



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO**

**FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION**

# **LA INDUSTRIA HOTELERA EN MEXICO**

## **SEMINARIO DE INVESTIGACION CONTABLE**

**QUE PARA OBTENER EL TITULO DE  
LICENCIADO EN CONTADURIA  
P R E S E N T A**

**LILIA ESTELA GALVAN MEZA**

**DIRECTOR DEL SEMINARIO  
C. P. AGUSTIN DIAZ CAMPOMANES**

**MEXICO, D. F.**

**1982**



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.

## I N T R O D U C C I O N

Ante la actual situación económica que atravieza el país, que ha desarrollado en el potencial crecimiento del sector turismo, las expectativas favorables concretamente al desarrollo de la hotelería, despertaron en mi la inquietud de desarrollar una investigación con carácter contable al respecto.

Motivada por esta inquietud y trazandome por objetivos el realizarla de forma sencilla y con objetividad, decidí emprender el trabajo presentado en las paginas siguientes. El cual pretende ser una descripción a grandes rasgos de los aspectos primordiales en la contabilización y organización de las operaciones propias y distintivas en la hotelería dentro del Distrito Federal, contemplando la factibilidad de adaptación de la contabilidad general.

CAPITULO I

ORIGEN Y ANTECEDENTES DE LA  
INDUSTRIA HOTELERA EN MEXICO

1.- HISTORIA DE LA HOTELERIA

2.- CLASIFICACION DE LOS HOTELES

3.- NATURALEZA DEL TRABAJO HOTELERO

## 1.- HISTORIA DE LA HOTELERIA

La hotelería comienza en el siglo VI A.C., conjuntamente con la aparición de la moneda, lo cual da origen a que surja un gran impulso en la industria hotelera, ya que por tal motivo las personas empiezan a viajar y a comerciar y así se fué haciendo mucho mayor la necesidad de alojamiento.

Los primeros albergues eran pequeños cuartos de residencias privadas, generalmente de autoservicio rara vez limpios y dirigidos por personas a las que no les interesaba dar una buena atención al cliente, poco progresistas y de mala reputación.

Existían también en esa época los Coacalis, eran edificios de un piso localizados principalmente cerca de los mercados, a la entrada de las ciudades y en lugares lacustres, tenían doble entrada una por la calle y otra por el embarcadero, exclusivo del Coacali para estacionamiento de sus embarcaciones.

En un gran patio central se encontraba el altar dedicado a Yacatecutli, y alrededor de este estaban las habitaciones, baños, oficinas del administrador y bodegas destinadas al almacenaje de mercancías y pertenencias de los viajeros.

En el año de 1525 se presentó en México Pedro Hernández-Paniagua, solicitando licencia para establecer un mesón en la ciudad de México, en la que se llamó desde entonces Calle de Mesones. Ya antes existían otros mesones en el país como el de San Juan, el de la Villa Rica, el de la Campana, El Sol, La Luna y otros muchos que se fueron construyendo a partir de la consumación de la conquista. Y fué así como las autoridades se dieron cuenta que tenían que dictar medidas para regular su funcionamiento.

Consumada la independencia se inició el comercio exterior y fué aumentando el flujo de visitantes extranjeros a quienes había que hospedar.

Y no fué sino hasta que se llevó a cabo la Revolución Industrial en Inglaterra cuando se produjeron indicios de progreso y de nuevas ideas tanto en Europa como en América, las hospederías tuvieron que ir ampliando su capacidad de servicio y en todo el mundo adoptaron el nombre genérico de "HOTEL", y fué tal el crecimiento, que dió origen a lo que actualmente es la Industria Hotelera.

En 1855 México contaba ya con el Hotel Iturbide y el Hotel de la Gran Sociedad. En el siglo XIX estimulada por la fuerte corriente de viajeros, la hotelería recibe un fuerte impulso y comienza a mejorar sensiblemente el

tipo y calidad de los servicios.

En 1910 durante la Revolución Mexicana, la ciudad de México contaba con los siguientes hoteles:

HOTEL REGIS, el más moderno de su tiempo y en ese entonces el más importante de la capital, contaba con 500 habitaciones.

HOTEL GENOVA con 250 habitaciones.

HOTEL IMPERIAL contaba con 90 habitaciones y una construcción muy novedosa.

En el interior de la República existían:

HOTEL ANCIRA en Monterrey.

HOTEL DILIGENCIAS en Veracruz.

EL WOOD'S HOTEL en Guanajuato

EL GRAN HOTEL en Cuernavaca.

EL HOTEL JARDIN en Morelia.

EL PENIX Y EL SAN FRANCISCO en Guadalajara.

En la década de 1920 a 1930, Don Lucas Palacio funda la Asociación de Propietarios y Administradores de Hoteles, lo que es actualmente "LA ASOCIACION MEXICANA DE HOTELES Y MOTELES, A.C. ".

En 1948 nace el HOTEL DEL PRADO en la ciudad de México, que es el prototipo de la atención para el turismo familiar y comercial.

El siguiente cuadro muestra los hoteles que existían en la República Mexicana en el año de 1964.

CIUDAD	HOTELES	HABITACIONES	CAPACIDAD DE PERSONAS
D.F.	163	10,349	24,000
Acapulco	130	5,280	13,300
Guadalajara	54	2,216	5,100
Monterrey	37	1,870	3,115
Saltillo	17	417	1,043
León	38	453	1,113
otras Cds.	2,894	72,359	138,217
<b>T O T A L</b>	<b>3,333</b>	<b>92,944</b>	<b>185,888</b>

El objeto principal de un hotel es, proporcionar a los viajeros, turistas y clientes en general, hospedaje y alimentos. Actualmente y debido al desarrollo acelerado de esta industria, se proporciona a los huéspedes una diversidad de servicios para satisfacer hasta el más mínimo deseo del cliente sin que tenga que salir del hotel.

## 2.- CLASIFICACION DE LOS HOTELES

Empezaremos por definir la palabra "HOTEL", se dice que es un vocablo de origen francés derivado del latín "HOSPITALIS" que significa hospitalidad, y éste a su vez derivado de "HOSPES" que quiere decir huésped.

Existen diversos conceptos de "HOTEL" por lo cual señalaré algunos que considero los más importantes como son:

" GRAN DICCIONARIO ENCICLOPEDICO ILUSTRADO DE SELECCIONES DE READER'S DIGEST ":

Establecimiento público en donde se proporciona alojamiento y diversos servicios para la comodidad de los pasajeros que lo utilizan.

" ENCICLOPEDIA ILUSTRADA CUMERE ":

Un establecimiento en que se alojan viajeros, turistas y también personas que prefieren vivir en él.

En general se conceptúa al "HOTEL" como un establecimiento público destinado a proporcionar alojamiento y otros servicios que le son correlativos como restaurant, bar, tienda de abarrotes, peluquería, etc., a cualquier persona que lo solicite y por el tiempo que desee con la condición de respetar las normas establecidas y cubrir por los servicios las tarifas autorizadas -

reguladas por la Federación a través de la Secretaría de Turismo.

La Industria Hotelera moderna recibe un gran impulso y estímulo del turismo, por lo cual exige alojamientos adecuados para la subsistencia del mismo, ya que mientras más vistoso y elegante sea el hotel más turismo atrae, desde luego es también un punto muy importante la calidad de los servicios que preste.

Existen dos grandes clasificaciones dentro de la Industria Hotelera:

- POR CATEGORIA
- POR SERVICIOS

La Secretaría de Turismo presenta a los hoteles según su categoría de la siguiente manera:

- AA - optimo
- A - muy bueno
- B - bueno
- C - regular
- D - malo
- E - pésimo

La clasificación por servicios se divide en seis grupos:

- 2.1 POR LA CALIDAD DE  
LOS SERVICIOS QUE  
PRESTAN.
- a) Hotel de lujo
  - b) Hotel de primera
  - c) Hotel de segunda
  - d) Hotel de tercera
- 2.2 POR LA PERMANENCIA  
DE LOS HUESPEDES.
- a) Hotel residencial
  - b) Motel
  - c) Motor hotel
  - d) Hotel de verano o vaca --  
ciones
  - e) Hotel de transito o comer-  
cial
- 2.3 POR EL TIPO DE SER-  
VICIOS QUE OFRECEN.
- a) Plan europeo
  - b) Plan americano
  - c) Plan americano modificado
  - d) Plan continental
- 2.4 POR LA ORGANIZACION  
QUE PRESENTA.
- a) Hotel independiente
  - b) Hotel de cadena
- 2.5 POR LA LOCALIZACION  
GEOGRAFICA
- a) De ciudad
  - b) De montaña
  - c) De campo
  - d) De lago
  - e) De playa

- 2.6 POR LA FORMA EN QUE OPERA Y LAS INSTALACIONES CON QUE CUENTA. a) Tipo hotel  
b) Tipo extra hotel

Ahora comentaré cada una de estas clasificaciones que -- son base fundamental de los hoteles en general.

2.1 POR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE PRESTAN:

a) Hotel de lujo. -- se distingue principalmente por su -- gran extensión de terreno, sus amplios vestíbulos y el -- material empleado en la decoración del mismo. Cuenta a -- demás con cuartos muy amplios, con recamara y sala, baño con tina, restaurantes típicos, cocina internacional, -- salón de conferencias, salón de recepciones, bares, caja de seguridad, teléfono en cada cuarto, alberca, correo , telégrafo, boutiques para damas y caballeros, canchas de tenis, squash, golf, agencias de viaje, etc.

b) Hotel de primera clase. -- estos hoteles son muy seme -- jantes a los de lujo, acostumbran tener los mismos ser -- vicios generalmente, aunque en menor cantidad, por ejm. -- si un hotel de lujo cuenta con 4 canchas de tenis los -- hoteles de primera también las tienen pero solamente 1 ó 2. Lo mismo pasa con el material empleado en la decora -- ción, será de menor calidad que el utilizado en un hotel de lujo.

c) Hotel de segunda clase.- estos hoteles suelen recibir generalmente a gente de clase media, se organizan en una forma mucho más funcional, eliminando una pretensión de agrado visual, pero manteniendo la limpieza y el modernismo, poseen servicio de baño completo, restaurante, -- bar modesto, teléfono, servicio de correo, etc.

d) Hotel de tercera clase.- muy semejante a los de se -- gunda clase, es decir reciben también a personas de clase media, organizandose en un forma mucho más funcional y se caracteriza por su número de servicios que es mucho más reducido que los anteriores. Generalmente no tienen servicio de restaurante.

## 2.2 POR LA PERMANENCIA DE LOS HUESPEDES:

a) Hotel residencial.- estos hoteles se encuentran principalmente en los Estados Unidos. Muchos norteamericanos desarrollaron desde hace tiempo el hábito de vivir de modo permanente en los hoteles, y ésta rama de la industria evolucionó primordialmente para proporcionar servicios domésticos, un comedor y servicios de comida en las habitaciones. El departamento de alimentos y bebidas --- suele ser muy pequeño y existe más por comodidad de los residentes que como fuente verdadera de ingresos. Estos hoteles van desde los lujosos, que ofrecen suites con -- pletas para familias hasta los moderados que ofrecen ha-

bitaciones simples ya sea para hombres o para mujeres.

b) Motel.- estos establecimientos tienen unas características mucho muy semejantes a la de los hoteles, por un lado, el motel en la actualidad puede ser primordialmente comercial o puede funcionar de acuerdo con las temporadas de vacaciones, ofreciendo los mismos servicios habituales de los hoteles. No obstante las semejanzas el motel tiene los siguientes aspectos distintivos: esta --  
estacionamiento gratuito dentro de su terreno, la ubicación generalmente es a lo largo de las carreteras y preferentemente a la entrada o salida de las ciudades, su construcción comúnmente es de forma horizontal.

c) Motor hotel.- ésta modalidad se ideó para tratar de superar el éxito que logró el motel, también cuenta con servicio de estacionamiento integrado, pero disponiendo de una construcción vertical que permite una mayor capacidad de recepción en un terreno de menor extensión.

d) Hotel de verano o vacaciones.- estos hoteles funcionan por temporadas y se abren en verano o en invierno, --  
aún cuando hay algunos que funcionan durante todo el año. Están situados por lo general en las costas, en las montañas, en lugares donde hay aguas termales o balnearios. Los huéspedes esperan que se les trate como miembros de una familia y que se les entretenga de una manera amena-

y cordial. En estos hoteles existe una relación personal entre los huéspedes y la administración.

e) Hotel de tránsito o comercial.- éste hotel se ha diseñado primordialmente para individuos que viajan por razones de negocios, aunque cada vez más va aumentando la afluencia de huéspedes que viajan por placer. En estos hoteles se encuentra la habitación con baño privado, teléfono, y con frecuencia radio y televisión sin costo adicional. En los grandes hoteles suele haber un club nocturno que preste espectáculos de renombre.

### 2.3 POR EL TIPO DE SERVICIO QUE OFRECE:

a) Plan europeo.- es aquel en el cual las tarifas fijadas por la Dirección General de Turismo comprenden única y exclusivamente la venta de la habitación, es decir sin alimentos, quedando el huésped en libertad de tomarlos donde los desee. Los hoteles que generalmente adoptan este sistema de operación son los que se encuentran en las ciudades o los que no están alejados de ellas.

b) Plan americano.- consiste en incluir en su tarifa, además del hospedaje los 3 alimentos; desayuno, comida y cena, éste sistema es adoptado por hoteles que se encuentran aislados de las ciudades o cuando existe carencia de restaurantes en el lugar donde se encuentran ubicados.

c) Plan americano modificado.- consiste en incluir en -- la tarifa, hospedaje y dos alimentos: desayuno y cena.

d) Plan continental.- es una derivación del anterior, -- consiste en incluir en la tarifa hospedaje y un alimento el desayuno, lo que permite a los huéspedes tomar los -- otros 2 alimentos en cualquier otro sitio donde ellos -- deseen.

#### 2.4 POR LA ORGANIZACION QUE PRESENTA:

a) Hotel independiente.- son aquellos hoteles que son -- administrados única y exclusivamente a beneficio de un -- solo inmueble.

b) Hotel de cadena.- son aquellos cuya administración se enfoca a varios hoteles, bajo una sola organización.

Las ventajas que tienen los hoteleros sobre sus simi -  
res independientes son:

- Mayores oportunidades para capitalizar la acción de -  
grupo como medio para incrementar su negocio.

- Compras. Se obtienen descuentos muy importantes en la  
adquisición de grandes volúmenes.

- Promoción. Las campañas nacionales de publicidad en --  
periódicos, revistas, radio y televisión, resultan muy -  
favorables al obtener muchos beneficios y el costo es -

absorbido por todas las unidades.

