



Universidad Nacional Autónoma de México

FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION

Aspectos Contables y Administrativos de la Industria Hotelera

Seminario de Investigación Contable

Que en opción al grado de:
LICENCIADO EN CONTADURIA

p r e s e n t a :

SERGIO ARTURO CEBALLOS RAMIREZ

Director de Seminario: C. P. Arturo Ramírez Mayer

México, D. F.

1983



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.

INDICE

	PÁG.
INTRODUCCION.	1
CAPITULO I.	
<u>GENERALIDADES.</u>	3
1.1 CONCEPTO DE TURISMO Y ANTECEDENTES HISTÓRICOS.	5
1.1.1 CONCEPTO DE TURISMO.	5
1.1.2 ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA HOTELERÍA.	7
1.2 ANTECEDENTES DE LA INDUSTRIA HOTELERA EN MÉXICO.	12
1.3 CONCEPTO DE HOTEL.	16
1.4 CLASIFICACIÓN DE LOS HOTELES.	20
1.4.1 CLASIFICACIÓN.	20
1.4.2 CATEGORÍA.	20
1.4.3 DIFERENTES TIPOS DE ALOJAMIENTO.	26
1.5 LA INDUSTRIA HOTELERA COMO NEGOCIO DE SERVICIOS.	29
CAPITULO II.	
<u>ASPECTOS A CONSIDERAR EN UN PROGRAMA DE INVERSION PARA UN HOTEL.</u>	35
2.1 ESTUDIO PREVIO DE MERCADOTECNIA HOTELERA.	37
2.2 ASPECTOS REFERENTES A LA UBICACIÓN DEL HOTEL.	40
2.2.1 OPERACIÓN Y MANEJO DE MATERIA PRIMA.	40
2.2.2 MANO DE OBRA DISPONIBLE.	41
2.2.3 SINDICATOS.	41

2.2.4	SERVICIOS PÚBLICOS.	42
2.2.5	INGENIERÍA.	42
2.3	ELEMENTOS ESENCIALES PARA LA ESTRUCTURACIÓN - FÍSICA DEL PROYECTO.	47
2.4	ASPECTOS PARA DETERMINAR LAS NECESIDADES DE - CAPITAL REQUERIDO.	50
2.4.1	INVESTIGACIÓN DE MERCADO.	50
2.4.2	TERRENO.	50
2.4.3	INGENIERÍA Y EDIFICACIÓN.	51
2.4.4	ACTIVOS FIJOS.	52
2.4.5	GASTOS PREOPERATIVOS.	54
2.4.6	GASTOS DE APERTURA.	55
2.5	ASPECTOS REGLAMENTARIOS.	57
CAPITULO III.		
	<u>FUNCIÓN Y ORGANIZACION DE LOS HOTELES.</u>	61
3.1	ORGANIZACIÓN HOTELERA.	63
3.2	GRÁFICA DE ORGANIZACIÓN.	71
3.3	DIVISIÓN DEPARTAMENTAL Y ASIGNACIÓN DE FUNCIO NES.	75
3.3.1	GERENCIA DIVISIONAL DE HABITACIONES Y SERVI-- CIOS.	75
3.3.2	GERENCIA DIVISIONAL DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.	104
3.3.3	GERENCIA DIVISIONAL DE CONTRALORÍA.	129
CAPITULO IV.		
	<u>ORGANIZACION CONTABLE.</u>	139

4.1	CARACTERÍSTICAS DE LA CONTABILIDAD HOTELERA.	141
4.2	CATÁLOGO DE CUENTAS E INSTRUCTIVO CONTABILIZADOR.	165
CAPITULO V.		
<u>AUDITORIA INTERNA.</u>		181
5.1	GENERALIDADES SOBRE LA AUDITORÍA INTERNA EN UN HOTEL.	181
5.2	AUDITORÍA NOCTURNA.	189
5.3	AUDITORÍA DE INGRESOS.	194
CONCLUSIONES.		201
BIBLIOGRAFIA.		205

- - -

INTRODUCCION

=====

LA ACTIVIDAD TURÍSTICA COMPRENDE UNA GRAN CANTIDAD DE SERVICIOS, SIN EMBARGO EL NEGOCIO DEL HOSPEDAJE TIENE LA MAYOR IMPORTANCIA ENTRE OTROS, EN VIRTUD DE QUE SATISFACE LAS NECESIDADES PRIMARIAS DEL TURISTA.

LA CAPACIDAD DE ALOJAMIENTO EN MÉXICO ES CONSIDERABLE, -- NO OBSTANTE EXISTEN NEGOCIOS DE HOSPEDAJE QUE SE HAN EDIFICADO SIN BASES FUNCIONALES, CARENTES DE PROYECTOS DE ADMINISTRACIÓN, OPERACIÓN Y CONTROL, LO QUE EN OCASIONES -- ORIGINA UNA SERIE DE SERVICIOS MAL PROPORCIONADOS Y UNA -- BAJA PENETRACIÓN DE COMPETENCIA EN EL MERCADO TURÍSTICO -- TANTO NACIONAL COMO INTERNACIONAL.

EN BASE A LO ANTERIOR SE TRATA DE HACER NOTAR LA IMPORTANCIA QUE TIENE LA PLANEACIÓN EN LA HOTELERÍA, AÚN EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE DIMENSIONES REDUCIDAS, EN VIRTUD DE -- QUE EL TURISMO NACIONAL DE MAS SOLVENCIA Y EL TURISMO INTERNACIONAL ES ACAPARADO POR LAS CADENAS HOTELERAS, LAS -- CUALES EN SU MAYORÍA PERTENECEN A FIRMAS EXTRANJERAS; ÉSTE FENÓMENO DE MONOPOLIZAR LA DEMANDA NO ES MAS QUE EL RESULTADO DE LA CAPACIDAD DE PLANEACIÓN, SISTEMAS Y SERVICIO OFRECIDO CON QUE CUENTAN ÉSTAS.

