Se retira del rack la reservación y se procede hacer una forma de cancelación.

2.- Se borra del control de entradas y salidas.

3.- Se archiva la papeleta en el día en que se suponía llegaría el cliente.

4.- Cada hotel tiene sus políticas de cancelación por medio de las cuales se regresa o no el importe de las mismas.

Suele suceder que se tenga dentro de las reservaciones cambios de fecha en este caso se procede a:

1.- Quitar la tirilla del rack.

2.- Se realiza una carta tipo de cambio del día de llegada con copia.

3.- Se le engrapa a la tirilla original y se realiza una nueva con la fecha real de la llegada y salida.

4.- La tirilla original se archiva el día en que se suponía llegaría el huésped.

5.- Se coloca la nueva tirilla en el rack.

Un dato importante para el departamento de reservaciones es que se tenga un informe confiable de las habitaciones que han sido ya desocupadas o salidas anticipadas, etc. Las reservaciones tienen como resultados de su aparición de depósitos, reembolsos, descuentos,

extensiones de estancia, los depósitos de dinero o bauchers que el huésped o agencia de viajes entrega al hotel para garantizar su estancia, el hotel a cambio otorga un recibo que comprueba el monto o importe de dicho depósito una vez que se desocupa la habitación por el huésped, en caso de tener saldo a favor por el depósito realizado, el hotel reembolsa el saldo al huésped llenando previamente la forma diseñada para tal efecto.

Todo hotel tiene descuentos que proporciona a sus clientes vía agencia de viajes, así como a los empleados de la empresa ejecutivos, etc.

DIRECCION VENTAS

Dentro de una organización se necesita un departamento especializado en promover el producto o en este caso el servicio que proporciona para así poder vender lo que se ofrece. Las ventas dentro de la industria hotelera se van a realizar a través de llevar acabo una propaganda con el fin de allegarse de clientes a través de agencias de viajes, líneas aéreas, anuncios en los periódicos, concesiones en el extranjero y utilizando los medios masivos de comunicación, esto a través del departamento de ventas.

En los hoteles de 5 estrellas ofrecen los siguientes planes:

- Europeo.
- Americano.
- Mixto.

Plan Europeo.- Es el servicio que incluye solamente el hospedaje.

Plan americano.- Es el plan que incluye aparte del alojamiento, el desayuno y la comida.

Plan Mixto.- Combina los dos planes anteriores, es decir, incluye el alojamiento y el desayuno.

Estas son promociones que ayudan allegarse de recursos a través de la venta de servicios, las concesiones en el extranjero, manejos de grupos, etc.

DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS

El personal de la empresa es en un 50% el responsable del éxito o del fracaso del hotel, las relaciones humanas son básicas ya que el trato personal al cliente lo motiva a regresar o no al hotel donde esta alojando, pues, el lema de un hotel es dejar satisfecho al huésped, y esto en gran medida dependerá del buen servicio que le brinden.

DIRECCION DE MANTENIMIENTO

Dentro de este departamento se llevan a cabo todas las operaciones para la conservación del equipo y material necesario para proporcionar los servicios a los huéspedes, este se hace de dos maneras el preventivo y el correctivo.

El preventivo es el que se realiza constantemente, su control se lleva a cabo por tarjetas y durante temporada baja, los beneficios si se lleva un buen programa es que reduce los costos de mantenimiento.

El mantenimiento correctivo es el que se le da al equipo después de notar fallas en él, cada departamento deberá reportar al jefe de mantenimiento, cuando solicita la intervención de éste se llena una orden de trabajo, misma que el jefe de mantenimiento la turnará a uno de sus empleados.

Es muy importante que al terminar el trabajo se entregue a entera satisfacción de la persona que lo solicito el servicio y que esta firme de recibido el trabajo.

DEPARTAMENTO DE MENORES

Teléfonos.

Es la base de la comunicación del hotel, tanto interna como externa, su centro de operación es el conmutador que puede ser automático o manual (para este último se requiere de una operadora).su control se lleva mediante boletas para llamadas de larga distancia, hoja de recados y hojas de carga de larga distancia que la supervisora deberá checar que se le incluya al cliente.

Lavandería.

Esta área la compone el jefe de lavandería, planchadores, operadoras de mangle, marcadora, jefe de valets y valets, estos últimos son los encargados de recoger y enviar la ropa al huésped, la marcadora etiqueta la ropa y hace el conteó de las piezas para su entrada al departamento; operadoras del mangle son aquellas que se dedican al acomodo de la ropa, las formas que se utilizan dentro del departamento son las siguientes:

- Orden de servicio al huésped.
- Control de lavado y planchado.
- Reporte de valets.
- Reporte diario de cargos de lavandería y tintorería.

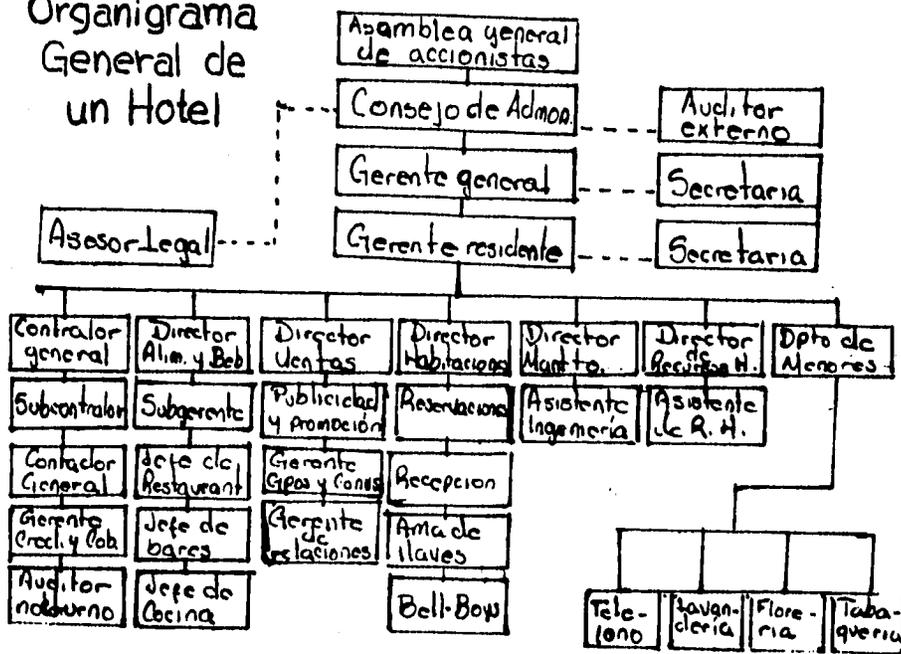
Este es el departamento encargado de mantener los blancos limpios dentro del hotel.

ORGANIGRAMA GENERAL

Muestra la representación gráfica de los elementos que forman la organización y de las funciones de cada uno de los puestos del hotel, además que es necesario para saber la jerarquización e importancia de los departamentos; enseguida mostraremos el organigrama de un hotel de cinco estrellas, el cual sería el siguiente:

Nota: las clasificaciones de los hoteles se toman por las estrellas que se les asignen siendo el mayor el de cinco estrellas.

Organigrama General de un Hotel



B) Ingresos por Hospedaje.

El alquiler de las habitaciones generalmente se inicia a través de la reservación, las cuales representan futuros huéspedes; la reservación, es el medio por el cual una persona o grupo de personas solicita alojamiento al hotel con anticipación.

Existen dos maneras principales de hacer las reservaciones en forma directa e indirecta.

En forma directa es cuando se hace personalmente, es decir, llamando por teléfono o mandando un fax.

En forma indirecta es cuando la reservación se hace a través de otra persona ya sea física o moral, es decir, por medio de una agencia de viajes o un representante de turismo.

Una vez que se determina si se acepta o se rechaza la reservación. Lo cuál se determina en base al número de habitaciones disponibles para la fecha solicitada, de lo contrario se deberá notificarse al solicitante. Si es aceptada la reservación se exige de 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. Y por otra parte el hotel esta obligado a no rentar la habitación en la fecha reservada. Una vez cubiertos los requisitos se procede a elaborarse una tirilla con los datos del futuro huésped, insertándole en el tablero destinado a las reservaciones, en el cuál debe clasificarse por fechas de llegada y en orden alfabético, estos tableros son indispensables para controlar las fechas de llegada, debiéndose turnarse oportunamente a la oficina de recepción

con los datos de los huéspedes que llegarán, para que los recepcionistas los conozcan los nombres y números de las personas que tienen una reservación en una fecha determinada.

El departamento de recepción es sumamente importante, ya que es el enlace con los huéspedes, pues, es el primero que entra en contacto con los huéspedes que llegan, además es el centro de información durante la permanencia de estos en el hotel y el último punto de contacto a la salida, por lo que la imagen que proyecta el personal de recepción es vital importancia para el buen prestigio del hotel.

Las funciones de recepción son:

- a) Procesar las reservaciones y todas las comunicaciones con las personas que buscan alojamiento en el hotel.
- b) Registrar a los huéspedes y asignarles habitaciones.
- c) Manejar todos los mensajes, la correspondencia y el fax para los huéspedes.
- d) Proporcionar arreglos financieros y de crédito.
- e) Brindar información sobre el hotel, la comunidad y cualquier atracción o evento interesante.

El recepcionista es el empleado encargado de documentar a los huéspedes en su llegada, a los cuales deberá preguntarseles si tienen reservaciones, en caso de que no la tengan deberán expedirse una tarjeta de registro. La cual es recomendable que este foliada con la misma numeración de su estado de cuenta. Para su mejor uso, de esta forma es necesario que abajo de las palabras en español esten descritas en el idioma ingles.

Con estas tarjetas de registro se obtiene una mejor descripción de los datos del huésped tales como: nombre, fecha de llegada, lugar de procedencia, ocupación, placas de automóvil, número de habitación que se le asigne y fecha en que dejará el hotel (forma#1), siendo este último dato importante, ya que permite al hotel saber cuando podrá disponer de esta habitación para un compromiso futuro, logrando así un mejor servicio por parte del departamento de reservaciones.

En caso de que el cliente no tenga reservación, se investigará si hay habitaciones disponibles y por cuantas noches, procediendo entonces a su registro.

Estas tarjetas una vez que el huésped abandone el hotel, serán archivadas alfabéticamente para cualquier aclaración futura además servirán como directorio para el departamento de relaciones públicas.

Una vez que el huésped quedo registrado, el siguiente paso para controlar su estancia en el hotel, es la apertura de un estado de cuenta, el cual a su vez hace las veces de factura (forma#2), este se turnará al cajero de recepción mediante el se controlan todos los servicios y consumos proporcionados al huésped durante su estancia, el modelo que se presenta ha sido diseñado para adaptarse el uso de máquinas de contabilidad de que se dispone la mayoría de los hoteles; estas máquinas registran a través de claves, los diferentes cargos que se explican al reverso del estado de cuenta.

HAB - Habitación

LD - Larga distancia

REST - Restaurante

FORMA No. 1

HOTEL "X" S.A. de C. V.		
TARJETA DE REGISTRO		No. _____
FECHA _____ HORA _____		
NOMBRE _____		
DIRECCION _____		
CIUDAD	ESTADO	CUARTO
PROFESION		TARIFA
NACIONALIDAD		No. PERD.
COCHE PLACAS No. _____		
DESCUPORE ESTA HABITACION A LOS _____ DIAS		
_____ FIRMA		

BAR - Bar

TILA - Lavandería y tintorería

MISC - Miscelánea

FFVO - Propinas

TRDR - Transpaso deudor

DEVO - Devoluciones

ANT - Anticipos

CXC - Cuentas por cobrar

AJST - Ajustes

TRCR - Transpasos créditos y anticipos.