- **Financiamiento.** Un grupo encuentra mayores facilidades para obtener capitales importantes para mejoramiento o expansión, puesto que los suscriptores pueden evaluar mejor los riesgos financieros estudiando la eficiencia actual y pretérita de la administración empresarial de una cadena.
- **Potencialidad de ofrecer servicios similares para los usuarios.**
- **Reservación de hotel a hotel de todos los afiliados a la cadena.**

## 2.5 POR LA LOCALIZACION GEOGRAFICA:

Estos hoteles son aquellos que por sus objetivos y servicios se encuentran situados ya sea dentro de la ciudad en una montaña, en el campo o bien a lo largo de los lagos o de las playas.

## 2.6 POR LA FORMA EN QUE OPERA Y LAS INSTALACIONES CON QUE CUENTA:

a) Tipo hotel. - son los establecimientos que cuentan con un mínimo de 10 habitaciones, en el que se proporciona básicamente alojamiento, y en algunos casos alimentación y servicios complementarios que contra pago, demanda el viajero ( hotel, motel, motor hotel, etc.).

b) Tipo extra hotel.- son establecimientos con facilidades de alojamiento limitadas, que operan con técnicas poco especializadas, personal reducido y una organización sencilla, a precios generalmente económicos (casas de huéspedes, apartamentos amueblados, albergues, etc.).

La clasificación anterior no trata de ser de ninguna manera rígida, es simplemente enunciativa, ya que los criterios que se señalan se interrelacionan al denominar un establecimiento de hospedaje; tal es el caso, por ejm. , de un hotel de lujo que se localiza en la orilla de un lago y cuyas tarifas incluyen los 3 alimentos, de manera que de acuerdo a la clasificación establecida éste hotel sera: de lujo, de lago y americano.

### 3.- NATURALEZA DEL TRABAJO HOTELERO

La naturaleza misma de la hotelería hace gran hincapié en las personas, esencialmente un hotel es una empresa de servicio. El producto más importante de un hotel es intangible, puesto que es el servicio lo que hace que un hotel sea bueno o malo. Es cierto que muchos productos hoteleros como son habitaciones, alimentos y bebidas son tangibles, pero el principal factor que determina la actitud de los huéspedes hacia el hotel es el servicio recibido.

Aunque muchas industrias han mecanizado sus operaciones y sus funciones, excluyendo al elemento humano, el hotelero no puede seguir esa tendencia puesto que los servicios verdaderamente personales no pueden mecanizarse ni automatizarse.

Desde luego que no todos los puestos proporcionan contacto con los huéspedes; pero quienes lo hacen se van a encontrar con personas de todos los niveles de vida. Se encontrarán y servirán a pobres y ricos, famosos y notables, personas simpáticas y molestas, cooperativos y difíciles, cada persona que entra a un hotel ofrecerá a los empleados una oportunidad para aprender algo sobre la naturaleza humana y el reto de proporcionar un servicio que realce la permanencia del huésped en el hotel.

Es también necesaria la cooperación y coordinación entre los diversos departamentos de los hoteles. Prácticamente todos los servicios ofrecidos a los huéspedes requieren los esfuerzos de 2 ó más departamentos. Por ejm. para conducir a un huésped que llega desde el vestíbulo a su habitación es necesario una oficina de recepción, los servicios de un bell boy y el departamento de limpieza.

La falla de cualquier departamento o cualquier persona de un departamento significa un servicio insatisfactorio o un cliente descontento. Esta necesidad de cooperación-

individual y departamental realiza todavía más lo inevitable que es comprender al elemento humano, no solo desde el punto de vista del consumidor, sino también del empleado. Ninguna otra industria exige ese grado de esfuerzo mutuo.

Es raro que un empleado que venda o sirva un producto tenga control sobre su preparación, su producción o su calidad ( excepto en los hoteles pequeños, donde desde el gerente hasta el último de los empleados pueden realizar toda clase de actividades).

Por ejemplo; el representante de reservaciones de un gran hotel alquila un salón para una reunión de ventas que dura 2 días, en la cual se ofrecen comidas y banquetes; si existe una falla ya sea en las habitaciones o en la preparación de la comida, la responsabilidad recae directamente sobre el representante de reservaciones.

Para que un hotel tenga un buen servicio se debe tener mucho cuidado en la contratación de los empleados teniendo en cuenta que la Industria Hotelera trabaja 24 horas diarias durante 7 días a la semana.

El trabajo de un hotel por naturaleza se caracteriza por alzas y bajas en el volumen de los negocios; como resultado de ello hay cierto grado de tensión que prevalece -

en la atmósfera, por consiguiente quien no pueda ajustarse con facilidad a los ciclos de mucha y poca actividad en el trabajo, no deberá dedicarse a la mayor parte de las fases de la administración hotelera.

C A P I T U L O   I I

O R G A N I Z A C I O N   D E   L A S   O P E R A C I O -  
N E S   H O T E L E R A S

1.- ESTRUCTURA JURIDICA

2.- ORGANIGRAMA

3.- DESCRIPCION DE CADA DEPARTAMENTO

## 1.- ESTRUCTURA JURIDICA

En general la estructura jurídica de la industria hotelera es igual que cualquier otro tipo de industria. En México todas las compañías hoteleras son transnacionales excepto los hoteles el presidente.

La estructura jurídica está constituida bajo el régimen de sociedad anónima. Para proceder a la constitución de una sociedad anónima se tienen que cumplir los siguientes requisitos:

- 1.- Que haya 5 socios como mínimo y que cada uno suscriba una acción por lo menos.
- 2.- Que el capital social no sea menor de \$ 25,000.00 y que esté íntegramente suscrito.
- 3.- Que se exhiba en dinero efectivo cuando menos el 20% del valor de cada acción pagadera en numerario.
- 4.- Que se exhiba íntegramente el valor de cada acción que haya de pagarse en todo o en parte con bienes -- distintos al numerario.

Las aportaciones distintas al numerario se formalizarán al protocolizarse el acta de la asamblea constitutiva de la sociedad. La escritura constitutiva de una sociedad anónima deberá contener los siguientes requisitos:

- 1.- Nombre, nacionalidad y domicilio de las personas físicas o morales que constituyen la sociedad.
- 2.- Objeto de la sociedad.
- 3.- Razón social.
- 4.- Duración.
- 5.- Importe del capital.
- 6.- Importe de aportaciones por cada socio en dinero o en bienes.
- 7.- Domicilio de la sociedad.
- 8.- Forma de administración y facultades de los administradores.
- 9.- Nombramiento de los administradores y de los que han de llevar la firma social.
- 10.- Forma de distribuir las utilidades o pérdidas.
- 11.- Importe del fondo de reserva.
- 12.- Casos en los que la sociedad se disolverá anticipadamente.
- 13.- Bases para practicar la liquidación de la sociedad.
- 14.- La parte exhibida de capital social.
- 15.- El número, valor nominal y naturaleza de las acciones del capital social.
- 16.- Forma y términos en que se debe pagar la parte insoluta de las acciones.
- 17.- La participación de las utilidades concedida a los fundadores.
- 18.- El nombre de uno o varios comisarios.
- 19.- Las facultades de la asamblea general y las condi -

ciones para la validez de sus deliberaciones así como -- para el ejercicio del derecho de voto, en cuanto a las -- disposiciones legales, pueden ser modificadas por la voluntad de los socios.

## 2.- ORGANIGRAMA

La división de departamentos que se ilustra al final de este capítulo, está en función de las características de operación de una empresa hotelera de tamaño mediano, así tenemos que los departamentos son los que se encuentran en primer plano en relación con el objetivo de la empresa, su explotación permite obtener ingresos de manera -- inmediata.

El departamento principal que genera los ingresos del -- hotel es el departamento de operación, y dentro de este son: habitaciones, bar, restaurante y banquetes. Y los -- departamentos de servicio que auxilian a la operación -- del hotel, permitiendo a la empresa lograr su objetivo -- satisfactoriamente son: Contabilidad que depende del departamento de Contraloría, y mantenimiento que depende -- del departamento de Operación.

Es también muy importante un departamento de relaciones-públicas, pues los principales ingresos dependen de la -- afluencia turística y esta puede identificarse por medio

de un departamento preparado para emitir y promover las ventas a través de planes sugestivos.

A continuación describiré las funciones principales de las personas que se encuentran al frente del hotel:

**ASAMBLEA DE ACCIONISTAS:**

La asamblea de accionistas es la que designa al consejo de administración. Y en general toma acuerdos y ratifica todos los actos de las asambleas, así como vigila el estricto cumplimiento de sus resoluciones. Las asambleas pueden ser ordinarias y extraordinarias.

Las asambleas ordinarias se reúnen por lo menos una vez al año dentro de los cuatro primeros meses siguientes a la clausura del ejercicio fiscal.

Las asambleas extraordinarias se pueden reunir en cualquier fecha y en ellas se habla de los siguientes asuntos:

- 1.- Prórroga de la duración de la sociedad.
- 2.- Disolución anticipada de la sociedad.
- 3.- Aumento o reducción del capital social.
- 4.- Cambio de objeto de la sociedad.
- 5.- Cambio de nacionalidad de la sociedad.
- 6.- Transformación de la sociedad.
- 7.- Fusión con otra sociedad.

- 8.- Emisión de acciones privilegiadas.
- 9.- Amortización de la sociedad de sus propias acciones y emisión de acciones de goce.
- 10.- Emisión de bonos.
- 11.- Cualquiera otra modificación del contrato social.
- 12.- Los demás asuntos para los que la ley o el contrato social exija un quórum especial.

La convocatoria para las asambleas generales deberá hacerse por medio de la publicación de un aviso en el periódico oficial de la entidad del domicilio de la sociedad, o en uno de los periódicos de mayor circulación en dicho domicilio con la anticipación que fijen los estatutos, o en su defecto 15 días antes de la fecha señalada para la reunión.

#### CONSEJO DE ADMINISTRACION:

- 1.- Responsable de la realidad de las aportaciones hechas por los socios.
- 2.- Verificar la existencia real de los dividendos pagados a los accionistas.
- 3.- Responsables del exacto cumplimiento de los acuerdos de la asamblea de accionistas.
- 4.- Nombrar a los gerentes generales.
- 5.- Conferir poderes cuando las circunstancias así lo justifiquen para la verticalidad del negocio.
- 6.- En general se deben sujetar a lo que se encuentra --

establecido en los estatutos.

**DIRECTOR GENERAL:**

Este puesto es el de mayor responsabilidad dentro de la empresa ya que el Consejo de Administración le ha conferido la máxima autoridad para decidir la estructura organizativa del hotel, administrativa y financiera, así como el control y funcionamiento del mismo. Por ser el portavoz e interprete de las decisiones políticas del mismo, al decidir que procedimientos se han de seguir. Esa autoridad debe ser delegada hacia colaboradores muy cercanos en el mismo grado que les demanda responsabilidad para mantener equilibrio entre ambos.

**GERENTE GENERAL:**

Las atribuciones de este funcionario en un hotel son numerosas y variadas. Además de poner en práctica las decisiones emanadas del Consejo de Administración expuestas por el Director General; su función será la de dirigir, coordinar y controlar las políticas a seguir en cuanto a la autorización de créditos, compras, firmas de cheques, cuentas por cobrar y pagar, correspondencia y todo lo relacionado con operaciones financieras y administrativas. Sus relaciones internas consisten en:

- 1.- Proporcionar oportunamente los informes al Consejo de Administración para su discusión y en su caso su aprobación.

- 2.- Presentar recomendaciones sobre maquinaria y equipo.
- 3.- Establecer políticas generales de organización.
- 4.- Planear al personal de acuerdo a los períodos de alta ocupación.
- 5.- Poseer conocimientos generales de los puestos de --  
Contraloría, Contabilidad, nóminas, crédito, etc.

#### EL COMISARIO:

La vigilancia de la sociedad estará a cargo de uno o varios comisarios, temporales y revocables, quienes pueden ser socios o personas extrañas a la sociedad.

Las obligaciones y facultades de los comisarios son las siguientes:

- 1.- Exigir a los administradores una información mensual que incluya por lo menos un estado de situación financiera y un estado de resultados.
- 2.- Realizar un examen de las operaciones, documentación registros y demas evidencias comprobatorias según su criterio para poder rendir el dictamen que mencionaré en el siguiente punto.
- 3.- Rendir anualmente a la asamblea general ordinaria de accionistas un informe respecto a la veracidad, suficiencia y razonabilidad de la información presentada por el consejo de administración a la propia --  
asamblea de accionistas. Este informe deberá incluir por lo menos:  
----- La opinión del comisario sobre si las políticas y

y criterios contables y de información seguidos -- por la sociedad son adecuados y suficientes tomando en cuenta las circunstancias particulares de la sociedad,

----- La opinión del comisario sobre si esas políticas y criterios han sido aplicados consistentemente en la información presentada por los administradores.

----- Su opinión respecto a que si lo mencionado anteriormente refleja en forma veraz y suficiente la situación financiera y los resultados de la sociedad.

4.- Convocar a asambleas ordinarias y extraordinarias de accionistas, en caso de omisión de los administradores y en cualquier otro caso en que lo juzguen conveniente.

5.- Asistir con voz pero sin voto a todas las sesiones del consejo de administración, a las cuales deberán ser citados.

6.- Asistir con voz pero sin voto a las asambleas de accionistas.

7.- En general vigilar ilimitadamente y en cualquier tiempo las operaciones de la sociedad.

Cualquier accionista podrá denunciar por escrito a los comisarios los hechos que estime irregulares en la administración y estos deberán mencionar las denuncias en sus informes a la asamblea general de accionistas y for-

y criterios contables y de información seguidos -- por la sociedad son adecuados y suficientes tomando en cuenta las circunstancias particulares de la sociedad,

----- La opinión del comisario sobre si esas políticas y criterios han sido aplicados consistentemente en la información presentada por los administradores.

----- Su opinión respecto a que si lo mencionado anteriormente refleja en forma veraz y suficiente la situación financiera y los resultados de la sociedad.

4.- Convocar a asambleas ordinarias y extraordinarias de accionistas, en caso de omisión de los administradores y en cualquier otro caso en que lo juzguen conveniente.

5.- Asistir con voz pero sin voto a todas las sesiones del consejo de administración, a las cuales deberán ser citados.

6.- Asistir con voz pero sin voto a las asambleas de accionistas.

7.- En general vigilar ilimitadamente y en cualquier tiempo las operaciones de la sociedad.