TAL SITUACIÓN SEGUIRÁ PRODUCIÉNDOSE EN TANTO EN MÉXICO NO

SE DESARROLLEN SISTEMAS ADMINISTRATIVOS EFICIENTES QUE --
PERMITAN FORTALECER LOS HOTELES PEQUEÑOS, MEDIANOS Y GRAN
DES, PARA ESTAR EN POSIBILIDAD DE COMPETENCIA, EVITANDO -
ASÍ QUE LAS FIRMAS INTERNACIONALES ADMINISTREN EMPRESAS -
CON CAPITAL MEXICANO, OBTENIENDO GRANDES BENEFICIOS DE ES
TA ACTIVIDAD.

EN EL DESARROLLO DEL PRESENTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN, -
SE TRATAN LOS PROBLEMAS RELATIVOS AL CONTROL Y FUNCIONA--
MIENTO DE UN HOTEL, CONSIDERANDO QUE ÉSTE ES UN ESTABLECI
MIENTO DESTINADO A PROPORCIONAR SERVICIOS DE HOSPEDAJE, -
ALIMENTACIÓN Y UNA SERIE DE SATISFACTORES INDISPENSABLES
PARA PERSONAS A QUIENES HAY QUE DAR EL DISFRUTE DE LA MA-
YOR COMODIDAD POSIBLE.

LA FINALIDAD QUE SE PERSIGUE ES PRESENTAR UN PANORAMA COM
PRENSIBLE DEL FUNCIONAMIENTO DE ESTA INDUSTRIA Y, ES NATU
RAL QUE ALGUNOS DE SUS ASPECTOS SE TRATEN DE MANERA GENE-
RAL, EN VIRTUD DE QUE ALGUNOS DE ÉSTOS PUEDEN SER OBJETO
DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA.

LOS CAPÍTULO A DESARROLLAR SON LOS RELATIVOS A GENERALI-
DADES, ASPECTOS A CONSIDERAR EN UN PROGRAMA DE INVERSIÓN
PARA UN HOTEL, FUNCIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LOS MISMOS, ORGA
NIZACIÓN CONTABLE Y AUDITORÍA INTERNA.

CAPITULO I

GENERALIDADES

1.1 CONCEPTO DE TURISMO Y ANTECEDENTES HISTORICOS DE LA HOTELERIA.

1.1.1 CONCEPTO DE TURISMO.

EL TURISMO ES LA AFICIÓN A RECORRER PAÍSES POR DISTRA--
CIÓN Y RECREO, EN ESPECIAL CUANDO SE VISITAN DIVERSAS LO
CALIDADES EN EL CURSO DE UN MISMO VIAJE, ADEMÁS ESTOS SE
REALIZAN SIN ÁNIMO DE LUCRO Y SE EMPRENDEN SIN NECESIDAD
PERENTOREA PARA ELLO.

UNA INTENSIFICACIÓN DE VIAJEROS, TANTO POR EL INTERIOR -
DEL PAÍS COMO POR PAÍSES EXTRANJEROS, SE VIENE PRODUCIEN
DO EN NUESTROS DÍAS, HABIÉNDOSE CONVERTIDO EN UN FENÓME-
NO DE MASAS POR SER UNA DE SUS MANIFESTACIONES MÁS CARAC
TERÍSTICAS, LA ORGANIZACIÓN DE VIAJES COLECTIVOS,

ESTE INCREMENTO SE DEBE A NECESIDADES IMPUESTAS POR LA -
VIDA MODERNA DE UN MODO DIRECTO Y AL AFÁN DE EVASIÓN QUE
EXPERIMENTAN LOS HOMBRES EN EL FONDO DE TODO JUEGO O DI-
VERSIÓN,

EL TURISMO NACE DE LA CURIOSIDAD DE CONOCER LUGARES Y --
COSTUMBRES EXÓTICAS, DE BUSCAR ALGO NUEVO; A ESTO SE AÑA
DE EL DESEO DE ACRECENTAR LA PROPIA CULTURA, QUE LLEVA -
AL VIAJERO A VISITAR MONUMENTOS, MUSEOS, RESTOS ARQUEOLÓ
GICOS, CREACIONES DE LA TÉCNICA, EDIFICIOS Y BELLEZAS NA
TURALES.

MUCHAS VECES LO QUE IMPULSA AL TURISTA ES EL PLACER DE VIAJAR EN SÍ, PERO HACIENDO NUMEROSOS ALTOS EN SU CAMINO PARA VER, ADMIRAR Y CONOCER LO INTERESANTE QUE SE LE PRESENTE.

ASÍ CONSIDERADO EL TURISMO, COINCIDE CON SU ANTECEDENTE ETIMOLÓGICO :

"LA PALABRA INGLESA TOUR, DE LA QUE SE FORMARON TOURISM Y TOURIST, QUE SE CONVIRTIERON EN ESPAÑOL, EN TURISMO Y TURISTA QUE, A TRAVÉS DE LA FRANCESA TOUR Y LA LATINA TORNUS, ENTRONCA CON LA GRIEGA TORNOS, QUE SIGNIFICA TORNO Y MOVIMIENTO CIRCULAR". [1]

EN EL TURISMO QUE PODRÍAMOS DENOMINAR CLÁSICO, SE ENCUENTRA EL DE QUIENES SE SEÑALAN UN FÍN, QUE PUEDE SER VISITAR UN TEMPLO O SANTUARIO FAMOSO, UN MUSEO O UN MONUMENTO DETERMINADO, REALIZAR ESTUDIOS EN UN CENTRO CULTURAL DE RENOMBRE, SER ATENDIDOS EN UNA CLÍNICA O SANATORIO, ENCONTRAR EL LUGAR PARA LA PRÁCTICA DE SU DEPORTE FAVORITO, PRESENCIAR DETERMINADO ESPECTÁCULO O COMPETENCIA DEPORTIVA, O DISFRUTAR DE OTRAS DIVERSIONES.