El estado de cuenta deberá estar foliado 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.

Aunado a esta función deberá elaborarse una tirilla original y tres copias que indique su nombre, números de habitaciones asignadas, importe de la renta diaria, número de personas y clase de habitación; con la siguiente distribución:

1. Oficina de recepción = Tablero de ocupación (original).
- 2.- Conmutador telefónico (1a. copia).
- 3.- Departamento de ropería (2a. copia).
- 4.- Oficina de recepción (3a. copia).

El original de estas tirillas es enviado a la oficina de recepción donde es colocado en el tablero de ocupación. El objeto es saber cuantos son los cuartos ocupados y cuales estan vacantes, la tercera copia también es remitida al departamento de recepción- - -

colocandose en el tablero de información. La tirilla es enviada al conmutador telefónico. Que proporcionará a las operadoras los datos necesarios para atender las llamadas que se reciban o soliciten los huéspedes, la tirilla es enviada al departamento de ropería, la ama de llaves verificará que la habitación que va ocuparse este debidamente presentada y limpia.

Todas estas copias tendrán un orden alfabético para tener cualquier informe relativo a los huéspedes del hotel.

Será en la oficina de recepción donde se lleve el control de los movimientos de las cuentas de los huéspedes desde su llegada hasta el abandono del hotel, ya que esta oficina es centralizada toda la información de los departamentos productivos en relación a los ingresos originados por los huéspedes.

Como es sabido, los hoteles permanecen abiertos las 24 hrs. del día, siendo necesario por lo tanto, la presencia de personal que cubra los tres turnos. La oficina de recepción, tiene como principal función, el registro de los huéspedes y del movimiento de tableros para que se tenga la información y control de las habitaciones, el personal de noche tendrá a su cargo la comprobación de los tableros de ocupación y la verificación de los informes departamentales por el movimiento de los huéspedes, comprobando si todos los cargo y créditos fueron correctamente registrados, corrigiendo posibles errores y probando la exactitud de los saldos en las cuentas de los huéspedes.

La comprobación de los tableros se realiza de la siguiente forma. se efectúa un informe que mostrara cuantos cuartos estan disponibles al día conforme a las siguientes formulas.

Total de habitaciones - cuartos en reparación y cortesía = Número de habitaciones disponibles.

$$\frac{\text{Número de habitaciones rentadas}}{\text{Número de habitaciones disponibles}} = \text{Porcentaje de ocupación}$$

Este reporte servirá de base para verificar el importe total de rentas cargadas a los estados de cuenta de los huéspedes (forma # 3); enviandose el original a la gerencia y la copia se anexará al informe del auditor nocturno, este a su vez turnándolo al departamento de contabilidad, para su comprobación y registro.

Posteriormente los reportes formulados por el ama de llaves (forma # 4) serán comparados en la oficina de recepción; comprobando que los cuartos que reportan como ocupados, aparezcan en el informe de ocupación que se le envía a la gerencia.

Nota: Las habitaciones de cortesía son sin cargo.

C) Ingresos por Concepto de Alimentos y Bebidas.

El otro principal foco de ingresos de un hotel lo constituye el restaurante y el bar, esto se debe a lo extensivo de los servicios, es decir no se limitan a sus clientes, sino su funcionamiento es al público en general, por medio de banquetes, bodas y bailes y otros eventos.

En este departamento se operan principalmente dos secciones la de la cocina y la del comedor. En la primera sección se preparan los alimentos y el control de los costos de los mismos, mientras en el comedor el costo estará enfocado a la venta de alimentos y bebidas.

El control de los comestibles se realiza a través del almacén, el control del almacén se llevará acabo mediante el sistema de inventarios perpetuos, ya que nos permite determinar en cualquier momento el volumen y el valor de los inventarios. las salidas de almacén, al igual que una empresa comercial, se harán a través de requisiciones que serán autorizadas por el jefe de cocina; el almacenista deberá formular un reporte diariamente al departamento de contabilidad por las entradas y salidas acompañado de las formas respectivas.

Restaurante, el responsable de esta área es el capitán o maitre el cuál entre unas de sus tantas funciones esta la de vigilar la presentación adecuada de los alimentos que se sirven, la distribución adecuada del personal a sus ordenes, así como la buena presentación de los mismos.

Otra de las funciones del capitán es la de vigilar si atienden de inmediato las indicaciones de los clientes, así como si conocen a detalle los menús para hacer una sugerencia o aclaración a los clientes.

Para el control de los ingresos de restaurantes y bares se procede de la siguiente manera:

El capitán de meseros será el encargado de conducir a los huéspedes a su mesa y de tomar su orden empleando una forma que recibe el nombre de comanda (forma #5), o lo que es lo mismo forma de servicio, la comanda se extiende en original y tres copias la cual deberá contener lo siguiente:

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

La distribución de la comanda y sus copias es de la siguiente manera:

El original se le proporciona al jefe de cocina o chef para que proceda a ordenar la preparación de los alimentos.

La primera copia se le proporciona al cajero para que formule el cheque correspondiente de acuerdo con la lista de precios autorizados.

La segunda copia que será para el mesero, que le sirve como guía para lo que va a servir.

La tercera copia que servirá para que el checador que estará a la salida de la cocina verifique que los alimentos servidos correspondan a los anotados en las comandas.

En lo que se refiere al servicio del bar. Este será atendido por el jefe de bar, que contará con ayudantes y meseros. Las ordenes de servicio o comandas se elaborarán en las mismas condiciones que las del restaurante, con la única variante que se eliminan los checadores, esto es en virtud que las bebidas se preparan en la barra a la vista del cajero, quién vigilará que las cantidades sean adecuadas, controlando los costos y la calidad de las bebidas que se preparan.

Además en las comandas no se deberá aparecer el importe del consumo, puesto para esto se utilizan unas formas conocidas en la industria hotelera con el nombre de cheques (forma #6) las cuales estarán en poder del cajero, ya que este es la persona encargada de formularlos, anotando el importe de los alimentos servidos, en base a la lista de precios debidamente autorizados, estos cheques ampararán los consumos y deberán estar foliados y contener los siguiente datos:

- Fecha.
- Número de mesa.
- Número de mesero.
- Número de personas.
- Número de habitaciones.
- Detalle de los alimentos.
- Servicios y el importe a cobrar.

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

El departamento de contabilidad es el que controla y proporciona las comandas y los cheques al capitán de meseros y a los cajeros respectivamente, siendo estos los empleados responsables del uso de estas formas.

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

En este momento el cliente indicará que pagará de contado o bien expresará que se encuentra instalado en el hotel, para tal caso deberá de dar el número de cuarto y su nombre, para que sea identificado.

Inmediatamente las notas firmadas deberán enviarse a la oficina de recepción en original y copia para cerciorarse que tiene abierto su estado de cuenta. El control del restaurante y bar deberá estar coordinado con el departamento de recepción para comunicarles de las ventas a crédito y hacerle el cargo correspondiente en el estado de cuenta del huésped. El empleado de recepción devolverá la copia anotando la hora en que recibió y firmando para responsabilizarse por los importes a operar en las cuentas de los huéspedes recibidas durante su turno, en caso de lo contrario se le indica que no se le entregará el original por ser a crédito.

Al terminar su turno cada uno de los cajeros del restaurante hará un corte de caja, determinando el total de las ventas, elaborando un informe de ventas al día, que muestre en un orden progresivo el número de cheques expedidos, las comandas que dieron su origen a los mismos distribuyendo su importe en columnas ya sea con cargo a huéspedes, cuentas por cobrar (particulares, agencias de viajes, cortesías, contado e importe de propinas). Y finalmente sumando los totales de las columnas ver (forma#7).

El informe de venta de bebidas se elabora de la misma forma que el restaurante, con la única variante que se eliminan los alimentos.

Una vez que se haya elaborado y verificado el informe de las ventas del día, se obtendrá el dinero en efectivo, el cual será la suma de la columna de contado y deberá ser enviado a la caja general; utilizando un sobre de liquidación de cajeros, tanto del restaurante como del bar se deberán depositar en el buzón, del cuál tendrán únicamente llave el cajero general y el contador del hotel.

Finalmente serán entregados en la oficina de recepción el informe de las ventas y la documentación anexa (Cheques y comandas) las cuales serán revisadas posteriormente por el auditor nocturno; todo lo antes mencionado nos permite saber diariamente cual es la situación del hotel con otra de sus principales operaciones, los ingresos por concepto de alimentos y bebidas.

D) Ingresos por concepto de servicios.

Se considerarán de tipo secundario y básicamente son:

- a) Servicio telefónico.
- b) Servicio de lavandería y tintorería.
- c) Servicio de Room Service.

Servicio telefónico.

- Establecer llamadas de larga distancia.
- Despertar a los huéspedes cuando lo soliciten.
- Recibir llamadas telefónicas del exterior, tanto de los huéspedes como el personal del hotel.
- En caso de no localizar a la persona interesada, deberán llenar una forma especial de recados.

- Proporcionar información a los huéspedes sobre los servicios del hotel, así como de las compras que pueden realizar dentro del mismo.
- Proporcionar información a los huéspedes de las excursiones que se organicen y de los sitios de recreo.

Las operadoras deberán registrar las llamadas y pasar el cargo correspondiente a la caja de recepción.

Por lo que se refiere a las llamadas internas se acostumbra cargar a los huéspedes un importe determinado por cada llamada que efectuen.

El control de estas llamadas se llevará a cabo en el conmutador, el cual se anotará una marca en el reglón de la habitación correspondiente, cada vez que se solicite línea. Al finalizar su turno obtendrá el total de llamadas por cada habitación y finalmente se hará el cargo a la cuenta del huésped en la recepción.

Para el servicio de larga distancia será necesario un control más estricto y exacto para cada una de las llamadas. Ya que de este servicio, es donde el hotel obtiene su utilidad total del servicio telefónico.

El control de estas llamadas se llevará a cabo al solicitar una llamada de larga distancia. El cual se elaborará un volante (forma # 8). Se podrán todos los datos del huésped al terminar la llamada de larga distancia.

La operadora solicitará a la compañía de Teléfonos de México el tiempo y el costo de la llamada para anotar el cargo del huésped sobre el porcentaje que le corresponde.

FORMA No. 8

HOTEL "X" S.A. de C.V.
REPORT DE CAJEROS

FECHA	
CAJERO	
RESTAURANT "Z"	
TURNO	
VENTAS EFECTIVO	
MENOS EFEC. PAGADO POR CTA. HUESPEDS	
INGRESOS NETOS	
FALT. ROJO SOBRE NEGRO	
NETO A DEPOSITAR	
CONTENIDO DEL SOBRE	
MONEDA NACIONAL BILLETES DE	
10000	
5000	
1000	
500	
100	
FRACCIONARIA	
SUBTOTAL	
CHEQUE M.N.	
RECIBOS PROPIAS DE MIEMBROS	
VALES	
CHEQUES DLS.	
CHEQUE DE VIAJERO	
BILLETES DLS.	
TOTAL ADJUNTO	
NETO A DEPOSITAR	
INFERENCIA POR REEMBOLSAR	
OBSERVACIONES:	

Las formas deberán estar foliadas y tener el original y copia . La copia será devuelta a la operadora debidamente firmada por el empleado que tomó la llamada al final. Se realizará un reporte de llamadas de larga distancia (forma #9) con el fin de controlar los importes que son a favor de la compañía de teléfonos y el ingreso correspondiente al hotel, el cual será depositado en recepción (forma # 10).

Servicio de Lavandería y Tintorería.