Cualquier accionista podrá denunciar por escrito a los comisarios los hechos que estime irregulares en la administración y estos deberán mencionar las denuncias en sus informes a la asamblea general de accionistas y for-

mular acerca de ellas las consideraciones y propociones que estimen pertinentes.

Los comisarios serán individualmente responsables para con la sociedad por el cumplimiento de las obligaciones que la ley y los estatutos le imponen. Podrán sin embargo auxiliarse y apoyarse en el trabajo de personal que actue bajo su dirección y dependencia o en los servicios de técnicos y profesionistas independientes cuya contratación y designación dependa de los propios comisarios.

#### AUDITORIA INTERNA:

Es el organo técnico de vigilancia y supervisión que utilice el gerente general para conceder y mejorar consecuentemente la actividad que desarrolla el personal ejecutivo y administrativo, así como todos los departamentos que constituye la empresa.

Auditoria Interna dependerá jerárquicamente del gerente general a nivel staff y tendrá las más amplias facultades para investigar, comprobar, verificar y criticar las operaciones y procedimientos adecuados para mejorar las deficiencias que localice.

El auditor en jefe y el personal que tenga a sus ordenes no tendrá facultades ejecutivas, dedicandose exclusivamente a reportar las deficiencias que encuentre, al ge-

rente general para que puedan ser corregidas en forma inmediata, entregando cuando les sea autorizado por el gerente general, copia de sus informes a los ejecutivos de cada uno de los departamentos; sin embargo cuando las fallas no sean de bastante trascendencia, el auditor debetener facultades para adoptar las medidas correctivas -- inmediatas y posteriormente comentarlas con el gerente general.

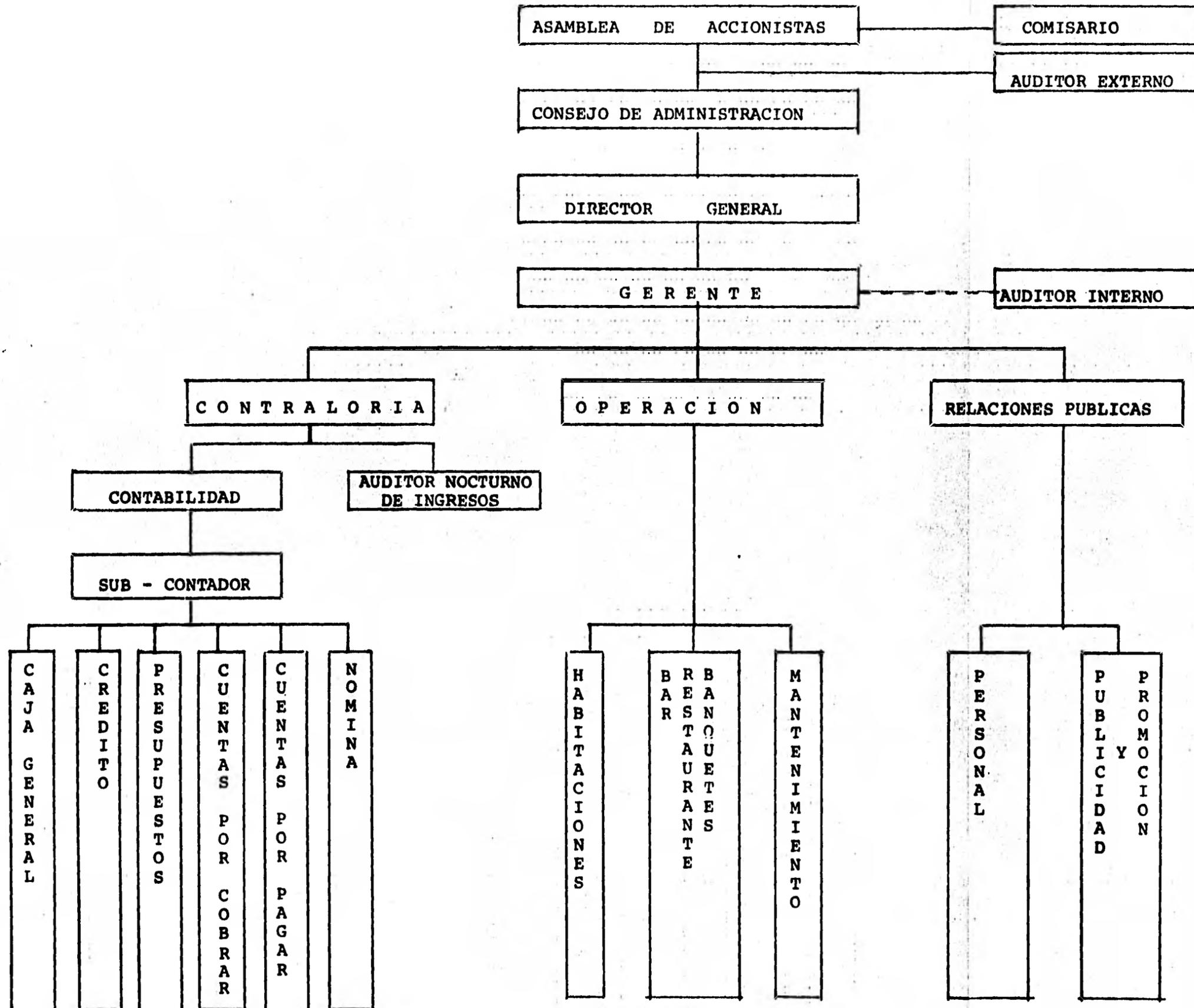
#### AUDITORIA EXTERNA:

La auditoria externa ejecuta las mismas actividades desarrolladas por la auditoria interna. En la auditoria externa quien revisa los Estados Financieros así como la eficiencia de los sistemas de control establecidos son -- Lic. en Contaduría independientes, esto es que no les -- une con la entidad ningún contrato de trabajo y su remuneración es por el cobro de honorarios.

El auditor externo no depende de nadie pero tiene que informarle a la Asamblea de Accionistas las anomalías que encuentre, y se encuentra colocada a un nivel staff, -- principalmente para no dar lugar a malas interpretaciones.

Las principales funciones del auditor externo son: la inspección, confirmación y certificaciones.

2.- ORGANIGRAMA



### 3.- DESCRIPCION DE CADA DEPARTAMENTO

Se tienen 3 departamentos principales que son: Contraloría, Operación y Relaciones Públicas, en este punto describiré las principales funciones del departamento de Operación y el de Relaciones Públicas y en el siguiente capítulo se hablará del Departamento de Contraloría exclusivamente.

Del departamento de Operación depende:

#### HABITACIONES

El responsable de este departamento está a cargo de la coordinación de todas las personas encargadas del correcto funcionamiento de los servicios de las habitaciones y mantener a éstas en un nivel conveniente. Es el máximo representante del hotel ante sus huéspedes, atiende quejas, aprueba o rechaza la aceptación de las mismas, impulsa la hospitalidad y cortesía del hotel, debe mantener al momento un reporte de ocupación o desocupación de los cuartos, control de correspondencia de los huéspedes, así como de las llaves, teléfonos y telegramas, los servicios de información y seguridad a los huéspedes, cooperación con los diferentes departamentos para sostener los servicios característicos en un grado óptimo.

Habitaciones junto con restaurante, bar y banquetes son los que más actividades desempeñan y por supuesto tienen

más responsabilidad.

La persona encargada de la recepción en un hotel debe tener una mentalidad de vendedor, debe aprovechar cualquier contacto con el huésped o cliente según sea el caso para venderle servicios del hotel. Ya que en la actualidad los hoteles de tamaño mediano no solamente obtienen ingresos provenientes de la renta de habitaciones, porque existen temporadas en que el índice de ocupación es muy bajo, y por tal motivo una de las mejores respuestas a la disminución en la ocupación de habitaciones son principalmente las convenciones.

El negocio de convenciones ha resultado provechoso para hoteles distintos de los comerciales. Los hoteles de vacaciones están entrando a ese campo en números mayores cada año, porque dichos hoteles han sufrido siempre, por ser relativamente corta la temporada de vacaciones si la tomamos con relación a un año de calendario, o porque en ese corto lapso el clima puede transformar los beneficios en pérdidas.

Si a esto le agregamos las tendencias crecientes que existen de viajar en vacaciones y la competencia que se hace cada día más fuerte al disminuir algunas tarifas de vuelos en temporada de vacaciones, el resultado será un negocio en quiebra. Para contrarrestar estos males los

hoteles de vacaciones están extendiendo su temporada con tratando convenciones antes y después de la temporada regular. Esto ha sido una gran ayuda y los delegados de -- convenciones consideran a los hoteles de vacaciones como lugares muy agradables para sus operaciones.

Aunque esto hace aumentar los ingresos de las habitaciones, incrementando las cifras de ocupación, no deja de -- crear problemas a los gerentes de los hoteles. Por ejemplo cuando una convención reserva su lugar en temporada-regular, no es fácil elegir si aceptar o rechazar la convención ya que también se tienen huéspedes que llegan cada año en determinada fecha, y negarles hospedaje podría representar la pérdida definitiva del cliente.

Una de las obligaciones más importante dentro de HABITACIONES es tener al corriente la gráfica de reservaciones para evitar una doble venta ya que esto es una de las -- situaciones más delicadas en el campo hotelero.

El ama de llaves debe ser una persona eficiente y responsable, con estudios de bachillerato como mínimo, nociones de psicología y fibras textiles ya que es el responsable directo de controlar los blancos y el mobiliario de las habitaciones.

Es importante practicar inventarios mensuales de los --

blancos ya que son una inversión de importancia en los hoteles. En los hoteles de tamaño pequeño, generalmente prefieren rentarlos si el servicio es razonable y confiable. Pero se ha encontrado que en general es más barato tener blancos propios y contar con una lavandería dentro del establecimiento que rentarlos. No así tener blancos propios y mandarlos lavar, porque esto ya se encuentra entre las dos alternativas mencionadas anteriormente.

#### BAR, RESTAURANTE Y BANQUETES

La persona encargada va a dirigir y controlar las funciones de los lugares donde se prestan esta clase de servicios como son: restaurantes, bares, centros nocturnos, bodegas de comestibles y vinos, cocina, etc. Todos ellos son necesarios para complementar los servicios a los clientes.

Estas funciones son delegadas a colaboradores inmediatos sin dejar pasar por alto que la responsabilidad recabé directamente en el titular del departamento, que deberá ejercer una estricta supervisión en la adquisición y recibo, almacenamiento, preparación y servicios. Debe también de sugerir normas y políticas del negocio e informar a la gerencia de las condiciones de la maquinaria y equipo.

Dentro de este departamento de alimentación y bebidas se

tienen 3 funciones principales: compras, almacenamiento y preparación.

El encargado de compras va a solicitar los productos que hagan falta con los proveedores que le ofrezcan mejores precios, deberá mantener buenas relaciones con los proveedores, formulará una orden de compra para cada adquisición que se haga y las copias las archivará en orden consecutivo numérico, obtener por lo menos 3 cotizaciones de compra por cada artículo para decidir lo que más le convenga a la empresa, también deberá conservar una relación de proveedores, condiciones de venta y precios (ACTUALIZADA) para vigilar que los proveedores cumplan puntualmente con los plazos de entrega pactados.

El almacenista debe realizar diariamente un inventario de los productos lácteos y los que deban adquirirse todos los días, realizar un inventario físico los días últimos de cada mes, recibir la mercancía de los proveedores siempre y cuando traigan la orden de compra, elaborar entradas de almacén por cada proveedor, proporcionar todas las mercancías solicitadas previa requisición debidamente firmada, mantener una cantidad tops de mercancía, de acuerdo a sus máximos y mínimos, mantener los congeladores y todo el equipo en buenas condiciones de servicio, archivar en orden consecutivo y numérico las copias de las entradas de almacén, enviar al departamen-

to de contabilidad las entradas de almacén originales -- elaboradas durante el día, y es además el responsable directo de la custodia de la mercancía y del equipo asignado.

En la preparación de alimentos y bebidas el jefe de cocina es responsable directo de la materia prima y del -- equipo que se encuentra bajo su cuidado, programa los -- consumos del día y ordena el número de cubiertos que se servirán de acuerdo con las personas que haya en el hotel, programa al personal bajo su mando para cubrir los turnos que sea necesario y solicitar oportunamente a la gerencia o departamento correspondiente el personal extra, solicita al encargado de compras las mercancías y cantidades que va a necesitar en caso de banquetes o eventos especiales, busca la forma de que no se desperdicie la comida que no se vendió, es el encargado de redactar los menús y vigilar su rotación así como de supervisar la presentación de los alimentos que se sirven.

Para controlar los costos del servicio de alimentos se deben considerar las siguientes sugerencias:

- 1.- Reducir el número de platillos que se ofrecen en el menú.
- 2.- Ofrecer platillos preparados sobre pedido.
- 3.- Concentrarse en servir a una categoría especial de huéspedes como hombres de negocios y jóvenes.

- 4.- Limitar las horas de servicio.
- 5.- Basarse en la predicción de ventas en experiencias - pasadas.
- 6.- Comparar competitivamente.
- 7.- Aprovechar las ofertas de temporada de ciertos alimentos.
- 8.- Controlar la cantidad, calidad y precio de las entregas de artículos.
- 9.- Evitar la descomposición que resulta del almacenamiento inadecuado.

El informe de extensión es un sistema de contabilidad -- del costo de los alimentos muy popular y efectivo, particularmente útil para los establecimientos pequeños o de tamaño mediano. Consiste en los siguientes 4 pasos:

- 1.- Determinar el número de porciones de cada platillo - que reciben los cocineros cada día.
- 2.- Contar el número de porciones de cada artículo que - fueron pagadas en la caja.
- 3.- Contar el número de porciones que sobraron en la cocina al final del día.
- 4.- La comparación de estas 3 cantidades debe mostrar -- que las porciones que se entregaron en la cocina - - fueron pagadas por los huéspedes o están disponibles para ser utilizadas al día siguiente.

Aunque el Servicio de bebidas es similar al de alimentos

en cuestión administrativa, presenta problemas de control diferentes. Una diferencia es el requisito de acatar los reglamentos federales, estatales y locales en cuanto a las horas de venta, edad de los clientes e informes que se pueden presentar.

Como cuando se compran ciertas cantidades de licor los descuentos pueden ser considerables, es conveniente limitar el número de marcas ofrecidas, basándose en las preferencias de los clientes regulares.