ASÍ NACE UN CONCEPTO AMPLIO DE TURISMO PARA SATISFACER NECESIDADES CONCRETAS DE ORDEN CIENTÍFICO, CULTURAL, DEPORTIVO, RELIGIOSO, TERAPÉUTICO, ETC., Y SE DA LUGAR A -

[1] Enciclopedia Universal SOPENA. 1980. Tomo Noveno. México. Pag.8771

DISTINTAS MODALIDADES DENOMINADAS TURISMO DEPORTIVO, TURISMO TERAPÉUTICO, TURISMO RELIGIOSO Y TURISMO CULTURAL, QUE INCLUYE EL TURISMO DOCENTE, EL TURISMO CIENTÍFICO Y EL TURISMO ARTÍSTICO.

PUEDE AFIRMARSE QUE EL TURISMO SE HA PRACTICADO DESDE TIEMPOS REMOTOS; SIEMPRE LOS HOMBRES MAS CÉLEBRES HAN VIAJADO PARA AMPLIAR SUS CONOCIMIENTOS SOBRE LOS PAÍSES QUE VISITABAN O PARA ESTUDIAR EN SUS UNIVERSIDADES Y ESCUELAS MAS RENOMBRADAS; EN CUANTO AL TURISMO DE MASAS, HAN SIDO LOS MOTIVOS RELIGIOSOS LOS PRIMEROS QUE LOS PROMOVIERON.

1.1.2 ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA HOTELERÍA.

EL TÉRMINO DESPLAZAMIENTO HA ESTADO SIEMPRE INTIMAMENTE VINCULADO AL TÉRMINO ALOJAMIENTO, YA QUE REGULARMENTE TODO DESPLAZAMIENTO REQUIERE POSTERIORMENTE DE UN APOSENTO U HOSPEDAJE.

PARA UN MEJOR ENTENDIMIENTO DE LO ANTERIORMENTE EXPUESTO, SERÁ NECESARIO HACER REFERENCIA A LOS PUEBLOS ANTIGUOS Y ASÍ UBICAR EL ORIGEN DE LA ACTUAL HOTELERÍA.

PARA CREAR UNA HISTORIA COMPLETA DE ESTA INDUSTRIA SE TENDRÍA QUE REMONTAR NECESARIAMENTE UNOS 10,000 AÑOS EN EL PASADO, Y CON ELLO MENCIONAR UN GRAN NÚMERO DE PUEBLOS ANTIGUOS, LOS CUALES POR DIVERSOS ASPECTOS, COMO

LO SON EL COMERCIO, RELIGIÓN Y CONQUISTA TUVIERON LA NECESIDAD DE DESPLAZARSE DE SU ESPACIO DE ORIGEN HACIA --- OTROS SITIOS; POR RAZONES PRÁCTICAS SE MENCIONA A ROMA, - QUE ALCANZÓ UNA EXTENSIÓN IMPERIALISTA CONSIDERABLE EN - TIERRAS QUE RODEAN AL MEDITERRÁNEO.

EN EL SIGLO IV ANTES DE J.C., ROMA GOBERNABA GRAN PARTE DE ITALIA, POR LO CUAL FUE NECESARIA LA CONSTRUCCIÓN DE CAMINOS COMO MEDIO ESENCIAL DE COMUNICACIÓN Y DESPLAZA-- MIENTO HUMANO A DIVERSOS LUGARES, PRESENTÁNDOSE LA NECESIDAD DE ALOJAMIENTO, QUE EN UN PRINCIPIO FUERON PRINCIPALMENTE LAS CASA PARTICULARES Y TEMPLOS PAGANOS DENTRO DE LAS CIUDADES Y EL ESTABLECIMIENTO DE CAMPAMENTOS FUERA DE ELLAS.

LA GRAN EXPANSIÓN HUMANA QUE SE ORIGINÓ CON LA ADHESIÓN DE TERRITORIOS CONSEGUIDOS EN LAS GUERRAS PÚNICAS, TUVO COMO CONSECUENCIA LA CONSTRUCCIÓN DE UN GRAN NÚMERO DE - ESPACIOS DE ALOJAMIENTO, TANTO PARA TROPAS, MERCADERES Y DE HECHO, PARA TODOS AQUELLOS QUE TENÍAN LA NECESIDAD DE DESPLAZARSE POR UNA U OTRA RAZÓN EN EL IMPERIO ROMANO.

POSTERIORMENTE SURGIÓ EL CRISTIANISMO, EL CUAL DESPUÉS - DE SER PROPAGADO EN ASIA MENOR, LLEGÓ A ROMA CON SAN PEDRO, QUIÉN DESPUÉS DE PREDICAR Y ENSEÑAR EL EVANGELIO -- FUE MARTIRIZADO POR ÓRDEN DEL EMPERADOR ROMANO NERÓN, AL REDEDOR DEL AÑO 65 DESPUÉS DE J.C.,.

EL CRISTIANISMO TRAJÓ CONSIGO NUEVOS CONCEPTOS, INCULCANDO AMOR AL PRÓJIMO, PROPICIANDO QUE LOS MORADORES DE MUCHOS LUGARES DEL MUNDO DIERAN UN MEJOR TRATO AL PEREGRINO, CONVIRTIÉNDOLO EN HUÉSPED DISTINGUIDO AL DARLE POSADA.

LA SOCIEDAD CRISTIANA NACIÓ DONDE CONVERGÍAN DOS MUNDOS, EL ORIENTAL Y EL OCCIDENTAL, POR LO CUAL EL CRISTIANISMO SE EXPANDIÓ RÁPIDAMENTE.