El registro de los ingresos por este servicio, se efectúa proporcionando al huésped una forma que contiene en forma de lista la ropa que comunmente se usa, en estas formas se anotará el número de prendas que se entrega, dependiendo del servicio que se desea, además deberán estar foliadas y se formularán en original y copia (forma # 11).

Una vez que se haya realizado el servicio se devolverá la ropa al huésped anexándole una copia de la forma que solicitó el servicio junto con el importe correspondiente, firmando el cliente de conformidad el original, que servirá de base para formular el cargo a la cuenta del huésped (forma # 12). Este se elaborará en original y copia, turnando el original a la oficina de recepción y la copia al informe departamental (forma # 13).

Servicio de Room Service.

Este servicio consiste en proporcionar a los huéspedes en su habitación, servicios de restaurante y bar.

Este servicio empieza cuando el huésped ordena vía telefónica; y finaliza cuando este firma de conformidad el cheque, que el mesero devolverá a la caja del restaurante o del bar. Una vez que tiene el cajero en su poder el cheque lo canalizará de inmediato a la oficina de recepción para registrar el cargo en el estado de cuenta del huésped.

NOTA: Se recomienda que los cheques de este servicio sean de diferente color al del restaurante y del bar, para que se reconozca el Room Service.

FORMA No. 9

HOTEL "X" S.A. de C.V.					
TELEFONOS LARGA DISTANCIA					
PERSONA HUESPEDE				VOLANTE DE CARGO No.	
NOMBRE					
FECHA	SIMB.	CUARTO	IMPORTE		
PERSONA LLAMADA			TIEMPO		IMPORTE
NOMBRE			HORA	AM	PM
CIUDAD			TERMINA		
ESTADO			PRINCIPIA		
TEL No.			MINUTOS	TOTAL	
FIRMADO POR: _____					

HOTEL "X" S.A. de C.V.					
LISTA DE TINTORERIA Y LAVANDERIA No.					
NOMBRE:		CUARTO:			
FECHA		IMPORTE			
No. CT.	No. CTA	CABALLEROS	PRECIO UNIDAD	IMPORTE	
		CALCETINES			
		CAMISAS			
		CAMISAS ETIQUETA			
		CAMISOLA			
		CAMISITAS			
		CALZONCILLOS			
		GUAYABERAS			
		PIYAMA			
		PANUELOS			
		PANTALONES			
		TRAJE LIMPIO PLAS.			
		DAMAS			
		PANTALETAS			
		BRASIERES			
		BLUSAS			
		BLUSAS DESEDA			
		CAMISAS DE BOMBIE			
		SWOATER			
		VESTIDOS DE ALGODON			

FORMA No. 13

HOTEL "X" S.A. de C.V.				
TINTORERIA LAVANDERIA				
NOMBRE		VOLANTE		No.
FECHA	SIMB	CUENTA	IMPORTE	
CONCEPTO			IMPORTE	
PLANCHADO		LISTA No.		
LAVADO EN SECO		LISTA No.		
TOTAL				
FIRMADO POR:				

E) Auditor Nocturno.

El auditor nocturno es la persona encargada de verificar y comprobar el movimiento diario de las cuentas de los huéspedes.

Recibe este nombre en virtud de su trabajo ya que lo realiza después de la media noche, el objetivo de sus funciones es controlar las operaciones realizadas por los cajeros en las diferentes áreas productivas mediante la verificación de los informes departamentales contra lo registrado en las cuentas de clientes que se encuentran en el hotel, las cuales se manejan en la oficina de recepción, pues es el centro de la información durante la estancia del cliente.

Además comprueba la exactitud de los saldos, pues, corrige errores que se hayan cometido en las cuentas de los huéspedes. Reportando además las desviaciones existentes de los procedimientos establecidos. Asimismo proporciona al departamento de contabilidad la información y documentación correspondiente.

Las actividades del auditor nocturno serán las siguientes:

- a) Revisión de cajas de recepción.
- b) Revisión de cajas de alimentos y bebidas.
- c) Revisión de departamentos varios.
- d) Verificación de cargos de renta y planes.
- e) Verificación de saldos de huéspedes.

Al concluir su trabajo verificará que las máquinas departamentales y de recepción hayan quedado sin saldo acumulado, además cambiará el rollo de auditoría. Por último fijará la fecha de la máquina registradora del día siguiente.

CAPITULO IV

Sistemas Electrónicos Auxiliares.

Hoy en día es una herramienta muy útil el uso de la computación, pues nos permite maximizar el trabajo, que se efectúe veraz, oportuno y confiable. Esto lo decimos porque reduce el tiempo y aumenta la calidad del trabajo.

En la hotelería es muy usada la computación, porque tiene una gran cantidad de información, además de que necesita tener al día la información, pues no se sabe cuando se va a ir el huésped. Para esto cabe recordar que el centro de la información es la oficina de recepción. Que es donde va estar ubicado el cerebro de ahí se va a canalizar la información a los distintos departamentos del hotel por medio de una red que va estar instalada.

Las únicas personas que van a tener acceso a toda la información es el cajero general, el auditor nocturno , el contador del hotel y los socios del hotel. Las demás personas solo lo tendrán en su área de trabajo, esto se hace con el fin de que no haya fugas de información.

Continuando con la computación hay programas muy novedosos que realizan en gran parte el trabajo. Como ejemplo tenemos los programas de contabilidad que al capturar las pólizas de ingresos, cheque y diario sacan los Estados Financieros.

También hay otros programas auxiliares dentro de contabilidad que sacan las conciliaciones bancarias y la nómina de una empresa. Además de que pueden estar conjuntados en uno soló como son los programas de la compañía ASPEL que por medio de interfases, podemos

entrar al programa deseado y nos facilita aun más el trabajo, pues no hay la necesidad de salirnos de un programa a otro.

Hay otros programas que hacen la labor de redactar algún texto, carta, documento, etc., y otros que utilizamos para hacer cálculos . Esto lo podemos tener conjuntado en uno sólo como es el WINDOWS que es la última novedad.

Otra modalidad es el usar un banco de información para poder estar al día con lo sucedido en el transcurso del día, como ejemplo esta en el banco BANAMEX que podemos usar el banco de información para saber el saldo de un cuentahabiente por medio de un modem, esa es la importancia del uso de la computación.

CAPITULO V

Catálogo de Cuentas.

El catálogo de cuentas es una lista de cuentas y subcuentas arregladas sistemáticamente, que contienen un número asignado a cada una para facilitar su localización y uso.

Definición de las demás cuentas de balance.

Las cuentas de activo representan el conjunto de bienes y derechos que posee la empresa o que tenga derecho a percibir, de acuerdo a su disponibilidad deberán ordenarse en circulante fijo y diferido.

Capital es la denominación general de las cuentas que representan el conjunto de bienes, derechos y obligaciones de los propietarios y accionistas.

Las cuentas de resultados son aquellas que determinan entre sí la utilidad o pérdida generada por el hotel en un periodo de operaciones y pueden ser las siguientes:

- Acreedoras, como las que responden a los ingresos por los distintos bienes y servicios ofrecidos por interes y otras actividades financieras, por ganancias en moneda extranjera etc.
- Deudoras como las que representan disminuciones a los ingresos por concepto de descuentos otorgados, por gastos o perdidas por actividades financieras, por pérdidas en cambio de moneda extranjera y en general por todo concepto de gastos y costos.

El catálogo de cuentas debe contener el nombre del hotel, expresión de catálogo de cuentas, número de subcuenta, nombre y título a cuentas y subcuentas.

CUENTAS DE BALANCE.

ACTIVO.

100 CIRCULANTE

101 FONDO FIJO DE CAJA

102 BANCOS

103 INVERSIONES BANCARIAS

104 CUENTAS POR COBRAR.

HUESPEDES

105 PARTICULARES

106 AGENCIAS

107 TARJETAS DE CREDITO

108 CHEQUES DEVUELTOS

109 CONCESIONARIOS

110 RESERVA DE CUENTAS INCOBRABLES

111 FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS

112 DOCUMENTOS POR COBRAR

DEUDORES DIVERSOS

113 IVA POR COBRAR

114 DEUDORES DIVERSOS

115 ANTICIFO A PROVEEDORES

116 DEPOSITOS EN GARANTIA

ALMACENES

117 ALIMENTOS

118 BEBIDAS

119 ACTIVOS EN OPERACION

120 PAPELERIA Y SUMINISTROS

121 MANTENIMIENTO

FIJO

150 TERRENOS

151 EDIFICIOS

152 RESERVA DE DEPRECIACION EDIFICIOS

MOBILIARIO Y EQUIPO

153 RESERVA DE DEPRECIACION

154 EQUIPO DE TRANSPORTE

155 RESERVA DE DEDUCCION DE EQUIPO DE TRANSPORTE

DIFERIDO

200 GASTOS PAGADOS POR ANICIPIO

201 GASTOS DE INSTALACION

202 RVA. AMORT. GASTOS DE INSTALACION

203 GASTOS DE ORGANIZACION

204 RVA. AMORT. GASTOS DE ORGANIZACION

PASIVO

CIRCULANTE

301 PROVEEDORES

302 DOCUMENTOS POR PAGAR

303 ACREEDORES DIVERSOS
304 DEPOSITO DE RESERVACIONES
305 I.S.P.T.
306 IVA POR PAGAR
307 CREDITOS RETENIDOS DE INFONAVIT
308 ISR
309 CUOTAS SINDICALES
310 SUELDOS Y SALARIOS POR PAGAR
311 INTERESES POR PAGAR
312 INTERCAMBIOS POR PAGAR
RESERVAS
320 LUZ
321 AGUA
322 TELEFONO
323 I.M.S.S.
324 5% INFONAVIT
325 VACACIONES
326 AGUINALDO
327 INDEMNIZACIONES
328 PRIMAS DE ANTIGUEDAD
329 IMPUESTO FREDIAL
330 2% SOBRE NOMINAS
FIJO
350 PRESTAMOS POR PAGAR A LARGO PLAZO.
351 DOCUMENTOS POR PAGAR A LARGO PLAZO

CAPITAL

400 CAPITAL SOCIAL

401 RESERVA LEGAL

402 RESERVA DE REINVERSION

403 RESULTADO DEL EJERCICIO

404 RESULTADO DE EJERCICIOS ANTERIORES

CUENTAS DE RESULTADOS INGRESOS

500 INGRESOS POR CUARTOS

501 INGRESO POR ALIMENTOS

502 INGRESO POR BEBIDAS

503 INGRESO POR TELEFONO

504 INGRESO POR LAVANDERIA Y TINTORERIA

505 INGRESO POR ALBERCAS

506 INGRESO POR CANCHAS DE TENIS

507 RENTAS DE CONCESIONARIOS

508 OTROS INGRESOS

509 UTILIDADES EN CAMBIOS

AJUSTES Y DESCUENTOS

511 CUARTOS

512 ALIMENTOS

513 BEBIDAS

514 TELEFONOS

515 LAVANDERIA Y TINTORERIA

516 ALBERCAS

517 CANCHAS DE TENIS

518 RENTAS
519 OTROS INGRESOS
COSTOS
520 COSTOS DE ALIMENTOS
521 COSTOS DE BEBIDAS
522 COSTOS DE TELEFONOS
523 COSTOS DE LAVANDERIA Y TINTORERIA
NOMINAS
530 DIVISION DE CUARTOS
531 AMA DE LLAVES
532 AREAS PUBLICAS
533 RESERVACIONES
534 RECEPCION
535 BELL BOYS
540 ALIMENTOS Y BEBIDAS
541 COCINAS
542 RESTAURANTES
543 CONVENCIONES
544 GERENTE DE ALIMENTOS
545 BARES
560 TELEFONOS
570 LAVANDERIA
600 ALBERCAS
601 CANCHA DE TENIS
602 ADMINISTRACION GENERAL