El control de porciones tiene especial importancia en los artículos que proporcionan utilidades altas, y se facilita mediante el uso de distribuidores o botellas individuales de licor y cerveza, en vez de servirlo al tanteo. Aunque con las bebidas el problema de la descomposición no existe y el desperdicio es mínimo, es necesario elaborar procedimientos de predicción mensual exactos para evitar la inmovilización del dinero en las existencias de licores y al mismo tiempo asegurar un suministro adecuado de las marcas para evitar que escaseen en un momento crítico. Una regla efectiva es que la existencia total de licores no debe exceder el valor del costo mensual de los artículos vendidos.

En la actualidad se utilizan varios sistemas de control de bebidas, uno de ellos es el sistema del costo de por-

centajes del costo de los artículos vendidos, tiene 2 -- grandes desventajas. Como depende de la toma de inventario, los resultados no se conocen hasta varias semanas -- después de que cierre el período y ya que la cifra global es el total de múltiples transacciones individuales -- con diferentes costos, esto puede ocasionar confusiones.

Otro método efectivo de control de bebida es el sistema de control de inventario diario. Exige que se haga un inventario del bar al final de cada día. No solo es un auxiliar para mejorar las utilidades sino que ayuda a es -- tar más conciente de los problemas de operación del de -- partamento de bebidas. La desventaja obvia de este siste -- ma es el tiempo que toma hacer el inventario y calcular -- el uso.

Una tercera técnica es el análisis de ventas potenciales, no tiene ninguna de las desventajas de los dos sistemas -- antes mencionados. No es necesario hacer un inventario -- diario y sin embargo la información está casi al día. Es -- te sistema se basa en la mezcla de ventas real y por lo -- tanto es más objetiva. Requiere poco tiempo de la admi -- nistración y se calcula que este procedimiento se puede -- efectuar en menos de media hora diaria.

Los requerimientos para implantar un sistema de control -- de bebidas de Análisis de Ventas Potenciales son los si --

güentes;

- 1.- Una lista de precios uniforme y especificaciones de las porciones para todas las bebidas en el bar o -- area de servicio.
- 2.- Cálculo del valor potencial de ventas de cada botella de licor, basado en estos datos.
- 3.- Suministro suficiente en la unidad de servicio para evitar que éste se termine durante el tiempo de servicio.
- 4.- Sistema obligatorio para asegurar que se mantenga un suministro suficiente, posiblemente haciendo un intercambio de botellas vacías por botellas llenas.
- 5.- Hoja de análisis con las entradas diarias que muestre el potencial de ventas de todas las existencias y los totales de las ventas reales.

#### MANTENIMIENTO

Al frente de este departamento debe estar una persona capacitada técnicamente en alguna especialidad de ingeniería ya que su trabajo se concreta a tener en mejores condiciones al hotel en lo que se refiere a instalaciones.

El jefe de mantenimiento se encarga de supervisar el trabajo de los empleados que se ocupan de las instalaciones, operaciones y mantenimiento del equipo hotelero en cada una de sus divisiones. El trabajo que se tenga que realizar lo turnará a sus subordinados para que estos cumplan

las instrucciones detalladas acerca de las labores que deben desempeñar. También se encarga del despido de empleados ineficientes que estén alterando el buen funcionamiento del hotel.

Trata con el gerente del hotel sobre las necesidades de equipo nuevo que tenga el hotel, haciendo recomendaciones respecto al tamaño y tipo del equipo, considerando el espacio de piso que se requiere y las dificultades que la instalación pudiera presentar.

Debe tener conocimiento de todas y cada una de las partes del equipo ya que él es quien realiza las compras correspondientes de acuerdo con lo que decide la gerencia, lo mismo que de herramientas y todos los accesorios que se pudieran necesitar.

Del departamento de Relaciones Públicas depende:

#### PERSONAL

Es probable que un hotel mediano o pequeño no necesite contar con un departamento encargado de la administración de personal. Es en los establecimientos de una magnitud considerable en donde se hace indispensable la presencia de dicho departamento.

En los organismos pequeños esta función la desempeña el administrador o gerente y en ocasiones el mismo dueño;

en tanto que en empresas mayores, por el hecho de requerir para su funcionamiento adecuado gran número de personal, es necesario encomendar esta actividad a un departamento específico. Sin embargo en la actualidad se está dando mucha importancia al manejo de los recursos humanos en todos los negocios independientemente de su tamaño.

Para destacar la importancia que tiene la administración del personal diremos lo siguiente: cuando hablamos del manejo de un negocio nos referimos a aspectos como el diseño del servicio o del producto, la instalación de la maquinaria y equipos necesarios, la obtención de materiales, las ventas, el cuidado de la eficiencia técnica, la supervisión de los ingresos y los egresos, etc., sin embargo no presentamos la debida atención al hecho de que la maquinaria y equipo no funcionen de manera adecuada si no es con la intervención de personas que los opere y los mantenga. Los materiales y las mercancías necesitan para su movilización ayuda de los seres humanos. Las ventas varían en forma proporcional a la eficiencia del cuerpo de vendedores con que se cuenta.

En síntesis, la operación eficiente de un negocio no se circunscribe solamente a un problema de carácter técnico sino que además implica las relaciones con otras personas dentro y fuera de la empresa.

En la actualidad nos podemos dar cuenta que la oferta de trabajo sobrepasa a la demanda, pero dadas las características del trabajo en la hotelería, no es posible encontrar fácilmente las personas adecuadas para ser empleadas. Para atender a la deficiencia señalada, han estado apareciendo en nuestro medio, escuelas o academias en donde se prepara adecuadamente personal con destino al trabajo en el ambiente hotelero ( meseros, cantineros, recepcionistas, etc. ).

En todo caso el encargado de este departamento deberá estar bien informado de los requerimientos de personal y de la situación de la oferta de mano de obra hotelera.

Los canales para el reclutamiento de personal son muy diversos y van desde: el más económico al más efectivo, -- que consiste en la intervención que hacen los empleados actuales o anteriores, a sus amigos y conocidos hasta: los anuncios en diferentes medios y los contactos personales por parte del encargado del reclutamiento.

Para normarse un criterio en cuanto a esta actividad, es muy provechoso contestarse la pregunta siguiente: ¿ De que fuentes y mediante que métodos ha obtenido la empresa sus trabajadores más satisfactorios ? .

Si la tarea de reclutamiento se lleva a cabo con éxito ,

indudablemente se encontrará con varios candidatos de -- donde escoger, por lo que el siguiente paso es la selección de las mejores personas.

La selección comprende las siguientes fases:

I.- Entrevista previa, que puede realizarse por un ayudante y constituye la base para una decisión primaria.

II.- La solicitud formal, que constituye una fuente de información para determinar la habilidad del solicitante y sus datos personales más importantes.

III.- Investigación del empleo anterior del solicitante, cuyos resultados se confrontaran con los obtenidos en la solicitud.

IV.- Examen médico.

V.- Pruebas de empleo, que se dividen en:

- Pruebas de ejecución, que miden lo que realmente puede hacer un trabajador.

- Pruebas de aptitud, que miden la capacidad del trabajador para asimilar o aprender durante un entrenamiento y nos demuestran lo que el trabajador será capaz de hacer.

- De personalidad y temperamento, que determinan la aptitud para convivir con los demás trabajadores.

VI.- La entrevista de empleo, que en algunas empresas -- constituye el único medio de selección empleado.

Con lo anterior se estará en posibilidades de decidir --

sobre cuál aspirante es más adecuado para un determinado puesto o bien que empleo es más afín para un determinado solicitante. Esto constituye lo que se denomina colocación.

No por el hecho de poseer un departamento de personal se terminaran los problemas con los empleados sino que, por el contrario, pueden agravarse si el encargado de este departamento no es una persona competente o si los demás funcionarios de la empresa no están concientes de la posición y funciones de éste.

Las funciones o responsabilidades de este departamento son las siguientes:

- I. Aconsejar a la organización de línea sobre la formulación y ejecución de las políticas de personal.
- II. Informar a la gerencia sobre la estabilidad y la moral del personal así como de los problemas reales o potenciales que deban ser atendidos.
- III. Proporcionar procedimientos y servicios para que los funcionarios de línea de la compañía obtengan los mejores resultados con los empleados a sus ordenes. A continuación mencionaremos los más importantes:
  - contratación, selección y colocación.
  - entrenamiento de personal.
  - evaluación y promoción de empleados.
  - la disciplina.

- la política de salarios e incentivos.
- horarios y asignaciones de labores.
- salud y seguridad de los trabajadores.
- participación de los trabajadores en los problemas de producción ( de servicios ) .

IV. Cuidar el funcionamiento de las actividades anteriores; informar a la gerencia de los resultados, mediante reportes de inspección.

#### PUBLICIDAD Y PROMOCION

Es el departamento encargado de promover e impulsar la venta de bienes y servicios característicos del hotel, tanto en el país como en el extranjero. Para mantener un nivel conveniente y constante en esa actividad es indispensable desarrollar un programa de acción en lugares de origen y afluencia turística a través de propaganda y el contacto directo por correspondencia con los prospectos de clientes, agencias de viajes, líneas aéreas, campañas periodísticas, de radio y televisión, etc.

Este departamento deberá estar coordinado con las actividades de ventas y administración, dirigidas a la gerencia, con la primera en cuanto a la calidad de alimentos y bebidas y con la segunda en lo que respecta al presupuesto con que cuenta para el desarrollo de los planes publicitarios, y por último con la gerencia para la aprobación en todo lo relativo a este departamento.

Sus principales funciones son:

- llevar a cabo constantemente visitas directas para - - captar convenciones de empresas industriales, comerciales, asociaciones, etc.
- mantener contactos con los clientes antiguos.
- convertir en clientes regulares a las personas que visitan con frecuencia la ciudad.
- ocuparse inmediatamente de las quejas de los clientes.
- Enviar la publicidad y correspondencia de acuerdo al - archivo del historial del cliente.
- tener contacto con todas las compañías de transporte.
- lanzar al mercado paquetes de alojamiento y alimentos - en época de baja ocupación.
- mantener estrechas relaciones con agencias de viajes.
- ofrecer los servicios de banquetes, bodas, fiestas y - en general todos los servicios con que cuenta el hotel.

C A P I T U L O   I I I

D E P A R T A M E N T O   D E   C O N T R A L O R I A

1.- IMPORTANCIA DE LA CONTABILIDAD EN LA INDUSTRIA  
HOTELERA

2.- CONTABILIDAD

- a).- Sistema de contabilidad
- b).- Proceso Contable
- c).- Catálogo de Cuentas e Instructivo
- d).- Libros Principales y Auxiliares
- e).- Estados Financieros

3.- AUDITOR NOCTURNO DE INGRESOS

## 1.- IMPORTANCIA DE LA CONTABILIDAD EN LA INDUSTRIA HOTELERA

El contralor es un funcionario provisto de autoridad para tomar decisiones. Es un valioso auxiliar de la gerencia en cuestiones financieras y su objetivo primordial es realizar la planeación y control de las operaciones desde el punto de vista financiero.

Las funciones específicas del contralor son:

- 1.- Organizar correctamente las actividades de su personal, de tal manera que cuente con el número de empleados que sean necesarios para el desempeño de sus funciones.
- 2.- Vigilar y supervisar el trabajo que realiza el personal a su cargo para evitar que se incurra en omisiones o duplicidad que puedan afectar las operaciones que tengan encomendadas.
- 3.- Comprobar la corrección y oportunidad de los reportes que deben emanar de su departamento y que son fundamentalmente: el reporte diario y los estados financieros mensuales.

Las técnicas y principios de contabilidad general son válidas al aplicarse a cualquier tipo de actividades, sin-

embargo a medida que las empresas se desarrollan y tienden a volverse más complejas en su organización, se ha hecho necesaria la evolución de la teoría contable a las diversas actividades que el hombre desarrolla, de ahí se ha derivado la ramificación de la contabilidad general - en contabilidades especiales que ayudan a unificar el registro de las operaciones de las empresas que se dedican a un mismo tipo de actividad.

Las contabilidades especializadas entre las que se encuentran la contabilidad hotelera, se han ido integrando de modo que sus elementos contribuyan a la exactitud, propiedad y significado en el registro o información de las operaciones.

La Contabilidad Hotelera ha sido adaptada a las características particulares de la industria hotelera y así su catálogo de cuentas deberá contener las cuentas necesarias y de uso exclusivo en esta actividad; igualmente los demás elementos del sistema contable hotelero deberán ajustarse a las necesidades de registro, información y control indispensables en hotelería, después del catálogo de cuentas los elementos que han requerido mayor modificación son las formas para el control de las operaciones y la forma de presentación de los estados financieros, más aún cuando ambos elementos son diseñados según el criterio personal del contador de cada empresa.

Las características especiales de la Contabilidad Hotelera consisten en que es muy numerosa la cantidad de operaciones que deben registrarse diariamente, las operaciones por lo general son de importe pequeño y además cada operación origina varios registros simultáneos. Todo esto hace demasiado laboriosa la tarea de mantener los informes financieros al día.

## 2.- CONTABILIDAD

Este departamento es importante en toda empresa y requiere de una gran cantidad de antecedentes, documentos y comprobantes contabilizadores. Es aquí donde se concentran los registros contables de las operaciones de la empresa y su finalidad es la de informar a la gerencia y a terceros interesados de la marcha del negocio y de sus resultados a través de los Estados Financieros para la toma de decisiones.

### a) Sistema de Contabilidad

Como podemos darnos cuenta cada negociación presenta características diferentes en relación a otra, aunque las operaciones que realice sean similares. En vista de lo anterior es difícil tratar de proporcionar un sistema de contabilidad o un procedimiento de registro. Se habla y con cierta razón de que en la actualidad solamente exis-

te un sistema de contabilidad; el de la partida doble . Sin embargo el problema estriba en tratar de adecuar un procedimiento de registro de operaciones a una empresa - específica.

Lo anterior está supeditado a diversos factores entre -- los que podemos citar los siguientes:

- el volumen de operaciones
- las políticas de operación establecidas por los administradores
- la capacidad económica de la empresa
- la disponibilidad de personal capacitado
- los requerimientos de información

En hoteles de cierta magnitud se hace recomendable el establecimiento de un procedimiento de registro contabilizador, estableciendo los diarios que se consideren necesarios; en vista de que puede considerarse que un hotel efectúa operaciones a crédito ya que los huéspedes por lo general no pagan el importe de sus consumos al efectuarlos, sería conveniente cambiar el procedimiento mencionado por uno de cuentas por cobrar y cuentas por pagar.