OTRA NUEVA FE QUE TOMÓ UN LUGAR IMPORTANTE FUE EL ISLAM, QUE APARECE EN ARABIA A PRINCIPIOS DEL SIGLO VII Y QUE LOGRA UNA EXPANSIÓN CONSIDERABLE AL IGUAL QUE EL CRISTIANISMO, LO CUAL ORIGINÓ EL ENFRENTAMIENTO CONOCIDO COMO LAS CRUZADAS O GUERRAS SANTAS, LAS CUALES FUERON EXPEDICIONES MEDIEVALES DE CARÁCTER RELIGIOSO MILITAR EMPRENDIDAS POR LOS PUEBLOS OCCIDENTALES PARA RESCATAR DEL PODER DE LOS TURCOS SELYÚCIDAS, LOS SANTOS LUGARES COMO SON JERUSALÉN, BELÉN Y NAZARET.

POSTERIORMENTE LOGRADO EL OBJETIVO DE ESTOS ENFRENTAMIENTOS SE FUNDA EN LA CIUDAD DE JERUSALÉN, LA ORDEN DENOMINADA "SAN JUAN DE JERUSALÉN", LA CUAL TENÍA COMO FINALIDAD BRINDAR PROTECCIÓN A LOS PEREGRINOS Y DEFENDER LOS SANTOS LUGARES, HECHO QUE ORIGINÓ LA FUNDACIÓN DE HOSPITALES QUE CON EL TIEMPO SE MULTIPLICARON EN LOS PUEBLOS OCCIDENTALES DE EUROPA.

EL CONCEPTO HOSPITAL DE LA EDAD MEDIA, DIFIERE AL CONCEPTO ACTUAL, YA QUE EN ESA ÉPOCA ÉSTOS SERVÍAN COMO ALBERGUE A PEREGRINOS, ANCIANOS Y ENFERMOS.

EL MANEJO DE ALBERGUES COMO TALES, NO FUE POSIBLE HASTA LA ADOPCIÓN DE LA MONEDA HACIA EL SIGLO VI ANTES DE J.C., LO CUAL PRODUJO EL PRIMER IMPULSO REAL PARA QUE LAS PERSONAS COMERCIARAN Y VIAJARAN.

EL TURISMO RELIGIOSO TUVO GRAN AUGE A PARTIR DE ESA ÉPOCA, AL INSTITUIRSE LOS JUBILEOS EN ROMA, YA QUE ATRAJERON A MÚLTIPLES PEREGRINOS PROVENIENTES DE TODO EL MUNDO Y, CON ELLO, LA GRAN NECESIDAD DE ALOJAMIENTO Y EL INICIO DE LOS PRIMEROS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE CON FINES DE LUCRO, QUE ALGUNOS AÑOS MAS TARDE SE CONVIRTIERON EN MESONES Y VENTAS.

LOS PRIMEROS ALBERGUES NO ERAN MAS QUE PARTES PEQUEÑAS DE RESIDENCIAS PRIVADAS, ERAN TÍPICAMENTE INSTITUCIONES DE AUTOSERVICIO, CARENTES DE HIGIENE, DIRIGIDAS GENERALMENTE POR SUS PROPIETARIOS, POCO PROGRESISTAS Y DE MALA REPUTACIÓN.

LOS MESONES ERAN CASAS PÚBLICAS CON FINES LUCRATIVOS LOCALIZADOS EN LAS POBLACIONES, DONDE SE OFRECÍA ALIMENTO, BEBIDA Y ALBERGUE A LOS VIAJEROS, CABALLERÍAS Y CARRUAJES; LAS VENTAS PERSEGUÍAN EL MISMO FIN QUE LOS MESONES, SÓLO

QUE SE LOCALIZABAN GENERALMENTE EN LOS CAMINOS O FUERA -
DE LAS POBLACIONES.

LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOS-
PEDAJE PREVALECIERON DURANTE VARIOS SIGLOS, Y NO FUE SI-
NO HASTA QUE SE LLEVÓ A CABO LA REVOLUCIÓN INDUSTRIAL EN
INGLATERRA CUANDO SE PRODUJERON INDICIOS DE PROGRESO Y -
NUEVAS IDEAS EN EL NEGOCIO HOTELERO,

- - -

1.2 ANTECEDENTES DE LA INDUSTRIA HOTELERA EN MEXICO.

DURANTE LA ÉPOCA PRECORTESIANA NO HAY INDICIOS DE ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE FORMAL, DEBIDO A QUE LOS DIFERENTES GRUPOS QUE TRANSITABAN LOS CAMINOS, ERAN LOS GUERREROS, SACERDOTES Y LOS POCHTECAS O MERCADERES AZTECAS, QUE SIEMPRE ESTABAN ACOMPAÑADOS POR SUS MACEHUALES (GENTE ESCALVIZADA) PREPARADOS PARA ACAMPAR EN DESPOBLADOS, Y AL ARRIBAR A LUGARES POBLADOS, LOS CACIQUES LES PROPORCIONABAN ALOJAMIENTO Y ALIMENTACIÓN ADECUADA A SU RANGO.

LA INDUSTRIA HOTELERA EN MÉXICO TUVO UNA MARCADA INFLUENCIA EUROPEA, DEBIDO A QUE LOS CONQUISTADORES ESPAÑOLES TRAJERON CONSIGO SU CULTURA Y EN CONSECUENCIA EL INICIO DE UNA SERIE DE SITUACIONES QUE PROPICIARON EL DESARROLLO DE ESTA IMPORTANTE INDUSTRIA ACTUAL.

DURANTE LA ÉPOCA DE LA COLONIA, CUANDO EN LA NUEVA ESPAÑA VIAJABA GENTE DE LA NOBLEZA, ALTOS DIGNATARIOS CIVILES O ECLESIAÍSTICOS, SOLÍAN ALOJARSE EN LAS CASAS DE SUS FAMILIARES O AMIGOS, O EN MÚLTIPLES CONVENTOS; NO SUCEDÍA LO MISMO CON LOS MERCADERES, MULEROS Y CARRETEROS, QUIENES SE ALOJABAN EN LOS MESONES.