610 VENTAS
620 REPARACION Y MANTENIMIENTO
GASTOS DE OPERACION
700 DIVISION DE CUARTOS
701 AMA DE LLAVES
702 AREAS PUBLICAS
703 RESERVACIONES
704 RECEPCION
705 BELL BOYS
710 ALIMENTOS Y BEBIDAS
711 COCINAS
712 RESTAURANTES
715 CONVENCIONES
716 GERENCIA DE ALIMENTOS
717 BARES
720 TELEFONOS
730 LAVANDERIA
740 ALBERCAS
750 CANCHAS DE TENIS
760 ADMINISTRACION GENERAL
770 VENTAS
780 REPARACION Y MANTENIMIENTO

LAS SUBCUENTAS DE NOMINAS PARA TODOS LOS CENTROS DE RESPONSABILIDAD

SON:

01 SUELDOS

02 HORAS EXTRAS

03 PRIMAS DOMINICALES

04 DIAS FESTIVOS

05 VACACIONES

06 AGUINALDO

07 SEGURO SOCIAL

08 5% INFONAVIT

09 2% SOBRE NOMINAS

10 PRIMA DE ANTIGUEDAD

LAS SUBCUENTAS DE GASTOS DE CENTROS DE RESPONSABILIDAD SON

B00 DIVISION CUARTOS

01 BLANCOS

02 CRISTALERIA

03 UNIFORMES

04 SUMINISTROS DE LIMPIEZA

05 SUMINISTROS DE HUESPEDES

06 PAPELERIA

07 LAVADO DE BLANCOS

08 LAVADO DE UNIFORMES

09 TELEFONOS

10 CORREOS

11 FAX

12 LICENCIAS

13 GASTOS DE VIAJE

910 ALIMENTOS Y BEBIDAS

01 BLANCOS

- 02 LOZA
- 03 CRISTALERIA
- 04 PLATA
- 05 UTENCILIOS DE COCINA
- 06 UNIFORMES
- 07 LAVADO DE BLANCOS
- 08 LAVADO DE UNIFORMES
- 09 SUMINISTROS DE COCINA
- 10 SUMINISTROS DE SERVICIO
- 11 SUMINISTRO DE BARES
- 12 GAS
- 13 HIELO
- 14 FLETES
- 15 BOTANA BARES
- 16 SUMINISTROS DE LIMPIEZA
- 17 PAPELERIA
- 18 TELEFONOS
- 19 CORREOS
- 20 DECORACION
- 21 MENUS
- 22 MUSICA Y VARIEDAD
- 23 LICENCIAS
- 24 CUOTAS DE SINDICATOS DE MUSICOS Y ACTORES
- 25 GASTOS DE VIAJE

TELEFONO

01 UNIFORMES

02 LAVADO DE UNIFORMES

03 PAPELERIA

LAVANDERIA Y TINTORERIA

01 UNIFORMES

02 SUMINISTROS DE LAVANDERIA

03 PAPELERIA

04 CREDITO POR LAVADO DE BLANCOS

05 CREDITO DE LAVADO DE UNIFORMES

06 CREDITO POR SERVICIOS A HUESPEDES

740 ALBERCAS

01 UNIFORMES

02 TOALLAS

03 LAVADO DE TOALLAS

04 LAVADO DE UNIFORMES

05 PAPELERIA

06 PRODUCTOS QUIMICOS

750 CANCHAS DE TENIS

01 UNIFORMES

02 LAVADO DE UNIFORMES

03 PAPELERIA

04 REPARACION Y MANTENIMIENTO DE CANCHAS

05 LICENCIAS

760 ADMINISTRACION GENERAL
01 UNIFORMES
02 LAVADO DE UNIFORMES
03 PAPELERIA
04 GASTOS DE VIAJE
05 TELEFONOS
06 CORREOS
07 PERIODICOS
08 FLETES
09 GASTOS DE RELACIONES PUBLICAS
10 CUOTAS Y SUSCRIPCIONES
11 AYUDAS AL SINDICATO
12 FIESTAS A EMPLEADOS
13 ATENCIONES Y CORTESIAS
14 DONATIVOS
15 HONORARIOS AUDITORIA
16 HONORARIOS POR ASUNTOS LEGALES
17 CUENTAS MALAS
18 CARGOS BANCARIOS
19 COMISIONES POR TARJETAS DE CREDITO
20 SEGUROS EN GENERAL
970 VENTAS
01 UNIFORMES
02 PAPELERIA
03 TELEFONOS

04 CORREOS
05 LAVADO DE UNIFORMES
06 COMISIONES A AGENCIA DE VIAJES NACIONALES
07 COMISIONES A AGENCIAS DE VIAJES EXTRAJERAS
08 CORTESIAS
09 PUBLICIDAD LOCAL
10 PUBLICIDAD NACIONAL
11 PUBLICIDAD EXTRANJERA
780 REPARACION Y MANTENIMIENTO
01 UNIFORMES
02 LAVADO DE UNIFORMES
03 HERRAMIENTAS
04 SUMINISTROS DE LIMPIEZA
05 PAPELERIA
06 TELEFONOS
07 CORREOS
08 COMBUSTIBLES
09 FUMIGACION
10 FOCOS
11 ENERGIA ELECTRICA
12 AGUA
13 PINTURA EDIFICIO
14 MANTENIMIENTO JARDINERIA
15 R Y M DE EDIFICIOS
16 R Y M DE ELEVADORES

17 R Y M DE AIRE ACONDICIONADO
18 R Y M DE PLOMERIA
19 R Y M DE PLANTA DE ENERGIA ELECTRICA
20 R Y M MOBILIARIO Y EQUIPO
21 R Y M EQUIPO DE LAVANDERIA
22 R Y M EQUIPO CONTRA INCENDIO
23 R Y M DE ALBERCAS
24 R Y M DE CONCESIONES
25 R Y M EQUIPO DE TRANSPORTE
26 R Y M CALDERAS
800 GASTOS FIJOS
01 IMPUESTO PREDIAL
02 DEPREC. ACUM. DE EDIFICIOS
03 DEPREC. ACUM. MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA
04 DEPREC. ACUM. EQUIPO DE TRANSPORTE
05 AMORT. GASTOS DE INSTALACION
06 AMORT. GASTOS DE ORGANIZACION
07 DERECHOS DE ZONA FEDERAL.
5.3 CUENTAS ESPECIALES

Dentro de la industria hotelera tenemos cuentas especiales que son manejadas dentro de la contabilidad del hotel que a continuación se mencionan:

104 HUESPEDES.

Esta cuenta, muestra los saldos por cobrar a huéspedes derivados de todos los servicios que proporciona el hotel y se acreedita por los cobros efectuados al salir el huésped, por ajustes y descuentos otorgados, su saldo siempre será deudor y se integra con los saldos que muestran los folios en cajas de recepción.

105 PARTICULARES.

Se integra por las cuentas de huéspedes que salieron firmando por tener crédito con el hotel. El hotel se acreedita por el pago de la misma.

106 AGENCIAS.

Se integra por las cuentas que se pagan por cupón de agencias, se acreedita por sus pagos recibidos o por su cancelación.

107 TARJETAS DE CREDITO.

Se integra por las cuentas de los huéspedes que pagan por tarjetas de crédito, se utiliza una subcuenta por cada tarjeta de crédito y se abona al hacer el depósito en el banco correspondiente o por su cancelación.

119 ALMACEN DE ACTIVOS EN OPERACION.

En este almacén se guarda todo lo relacionado a la loza, cristalería, plata, blancos y utensilios de cocina de los cuales cada área de servicio mantiene un stock para el uso diario que debe ser suficiente para todos los eventos que hayan de realizarse en el hotel

. Se carga a una cuenta de resultados específicos por tipo de activo de acuerdo al área que corresponde.

120 ALMACEN DE PAPELERIA.

En este departamento se guarda todo tipo de papelería impresa, folletería y todo lo relacionado al servicio de huéspedes como pueden ser las servilletas de papel, papel de baño, artículos e limpieza, se carga a resultados en el área correspondiente de acuerdo a la requisición de salida del almacén.

500 INGRESOS POR CUARTO.

Muestra los ingresos por la renta de los cuartos y la de los salones, esto se puede subdividir en individuales, grupos o paquetes, de acuerdo al ingreso de los huéspedes.

501 INGRESO POR ALIMENTOS.

Muestra los ingresos por alimentos de acuerdo al área en donde se proporcionó el servicio, en la mayoría de los hoteles hay planes que traen incluidos alimentos.

502. INGRESOS POR BEBIDAS.

Muestran los ingresos por bebidas de acuerdo al área donde se proporcionó el servicio.

Estas son algunas de las cuentas más importantes.

CAPITULO VI

Estados Financieros.

Es de gran importancia contar con la información financiera veraz y oportuna, pues un mundo tan competitivo cada vez se necesita mayor eficiencia en el manejo de la información, para poder llevar a cabo este objetivo es necesario llevar un buen control interno, para en un momento dado poder tomar decisiones de la situación financiera de la entidad.

Los Estados Financieros son los documentos que contienen la información de la Situación Financiera en un período determinado, la cual es expresa en forma cuantitativa, oportuna, confiable y accesible que le ayude a fortalecer su juicio o decisión sobre algún asunto.

También sirve a los encargados de manejar la información financiera para poder hacer el análisis de ocupación del hotel, que es el principal rubro de la hotelería, ver que servicio no esta redituando lo suficiente, así como un análisis de las cuentas por cobrar y los recursos que tenemos en bancos.

El reporte diario de los costos de alimentos y bebidas que nos presentan la información al costo diario, ya sea en el bar o en el restaurante, además del número de cubiertos servidos y precio promedio por cubierto.

El departamento de contabilidad presenta mensualmente los Estados tradicionales que son:

1. Estado de Resultados General o Consolidado.
2. Estado de Resultados Departamentales.

Los Estados de Resultados Departamentales que se presentan son los siguientes:

1. Estado de Resultados de Habitaciones.
2. Estado de Resultados de Alimentos y Bebidas.
3. Estado de Resultados de Teléfonos.
4. Estado de Resultados de Lavandería y Tintorería.
5. Estado de Resultados de Otros Ingresos.
6. Estado de Resultados de Administración y Generales.
7. Estado de Resultados de Reparación y Mantenimiento.
8. Estado de Resultados de Ventas.
9. Estado de Resultados de Gastos Fijos.

CAPITULO VII

Problemas Específicos de la Hotelería en México.

En México actualmente la hotelería tiene graves dificultades; de las cuales mencionaré las que a mi juicio son mas importantes; por ejemplo, el uso de zonas federales, en especial las playas, el pago de derechos se a elevado, en algunos casos, hasta el 7000%.

En materia administrativa, con frecuencia se tropieza con la lenta y engorrosa tramitación de numerosos permisos y licencias de carácter municipal y estatal cuya complejidad responde aun criterio burocrático anacrónico que obstaculiza cuando se quiere trabajar. Ya sea para abrir un nuevo turno, ampliar el horario, construir y cuando se quiere incursionar invirtiendo en un nuevo proyecto.

En el abasto hotelero hay dos grandes baches; el insumo de energía eléctrica y el de productos del campo, así como la importación de equipos que no se fabrican en México.

En el primero de los casos, los hoteles estan empeñados en racionalizar el consumo eléctrico mediante campañas permanentes dirigidas a empleados y huéspedes.

Se pretende que la hotelería se clasifique entre las actividades prioritarias en materia de tarifas eléctricas y se le conceda un tratamiento preferente.