Los elementos básicos en un sistema contable son:

- catálogo de cuentas
- documentos fuente

- documentos contabilizadores
- formas para el control de las operaciones
- libros de contabilidad
- estados financieros

Estos elementos son los medios de que la contabilidad -- dispone para ejercer sus funciones, así decimos que clasifica las operaciones, ya que el registro se inicia elaborando documentos contabilizadores o pólizas diferentes según la naturaleza de la operación; registra las operaciones pues es su función esencial, este registro debe hacerse de acuerdo a un catálogo de cuentas para establecer así la coordinación de los hechos; el control se ejerce mediante el uso apropiado de las formas especiales con que cuenta el sistema contable establecido; el resumen y el análisis se hacen en los libros de contabilidad principales y auxiliares; y finalmente la información oportuna y objetiva se presenta en los Estados Financieros.

#### b) Proceso Contable

Actualmente la contabilidad ya está siendo reconocida no solamente como una técnica de registro sino como todo un proceso de razonamiento e interpretación. El proceso contable incluye las funciones de clasificación, registro, control, resumen, análisis e información de las operacion

nes de la empresa. Estas funciones requieren de la aplicación del criterio del contador; no son simples funciones rutinarias, quiero decir con esto que los registros, resúmenes e informes contables son la materialización -- del proceso contable, que previamente a la obtención de estos informes escritos el personal contable de la empresa realizó un proceso mental de comprensión e interpretación de las operaciones realizadas.

El problema de la contabilidad actual es un problema de juicio, por lo que el empleado responsable de la contabilidad debe ser un profesionista de nivel universitario - cuya preparación garantice el correcto control contable de la empresa, por el dominio que debe tener de la contabilidad moderna.

El proceso contable en una empresa hotelera está a cargo del jefe del departamento de contabilidad o del Contralor General que tendrá que rendirle informes al Gerente General. Debido a las necesidades de control que tiene - este tipo de empresas, el personal del departamento contable está formado además de los auxiliares de contabilidad encargados del registro, por otros auxiliares según el turno que les toque cubrir.

Dentro del proceso contable, mostraré el procedimiento de registro, presentando un diagrama del sistema conta -

ble y describiendo algunas de las operaciones que son -- exclusivas de este tipo de empresas, describiendo la forma de contabilizarlas.

El procedimiento de registro es la secuencia que se sigue desde que la operación se realiza, hasta que se obtienen los resúmenes o informes contables. Dicho procedimiento es alimentado con los reportes, informes y documentos comprobatorios de las operaciones que realiza cada uno de los departamentos y secciones en que se encuentran organizadas las actividades de la empresa. Las necesidades de información y control de las empresas hoteleras, exigen que el registro contable de sus operaciones, se desarrolle de tal forma que se pueda contar en cualquier momento, con informes por separado de cada uno de los departamentos de operación.

El registro se inicia al recibir los documentos que servirán de fuente de datos para la elaboración de las pólizas. Las pólizas son conocidas como documentos contabilizadores porque son la base para la contabilización de -- las operaciones, el formato de las pólizas incluye en la parte superior el nombre de la empresa y la indicación del tipo de póliza de que se trate.

Las pólizas pueden ser de tres tipos: de ingresos, egresos y diario, las cuales deben ser foliadas progresiva --

mente y por separado para cada tipo. También es conveniente que sean de diferente color con el objeto de distinguirlas fácilmente.

Las pólizas inician el procedimiento de registro, su correcta elaboración asegura la corrección de todo el procedimiento, para esto al correr cada asiento de registro debe observarse estrictamente el catálogo de cuentas y su correlativo instructivo de contabilidad para establecer así la coordinación de las operaciones registradas.

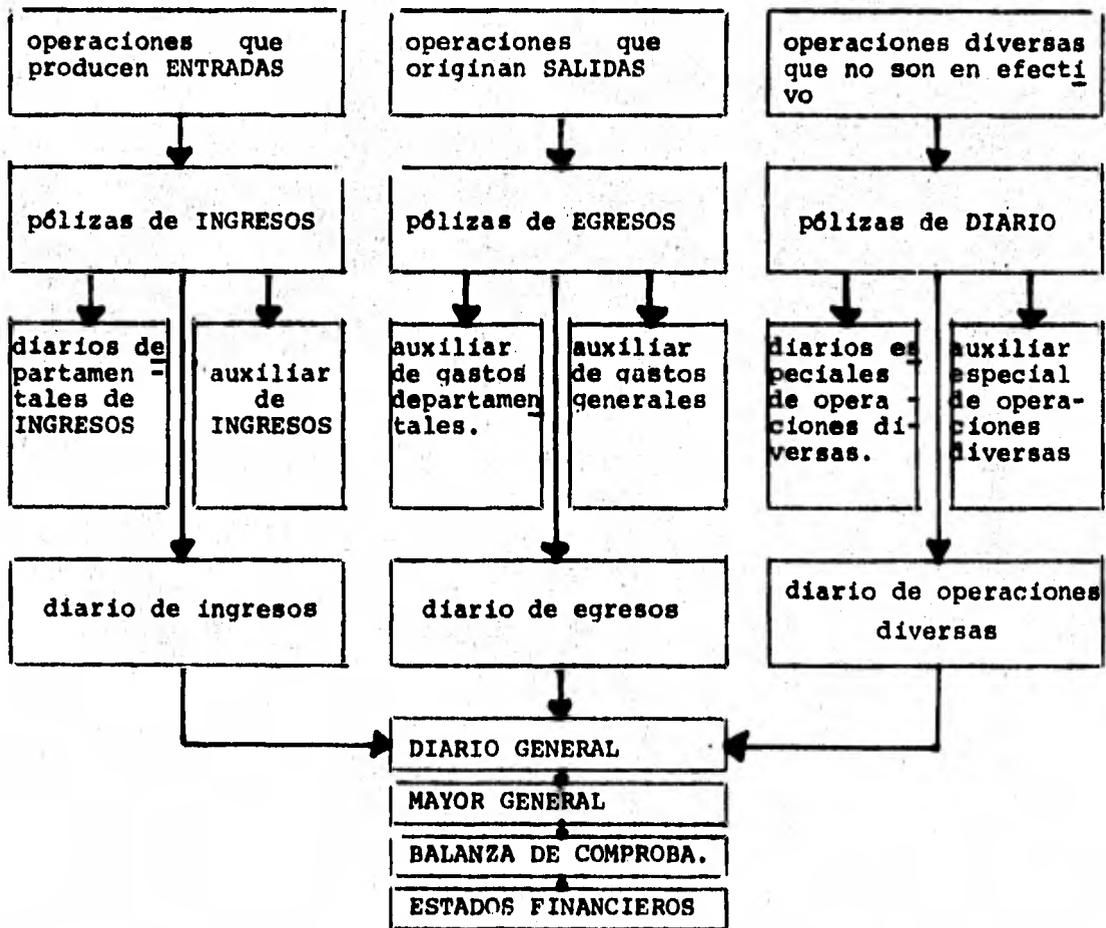
Una vez que la póliza ha sido autorizada, un empleado se encarga del movimiento de los registros auxiliares afectados, pasando las sub-cuentas del asiento y anotando -- sus iniciales en la póliza en el cuadro de auxiliares, -- al igual lo hará el empleado encargado de las pólizas de diario.

Los diarios son tres: de ingresos, de egresos y de operaciones diversas. En ellos se registran las pólizas de ingresos, egresos y de diario respectivamente, pasando -- únicamente los movimientos de las cuentas de mayor, ya -- que el movimiento de las sub-cuentas afectadas en la póliza, se pasarán a diarios especiales y auxiliares.

Mensualmente se hará un asiento de concentración, pasando los saldos de los tres diarios de registro de pólizas

al diario general y de este al mayor general de donde se obtendrá la balanza de comprobación y luego de hacer los ajustes necesarios se obtendrán los ESTADOS FINANCIEROS. Los anexos de los estados financieros se obtendrán de -- los auxiliares y diarios especiales que sirven para llevar el análisis detallado de las cuentas de mayor que -- así lo requieran.

DIAGRAMA DEL PROCESO CONTABLE



Mencionaré las principales funciones que debe desempeñar la persona encargada de la CAJA GENERAL en una empresa hotelera. Tiene a su cargo una responsabilidad muy grande puesto que recibirá efectivo y comprobantes de los cajeros departamentales, sus funciones:

1.- Recibir de los cajeros departamentales, el corte de ventas junto con las copias de los cheques, con sus comandas anexas, efectivo, tarjetas de crédito, cheques personales, de viajero, etc. Y elaborar un informe de cada departamento detallando la distribución de lo recibido.

2.- Elaborar contratos por las facturas de crédito recabadas a revisión.

3.- Elaborar fichas de depósito para el banco.

4.- Mecnografiar y proteger los cheques expedidos, anotando en el cheque póliza las cuentas que se deben de efectuar.

5.- Encargarse de la entrega de los cheques de los proveedores recabando la firma de cada uno de ellos.

6.- Elaborar una relación diaria de cheques expedidos.

7.- Hacer reposición periódica del fondo fijo para gastos

### c) Catálogo de Cuentas e Instructivo

El catálogo de cuentas es uno de los elementos más importantes en la organización contable, pues determina el orden de las cuentas y facilita la formación de los Estados Financieros.

Las principales ventajas que se obtienen como resultado de la aplicación de un catálogo de cuentas uniforme para hoteles son las siguientes:

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

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

A continuación presento un catálogo de cuentas:

### CATALOGO DE CUENTAS

#### 1000-ACTIVO

##### 1100-CIRCULANTE

##### 1110-DISPONIBILIDADES

1111- Fondo constante de caja

1112- Bancos

##### 1120-CUENTAS POR COBRAR

1121- Húspedes

1122- Agencias de Turismo

1123- Tarjetas de crédito

1124- Clientes

1125- Deudores Diversos

1126- Funcionarios y Empleados

1127- Documentos por Cobrar

1128- Inquilinos Locales

1129- Cheques Devueltos

##### 1130-INVENTARIOS

1131- Almacen de Alimentos

- 1132- Almacen de Bebidas
- 1133- Almacen de Abastos Generales
- 1134- Almacen de Consumo Inmediato
- 1135- Almacen de Equipo de servicio
- 1136- Mercancías en Transito

**1140-PAGOS ANTICIPADOS**

- 1141- Anticipo a Proveedores
- 1142- Intereses Pagados Anticipadamente

**1200-NO CIRCULANTE****1210-INVENTARIOS NO DISPONIBLES PARA SU VENTA**

- 1211- Equipo de Servicio

**1220-PROPIEDADES Y EQUIPO**

- 1221- Terreno
- 1222- Edificio
- 1223- Mobiliario y Equipo
- 1224- Equipo de Transporte

**1300-OTRO ACTIVO**

- 1311- Inversiones en Acciones y Valores
- 1312- Depósitos en Garantía

**1400-DIFERIDO**

- 1411- Erogaciones para Instalación
- 1412- Erogaciones para Organización

**2000-PASIVO****2100-A CORTO PLAZO****2110-EXIGIBILIDADES**

- 2111- Sobre Giros Bancarios

**2120-CUENTAS POR PAGAR**

2121- Documentos por Pagar

2122- Impuestos por pagar

2123- Proveedores

2124- Acreedores Diversos

2125- Acreedores por Intercambio

2130-COBROS ANTICIPADOS

2131- Depósitos para Reservaciones

2200- A LARGO PLAZO

2211- Prestamos Refaccionarios

2212- Doctos. por Pagar a Largo Plazo

3000-CAPITAL

3100-INVERSION

3111- Capital Social Suscrito

3112- Capital Social Exhibido

3200-SUPERAVIT

3210-SUPERAVIT GANADO

3211- Reserva Legal

3212- Reservas Estatutarias

3213- Reservas para Reinversión

3214- Utilidades Pendientes de Aplicación

3215- Utilidad del Ejercicio

3220-SUPERAVIT POR REVALUACION

3221- Revaluación del Terreno

3222- Revaluación del Edificio

3223- Revaluación del Mobiliario

3300-DEFICIT

3311- Pérdidas Acumuladas

3312- Pérdidas del Ejercicio

4000-CUENTAS COMPLEMENTARIAS DE ACTIVO

4100-CIRCULANTE

4110-DISPONIBILIDADES

4111- Estim. para Faltantes

4112- Estim. para Fluctuación en Cambios

4113- Estim. para Bajas de Valor

4120-CUENTAS POR COBRAR

4121- Estim. para Cuentas de Cobro Dudoso

4130-INVENTARIOS

4131- Estim. para Faltantes

4140-PAGOS ANTICIPADOS

4141- Amortización Pólizas de Seguros

4200-NO CIRCULANTE

4210-PROPIEDADES Y EQUIPO

4211- Depreciación Acumulada de Edificio

4212- Depreciación Acumulada de Mobiliario  
y Equipo

4213- Depreciación Acum. Eq. de Transporte

4214- Depreciación Acum. Eq. de Servicio

4300-DIFERIDO

4311- Amor. Acum. de Erogaciones para  
Instalación

4312- Amort. Acum. de Erogaciones para  
Organización

**5000-RESULTADOS****5100-INGRESOS****5110-SERVICIOS**

- 5111- Habitaciones
- 5112- Telefonos
- 5113- Lavandería
- 5114- Tintorería
- 5115- Utilidad en Cambios
- 5116- Estacionamiento

**5120-VENTAS**

- 5121- Alimentos
- 5122- Bebidas
- 5123- Rentas y Consesiones

**5200-Egresos****5210-COSTOS**

- 5211- Alimentos
- 5212- Bebidas
- 5213- Telefonos
- 5214- Lavandería
- 5215- Tintorería
- 5216- Pérdida en Cambios
- 5217- Estacionamiento
- 5218- Rentas y Consesiones

**5220-Gastos**

- 5221- Alimentos
- 5222- Bebidas
- 5223- Telefonos

- 5224- Lavandería
- 5225- Tintorería
- 5226- Gastos de Administración
- 5227- Publicidad y Promoción
- 5228- Agua, Luz y Fuerza
- 5229- Reparación y Mantenimiento
- 5230- Otros Gastos
- 5231- Habitaciones
- 5232- Estacionamientos

**6000-CUENTAS DE ORDEN****6100-CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS**

- 6111- Documentos Descontados
- 6112- Depósito de Valores

**6200-CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS**

- 6211- Responsabilidad por Descto. de Doctf
- 6212- Valores en Depósito

**7000-CUENTAS PUENTE**

- 7111- Ventas de Contado
- 7112- Reembolso de Caja
- 7113- Cobranzas
- 7114- Sueldos y Salarios
- 7115- Mercancías a Crédito