EN LOS CAMINOS, NO OBSTANTE, TANTO NOBLES COMO GENTE COMÚN TENÍAN QUE ALOJARSE EN LAS VENTAS Y ESTAS CARECÍAN DE SUFICIENTES HABITACIONES, POR TAL RAZÓN EN CADA HABITACIÓN SE

ALOJABAN DE TRES A DIEZ PERSONAS,

SE DESCONOCE LA FECHA EXACTA EN QUE SE ESTABLECE EL PRIM--
MER MESÓN EN LA NUEVA ESPAÑA, SIN EMBARGO EN 1525 DON PE--
DRO HERNÁNDEZ PANIAGUA SOLICITA PERMISO PARA EL ESTABLECI--
MIENTO DE UNO Y ASÍ BRINDAR HOSPEDAJE Y ALIMENTACIÓN AL --
VIAJERO, TAL PERMISO SE LE CONCEDE Y LO EDIFICA EN LO QUE
HOY ES LA CALLE DE MESONES EN LA CIUDAD DE MÉXICO.

UNA VEZ CONCEDIDOS LOS PRIMEROS PERMISOS A POBLADORES Y --
CONQUISTADORES, PARA ESTABLECER VENTAS Y MESONES; PRONTO
SE CUBRIÓ LA NUEVA ESPAÑA DE ÉSTOS.

"DURANTE 350 AÑOS APROXIMADAMENTE LOS MESONES Y VENTAS --
FUERON LOS ÚNICOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO CON --
LOS QUE CONTABAN LOS VIAJEROS EN MÉXICO." [2]

POSTERIORMENTE EMPEZARON A SURGIR HOTELES, POR EJEMPLO EL
HOTEL GANTE QUE SE ESTABLECIÓ EN 1921 EN LA CIUDAD DE MÉ--
XICO Y EN ESA MISMA ÉPOCA, APARECEN EN PROVINCIA DIVERSOS
HOTELES, COMO EL HOTEL ANCIRA EN MONTERREY N.L., EL FÉNIX
Y EL IMPERIAL EN GUADALAJARA JAL.

EN LA INDUSTRIA HOTELERA MEXICANA SUCEDIÓ UN FENÓMENO SI--
MILAR AL QUE OCURRIÓ EN LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRI--
CA CON LA APERTURA DEL HOTEL TREMONT HOUSE DE BOSTON, ---
PUESTO QUE ÉSTE SE CONSIDERÓ COMO EL INICIADOR DE LA IN--
DUSTRIA HOTELERA MODERNA, YA QUE SE ACEPTÓ COMO ALGO ABSO

[2] Francisco de la Torre. 1982. Administración Hotelera.
México: Trillas, Pág. 13

LUTAMENTE NUEVO EN LA HOTELERÍA, PORQUE ADEMÁS DE SU TAMAÑO, SU COSTO Y SU LUJO EXTREMADO, EL TREMONT HOUSE TENÍA MUCHAS INNOVACIONES, YA QUE FUE EL PRIMER HOTEL QUE TUVO HABITACIONES PRIVADAS, SIMPLES O DOBLES, CONTABA CON CERRAJOS EN LAS PUERTAS, UNA JOFAINA, UNA JARRA Y JABÓN; SE INTRODUJO LA COCINA FRANCESA POR PRIMERA VEZ EN UN HOTEL, FUE EL PRIMERO EN TENER BOTONES Y FUE AHÍ DONDE SURGIÓ -- POR PRIMERA VEZ EL ANUNCIADOR, PRECURSOR DEL TELÉFONO EN LAS HABITACIONES.

EN MÉXICO ÉSTE MISMO IMPACTO SUCEDIÓ CON LA INAUGURACIÓN DEL HOTEL REFORMA EN 1936, EN VIRTUD DE QUE MODIFICÓ LOS CONCEPTOS, SERVICIOS Y MODOS DE CONSTRUCCIÓN EN LA HOTELERÍA MEXICANA.

ESTE HOTEL CONTABA CON 380 HABITACIONES. TAL ESTABLECIMIENTO CAUSÓ SENSACIÓN POR HABER SIDO EL PRIMERO DE SU TIPO EN OFRECER PRIVACÍA TOTAL, EN VIRTUD DE QUE CONTABA -- CON CUARTOS SENCILLOS Y DOBLES CON BAÑO PRIVADO EN LAS HABITACIONES, ADEMÁS UTILIZÓ UN SISTEMA DE PERSONAL UNIFORMADO COMO: BOTONES, PAJES Y PORTERO.

EL SISTEMA DEL HOTEL REFORMA VINO A REVOLUCIONAR A LOS HOTELES ANTERIORMENTE ESTABLECIDOS, PROPICIANDO ASÍ LA CREACIÓN DE MÁS Y MEJORES HOTELES EN MÉXICO, EDIFICÁNDOSE HOTELES HASTA DE 800 HABITACIONES, LO QUE SIGNIFICA UN RETO DE CARÁCTER ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIO PARA TODOS AQUE-

LLOS RELACIONADOS CON LA INDUSTRIA HOTELERA MEXICANA.

- - -

1.3 CONCEPTO DE HOTEL.

HOTEL SE DEFINE COMO EL LUGAR DONDE SE DÁ ALOJAMIENTO Y/O COMIDA A CAMBIO DE DINERO. ES UNA ENTIDAD DEPENDIENTE DEL ESTADO O DE LA INICIATIVA PRIVADA, CUYO OBJETO PRIMORDIAL ES BRINDAR HOSPEDAJE A PERSONAS FÍSICAS LLAMADAS HUÉSPEDES DURANTE UN TIEMPO DETERMINADO.