Respecto a la adquisición de productos del campo, se desean facilidades para establecer Uniones de Crédito y Uniones de Compra, con ello mediante la creación de centros de abasto, que reducirán la distancia entre productores y consumidores que beneficiaría ambos sectores al eliminar el incremento de costos derivados de los intermediarios.

Un problema que se puede considerar como la mas grave de todos es la falta de personal capacitado, se deben elevar estandares de servicio y en general de todo el personal y disponer de gerentes bilingues y con capacidad para la toma de decisiones durante las veinticuatro horas del día.

En la actualidad debido a la situación económica del país el turismo nacional a disminuido notablemente, por ello las compañías hoteleras, así como las líneas aéreas y de transporte terrestre nacionales han elaborado conjuntamente diversos paquetes que incluyen transportación y alojamientos con descuentos que oscilan entre el 30 y 50 porciento del precio normal de los servicios.

Asímismo se coordinan acciones con los organismos, CREA, FIDETO y de TURISSTE para difundir, comercializar y operar paquetes con descuentos semejantes entre jovenes, obreros y trabajadores al servicio del Estado.

B) Perspectivas de la Hotelería en México.

El crecimiento hotelero en México ha sido sostenido y firme durante los últimos 20 años. En 1963, el número de cuartos registrados fué de 92,650; diez años más tarde en 1973 fue de 166,107. Y en 1983 la cifra se elevó a 257,221, es decir en dos décadas se a elevado un 250%. Y aun mas en esta última década con los nuevos destinos abiertos al turismo extranjero, así como de eventos internacionales que promocionan mas algun estado de la República.

Hasta los años cincuenta, la oferta de la demanda turística nacional se encontraba en la cuenca de México-Cuernavaca-Acapulco y el Puerto de Veracruz., el resto del país se mantenía ajena a los beneficios del turismo, desde entonces, la oferta hotelera se a desconcentrado para brindar equipamiento adecuado a numerosos destinos turísticos como: Ixtapa Zihuatanejo, Manzanillo, Mazatlán, Puerto Vallarta, Guaymas, San José el Cabo, Cabo San Lucas, La Paz, Puerto Angel, Huatulco, Cancun, Isla Mujeres y otros más.

Sin embargo, el impacto inflacionario en el costo de los créditos y la elevación extraordinaria de los costos de construcción han frenado el ritmo de desarrollo hotelero en forma significativa. Actualmente la hotelería requiere de formulas y estrategias crediticias que le permitan reaudar e incrementar ese ritmo.

La hotelería es la promotora de toda actividad turística en su conjunto, para alcanzar rango de destino turístico. Cualquier punto geografico demanda el imprescindible servicio hotelero.

ANEXO
EJEMPLO DEL CASO PRACTICO

OPERACIONES:

EL HOTEL PARAISO REALIZO AL 31 DE ENERO DE 1994 LAS SIGUIENTES OPERACIONES:

DIA 1 LOS INGRESOS POR CONCEPTO DE HOSPEDAJE FUERON POR:

60 HABITACIONES DOBLES.

22 HABITACIONES SENCILLAS.

3 SUITES

DE LAS CUALES 20 HABITACIONES DOBLES Y 2 SUITES FUERON LIQUIDADAS CON TARJETAS DE CREDITO, LAS DEMAS CON DIVERSOS CHEQUES Y EFECTIVO.

DIA 2 SE DEPOSITAN EN EL BANCO: EL EFECTIVO, LOS CHEQUES RECIBIDOS Y LOS PAGARES DE TARJETAS DE CREDITO. EL BANCO COBRA EL 6% DE LA COMISION SOBRE EL IMPORTE PAGADO POR EL HUESPED EXCEPTO EL IVA.

DIA 3 EL SR. ALBERTO AVENDAÑO HIZO UNA RESERVACION POR LA HABITACION No.525 PARA LOS DIAS 25 AL 28 DE FEBRERO, DEJANDO UN CHEQUE POR N° 150.00 COMO DEPOSITO DE UNA NOCHE; LA CUAL ES CANCELADA DIEZ DIAS DESPUES POR EL MISMO SE LE GIRA UN CHEQUE POR EL IMPORTE DESCONTANDOLE EL 15% POR CONCEPTO DE GASTOS.

DIA 4 LA AGENCIA DE VIAJES EL SOL, S.A. HACE RESERVACIONES POR 25 HABITACIONES SENCILLAS QUE SE OCUPARAN DURANTE EL MES DE MARZO DE UNA DELEGACION DE DEPORTISTAS, ENVIANDO UN CHEQUE DEL 30% DEL IMPORTE DE LAS MISMAS, EN UN DEPOSITO COMO RESPALDO DE DICHA OPERACION.

DIA 5 LOS INGRESOS POR CONCEPTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DURANTE EL MES FUERON:

	ALIMENTOS MAS IVA	BEBIDAS MAS IVA INCLUIDO	DERECHOS DE MESA
RESTAURANTE	2,527.00	1925.00	
BAR		2,350.00	450.00
DISCOTHEQUE		1,960.00	280.00
BANQUETES	4,750.00	2,200.00	
SERVICIOS A			
CUARTOS	1,500.00	675.00	

DIA 6 LOS INGRESOS POR CONCEPTO DE LLAMADAS DE LARGA DISTANCIA EN EL MES FUERON:

HABITACIONES	COSTO	CARGO POR SERVICIO	TOTAL
15	1,748.57	699.43	2,447.80

DIA 7 LOS INGRESOS POR CONCEPTO DE LAVANDERIA Y TINTORERIA EN EL MES FUERON:

HABITACIONES	COSTO	CARGO POR SERVICIO	TOTAL
10	545.00	545.00	1,090.00

DIA 8 SE COBRAN POR LAS RENTAS DE LOS 3 LOCALES POR EL MES DE FEBRERO A RAZON DE N° 2,500.00 POR C/U + IVA - RENTENCION DEL 10%.

DIA 9 EL ALMACEN DE LOS ALIMENTOS Y BEBIDAS SURTIO REQUISICIONES DURANTE EL MES POR LOS SIGUIENTES CONCEPTOS:

A COCINAS:	ALIMENTOS VARIOS	1,900.00
AL BAR:	CERVEZAS VARIAS	250.00
	BOTELLAS DE VINO	875.00
	BOTELLAS DE LICOR	600.00
A LA DISCO	A Y B VARIAS	450.00
A BANQUETES	A Y B VARIAS	2,300.00

DIA 10 LA COCINA REPORTA EL IMPORTE DE LAS COMIDAS A EMPLEADOS SON LAS SIGUIENTES:

HABITAC.	ALIMENT. Y BEBID.	TELEFONOS	ADMINISTRAC.	VENTAS
960.00	1,200.00	240.00	480.00	320.00

DIA 11 EL ALMACEN DE ABASTOS GENERALES REPORTA LAS REQUISICIONES POR ENTREGA DE ARTICULOS A LOS DIFERENTES DEPARTAMENTOS COMO SIGUE:

HABITACIONES:

SUMINISTROS DE LIMPIEZA 480.00

SUMINISTROS DE HUESPEDES 760.00

ALIMENTOS Y BEBIDAS:

SUMINISTROS DE LIMPIEZA 420.00

SUMINISTROS A CLIENTES 940.00

DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO:

SUMINISTROS DE LIMPIEZA 130.00

SUMINISTROS DE PLOMERIA, PINTURA, ETC 540.00

HOTEL "EL PARAISO", S.A. DE C.V.

FOLIO No. 1

Fecha				
Ene. 01-94	1			
	Tarjetas de crédito		6,270.00	
	Ingresos por hospedaje			5,700.00
	I.V.A. Traslado			570.00
	Reita de habitaciones según control, las cuales fueron pagadas con tarjeta de crédito.			
Ene. 02-94	2			
	Caja		15,015.00	
	Ingresos por hospedaje			13,650.00
	I.V.A. Traslado			1,365.00
	Depósito en la caja del efectivo recibido por el pago del hospedaje			
Ene. 02-94	3			
	Bancos		20,943.00	
	Gastos Financieros		342.00	
	Caja			15,015.00
	Tarjetas de crédito			6,270.00
	Depósito al banco.			
Ene. 04-94	4			
	Caja		150.00	
	Depósitos por Reservación			150.00
	Depósito por reservación de una habitación			
Ene. 04-94	5			
	Depósitos por Reservación		150.00	
	Bancos			127.50
	Otros Gastos y Productos			22.50
	Cancelación de la reservación, se cobró un 15% por gastos.			
Ene. 04-94	6			
	Caja		1,125.00	
	Depósitos por Reservación			1,125.00
	La agencia de viajes Sol, reserva 25 habitaciones sencillas, se cobró un 30% del importe total.			
Ene. 04-94	7			
	Bancos		1,275.00	
	Caja			1,275.00
	Depósito de los ingresos a la caja			
Ene. 05-94	8			
	Caja		9,654.70	
	Ingresos por alimentos			8,777.00
	I.V.A Traslado			877.70
	Depósito a la caja por los ingresos del mes por concepto de alimentos.			
	Pasa al folio No. 2		54,924.70	54,924.70

HOTEL "EL PARAISO", S.A. DE C.V.

FOLIO No. 2

Fecha				
		Viene del folio No. 1	54,924.70	54,924.70
Ene. 05-94		9		
	Caja		10,021.00	
		Ingresos por Bebidas		9,110.00
		I.V.A. Traslado		911.00
		Depósito a la caja por los ingresos del mes por concepto de bebidas.		
Ene. 05-94		10		
	Caja		730.00	
		Otros Ingresos		663.64
		I.V.A. Traslado		66.36
		Depósito a la caja por los ingresos del mes por concepto de derechos de mesa.		
Ene. 05-94		11		
	Bancos		20,405.70	
		Caja		20,405.70
		Traspaso a bancos por los ingresos del mes.		
Ene. 06-94		12		
	Caja		2,447.80	
		Ingresos por servicios		2,125.27
		I.V.A. Traslado		222.53
		Depósito a la caja de los ingresos por llamadas telefónicas.		
Ene. 07-94		13		
	Costos diversos		1,748.57	
		Provisión p/Pago Serv. Telefónicos		1,748.57
		Ingresos obtenidos por llamadas telefónicas.		
Ene. 07-94		14		
	Bancos		2,447.80	
		Caja		2,447.80
		Traspaso a bancos por los ingresos del día.		
Ene. 07-94		15		
	Caja		1,090.00	
	Costos Diversos		545.00	
		Prov. p/Lavandería y Tintorería		545.00
		I.V.A. Traslado		99.10
		Ingresos por servicios		990.90
		Ingresos obtenidos por concepto de lavandería.		
Ene. 07-94		16		
	Bancos		1,090.00	
		Caja		1,090.00
		Traspaso a bancos por los ingresos del día.		
		Pasa al folio No. 3	95,450.57	95,450.57

HOTEL "EL PARAISO", S.A. DE C.V.

FOLIO No.