## SUB-CUENTAS DE RESULTADOS:

	5210 COSTOS	5220 GASTOS
Salones Públicos	X	X
Ajustes y Descuentos		X
Cafetería	X	X
Restaurante	X	X
Centro nocturno	X	X
Servicio a Cuartos	X	X
Banquetes	X	X
Bar	X	X
Discoteca	X	X
Larga Distancia	X	X
Llamadas Locales	X	
Utilidad en Cambios		X
Derecho de Mesa		X
Diversos	X	
Local 1		X
Local 2		X
Local 3		X
Sueldos y Salarios	X	X
Vacaciones	X	X
Leyes Sociales	X	X
Comida a Empleados		X
5% Infonavit		X
1% Sobre Remuneraciones Pagadas		X

	5210	5220
	COSTOS	GASTOS
Gratificación Anual		X
Indemnizaciones		X
Comisiones a Agencias		X
Decoraciones	X	
Lavandería	X	X
Uniformes		X
Suministro a Húspedes	X	
Suministros de Limpieza	X	
Blancos	X	
Papelería y Artículos de Escritorio	X	
Licencias y Derechos		X
Alimentos Consumidos	X	X
Bebidas Consumidas	X	X
Centros de Servicio	X	X
Loza y Cristalería	X	X
Plaqué		X
Utensilios de Cocina y Bar		X
Menús y Listas de Bares		X
Renta de Equipo	X	
Hielo		X
Gastos de Bares		X
Música y Variedad	X	
Combustibles de Cocina		X
Servicio Medido	X	X
Remoción de Equipo		X

	5210	5220
	COSTOS	GASTOS
Energia Electrica		X
Focos y Lamparas		X
Combustible Diesel		X
Aire Acondicionado y Calefaccion		X
Alfombras		X
Equipo Electrico y Mecánico		X
Calderas		X
Elevadores		X
Edificio		X
Refrigeración		X
Muebles		X
Vehículos		X
Jardines.		X
Sonido		X
Cerrajería		X
Herramientas		X
Equipo de Cocina		X
Equipo de Oficina		X
Plomería		X
Sistema de Comunicación		X
Planta de Luz		X
Cortinas y Herrajes		X
Extracción de Basura		X
Suministros de Limpieza		X
Seguros y PIANZAS		X

	5210	5220
	GASTOS	GASTOS
Depreciaciones		X
Amortizaciones		X
Intereses		X
Correos y Telegrafos		X
Cortesias y Atenciones		X
Impuestos y Derechos Diversos		X
Honorarios Profesionales		X
Comisión Tarjetas de Crédito	X	
Gastos de Viaje y Representación		X
Pasajes y Transportes Locales		X
Cuentas Incobrables		X
Donativos		X
Honorarios Departamento de Seguridad		X
Anuncios en Periódicos		X
Anuncios en Revistas		X
Anuncios en Radio y Televisión		X
Folletos		X
Vallas Anunciadoras		X
Consumo de Agua		X

El instructivo de contabilidad es un complemento del catálogo de cuentas en donde se muestra la correcta utilización de las mismas.

Como ya se dijo anteriormente el uso de un catálogo de cuentas uniforma el registro de las operaciones, ahora afirmo que el instructivo unifica el criterio de los empleados que tienen a su cargo la elaboración de las pólizas, integrando así una contabilidad uniforme que facilite la preparación de informes, así como su análisis e interpretación.

El catálogo de cuentas junto con el instructivo representan la base técnica de cualquier sistema contable. El instructivo debe resolver cualquier duda que se presente en cuanto a la aplicación correcta de una cuenta. También debe servir para capacitar al personal nuevo, evitandose malas interpretaciones.

Solamente comentaré aquellas cuentas de uso exclusivo en la hotelería, ya que las demás tienen el mismo manejo que se les da en la contabilidad general:

#### 1121.- HUESPEDES

##### DEBITOS:

Se afectará por las rentas de los cuartos y demas -

consumos realizados en los diferentes departamentos por los huéspedes. Se controla a cada huésped con tarjetas especiales que se manejan en recepción.

**CREDITOS:**

Se afectará cuando el huésped haga pagos parciales o cuando al abandonar el hotel liquida la cuenta -- totalmente ya sea de contado o pagando con tarjeta de crédito.

**SALDO:**

Es deudor y representa el importe de las cuentas a cargo de huéspedes controlados por la recepción.

**NATURALEZA:**

Deudora.

**PRESENTACION:**

En el Estado de Situación Financiera, en el grupo de activos y como primer renglon dentro del rubro de cuentas por cobrar.

**DOCUMENTACION:**

Estado de cuenta individual del huésped, pagaré de tarjeta de crédito, recibo de caja.

1122.- AGENCIAS DE TURISMO

Y

1123.- TARJETAS DE CREDITO

**DEBITOS:**

Se afectará por consumos que no sean de contado y cuando para liquidarles se haga uso de un cupon de

agencia o de tarjeta de crédito.

**CREDITOS:**

Se afectará por los pagos parciales o totales que -  
hagan las compañías que representan los medios de  
crédito mencionados.

**SALDO:**

Es deudor y representa cuentas pendientes de cobro-  
por servicios que ha prestado el hotel a cargo de a  
gencias, asociaciones o instituciones de crédito re  
conocidas ya sean nacionales o internacionales.

**NATURALEZA:**

Deudora

**PRESENTACION:**

Se presenta en el Estado de Situación Financiera, -  
en el grupo de activo y dentro del rubro cuentas --  
por cobrar.

**DOCUMENTACION:**

Cupones de agencia, pagares de tarjeta y aviso de -  
acreditamiento.

**1131.- ALMACEN DE ALIMENTOS**

**DEBITOS:**

Se afectará en cada ocasión que se adquiriera bien --  
sea de contado o crédito alimentos y viveres para -  
su venta, o cuando habiendo salido estos sean de --  
vuelto a los valores de costo de los mismos.

**CREDITOS:**

Se afectará en toda ocasión que se incurra en dar salida a viveres o alimentos para su consumo y venta o por promoción, también a valores de costo.

**SALDO:**

Es deudor y representa la totalidad de alimentos y viveres en existencia a una fecha determinada.

**NATURALEZA:**

Deudora

**PRESENTACION:**

Se presenta en el Estado de Situación Financiera -- dentro del grupo de activos y en el rubro de inventarios.

**DOCUMENTACION:**

Facturas de proveedores y vales de salida

**1132.- ALMACEN DE BEBIDAS****DEBITOS:**

Se afectará en cada recepción de bebidas que se -- efectúe, bien sea por adquisición, devolución, promoción, de estos a los valores convenidos.

**CREDITOS:**

Se afectará en cada salida física y faltante sucedido de las bebidas.

**SALDO:**

Es deudor y representa la totalidad de existencia - en bebidas a una fecha determinada.

**NATURALEZA:**

Deudora

**PRESENTACION:**

Se presenta en el Estado de Situación Financiera en el grupo de activo y dentro del rubro de inventa -- rios.

**DOCUMENTACION:**

Facturas de proveedores, vales de salida y arqueo - físico diario de contenidos.

## 2131.- DEPOSITO PARA RESERVACIONES

**DEBITOS:**

Se afectará en toda ocasión que se aplique compen - sando adeudos de huéspedes o agencias, cuando sean - canceladas las reservaciones y devueltos los montos aceptados para reservación, o bien cuando la reser - vación no haya sido cancelada con oportunidad y --- tampoco se haya utilizado.

**CREDITOS:**

Se afectará en toda ocasión que se reciba dinero o pago con tarjeta a manera de anticipo para efectuar reservación alguna

**SALDO:**

Es acreedor y representa el monto total de compromiso adquirido para prestar un servicio futuro.

**NATURALEZA:**

Acreedora.

**PRESENTACION:**

Se presenta en el Estado de Situación Financiera en el grupo de pasivo y en el rubro de cobros anticipados.

**DOCUMENTACION:**

Estado de cuenta individual, factura, recibo de dinero y pagaré de tarjeta de crédito.

**4112.- ESTIMACION PARA FLUCTUACION EN CAMBIOS****DEBITOS:**

Se afectará en toda ocasión que por experiencias y por situaciones específicas e identificadas se determine reducir el monto de la estimación o bien --cancelarla.

**CREDITOS:**

Se afectará en el momento en que se decida constituir o incrementarla.

**SALDO:**

Es acreedor y determinara la cifra determinada como probable para compensar las partidas por operación de moneda extranjera.

**NATURALEZA:**

Acreeedora.

**PRESENTACION:**

Se presentará en el Estado de Situación Financiera en el grupo de cuentas complementarias de activo y en el rubro de disponibilidades.

**DOCUMENTACION:**

Hoja de promedio de movimientos en moneda extranjera, hoja de recolección y corte de caja, hoja de -- arqueo físico de caja, ficha bancaria de moneda extranjera.

**5000.- CUENTAS DE RESULTADOS**

Las cuentas de resultados se clasifican en Deudoras y A -- creedoras, siendo las primeras aquellas que se debitan -- por todo concepto que implique una reducción indirecta -- del patrimonio y se clasifican en dos grandes grupos, -- Costos y Gastos.

Las cuentas de resultados Deudoras en Costos se afectan -- por toda valoración practicada al bien o servicio que se identifica en forma expresa con alguna venta o servicio -- realizado y que generaron un ingreso adicional.

Las cuentas de resultados Deudoras de Gastos se afectan -- por toda valoración practicada que no se identifica en --

forma directa con algun bien o servicio vendido, sino que se efectuan en la realizaci3n normal de las operaciones - del hotel por su propio personal o bien que por su natura leza no es factible atribuir especificamente a algun bien o servicio vendido.

**d).- Libros Principales y Auxiliares**

A continuaci3n nombrare los libros y registros que es conveniente que se lleven en un hotel, incluyendo aquellos - que por obligaci3n deba hacerse:

**Libros principales:**

Diario

Mayor

Inventarios y Balances

Libro de Actas ( S.A. )

Registro de Utilidades

**Libros Auxiliares:**

P3lizas de Diario

P3lizas de Ventas

P3lizas de Ingresos y Egresos

Entradas y Salidas de Almacen

**e) Estados Financieros**

Los Estados Financieros son aquellos documentos o conjun-

to de reportes informativos por un período y a una fecha determinada de una negociación, elaborados en atención a un cúmulo de normas, principios y prácticas, que revelan tanto la situación de las actividades realizadas como el resultado de las mismas en forma organizada y controlada.

Es conveniente que se preparen estados financieros mensuales ya que el administrador hotelero deberá estar enterado constantemente de la situación financiera de la empresa que dirige.

Como ya sabemos en la mayoría de las compañías lo más usual es presentar los dos estados financieros reconocidos por todos y los cuales son considerados como fundamentales, El Estado de Situación Financiera y El Estado de Resultados. Por medio de ellos se obtiene un conocimiento completo de la situación financiera del negocio hotelero.

También es práctica generalizada en hotelería que los estados financieros además de su oportunidad y veracidad, -- sean sencillos y claros, por lo tanto en los dos estados que hemos considerado fundamentales, únicamente aparecen las cuentas de mayor y en los casos en que se haga necesario detallar sub - cuentas, dicho detalle se hace en un anexo de la propia cuenta de mayor.

Los formatos de los estados financieros que presentaré a-

continuación están elaborados en concordancia al catálogo de cuentas mencionado anteriormente. La característica -- común de los estados financieros hoteleros es su integración con las cuentas especializadas que solo en este tipo de actividades se utiliza.

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA  
AL 31 DE DICIEMBRE DE 1982

A C T I V O

CIRCULANTE

DISPONIBILIDADES

Fondo Constante de Caja	120,000.-	
Bancos	<u>1,023,000.-</u>	1,143,000.-

CUENTAS POR COBRAR

Húspedes	439,000.-	
Agencias de Turismo	9,786,000.-	
Tarjetas de Crédito	5,184,000.-	
Clientes	1,073,000.-	
Documentos por Cobrar	<u>1,268,000.-</u>	17,750,000.-

INVENTARIOS

Almacen de alimentos	2,980,000.-	
Almacen de Bebidas	4,643,000.-	
Almacen de Abastos Generales	987,000.-	
Almacen de Consumo Inmediato	1,126,000.-	
Almacen de Equipo de Servicio	1,874,000.-	
Mercancías en Transito	<u>3,480,000.-</u>	15,090,000.-

PAGOS ANTICIPADOS

Anticipo a proveedores	2,389,000.-	
Intereses Pagados Anticipa.	<u>497,000.-</u>	<u>2,886,000.-</u>

SUMA EL ACTIVO CIRCULANTE 36,869,000.-

ACTIVO NO CIRCULANTEPROPIEDADES Y EQUIPO

Terreno	2,437,000.-	
Edificio	15,962,000.-	
Mobiliario y Equipo	3,840,000.-	
Equipo de Transporte	<u>4,280,000.-</u>	
	26,519,000.-	
Depreciación Acumulada	<u>3,420,000.-</u>	23,099,000.-

OTRO ACTIVO

Inversiones en Acciones y Val.	120,000.-	
Depositos en Garantía	<u>476,000.-</u>	596,000.-

DIFERIDO

Erogaciones para Instalación	1,396,000.-	
Erogaciones para Organización	<u>988,000.-</u>	
	2,384,000.-	
Amortización Acumulada	<u>119,000.-</u>	2,265,000.-

SUMA EL ACTIVO NO CIRCULANTE 25,960,000.-

SUMA EL ACTIVO TOTAL 62,829,000.-

## P A S I V O

A CORTO PLAZOCUENTAS POR PAGAR

Documentos por Pagar	1,867,000.-
Impuestos por Pagar	5,512,000.-
Proveedores	12,349,000.-
Acreedores Diversos	1,938,000.-
Acreedores por Intercambio	7,247,000.-

COBROS ANTICIPADOS

Depositos para Reservasiones	1,980,000.-
------------------------------	-------------

SUMA EL PASIVO A CORTO PLAZO	30,893,000.-
------------------------------	--------------

A LARGO PLAZOCUENTAS POR PAGAR

Prestamo refaccionario	3,600,000.-
------------------------	-------------

SUMA EL PASIVO TOTAL	34,493,000.-
----------------------	--------------

## C A P I T A L   C O N T A B L E

INVERSION

Capital Social Suscrito	25,000,000.-
Capital Social	3,500,000.-
Capital social exhibido	21,500,000.-

SUPERAVIT

Reserva Legal	343,000.-
Reservas Estatutarias	343,000.-
Utilidades Pendientes de Apl	2,370,000.-
Utilidad del Ejercicio	3,780,000.-

SUMA EL CAPITAL CONTABLE 28,336,000.-

SUMA EL PASIVO Y CAPITAL 52,829,000.-

ESTADO DE RESULTADOS EN OPERACION  
 POR EL PERIODO COMPRENDIDO DEL 1° DE ENERO AL  
 31 DE DICIEMBRE DE 1982

Servicios Totales	28,437,000.-
Ventas Totales	10,442,000.-
Ingresos Totales	38,879,000.-
Devoluciones	350,000.-
Descuentos y Bonificaciones	1,983,000.-
Ingresos Netos	36,546,000.-
Costos Totales	19,004,000.-
Utilidad en Ingresos	17,542,000.-
Gastos operacionales	7,896,000.-
Utilidad en Operacion	9,646,000.-
Gastos Financieros	1,246,000.-
Utilidad Gravable	8,400,000.-
Provisión I S R	3,528,000.-
Provisión P T U	672,000.-
Utilidad neta	4,200,000.-
Reserva Legal	210,000.-
Reserva Estatutaria	210,000.-
 Utilidad del Ejercicio	 <u>3,780,000.-</u>

### 3.- AUDITOR NOCTURNO DE INGRESOS

La auditoría nocturna de ingresos representa uno de los aspectos interesantes y característicos de verificación de las operaciones del hotel que generan ingresos, se aplican procedimientos normales de auditoría y también se desarrollan funciones de contabilidad, preparando cierto tipo de registros y formulando la póliza diaria de ingresos.