FRANCISCO DE LA TORRE EN SU LIBRO ADMINISTRACIÓN HOTELERA, DEFINE AL HOTEL COMO UNA INSTITUCIÓN DE CARÁCTER PÚBLICO - QUE OFRECE AL VIAJERO ALOJAMIENTO, ALIMENTOS Y BEBIDAS, -- ASÍ COMO ENTRETENIMIENTO, LA CUAL OPERA CON LA FINALIDAD - DE OBTENER UTILIDADES.

JAVIER GÓMEZ AQUINO EN SU LIBRO ORGANIZACIÓN CONTABLE DE - LA INDUSTRIA HOTELERA, DEFINE AL HOTEL COMO UN EDIFICIO O CASA PARTICULAR, AISLADA DE LOS COLINDANTES, DÓNDE SE PRO - PORCIONA ALOJAMIENTO Y ASISTENCIA A LAS PERSONAS A CAMBIO DE UNA REMUNERACIÓN, POR ESTAR DE HUÉSPED.

LA PALABRA HOTEL ES DE ORIGEN FRANCÉS Y SE EMPLEA PARA DE - FINIR CIERTO TIPO DE EDIFICIOS O INSTALACIONES QUE DÁN ALO - JAMIENTO, COMIDA Y OTROS SERVICIOS AL PÚBLICO.

EN RESÚMEN, EL HOTEL SURGE COMO EL SATISFACTOR A LAS NECE - SIDADES DE HOSPEDAJE Y ALIMENTACIÓN QUE TENÍAN LOS VIAJE -- ROS. SIN EMBARGO ESTA NECESIDAD HA TOMADO DIFERENTES CA -- RACTERES Y AHORA EL VIAJERO PERSIGUE CONJUNTAMENTE CON EL

HOSPEDAJE, NIVELES ACEPTABLES DE COMODIDAD, DISTRACCIÓN Y ESPARCIMIENTO. DEBIDO A ÉSTO SE CUENTA CON HOTELES QUE PROPORCIONAN HABITACIONES ELEGANTES, AIRE ACONDICIONADO, TELÉFONO, TELEVISIÓN, RESTAURANTES, BARES, LAVANDERÍA Y UNA SERIE DE SERVICIOS MÁS QUE HAGAN AGRADABLE LA ESTANCIA DEL HUÉSPED.

AHORA BIÉN DESDE EL PUNTO DE VISTA JURÍDICO EL SERVICIO -- QUE UN HOTEL OFRECE SE BRINDA DE ACUERDO A CIERTAS CONDICIONES ENTRE LAS MÁS IMPORTANTES TENEMOS: EL HUÉSPED SE OBLIGA A LIQUIDAR EL IMPORTE DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS Y A ACATAR EL REGLAMENTO INTERIOR DEL ESTABLECIMIENTO; A SU VEZ EL HOTEL ESTÁ OBLIGADO A PROPORCIONAR EL SERVICIO DE ACUERDO A TARIFAS ESTABLECIDAS POR LAS LEYES DE TURISMO.

LAS ENTIDADES HOTELERAS SE ENCUENTRAN REGULADAS POR EL CÓDIGO CIVIL DEL DISTRITO Y TERRITORIOS FEDERALES DE ACUERDO A LOS SIGUIENTES ARTÍCULOS:

- ARTÍCULO 2666.

EL CONTRATO DE HOSPEDAJE TIENE LUGAR CUANDO ALGUNO PRESTA A OTRO ALBERGUE, MEDIANTE RETRIBUCIÓN CONVENIDA, COMPRENDIÉNDOSE, O NO SEGÚN SE ESTIPULE LOS ALIMENTOS Y DEMÁS GASTOS QUE ORIGINE EL HOSPEDAJE.

- ARTÍCULO 2667.

ESTE CONTRATO SE CELEBRARÁ TÁCITAMENTE, SI EL QUE PRESTA

EL HOSPEDAJE TIENE CASA PÚBLICA DESTINADA A ESTE TRABAJO.

- ARTÍCULO 2668.

EL HOSPEDAJE EXPRESO SE RIGE POR LAS CONDICIONES ESTIPULADAS Y, EL TÁCITO POR REGLAMENTO QUE EXPEDIRÁ LA AUTORIDAD COMPETENTE Y EL DUEÑO DEL ESTABLECIMIENTO DEBERÁ TENER SIEMPRE POR ESCRITO EN LUGAR VISIBLE.

- ARTÍCULO 2669.

LOS EQUIPAJES DE LOS HUÉSPEDES RESPONDEN PREFERENTEMENTE DEL IMPORTE DEL HOSPEDAJE; A ESE EFECTO, LOS DUEÑOS DEL ESTABLECIMIENTO PODRÁN RETENER EN PRENDA HASTA QUE OBTENGAN EL PAGO DE LOS ADEUDOS.

EL CÓDIGO DE COMERCIO, CONSIDERA COMO ACTOS DE COMERCIO -- "TODAS LAS ADQUISICIONES, ENAJENACIONES Y ALQUILERES VERIFICADOS CON PROPÓSITOS DE ESPECULACIÓN COMERCIAL".

EN ESTOS DOS CÓDIGOS, SE HABLA POCO SOBRE LOS ACTOS DE TURISMO, SIN EMBARGO EL DIARIO OFICIAL PUBLICÓ LA LEY FEDERAL DE TURISMO, QUE MENCIONA EN EL ARTÍCULO 28 A QUIENES SE CONSIDERA DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN NACIONAL DE TURISMO Y QUE SON LOS SIGUIENTES:

- A) TRANSPORTES
- B) ALOJAMIENTOS
- C) VENTA DE COMIDA Y BEBIDA
- D) GUÍAS, GUÍAS CHOFERES Y SIMILARES

E) COMERCIO ESPECIALIZADO

F) AGENCIAS DE VIAJES.