3

Fecha				
		Viene del folio No. 2	95450.57	95450.57
Ene. 08-94		17		
		Caja	7,500.00	
		I.S.R. Retenido	750.00	
		Otros Ingresos		7,500.00
		I.V.A. Traslado		750.00
		Cobro de 3 rentas por los locales concesionados, se retiene el 10%		
Ene. 08-94		18		
		Bancos	7,500.00	
		Caja		7,500.00
		Traspaso a bancos por el depósito del día.		
Ene. 09-94		19		
		Almacén de Cocinas	1,900.00	
		Almacén del Bar	1,725.00	
		Almacén de Discotheque	450.00	
		Almacén de Banquetes	2,300.00	
		Almacén de Alimentos y Bebidas		6,375.00
		Surtimiento de los diferentes almacenes.		
Ene. 10-94		20		
		Costo Habitaciones	960.00	
		Costo Alimentos y Bebidas	1,200.00	
		Costo Teléfonos	240.00	
		Costo Administración	480.00	
		Costo Mantenimiento	320.00	
		Almacén de Cocinas		3,200.00
		Aplicación de los costos por concepto de alimentos a los empleados de diferentes departamentos.		
Ene. 11-94		21		
		Suministro Habitaciones	1,440.00	
		Suministro Alimentos y Bebidas	1,360.00	
		Suministro Mantenimiento	670.00	
		Almacén de Abastos Generales		3,470.00
		Surtimiento a los diferentes almacenes según requerimientos.		
Ene. 12-94		22		
		Costo Alimentos y Bebidas	240.00	
		Almacén de Cocinas		240.00
		Costo por concepto de botanas.		
Ene. 13-94		23		
		Almacén de Alimentos y Bebidas	3,250.00	
		Almacén de Abastos Generales	970.00	
		Proveedores		4,220.00
		Compra de diversos artículos para resurtir los almacenes, la compra se hace a crédito		
		Pasa al folio No. 4	128,705.57	128,705.57

HOTEL "EL PARAISO", S.A. DE C.V.

FOLIO No. 4

Fecha				
		Viene del folio No. 3	128,705.57	128,705.57
Ene. 14-94		24		
	Nóminas		3,500.00	
	Bancos			3,500.00
	Pago de salarios a los empleados de diferentes departamentos, según auxiliar de nóminas.			
Ene. 15-94		25		
	Gastos de Operación		248.35	
	Depreciación			248.35
	Aplicación de las depreciaciones de los activos por el mes.			
Ene. 16-94		26		
	Gastos de Administración		1,304.12	
	Gastos Financieros		786.18	
	Bancos			2,090.30
	Pago que se hace para cubrir algunos gastos.			
Ene. 16-94		27		
	Edificios		4,000.00	
	Bancos		12,000.00	
	I.V.A. acreeditado		1,550.00	
	Almacén de Alimentos y Bebidas		11,000.00	
	Clientes		1,500.00	
	Proveedores			2,000.00
	I.V.A. Traslado			840.00
	Capital			27,210.00
	Asiento inicial que se habla omitido.			
			164,594.22	164,594.22

HOTEL "EL PARAISO", S.A. DE C.V.

TARJETAS DE CREDITO

1)	6,270.00	6,270.00 (4)
	6,270.00	6,270.00

INGRESOS POR HOSPEDAJE

	5,700.00 (1)
	13,650.00 (2)
	0.00
	19,350.00

I.V.A. TRASLADADO

	570.00 (1)
	1,365.00 (2)
	877.70 (8)
	911.00 (9)
	66.36 (10)
	222.53 (12)
	99.10 (15)
	750.00 (17)
	840.00 (SI)
	0.00
	5,701.69

CAJA

2)	15,015.00	15,015.00 (3)
4)	150.00	1,275.00 (7)
6)	1,125.00	20,405.70 (11)
8)	9,654.70	2,447.80 (14)
9)	10,021.00	1,090.00 (16)
10)	730.00	7,500.00 (18)
12)	2,447.80	
15)	1,090.00	
17)	7,500.00	
	47,733.50	47,733.50

BANCOS

3)	20,943.00	127.50 (5)
7)	1,275.00	3,500.00 (24)
11)	20,405.70	2,090.30 (26)
14)	2,447.80	
16)	1,090.00	
18)	7,500.00	
SI)	12,000.00	
	65,661.50	5,717.80

GASTOS FINANCIEROS

3)	342.00	
	342.00	0.00

DEPOSITOS POR RESERVACION

5)	150.00	150.00 (4)
		1,125.00 (6)
	150.00	1,275.00

OTROS GASTOS Y PRODUCTOS

		22.50 (6)
	0.00	22.50

INGRESOS POR ALIMENTOS

		8,777.00 (8)
	0.00	8,777.00

INGRESOS POR BEBIDAS

		9,110.00 (9)
	0.00	9,110.00

OTROS INGRESOS

		663.64 (10)
		7,500.00 (17)
	0.00	8,163.64

INGRESOS POR SERVICIOS

		2,225.27 (12)
		990.90 (15)
	0.00	3,216.17

ESTA TESIS NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA

HOTEL "EL PARAISO", S.A. DE C.V.

COSTO ADMINISTRACION	
20)	480.00
	480.00
	0.00

PROV. PAGO SERV. TELEFONICOS	
20)	320.00
	320.00
	0.00

PROV. LAVANDERIA Y TINT.	
21)	1,440.00
	1,440.00
	0.00

SUMINISTRO ALIMENTOS Y BEB.	
21)	1,360.00
	1,360.00
	0.00

SUMINISTRO MANTENIMIENTO	
21)	670.00
	670.00
	0.00

ALMACEN DE ABASTOS GRALES.	
23)	970.00
	3,470.00 (21)
	970.00
	3,470.00

GASTOS DE ADMINISTRACION	
26)	1,304.12
	1,304.12
	0.00

PROVEEDORES	
	4,220.00 (23)
	2,000.00 (51)
	0.00
	6,220.00

NOMINAS	
24)	3,500.00
	3,500.00
	0.00

GASTOS DE OPERACION	
25)	248.35
	248.35
	0.00

DEPRECIACION	
	248.35 (25)
	0.00
	248.35

GASTOS FINANCIEROS	
26)	786.18
	786.18
	0.00

AUXILIAR ALIMENTOS				
MVTO.	CONCEPTO	DEBE	HABER	SALDO
	8 RESTAURANTE		4,750.00	(4,750.00)
	8 BANQUETES		4,750.00	(9,500.00)
	8 SERVICIO A CUARTOS		1,500.00	(11,000.00)

AUXILIAR BEBIDAS				
MVTO.	CONCEPTO	DEBE	HABER	SALDO
	9 RESTAURANTE		1,925.00	(1,925.00)
	9 BANQUETES		2,200.00	(4,125.00)
	9 DISCOTHEQUE		1,960.00	(6,085.00)
	9 BAR		2,350.00	(8,435.00)
	9 SERVICIOS A CUARTOS		675.00	(9,110.00)

AUXILIAR DERECHO DE MESA				
MVTO.	CONCEPTO	DEBE	HABER	SALDO
10			663.64	(663.64)

RENTAS Y CONCESIONES				
MVTO.	CONCEPTO	DEBE	HABER	SALDO
17			7,500.00	(7,500.00)

AUXILIAR TELEFONOS				
MVTO.	CONCEPTO	DEBE	HABER	SALDO
12			2,225.27	(2,225.27)

AUXILIAR LAVANDERIA Y TINTORERIA				
MVTO.	CONCEPTO	DEBE	HABER	SALDO
15			990.15	(990.15)

AUXILIAR SUMINISTROS LIMPIEZA				
MVTO.	CONCEPTO	DEBE	HABER	SALDO
21	HABITACIONES	680.00		680.00
21	ALIM. Y BEBIDAS	420.00		1,100.00
21	MANTENIMIENTO	130.00		1,230.00
21	HUESPEDES	760.00		1,990.00

AUXILIAR SUMINISTROS CLIENTES				
MVTO.	CONCEPTO	DEBE	HABER	SALDO
21	ALIM. Y BEBIDAS	940.00		940.00

AUXILIAR SUMINISTROS MANTENIMIENTO				
MVTO.	CONCEPTO	DEBE	HABER	SALDO
21	PINTURA Y PLOMERIA	540.00		540.00

AUXILIAR DE NOMINAS				
MVTO.	CONCEPTO	DEBE	HABER	SALDO
24	HABITACIONES	665.00		665.00
24	RESTAURANT Y BAR	1,715.00		2,380.00
24	TELEFONOS	140.00		2,520.00
24	LAVANDERIA Y TINT.	70.00		2,590.00
24	ADMINISTRACION	490.00		3,080.00
24	MANTENIMIENTO	420.00		3,500.00

**HOTEL "EL PARAISO", S.A. DE C.V.
BALANZA DE COMPROBACION**

CUENTA	MOVIMIENTOS		SALDOS	
	DEBE	HABER	DEUDOR	ACREEDOR
CAJA	47,733.50	47,733.50	0.00	
TARJETA DE CREDITO	6,270.00	6,270.00	0.00	
INGRESOS POR HOSPEDAJE		19,350.00		19,350.00
I.V.A. TRASLADADO		5,701.68		5,701.68
BANCOS	65,661.50	5,717.80	59,943.70	
I.V.A. ACREDITADO	1,550.00		1,550.00	
ALMACEN ALIM. Y BEBIDAS	14,250.00	6,375.00	7,875.00	
CLIENTES	1,500.00		1,500.00	
PROVEEDORES		6,220.00		6,220.00
CAPITAL		27,210.00		27,210.00
GASTOS FINANCIEROS	1,128.18		1,128.18	
DER. RESERVACION	150.00	1,275.00		1,125.00
OTROS PRODUCTOS		22.50		22.50
INGRESOS POR ALIMENTOS		8,777.00		8,777.00
INGRESOS POR BEBIDAS		9,110.00		9,110.00
OTROS INGRESOS		663.64		663.64
COSTOS DIRECTOS	2,293.57		2,293.57	
PROVISION PAGO TELEFONOS		1,748.57		1,748.57
INGRESOS DIVERSOS		3,216.18		3,216.18
PROV. LAVANDERIA Y TINT.		545.00		545.00
I.S.R. RETENIDO	750.00		750.00	
RENTAS		7,500.00		7,500.00
ALMACEN COCINA	1,900.00	3,440.00		1,540.00
ALMACEN BAR	1,725.00		1,725.00	
ALMACEN DISCOTHEQUE	450.00		450.00	
ALMACEN BANQUETES	2,300.00		2,300.00	
COSTO HABITACIONES	960.00		960.00	
COSTO ALIM. Y BEBIDAS	1,440.00		1,440.00	
COSTO TELEFONOS	240.00		240.00	
COSTO ADMINISTRACION	480.00		480.00	
COSTO MANTENIMIENTO	320.00		320.00	
SUMINISTRO MANTENIMIENTO	1,440.00		1,440.00	
SUMINISTRO ALIM. Y BEBIDAS	1,360.00		1,360.00	
SUMINISTRO MANTENIMIENTO	670.00		670.00	
ALMACEN ABASTOS GRALES.	970.00	3,470.00		2,500.00
NOMINAS	3,500.00		3,500.00	
GASTOS DE OPERACION	248.35		248.35	
DEPRECIACION		248.35		248.35
GASTOS ADMINISTRACION	1,304.12		1,304.12	
EDIFICIOS	4,000.00		4,000.00	
SUMAS TOTALES	164,594.22	164,594.22	95,477.92	95,477.92

HOTEL "EL PARAISO", S.A. DE C.V.

ESTADO DE RESULTADOS DEL 01 AL 16 DE ENERO DE 1994.