A la persona encargada de realizar este trabajo se le -- dió el nombre de auditor nocturno de ingresos en virtud de que su trabajo se desarrolla al finalizar el día para tener la certeza de que los movimientos realizados en -- las cuentas de huéspedes fueron correctamente registra -- dos y se dispondrá al día siguiente de saldos correctos -- para que en el momento en que el huésped abandone el ho -- tel, cubra el importe correcto de los servicios que dis -- frutó.

Por otra parte se encargará de cuidar que las políticas -- y acuerdos que dicte la gerencia o el consejo de adminis -- tración sean cumplidos, con la finalidad de descubrir y -- corregir procedimientos inadecuados o ineficaces. Para -- lograr los anteriores objetivos corresponde al auditor -- nocturno de ingresos realizar las siguientes activida -- des:

I) Efectuar verificaciones de los cargos operados en las cuentas de los huéspedes para ver si estos corresponden a los informes departamentales. Con lo anterior se comprueban también los saldos de las mencionadas cuentas.

II) Cerciorarse de que todos los huéspedes del hotel tengan controlados sus consumos a través de la cuenta correspondiente.

III) Practicar arqueos de cajas, de documentos, cuentas por cobrar, reservaciones, etc.

IV) Practicar inventarios periódicos a los almacenes.

V) Solicitar confirmación de saldos a proveedores.

A continuación señalaré sintéticamente algunos objetivos y procedimientos específicos para cada departamento:

#### HABITACIONES:

I) Confrontar el total de cargos por habitaciones del informe de ocupación con el reportado por la maquina registradora y con el reporte del ama de llaves.

II) Efectuar pruebas selectivas a las tarifas por habitación en el informe de ocupación y en los cargos por --

este concepto en las cuentas de los clientes, chequeando--  
los con las tarifas autorizadas.

III) Verificar la aplicación correcta del impuesto co --  
rrespondiente a las habitaciones.

IV) Verificar la continuidad en la numeración de las --  
cuentas de huéspedes.

V) Comprobar que los descuentos y cortesías se encuen --  
tren debidamente autorizados por la gerencia.

BAR, RESTAURANTES Y BANQUETES:

I) Al verificar la numeración progresiva de las comandas  
y notas de consumo se cotejara el total que representen--  
contra el total de la maquina registradora.

II) Revisar aritmeticamente el informe de los cajeros --  
cuidando que se encuentren debidamente asentados los car--  
gos y autorizados los descuentos y cortesías.

III) Checar que se encuentren firmadas las notas de con--  
sumo tanto por los huéspedes del hotel como por las per--  
sonas que no siendolo efectuaron consumos en el restau --  
rante o bar.

IV) Revisar selectivamente los precios que se cargan en las notas de consumo para ver si se estan aplicando las autorizadas tanto para alimentos como para bebidas. De la misma forma revisar las operaciones aritmeticas de -- las mencionadas notas.

OTROS DEPARTAMENTOS:

En terminos generales, se procede en forma similar en lo que a la revisión de los informes departamentales y comprobantes se refiere, con la salvedad de que deban aplicarse los procedimientos que se consideren adecuados para la verificación de los aspectos propios de las operaciones derivadas de los diferentes servicios secundarios que se proporcionen.

Con la información recabada, el auditor nocturno de ingresos, elabora un estado en el que se muestra por cada uno de los departamentos productivos el saldo anterior, los cargos, los créditos, hasta llegar al saldo correcto del día.

Una vez verificados los cortes elaborados por cada uno de los cajeros con lo que se determina el total de ingresos por cada concepto, el auditor nocturno de ingresos -- procede a elaborar su " REPORTE DE ADMINISTRACION " en el que se muestra por cada uno de los huéspedes;

- el saldo anterior
- los cargos durante el día derivados por los diferentes servicios de que dispuso
- los abonos efectuados a su cuenta
- otros cargos y abonos
- el saldo actual

Para finalizar su labor, envía el informe anterior al -- departamento de contabilidad junto con los informes de -- departamentales, comprobantes de cargo a las cuentas de -- los clientes por diferentes servicios y las cuentas que se hubieren liquidado durante el día, con la finalidad -- de que sean registradas las operaciones.

C A P I T U L O   I V

A S P E C T O   F I S C A L

1.- OBLIGACIONES FISCALES

2.- REQUISITOS LEGALES

Con la finalidad de lograr determinar un sencillo pero objetivo cuadro fiscal de las obligaciones específicas de las empresas cuyo giro es la hotelería, he considerado pertinente recordar algunas definiciones para el efecto fundamentales que al respecto contempla la Legislación Mexicana.

**Obligación Fiscal:** es el hecho o situación jurídica prevista en las leyes fiscales para su calificación ( Art. 17 C.F.F. ).

**Crédito Fiscal:** Es la obligación fiscal en cantidad líquida. ( Art. 18 C.F.F. ).

**Sujeto Pasivo:** es la persona física o moral mexicana o extranjera que de acuerdo con las leyes está obligada al pago de una prestación determinada al fisco ( Art. 13 C.F.F. ).

Las obligaciones fiscales que gravitan en la actividad hotelera son las señaladas principalmente por la Ley del Impuesto Sobre la Renta y la Ley del Impuesto al Valor Agregado.

Hablaré inicialmente de la ley del Impuesto Sobre la Renta, por ser ésta la de mayor amplitud, y por ende de mayor trascendencia en el cuadro de obligaciones fiscales.

Esta ley establece en su artículo 5o., que para sus efectos se entenderá como actividades empresariales entre otras, las comerciales ( o industriales), quedando comprendido en éstas, la actividad hotelera, teniendo para las mismas dos grupos caracterizados por los sujetos a los que es aplicable, siendo éstas para personas morales sociedades mercantiles, enunciadas en el título II y personas físicas referenciadas en el título IV.

Las obligaciones fiscales específicas de las personas morales, sociedades mercantiles señaladas en el título II son las siguientes:

Operarán con períodos ciertos y repetitivos que abarcarán invariablemente doce meses, terminando precisamente el día último del mes de calendario que se elija. También podrán operar con período irregular el cual invariablemente será con duración inferior a los regulares (Art. 11 ).

Acumularán la totalidad de sus ingresos a excepción de los provenientes de aumentos de capital, del pago de las pérdidas por sus accionistas o socios; de las primas obtenidas por la colocación de acciones y de la revaluación de bienes de activo fijo y de su capital.

Practicarán las deducciones autorizadas por la ley de -

acuerdo al cumplimiento de los requisitos establecidos -  
en la misma.

Obtendrán la documentación comprobatoria que reúna los -  
requisitos fiscales de la operaciones para las cuales lo  
determine la ley.

Efectuar en los registros contables los procedimientos -  
contables específicos establecidos.

Llevar los libros de contabilidad y registros que seña--  
le la ley y su reglamento.

Expedir documentos con los requisitos de ley para acre -  
ditar las operaciones efectuadas y conservar unas copias  
de los mismos a disposición de la S.H.C.P..

Valorizar sus inventarios por cualquiera de los métodos-  
siguientes:

- a.-) Costos identificados
- b.-) Costos promedio
- c.-) Primeras entradas, primeras salidas
- d.-) Ultimas entradas, primeras salidas
- e.-) Detallistas

Llevar un registro para controlar las acciones adquiri -  
das.

Llevar un registro para control de las utilidades de cada ejercicio en que se generarán para la identificación y distinguiendo las capitalizadas.

Formular un estado de posición financiera y levantar inventario de existencias a la fecha de terminación de cada ejercicio.

Presentar declaración definitiva de cada ejercicio dentro de los tres meses siguientes a la terminación del ejercicio.

En caso de terminación del ejercicio por liquidación garantizar el interés fiscal.

Determinar en forma líquida las obligaciones fiscales -- cuantificables.

Son créditos fiscales específicos de las empresas hoteleras bajo la modalidad de sociedades mercantiles los siguientes:

#### IMPUESTO AL INGRESO GLOBAL DE LAS EMPRESAS:

Que consiste en enterar y pagar a más tardar el último día hábil del tercer mes a partir del cierre del ejercicio la cantidad que resulte de aplicar la tarifa del art 13 a la utilidad fiscal obtenida, deduciendo al resulta-

do los montos de los pagos provisionales.

**IMPUESTO SOBRE PRODUCTOS DE TRABAJO:**

Que consisten en determinar el ingreso mensual acumulable del personal subordinado a su servicio para aplicar la tarifa del artículo 80, y retener el impuesto resultante, enterándolo y pagándolo el día 15 o al siguiente, en caso de que éste no sea hábil, del mes siguiente en el cual se efectuarán las retenciones.

Son obligaciones fiscales específicas de las empresas hoteleras bajo la modalidad de Sociedades Mercantiles las siguientes:

Entregar al personal subordinado, constancia de remuneraciones cubiertas y de retenciones efectuadas en el año de calendario de que se trate.

Solicitar a las personas que contraten para personal subordinado como máximo al mes siguiente de la fecha de contratación la constancia de remuneraciones abiertas y retenciones efectuadas por el anterior patrón.

Cerciorarse que estén inscritos en el registro federal de contribuyentes.

Presentar declaración en Marzo de cada año, proporcionan

do información sobre el nombre, clave de registro federal de contribuyentes, remuneraciones cubiertas, retenciones efectuadas y según el caso monto del impuesto anual, de cada una de las personas subordinadas.

### LOS PAGOS PROVISIONALES

Consisten en enterar y pagar anticipadamente al cierre del ejercicio, a cuenta del impuesto del ejercicio, en los días 15 o al siguiente día hábil, si este no lo fuere, de los meses quinto, noveno o duodécimo del ejercicio para el 1o, 2o ó 3o pago provisional, los montos que se determinen de dividir a los ingresos totales obtenidos hasta el último día de los meses cuarto, octavo y -- decimoprimeros del ejercicio entre cuatro, ocho u once, -- según se trate del primer, segundo o tercer pago para -- conocer el ingreso mensual promedio, el cual se multiplicará por un factor resultante de dividir la utilidad --- fiscal de la declaración del ejercicio inmediato ante -- rior entre el total de los ingresos acumulables manifestados en esa misma declaración, para determinar la utilidad fiscal mensual estimada y a su vez se multiplica -- por doce para precisar la utilidad fiscal provisional -- del ejercicio, aplicando a ésta la tarifa del artículo -- 13.

Y finalmente determinando el resultado de aplicar la --

tarifa, el 33.33% para el primer pago; el 66.66% deducido por el monto anticipado en el primer pago y la totalidad deducida por los dos primeros pagos anticipados.

#### IMPUESTO AL VALOR AGREGADO

La actividad hotelera es sujeta del impuesto al valor agregado de conformidad con lo establecido en el artículo lo. de la Ley, por la realización de las operaciones siguientes:

- La enajenación de bienes.
- La prestación de servicios.
- El uso o goce temporal de bienes.

La base de aplicación del Impuesto Al Valor Agregado por las operaciones referidas es el precio pactado o el valor total de la contraprestación pactada, así como las cantidades que además se carguen o cobren al adquirente por otros impuestos, derechos, viáticos, gastos de toda clase, reembolsos, gastos de mantenimiento, construcciones, intereses normales o moratorios, penas convencionales o cualquier otro concepto.

En el caso de la enajenación a falta de precio pactado estará sujeto al valor que los bienes tengan en el mercado, o en su defecto al de avalúo.

La tasa de aplicación para la determinación del impuesto al valor agregado es el 10%; siendo a la actividad hotelera la excepción de la exención por enajenación de construcciones adheridas al suelo, destinadas a la habitación; así como la exención al uso o goce temporal de los bienes inmuebles que se proporcionen amueblados o se destinen o utilicen como hoteles o casas de hospedaje.

Las empresas hoteleras deberán calcular el impuesto al valor agregado por ejercicios fiscales, debiendo coincidir dichos ejercicios con los del impuesto sobre la renta o en defecto de esto, el ejercicio para efecto del impuesto al valor agregado deberá coincidir con el año de calendario. Efectuarán pagos o declaraciones provisionales mensuales a más tardar el día 20 o el siguiente día hábil, si aquel no lo fuere, de cada uno de los meses de ese ejercicio, comprendiendo las operaciones del mes inmediato anterior. El impuesto del ejercicio se pagará mediante declaración anual que se presentará dentro de los tres meses siguientes al cierre del ejercicio, deduciendo los pagos provisionales efectuados.

Son obligaciones fiscales específicas de las empresas hoteleras para efectos del Impuesto al Valor Agregado, las siguientes:

- Trasladar en forma expresa y por separado este impuesto.

- Llevar registros contables.
- Separar en los registros contables las operaciones -  
habidas según sean:
  - A) Propias y por venta de terreno.
  - B) Gravadas y exentas.
  - C) Gravadas a diferentes tasas y con diferentes bases.

Expedir documentos que sean soporte de las operaciones -  
efectuadas, en los cuales se señale el valor de la con--  
traprestación conservandolos cinco años.

Presentar declaración mensual y anual de este impuesto ,  
debiendo ser una sola por todos los establecimientos de  
la empresa hotelera.

#### IMPUESTO SOBRE EROGACIONES POR REMUNERACIONES AL TRABAJO PERSONAL

Las empresas hoteleras que efectúen pagos por concepto -  
de remuneración al trabajo personal prestado bajo su di-  
rección y dependencia son sujetas del Impuesto Sobre E -  
rogaciones por Remuneración al Trabajo Personal.