A LA SECRETARÍA DE TURISMO CORRESPONDE LA VIGILANCIA DE LA LEY, ADEMÁS DE SUPERVISAR Y CONTROLAR LOS SERVICIOS DE --- TRANSPORTE, HOSPEDAJE, ALIMENTACIÓN E INFORMACIÓN PARA TURISTAS, REGLAMENTAR EL SERVICIO DE GUÍAS Y EL FUNCIONAMIENTO DE AGENCIAS DE VIAJE, ASÍ COMO EL ESTABLECIMIENTO DE TARIFAS.

- - -

1.4 CLASIFICACION DE LOS HOTELES.

1.4.1. CLASIFICACIÓN.

EXISTEN CUATRO PLANES DE ALOJAMIENTO CUYA DIFERENCIA ENTRE SÍ ESTRIBA EN LOS SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN QUE SE INCLUYEN CON EL ALOJAMIENTO, ESTO ES:

- A) PLAN EUROPEO. NO INCLUYE NINGÚN ALIMENTO.
- B) PLAN CONTINENTAL. INCLUYE EXCLUSIVAMENTE UN DESAYUNO - QUE CONSISTE EN CAFÉ, PAN, MANTEQUILLA Y MERMELADA.
- C) PLAN AMERICANO MODIFICADO. INCLUYE PENSIÓN MEDIA, CONSISTENTE EN EL DESAYUNO Y LA COMIDA O LA CENA, A ELEGIR POR EL HUÉSPED.
- D) PLAN AMERICANO. INCLUYE PENSIÓN COMPLETA, ES DECIR, -- LOS TRES ALIMENTOS.

1.4.2. CATEGORÍA DE LOS HOTELES.

EXISTEN VARIOS SISTEMAS PARA LA CLASIFICACIÓN DE LOS HOTELES; PARA TAL EFECTO SE CONSIDERAN LOS SIGUIENTES CRITERIOS:

- DIMENSIÓN
- TIPO DE CLIENTELA
- CALIDAD DE SERVICIOS
- UBICACIÓN O RELACIÓN CON OTROS SERVICIOS
- OPERACIÓN
- ORGANIZACIÓN

- PROXIMIDAD A TERMINALES DE COMPAÑÍAS TRANSPORTADORAS.

A CONTINUACIÓN SE DETALLAN LAS CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DE CADA CLASIFICACIÓN.

1.4.2.1. ATENDIENDO A SU DIMENSIÓN.

LOS HOTELES SE CLASIFICAN EN:

- A) GRAN HOTEL.- DENTRO DE ESTA CATEGORÍA SE INCLUYE A AQUELLOS QUE POSEEN DE 300 HABITACIONES RENTABLES EN ADELANTE.
- B) HOTELES GRANDES.- SE INCLUYE EN ESTA CATEGORÍA A LOS HOTELES QUE TIENEN ENTRE 200 Y 300 HABITACIONES RENTABLES COMO MÁXIMO.
- C) HOTELES MEDIANOS.- DENTRO DE ESTA CLASIFICACIÓN SE INCLUYE A LOS QUE TIENEN ENTRE 100 Y 200 HABITACIONES COMO MÁXIMO.
- D) HOTELES PEQUEÑOS.- SON TODOS AQUELLOS QUE POSEEN MENOS DE 100 HABITACIONES.

1.4.2.2. ATENDIENDO A SU TIPO DE CLIENTELA.

LOS HOTELES SE CLASIFICAN EN:

- A) COMERCIALES.- PARA VIAJEROS EN TRÁNSITO, GENERALMENTE EN VIAJES DE NEGOCIOS.
- B) VACACIONALES.- LOCALIZADOS EN ÁREAS DE RECREO.
- C) PARA CONVENCIONES.- LOS CUALES RECIBEN GRANDES GRUPOS DE COMERCIANTES O PROFESIONISTAS QUE ASISTEN A CONVEN--

CIONES. ESTOS HOTELES SE LOCALIZAN EN CENTROS URBANOS O EN CENTROS VACACIONALES.

- D) PARA RESIDENTES.- PARA PERSONAS QUE NO DESEAN QUEDARSE EN CASA, PREFIRIENDO PERMANECER EN EL HOTEL TEMPORAL O PERMANENTEMENTE.

1.4.2.3. ATENDIENDO A LA CALIDAD DE SERVICIOS.

LOS HOTELES SE CLASIFICAN MEDIANTE TRES SISTEMAS DIFERENTES:

- A) SISTEMA DE VOCABLOS DESCRIPTIVOS.- SE CONSIDERA AL HOTEL DE LUJO COMO AL DE ÓPTIMA CATEGORÍA, LE SIGUE EN ORDEN DESCENDENTE, SUPERIOR DE PRIMERA, ORDINARIO DE PRIMERA, SUPERIOR DE TURISTA Y ORDINARIO DE TURISTA.
- B) SISTEMA DE CLAVE DE LETRAS.- LA CATEGORÍA ÓPTIMA ES AA Y, SIGUIÉNDOLA EN ORDEN DESCENDENTE, A, B, C Y D.
- C) SISTEMA DE ESTRELLAS.- LA CATEGORÍA ÓPTIMA ES DE CINCO ESTRELLAS, DESCENDIENDO HASTA UNA ESTRELLA.

ESTA CLASIFICACIÓN CONSIDERA AQUELLAS CATEGORÍAS DIGNAS DE RECIBIR AL TURISTA EN FORMA DECOROSA, HABIÉNDOSE INCLUIDO A HOTELES MODESTOS, PERO QUE CUENTAN CON LAS ATENCIONES Y SERVICIOS INDISPENSABLES.