CONCEPTO	INGRESOS NETOS	COSTO DIRECTO	GASTOS NOMINA	NETO TOTAL
HABITACIONES	19,350.00	960.00	665.00	17,725.00
ALIMENTOS Y BEBIDAS	17,887.00	1,440.00	1,715.00	14,732.00
TELEFONOS	2,225.27	1,988.57	140.00	96.70
LAVANDERIA Y TINT.	990.91	545.00	70.00	375.91
ADMINISTRACION		480.00	490.00	(970.00)
MANTENIMIENTO		320.00	420.00	(740.00)
	40,453.18	5,733.57	3,500.00	31,219.61
OTROS INGRESOS				663.64
RENTA DE LOCALES				7,500.00
VENTAS VARIAS				39,383.25
INVENTARIO INICIAL			11,000.00	
MAS: COMPRAS NETAS			4,220.00	
SUMA			15,220.00	
MENOS: INVENTARIO FINAL			13,044.65	2,175.35
UTILIDAD BRUTA				37,207.90
GASTOS DE OPERACION:				
GASTOS DE OPERACION		248.35		
GASTOS DE ADMINISTRACION		1,304.12	1,552.47	
GASTOS FINANCIEROS			1,128.18	2,680.65
UTILIDAD DE OPERACION				34,527.25
MAS: OTROS PRODUCTOS				22.50
MENOS: IMPUESTO RETENIDO				750.00
UTILIDAD DEL EJERCICIO				33,799.75

HOTEL "EL PARAISO", S.A. DE C.V.

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA AL 16 DE ENERO DE 1994.

ACTIVO		PASIVO	
CIRCULANTE			
BANCOS	59,943.70	PROVEEDORES	6,220.00
CLIENTES	1,500.00	DEPOSITOS POR RESERV.	1,125.00
I.V.A. ACREDITADO	1,550.00	I.V.A. POR PAGAR	5,701.68
ALMACEN COCINA	1,660.00	PROVISION TELEFONOS	1,748.57
ALMACEN BAR	1,725.00	PROVISION LAVANDERIA	545.00
ALMACEN DISCO	450.00		
ALMACEN BANQUETES	2,300.00	SUMA EL PASIVO	15,340.25
SUMINISTRO HABITACIONES	1,440.00		
SUMINISTRO ALIM. Y BEBIDAS	1,360.00	CAPITAL	
SUMINISTRO MANTENIMIENTO	670.00		
	72,598.70		
FIJO		CAPITAL	27,210.00
EDIFICIO	4,000.00	UTILIDAD EJERCICIO	33,799.75
DEPRECIACION	248.00		61,009.75
	3,752.00		
SUMA EL ACTIVO	<u>76,350.70</u>	SUMA DEL PASIVO Y CAPITAL	<u>76,350.00</u>

HOTEL "EL PARAISO", S.A. DE C.V.

FOLIO No. 1

Fecha				
Ene. 01-94	1			
	Bancos		5,000.00	
	Inventario de alimentos		5,147.00	
	Inventario de bebidas		15,890.00	
	Inventario de suministros		4,625.00	
	Capital Social			30,662.00
	Inicio de operaciones			
Ene. 02-94	2			
	Caja		200.00	
	Depósitos por Reservación			200.00
	Registro del depósito por reservación del Sr. Agustín Díaz			
Ene. 03-94	3			
	Huéspedes		281.60	
	Ingreso por Alimentos			165.00
	I.V.A. por Pagar			25.60
	Ingresos por Teléfono			41.00
	Ingresos por Lavandería			50.00
	Registro de servicios varios del Sr. Agustín Díaz			
Ene. 04-94	4			
	Caja		60.50	
	Ingresos por Alimentos			55.00
	I.V.A. por Pagar			5.50
	Registro por alimentos que pagaron en efectivo			
Ene. 05-94	5			
	Caja		200.00	
	Depósitos por Reservación			200.00
	El Sr. Eduardo Aguilar hace 1 reservación, envió cheque			
Ene. 05-94	6			
	Depósito para Reservación		200.00	
	Tarjetas de Crédito		741.60	
	Ingresos por Hospedaje			600.00
	I.V.A. por Pagar			60.00
	Huéspedes			281.60
	Registro de la liquidación de la cuenta del Sr. Agustín Díaz la cual pagó con tarjeta de crédito			
Ene. 06 -94	7			
	Caja		27.50	
	Ingresos por Bebidas			25.00
	I.V.A. por Pagar			2.50
	Ingreso por consumo que se hizo en el bar, pago en efectivo			
Ene. 06 -94	8			
	Caja		6,000.00	
	I.S.R. Retenido		600.00	
	Otros Ingresos			6,000.00
	I.V.A. Traslado			600.00
	Cobro de 3 meses de renta del local "A" pasa al toño 2		38,973.20	38,973.20

HOTEL "EL PARAISO", S.A. DE C.V.
BALANZA DE COMPROBACION

CUENTA	MOVIMIENTOS		SALDOS	
	DEBE	HABER	DEUDOR	ACREEDOR
CAJA	6,488.00	6,488.00	0.00	
TARJETA DE CREDITO	741.60	741.60	0.00	
DEPOSITOS POR RESERVACION	200.00	400.00		200.00
I.V.A. POR PAGAR		93.60		93.60
BANCOS	12,185.10		12,185.10	
I.V.A. ACREDITADO			0.00	
INVENTARIO POR ALIMENTOS	5,147.00		5,147.00	
INVENTARIO DE BEBIDAS	15,890.00		15,890.00	
INVENTARIO DE SUMINISTROS	4,625.00		4,625.00	
CAPITAL		30,662.00		30,662.00
HUESPEDES	281.60	281.60	0.00	
INGRESOS POR ALIMENTOS		220.00		220.00
INGRESOS TELEFONICOS		41.00		41.00
INGRESOS POR LAVANDERIA		50.00		50.00
INGRESOS HOSPEDAJE		600.00		600.00
INGRESOS POR BEBIDAS		25.00		25.00
I.S.R. RETENIDO	600.00		600.00	
OTROS INGRESOS (RENTAS)		6,000.00		6,000.00
I.V.A. TRASLADADO		600.00		600.00
GASTOS FINANCIEROS	44.50		44.50	
SUMAS TOTALES	46,202.80	46,202.80	38,491.60	38,491.60

HOTEL "EL PARAISO", S.A. DE C.V.

ESTADO DE RESULTADOS DEL 01 AL 16 DE ENERO DE 1994.

CONCEPTO	INGRESOS NETOS	COSTO DIRECTO	GASTOS NOMINA	NETO TOTAL
HABITACIONES	19,350.00	960.00	665.00	17,725.00
ALIMENTOS Y BEBIDAS	17,887.00	1,440.00	1,715.00	14,732.00
TELEFONOS	2,225.27	1,988.57	140.00	96.70
LAVANDERIA Y TINT.	990.91	545.00	70.00	375.91
ADMINISTRACION		480.00	490.00	(970.00)
MANTENIMIENTO		320.00	420.00	(740.00)
	40,453.18	5,733.57	3,500.00	31,219.61
OTROS INGRESOS				663.64
RENTA DE LOCALES				7,500.00
VENTAS VARIAS				39,383.25
INVENTARIO INICIAL			11,000.00	
MAS: COMPRAS NETAS			4,220.00	
SUMA			15,220.00	
MENOS: INVENTARIO FINAL			13,044.65	2,175.35
UTILIDAD BRUTA				37,207.90
GASTOS DE OPERACION:				
GASTOS DE OPERACION		248.35		
GASTOS DE ADMINISTRACION		1,304.12	1,552.47	
GASTOS FINANCIEROS			1,128.18	2,680.65
UTILIDAD DE OPERACION				34,527.25
MAS: OTROS PRODUCTOS				22.50
MENOS: IMPUESTO RETENIDO				750.00
UTILIDAD DEL EJERCICIO				33,799.75

HOTEL "EL PARAISO", S.A. DE C.V.

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA AL 16 DE ENERO DE 1994.

ACTIVO		PASIVO	
CIRCULANTE			
BANCOS	59,943.70	PROVEEDORES	6,220.00
CLIENTES	1,500.00	DEPOSITOS POR RESERV.	1,125.00
I.V.A. ACREDITADO	1,550.00	I.V.A. POR PAGAR	5,701.68
ALMACEN COCINA	1,660.00	PROVISION TELEFONOS	1,748.57
ALMACEN BAR	1,725.00	PROVISION LAVANDERIA	545.00
ALMACEN DISCO	450.00		
ALMACEN BANQUETES	2,300.00	SUMA EL PASIVO	15,340.25
SUMINISTRO HABITACIONES	1,440.00		
SUMINISTRO ALIM. Y BEBIDA	1,360.00	CAPITAL	
SUMINISTRO MANTENIMIENI	670.00		
	72,598.70		
FIJO		CAPITAL	27,210.00
EDIFICIO	4,000.00	UTILIDAD EJERCICIO	33,799.75
DEPRECIACION	248.00		61,009.75
	3,752.00		
SUMA EL ACTIVO	<u>76,350.70</u>	SUMA DEL PASIVO Y CAPITAL	<u>76,350.00</u>

EJERCICIO DE COSTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

Convención anual de deportistas, se trata de un evento deportivo que reunirá a 2,500 atletas provenientes de todo el país durante 7 días, lo cual implica ofrecer servicio de:

7 días por 3 alimentos diarios a 2,500 atletas implican 52,500 alimentos

Para lograr esta labor con éxito será necesario analizar los siguientes puntos:

- 1.- Personal necesario
- 2.- Equipo a utilizar
- 3.- Elección del menú
- 4.- Compras a realizar
- 5.- Estudio de las cuotas de producción del evento, indicando si éste es rentable o no y por qué.

DATOS

Personal necesario: Para este tipo de eventos se suele recurrir al autoservicio (bufete) en virtud de ser esta la forma más rápida de atender a grupos numerosos. Por lo tanto se montarán 2 barras con lo necesario para servir a razón de 500 personas por hora en cada una (2 1/2 hrs.) (se considera la atención de 16 personas por minuto) con los siguientes horarios.

Desayunos	7:00 am a 9:30 am
Comidas	13:00 pm a 15:30 pm
Cenas	18:00 pm a 20:30 pm

De acuerdo a los horarios anteriores será necesario trabajar las 24 horas continuas por lo tanto se crearan 3 turnos de trabajo.

Nocturno	24:00 hrs. a las 7:00 am
Diurno	7:00 am a las 15:00 hrs.
Mixto	15:00 hrs. a las 24:00 hrs.

En el turno nocturno los empleados de servicio barrerán y trapearán el local dejando todo el equipo limpio y en orden cerca de las barras de autoservicio. También hacia las primeras horas de la madrugada prepararán los vasos de leche, mermelada y la mantequilla para los desayunos.

Los cocineros por su parte freirán las raciones de frijoles, papas y huevos

Turno diurno.- Los empleados de servicio aparte de colaborar en la limpieza ayudarán a servir en las barras.

Los cocineros seguirán preparando todo lo necesario para cumplir con los desayunos y comenzarán la preparación de las comidas.

Turno mixto.- Todos los empleados ayudarán donde sea necesario bajo la supervisión

de encargados y gerentes.

A efecto de poder cubrir todos los turnos con las actividades descritas se deberá contratar al siguiente personal.

50 cocineros
30 ayudantes
50 empleados generales
8 encargados
4 bodegueros
3 gerentes

Los cuales serán repartidos de la siguiente forma.

Turno diurno.	turno mixto	turno nocturno
2 bodegueros	2 bodegueros	
20 cocineros	20 cocineros	10 cocineros
10 ayudantes	10 ayudantes	10 ayudantes
20 empleados	20 empleados	10 empleados
4 encargados	4 encargados	

Por lo que se refiere a los gerentes la costumbre es que no se fijen turnos específicos sino que ellos diseñen el horario de acuerdo a las necesidades reales del evento.

Equipo a utilizar

Equipo a utilizar en virtud de que la modalidad del servicio será bufete la intención consiste en servir 1,000 comidas por hora ya que se considera que cada persona ocupará como mínimo 30 minutos para ingerir alimentos en consecuencia la necesidad del equipo será:

100 mesas con capacidad para 10 personas c/u.
200 manteles (100 colocados y 100 en bodega)
1,000 charolas de autoservicio
1,000 cuchillos
1,000 tenedores
1,000 cucharas soperas
1,000 cucharas cafeteras
700 tazas cafeteras
100 azucareras
100 saleros
100 pimenteros
52,500 vasos desechables

Dicho equipo será suficiente si disponemos de 2 barras para la atención de 500 personas por hora c/u.