La base de este impuesto es toda remuneración que harán  
por la prestación de servicios personales subordinados,  
comprendiendo tanto los de carácter constante como a --  
quellos de naturaleza casual.

La tasa aplicable es del 1% sobre la base. El entero y - el pago se efectuará a más tardar el día 15 o el siguiente día hábil, cuando aquél no lo fuera, del mes siguiente al que se efectúen las erogaciones por remuneración.

#### INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

En cuanto a las obligaciones de la empresa hotelera para con el Instituto Mexicano del Seguro Social se determinan por la Ley del Seguro Social, en su artículo 19 --- siendo las siguientes :

- 1.- Registrarse e inscribir a sus trabajadores en el Instituto Mexicano del Seguro Social, comunicar sus altas y bajas, las modificaciones de su salario y los demás datos señalados por la Ley y sus reglamentos, en plazos no mayores a 5 días.
- 2.- Llevar registros de sus trabajadores tales como nóminas y listas de raya, y conservarlos durante los 5 --- años siguientes a su fecha.
- 3.- Enterar al Instituto el importe de las cuotas obrero - patronales.
- 4.- Proporcionar al Instituto los elementos necesarios - para precisar la existencia, naturaleza y cuantía de las

obligaciones a su cargo.

5.- Facilitar las inspecciones y visitas domiciliarias - que practique el instituto, las que se sujetarán a lo es tablecido por la ley del seguro social, sus reglamentos y el código fiscal de la federación.

6.- En los casos de trabajadores que perciban unicamente el salario mínimo, la empresa cubrirá la totalidad de las cuotas obrero patronales.

7.- La empresa al efectuar el pago de salarios a sus tra bajadores, podrá descontar las cuotas que a estos corres ponde cubrir; y cuando no lo haga oportunamente solo podrá descontar cuatro cotizaciones semanales acumuladas, quedando las restantes a su cargo; así mismo cubrirá las cuotas obrero patronales de aquellos trabajadores por -- los cuales haya presentado el aviso de baja respectivo; solo pudiendo recuperar el importe de dichas cuotas si -- comprueba que otro patrón inscribió a estos trabajadores.

8.- Cooperar con el instituto en la prevención de ries-- gos de trabajo mediante la colaboración en el ámbito de su empresa a la difusión de las normas sobre prevención de riesgos de trabajo; facilitando la realización de estudios e investigaciones y proporcionando datos e informes para la elaboración de estadísticas sobre riesgos de

trabajo.

9.- Pagar los cuotos del seguro de riesgos de trabajo de acuerdo con la clave I fracción 46 del artículo 12 del reglamento de clasificación de empresas y grados de riesgo para el seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.

La Ley del Seguro Social establece en su artículo 267 el carácter de fiscal a los créditos derivados de obligaciones cuantificables para la empresa.

Para la determinación del monto del crédito fiscal por cuotas obrero patronales se estará a lo estipulado para cada uno de los diversos grupos de cotización.

El pago deberá efectuarse bimestralmente dentro de los primeros 15 días del mes subsecuente al bimestre del cual corresponde el pago. Los bimestres serán en apego al año calendario.

#### I N F O N A V I T

Con relación a las obligaciones de la empresa hotelera para con el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda-Para los Trabajadores, estas se encuentran contenidas en el artículo 29 de su ley, la cual los determina con ca -

rácter fiscal, siendo las siguientes:

1.- Proceder a inscribirse e inscribir a sus trabajado -  
res en el Instituto y dar los avisos sobre altas y bajas  
de los trabajadores, las modificaciones de salarios y -  
demás datos necesarios al Instituto.

2.- Efectuar las aportaciones al infonavit para los tra-  
bajadores.

3.- Hace los descuentos a sus trabajadores en sus sala -  
rios conforme a la Ley Federal del Trabajo, que se des -  
tinen al pago de abonos para cubrir préstamos otorgados -  
por el Instituto, así como enterar el emporte de dichos -  
descuentos en la forma y términos establecidos por la --  
Ley del INFONAVIT y sus reglamentos.

Es también obligación de la empresa en todo momento el -  
Es también obligación de la empresa en todo momento el -  
otorgar información al trabajador sobre el monto de las  
aportaciones a su favor, así como de los descuentos he -  
chos a su salario para cubrir abonos de capital e inte -  
reses correspondientes a los créditos que le haya otorga -  
do el Instituto. Así mismo al término de la relación la -  
boral deberá entregar al trabajador una constancia de la  
clave de su registro.

Respecto de los créditos fiscales que constituyen las a -  
portaciones, estos tendrán un monto igual al 5% de los -

salarios ordinarios nominales, con un monto límite superior de diez veces al salario general correspondiente a la zona económica donde estén ubicadas las instalaciones de la empresa hotelera con personal contratado subordinado.

El entero y pago de estas aportaciones deberá efectuarse bimestralmente a más tardar el día 15 o al siguiente día hábil en caso de que éste no lo fuere, del mes subsecuente al bimestre del que corresponda. Los bimestres se considerarán de conformidad al año calendario normal.

En los mismos términos deberá efectuarse el entero y pago de los descuentos para abonos de créditos otorgados al trabajador por el Instituto. El monto de los descuentos para abonos de créditos lo determinará el Instituto y dará a conocer a la empresa, misma que no excederá del 20% del salario para trabajadores con salario superior al mínimo.

## 2.- REQUISITOS LEGALES

- Licencia de funcionamiento
- Licencia sanitaria
- Licencia de construcción
- Licencia de calderas
- Licencia de maquinaria y motores

- Licencia de rótulos, letreros y marquesinas
- Licencia de choferes ( estacionamiento )
- Libro de actas de la comisión de seguridad e higiene
- Libro de visitas de reglamentos y espectáculos
- Libro de registro de maquinaria y motores en previsión social
- Cédula y placa de empadronamiento
- Cédula del registro federal de causantes
- Cédula de empadronamiento de alcoholes
- Registro de empadronamiento de alcoholes federal
- Registro de la cámara de comercio
- Registro de la cámara de Turismo
- Registro de tarifas de precios en el departamento de - turismo
- Registro de huéspedes
- Registro de descarga de agua residual
- Reglamento de hoteles
- Menús registrados en la secretaría de turismo
- Manifestación de pesas y medidas
- Manifestación a la dirección de estadística
- Manifestación de uso de tomas de agua
- Permiso de los operadores de calderas
- Permiso de funcionamiento de los estacionamientos
- autorización de los elevadores
- Tarjetas de salud de los trabajadores

A P E N D I C E

## HOJA DE RESERVACIONES

EN LISTA DE ESPERA

RESERVACION CONFIRMADA

NOMBRE \_\_\_\_\_

LLEGADA \_\_\_\_\_ SALIDA \_\_\_\_\_

TIPO DE CUARTO \_\_\_\_\_ PRECIO \_\_\_\_\_

LLEGADA VIA \_\_\_\_\_ HORA \_\_\_\_\_

HECHA POR \_\_\_\_\_ TELEFONO \_\_\_\_\_

PAGA \_\_\_\_\_ DEPOSITO \_\_\_\_\_

OBSERVACIONES \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

FECHA \_\_\_\_\_ TOMADA POR \_\_\_\_\_

## IMPORTANTE

TODAS LAS RESERVACIONES SIN DEPOSITO SE GUARDAN UNICAMENTE HASTA LAS 6 P.M. DE LA FECHA PARA LA CUAL SE HIZO DICHA RESERVACION.

TODAS LAS RESERVACIONES CON DEPOSITO SE GUARDAN POR 24 HORAS A PARTIR DE LAS 6 P.M. DE LA FECHA PARA LA CUAL SE HIZO LA RESERVACION, APLICANDO DICHO DEPOSITO A LA CUENTA QUE SE ABRE A LA HABITACION RESERVADA.

RECUEENTO DE RECEPCION

NOMBRE DEL RECEPCIONISTA

FECHA				DIA		ME		AÑO	
(L)	(M)	(M)	(J)	(V)	(S)	(D)			

	TARIFA	CUARTO	PERSONAS	TARIFAS												
101		201		301		401		501		601		701				
102		202		302		402		502		602		702				
103		203		303		403		503		603		703				
104		204		304		404		504		604		704				
105		205		305		405		505		605		705				
106		206		306		406		506		606		706				
107		207		307		407		507		607		707				
108		208		308		408		508		608		708				
109		209		309		409		509		609		709				
110		210		310		410		510		610		710				
111		211		311		411		511		611						
112		212		312		412		512		612						
114		214		314		414		514		614						
115		215		315		415		515		615						
116		216		316		416		516		616						

PISO	CUARTOS	PERSONAS	IMPORTE	OBSERVACIONES:																					
1																									
2																									
3																									
4																									
5																									
6																									
7																									
SUMAS:				<table border="1"> <tr> <td>ESTADISTICAS:</td> <td>HOY</td> <td>ACUMULADO</td> </tr> <tr> <td>HABITACIONES DISPONIBLES</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>HABITACIONES OCUPADAS</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>PORCENTAJE DE OCUPACION</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>PRECIO PROMEDIO POR CUARTO</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>TOTAL VENTA DE HABITACIONES</td> <td>\$</td> <td></td> </tr> <tr> <td>TOTAL I.S.I.M.</td> <td>\$</td> <td></td> </tr> </table>	ESTADISTICAS:	HOY	ACUMULADO	HABITACIONES DISPONIBLES			HABITACIONES OCUPADAS			PORCENTAJE DE OCUPACION			PRECIO PROMEDIO POR CUARTO			TOTAL VENTA DE HABITACIONES	\$		TOTAL I.S.I.M.	\$	
ESTADISTICAS:	HOY	ACUMULADO																							
HABITACIONES DISPONIBLES																									
HABITACIONES OCUPADAS																									
PORCENTAJE DE OCUPACION																									
PRECIO PROMEDIO POR CUARTO																									
TOTAL VENTA DE HABITACIONES	\$																								
TOTAL I.S.I.M.	\$																								

110  
ESTADO DE CUENTA

NOMBRE \_\_\_\_\_  
DIRECCION \_\_\_\_\_  
FECHA DE LLEGADA \_\_\_\_\_  
FECHA DE SALIDA \_\_\_\_\_

CUARTO No. \_\_\_\_\_  
TIPO \_\_\_\_\_  
TARIFA \$ \_\_\_\_\_  
FIRMA HUEPED \_\_\_\_\_

1					
2					
3					
4					
5					
9					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					

CREDITO A CARGO DE \_\_\_\_\_  
NOMBRE DE LA AGENCIA \_\_\_\_\_  
TARJETA DE CREDITO \_\_\_\_\_





COMANDA DE RESTAURANTE

MESA	NUMERO	PERSONAS	FECHA	CHEQUE No.
			ALIMENTOS	DEBIDAS
SUMA				
SUB-TOTAL				
COVER				
IMPUESTO				
PROPINA				
TOTAL				
NOMBRE		CUARTO		
TARJETA DE CREDITO				
No.				
MESA	NUMERO	FECHA	CHEQUE No.	



## C O N C L U S I O N E S

El vertiginoso desarrollo experimentado por la hotelería nacional, así como sus aún amplias posibilidades de crecimiento acelerado; con la finalidad primordial de que se contemple una planeación específica e infraestructura que armonice con la economía nacional en su conjunto, me inducen a efectuar las conclusiones siguientes:

Existe una creciente necesidad de reglamentar legalmente la actividad hotelera en forma exclusiva que permita determinar los principios rectores de su organización, misma que determinará en gran medida su forma de contabilizar.

Es necesario efectuar una revisión a los catálogos de cuentas que de una u otra forma es generalmente aplicado, a fin de actualizarlo, suprimiendo cuentas y subcuentas que no tienen aplicación real en nuestro medio, en virtud de que obedecen a modelos utilizados en el extranjero.

Prevalece la necesidad del establecimiento de reglas para la agrupación, clasificación y contabilización de las operaciones privativas de la hotelería, así como de la uniformidad en los criterios de aplicación contable a las características homogéneas de estas.

Es recomendable efectuar una búsqueda y esto concierne tanto al sector hotelero mismo, como a los organismos descentralizados, de modelos operacionales, en concordancia con un estudio dirigido a fin de determinar en que modalidad las operaciones hoteleras representarían mejores beneficios para la economía nacional, así como los estímulos de ésto derivados.

## B I B L I O G R A F I A

Maximino Anzures C.P. Contabilidad General. Libreria Porrúa Hnos. y Cia., S.A. 1952.

Gerald W. Lallen. Administración Moderna de Hoteles y Moteles. Editorial Trillas. México 1979.

William Schalz. Administración Lucrativa de Hoteles y Moteles. Cia. Editorial Continental, S.A. México 1979.

Sixto Báez Casillas. Hotelería. Cia. Editorial Continental, S.A. México 1976.

Juan Carlos Torres Tovar. Contabilidad I. Introducción a la Contabilidad. Editorial Diana. México 1976.

## C O N T E N I D O

	PAG.
INTRODUCCION .....	1
CAPITULO I	
ORIGEN Y ANTECEDENTES DE LA INDUSTRIA HOTELERA - EN MEXICO .....	2
1.- HISTORIA DE LA HOTELERIA.....	3
2.- CLASIFICACION DE LOS HOTELES .....	7
3.- NATURALEZA DEL TRABAJO HOTELERO .....	16
CAPITULO II	
ORGANIZACION DE LAS OPERACIONES HOTELERAS .....	20
1.- ESTRUCTURA JURIDICA .....	21
2.- ORGANIGRAMA .....	31
3.- DESCRIPCION DE CADA DEPARTAMENTO .....	32
CAPITULO III	
DEPARTAMENTO DE CONTRALORIA .....	49
1.- IMPORTANCIA DE LA CONTABILIDAD EN LA INDUS -- TRIA HOTELERA .....	50
2.- CONTABILIDAD .....	52
a).- SISTEMA DE CONTABILIDAD .....	52
b).- PROCESO CONTABLE .....	54
c).- CATALOGO DE CUENTAS E INSTRUCTIVO .....	60
d).- LIBROS PRINCIPALES Y AUXILIARES .....	78
e).- ESTADOS FINANCIEROS .....	81
3.- AUDITOR NOCTURNO DE INGRESOS .....	86

	PAG.
<b>CAPITULO IV</b>	
<b>ASPECTO FISCAL</b> .....	91
<b>1.- OBLIGACIONES FISCALES</b> .....	92
<b>2.- REQUISITOS LEGALES</b> .....	105
<b>APENDICE</b> .....	107
<b>CONCLUSIONES</b> .....	115
<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....	117
<b>CONTENIDO</b> .....	118