Para los primeros 1,000 comensales es lógico pensar que todo el equipo este limpio y en orden, una vez que ellos terminen los empleados recogerán todo el equipo para llevarlo a la estación lava-loza ya que ahí existe la máquina capaz de lavar en 1 minuto 10 segundos

20 charolas, 30 platos c/sus tazas y 100 cuchillos.

Para lo anterior los supervisores y gerentes deberán lograr un sincronización perfecta en el manejo de los empleados.

Elección del menú.

Debido a la modalidad de autoservicio supondremos el haber elegido y aprobado:

Desayunos		Comidas		Cenas	
Fruta	150 grs.	Sopa	150 grs.	Ensalada	1 orden
Huevos	2 piezas	Bolillos	2 piezas	Pescado	160 grs.
Bolillos	2 piezas	Carne de res	140 grs.	Papas	60 grs.
Papas	60 grs.	Frijoles	70 grs.	Salsa	sin límite
Mantequilla	1 porción	Verduras	100 grs.	Bolillos	2 piezas
Mermelada	1 porción	Pastel	1 porción	Leche	1/4 lto.
Leche	1/4 lto.	Café	1 taza	Mantequilla	1 porción
		Crema	1 porción	Mermelada	1 porción
		Mantequilla	1 porción		
		refresco	1 pieza		

Compras a realizar.

Consideraciones que debe tomar en cuenta el gerente de alimentos y bebidas a efecto de lograr el máximo aprovechamiento, conviene comprar los alimentos ajustándose a las porciones que habrán de ofrecerse será su obligación conseguir los máximos descuentos, posibilidades de crédito, las mejores condiciones de entrega y la mayor calidad tomando en cuenta las mayores medidas de sanidad.

Considerese una gratificación del 10% para todos dentro de la nómina = 7,238.00

El pago de 1 día festivo (11.37) para todos los empleados.

145 x 11.37 = 1,648.65

Servicios

Por concepto de agua, luz y teléfonos cargaremos un 2% 578,107.90 = 11,562.15
Para menaje y limpieza 1.65% 578,107.90 = 9,538.78

Otros gastos

Reposiciones e imprevistos 0.17% 578,107.90 = 982.78

Impuestos

Calcular sobre la utilidad

Compra de alimentos	578,107.90
Comida a empleados	7,217.42
Fugas y desperdicios	10,500.00
Servicios (agua, luz, teléfonos)	11,562.15
Servicios (menaje y limpieza)	9,538.78
Nóminas	72,380.00
Gratificación anual	7,238.00
Días festivos	1,648.60
Otros gastos (reposiciones e imprevistos)	982.78
Alquiler de mesas, loza y cristalería	11,562.15
	<u>710,737.78</u>

SE PIDE:

Estado de resultados de la operación
Ingresos - costo de ingredientes - costo de no ingredientes
Otros costos (reposición e imprevistos)
Impuestos y utilidad

Parámetro 30 %

CUADRO COMPARATIVO DE LOS PRODUCTOS A COMPRAR

Concepto	Aprovecha- miento	Fecha Entrega	Cantidad a Comprar	Porciones por Unidad	Porciones c/bruto	Porciones Netas	Precio por Unidad	Kgs./ Lts.	Total
Sandía	53.9%	Diaria	1,392.0 kgs	6 2/3	9,280.0	5,001.0	1.00	198.85	1,392.00
Piña	61.1%	Diaria	1,228.0 kgs	6 2/3	8,184.0	5,000.0	1.00	175.42	1,228.00
Papaya	77.4%	Diaria	1,009.0 kgs	6 2/3	6,693.0	4,999.0	1.00	144.14	1,009.00
Melón	65.6%	Diaria	572.0 kgs	6 2/3	3,813.0	2,501.0	1.00	21.71	572.00
Huevo	100.0%	Diaria	2,190.0 kgs	16 pzas.	35,040.0	35,040.0	3.00	312.85	6,570.00
Leche	100.0%	Diaria	8,750.0 Lts.	4	35,000.0	35,000.0	1.72	1,250.00	15,050.00
Bolillos	100.0%	Diaria	105,000.0 Pzas.	1	105,000.0	105,000.0	0.15	15.00	15,750.00
Papas	100.0%	Diaria	10,100.0 kgs	16 2/3	35,000.0	35,000.0	1.50	1,402.85	15,150.00
Mantecquilla	100.0%	c/ 2 dias	52,500.0 Pza.	1	52,500.0	52,500.0	0.20	17.500	10,500.00
Mermelada	100.0%	c/ 2 dias	35,000.0 Pza.	1	35,000.0	35,000.0	0.30	11,666.67	10,500.00
Carné de res	100.0%	c/ 2 dias	2,450.0 kgs	7 1/7	17,500.0	17,500.0	20.00	816.66	49,000.00
Frijol	300.0%	Semanal	410.0 kgs	14 1/4	5,843.0	17,528.0	3.00	275.00	3,850.00
Verduras	91.0%	Diaria	1925 kgs	10 x unidad	19,250.0	17,517.0	2.00	2,500.00	350,000.00
Pastel	100.0%	Diaria	17,500.0 kgs	1	17,500.0	17,500.0	14.00	5,833.33	5,250.00
Café	100.0%	Semanal	175.0 kgs	1	17,500.0	17,500.0	20.00	2,500.00	10,500.00
Crema	100.0%	c/ 2 dias	17,500.0	100	17,500.0	17,500.0	0.30	2,500.00	56,000.00
Refrescos	100.0%	Diaria	2,800.0 kgs	6 1/4	17,500.0	17,500.0	20.00	400.00	56,000.00
Pescado	100.0%	Diaria	17,500.0 Pza.	1	17,500.0	17,500.0	1.00	2,500.00	17,500.00
Ensalada	100.0%	Diaria	325.0 Lts.	1 1/3	350.0	350.0	1.50	464.28	487.50
Salsa	200.0%	Diaria	1,312.5 Lts.	6 2/3	8,750.0	17,500.0	0.40	187.50	525.00
Sopa	100.0%	Semanal	175.0 kgs.	100	17,500.0	17,500.0	3.00	2,400.00	840.00
Azúcar	100.0%	Semanal	800.0 Lts.				0.70	8.33	200.00
Aceite	100.0%	Semanal	52.0 kgs.				1.00	33.33	100.00
Sal	100.0%	Semanal	25.0 kgs.				3.00	2.00	18.00
Ajos	100.0%	c/ 2 dias	100.0 kgs.						
Cebollas	100.0%	c/ 2 dias	6.0 kgs.						
Pimiento	100.0%	c/ 2 dias							
SUMA TOTAL									578,107.90

ESTADO DE RESULTADOS

COSTO DE INGREDIENTES		1,050,000.00
COSTO NO INGREDIENTES		710,737.78
INGRESOS		<u>339,262.22</u>
IMPUESTOS	x 34%	<u>115,349.15</u>
UTILIDAD		<u>223,913.07</u>

Parámetro solicitado 30.0 %

PARAMETRO REAL 21.3251% (223,913.07 / 1'050.000.00)

COMENTARIOS

Para que se obtenga una mayor utilidad, se podría sustituir el refresco dentro de las comidas, por lo que disminuyendo los \$ 10,500.00 quedaría el Estado de Resultados de la siguiente manera.

COSTO DE INGREDIENTES		1,050,000.00
COSTO NO INGREDIENTES		<u>700,237.78</u>
INGRESOS		<u>349,762.22</u>
IMPUESTOS	x 34%	<u>118,919.15</u>
UTILIDAD		<u>230,843.07</u>
PARAMETRO		<u>21.9851%</u>
DIFERENCIA		<u>0.6600%</u>

Aún cuando la diferencia es mínima, se puede comentar que si se hace la operación con cualquiera de las dos opciones, se tiene una utilidad que resulta atractiva para el hotel.

CONCLUSIONES

- Falta información por parte de los organismos autorizados, es decir que tengan información más actualizada, además de que estos organismos son un apoyo para esta rama como son:

1. La Secretaría de Turismo.

2.- Sus dependencias a su cargo.

3.- La Asociación de Hoteleros y Moteleros de la ciudad de México.

4.- La Cámara Nacional de la Industria Hotelera, etc.

- Obstaculizar menos la tramitación de permisos y de licencias para el funcionamiento de un hotel. Pues ocasionan que ya no inviertan los extranjeros su capital y frenen el desarrollo en esta rama.

- El costo de los comestibles y bebidas no es posible obtenerlo, utilizando los métodos tradicionales.

- Se cuenta con mucha bibliografía extranjera que no se ajusta a la realidad.

- El turismo es una fuente generadora de divisas, pero que desgraciadamente no cuenta con personal capacitado para su correcta explotación. Desde el punto de vista económico debe considerarse al turismo como una fuente de recursos que debe explotarse al máximo.

- La hotelería es promotora de toda actividad turística en su conjunto, por lo cuál hay que buscar que se fabriquen equipos que se tengan que importar del extranjero, racionalizar el consumo eléctrico, capacitar a los gerentes y a la vez que sean bilingües, además de más creaciones de destinos turísticos.

- Cuidar las tarifas para que sean competitivas en los mercados internacionales.
- Crear centros recreativos y de juegos para atraer mas turismo extranjero.

BIBLIOGRAFIA

- COMO HACER UNA TESIS DE CONTADOR PUBLICO, GONZALEZ IRIGOYEN ROMULO, ED. BANCA Y COMERCIO 2a. REIMPRESION, MEXICO, D.F., 1982.
- PROBLEMAS ECONOMICOS DE MEXICO, MENDEZ MORALES JOSE SILVESTRE, ED. MC GRAW HILL, MEXICO, D.F., 1989 PAGINAS. 360
- CONTABILIDAD HOTELERA, ZUBILLAGA COLIN ENRIQUE. ED. BANCA Y COMERCIO, Ia ED., MEXICO, D.F., 1985 PAGINAS 72
- CONTABILIDAD PARA HOTELES, ERNEST B. HOWATH, LOUIS TOTH Y JHON D., ED. DIANA, MEXICO, D.F., 1982 PAGINAS 443.
- ORGANIZACION Y CONTABILIDAD EN LA INDUSTRIA HOTELERA, CASALES ESCALANTE CATALINA, TRABAJO DE TESIS F.C.A. MEXICO, D.F., 1985 PAGINAS 216.
- ANALISIS DE LAS FUNCIONES DEL CONTRALOR EN LA INDUSTRIA HOTELERA, TRUJILLO RICCO MA. LUISA, TRABAJO DE TESIS U.A.M., MEXICO, D.F., 1984 PAGINAS 180.
- ORGANIZACION Y FUNCIONAMIENTO Y CONTABILIDAD DE UNA EMPRESA HOTELERA, ACOSTA GUERRA RAFAEL, TRABAJO DE TESIS F.C.A., MEXICO, D.F., 1985 PAGINAS 75.
- LA ORGANIZACION DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD DE UNA CIA HOTELERA, VALDIVIA DE LARA AMALIA, TRABAJO DE TESIS F.C.A., MEXICO, D.F., 1974 PAGINAS 107.
- ALGUNAS CONSIDERACIONES SOBRE LA ORGANIZACION HOTELERA, ANDRADE ROBLES MA. CECILIA, TRABAJO DE TESIS U.A.G., GUADALAJARA JALISCO 1980 PAGINAS 101.