CON LA FINALIDAD DE VISUALIZAR MEJOR LOS SISTEMAS MENCIONADOS, SE INCLUYEN EN UNA TABLA COMPARATIVA EN CUANTO A SUS CATEGORÍAS:

NÚM.	SISTEMAS DE VOCABLOS DESCRIPTIVOS	SISTEMA DE CLAVE DE LETRAS	SISTEMA DE ESTRELLAS
I	DE LUJO,	AA	*****
II	SUPERIOR DE PRIMERA	A	****
III	ORDINARIO DE PRIMERA	B	***
IV	SUPERIOR DE TURISTA	C	**
V	ORDINARIO DE TURISTA	D	*

- I.- DE LUJO. ESTOS HOTELES TIENEN HABITACIONES CON TELÉFONO, BAÑO PRIVADO, AIRE ACONDICIONADO, ESTACIONAMIENTO, PELUQUERÍA, RESTAURANTES, BARES, CENTROS NOTURNOS, LAVANDERÍA, TINTORERÍA, ALBERCAS Y CANCHAS DE JUEGO. SU UBICACIÓN ES POR LO GENERAL EN LAS CALLES MÁS IMPORTANTES Y CÉNTRICAS DE LA CIUDAD, O BIEN RETIRADAS DE LA MISMA, PERO CONTANDO CON BUENOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN.
- II.- SUPERIOR DE PRIMERA. ESTA CATEGORÍA CUENTA CON LOS MISMOS SERVICIOS DE LOS HOTELES DE LUJO, EXCEPTO CANCHAS DE JUEGO. SU UBICACIÓN NO ES NECESARIAMENTE EN LAS CALLES PRINCIPALES DE LA CIUDAD.
- III.- ORDINARIO DE PRIMERA. ESTA CATEGORÍA ES SEMEJANTE A LA ANTERIOR, SUS HABITACIONES CUENTAN CON BAÑO PRIVADO, AGUA CALIENTE, AIRE ACONDICIONADO, ESTACIONAMIENTO Y EN OCASIONES LA HABITACIÓN CARECE DE TELÉFONO, SUS INSTALACIONES SON DE BUENA CALIDAD.

IV.- SUPERIOR DE TURISTA. DENTRO DE ESTA CATEGORÍA SE --
PROPORCIONA SERVICIO DE HOSPEDAJE EXCLUSIVAMENTE EN
CUARTOS CÓMODOS CON BAÑO PRIVADO.

V.- ORDINARIO DE TURISTA. SON HOTELES MODESTOS, ALGUNOS
CUARTOS TIENEN BAÑO Y EN ALGUNOS CASOS TIENEN UNO GE
NERAL PARA CADA PLANTA.

1.4.2.4. ATENDIENDO A SU UBICACION Y RELACIÓN CON OTROS -
SERVICIOS.

SE CLASIFICAN EN:

- A) HOTEL METROPOLITANO. EDIFICIO UBICADO DENTRO DE LAS --
CIUDADES, EN ZONAS URBANAS Y CERCANO A LUGARES DE DIVER
SIÓN COMO TEATROS, CINES, MUSEOS, SITIOS HISTÓRICOS, ETC.
- B) HOTEL CASINO. ALGUNOS HOTELES PRESENTAN CARACTERÍSTICAS
ESPECIALES, TAL ES EL CASO DE ESTE TIPO DE HOTEL, DONDE
EL INGRESO POR CONCEPTO DE ALOJAMIENTO ES PRÁCTICAMENTE
SECUNDARIO, PUESTO QUE NO OBSTANTE QUE OFRECEN ESTE SER
VICIO Y EL DE ALIMENTOS Y BEBIDAS, LOS INGRESOS CONSIDE
RABLES PROVIENEN DE LOS JUEGOS DE AZAR DENTRO DE LOS CA
SINOS, TAL ES EL CASO DE LOS CASINOS EN LAS VEGAS O EL
HOTEL DE MONTECARLO. POR SUPUESTO ESTE TIPO DE HOTEL -
NO OPERA EN MÉXICO, ÚNICAMENTE ES MENCIONADO COMO PARTE
DE UNA CLASIFICACIÓN EXISTENTE.
- C) HOTELES DE CENTROS VACACIONALES. ESTA OTRA MODALIDAD -

DE LA INDUSTRIA DEL ALOJAMIENTO, SE ENCUENTRA UBICADA - FUERA DE LAS ÁREAS METROPOLITANAS, E INCLUYE A TODO UN COMPLEJO DE INSTALACIONES RECREATIVAS, LAS CUALES CONSTITUYEN PROPIAMENTE EL ATRACTIVO DE ESA ÁREA VACACIONAL Y OBTIENE LA RAZÓN DE LA EXISTENCIA DEL HOTEL.

1.4.2.5. ATENDIENDO A SU OPERACIÓN.

LOS HOTELES SE CLASIFICAN EN:

- A) PERMANENTES. LOS QUE SE MANTIENEN ABIERTOS DURANTE TODO EL AÑO.
- B) DE ESTACIÓN. LOS CUALES OPERAN EXCLUSIVAMENTE DURANTE DETERMINADAS ÉPOCAS DEL AÑO.

1.4.2.6. ATENDIENDO A SU TIPO DE ORGANIZACIÓN.

CON BASE EN LO ANTERIOR SE CLASIFICAN EN:

- A) FUNCIONAMIENTO INDEPENDIENTE.
- B) FUNCIONAMIENTO EN CADENA.

LAS CADENAS DE HOTELES CONSISTEN EN VARIAS UNIDADES QUE PERTENECEN O ESTÁN AFILIADAS A UNA SOLA COMPAÑÍA QUE OPERA O DIRIGE A UN GRAN NÚMERO DE ESTABLECIMIENTOS, HECHO QUE PERMITE MÚLTIPLES VENTAJAS SOBRE ESTABLECIMIENTOS OPERADOS INDEPENDIENTEMENTE.

ALGUNOS DE LOS OBJETIVOS Y VENTAJAS QUE OFRECEN LAS CADE--

NAS DE HOTELES SON:

- MAYORES RECURSOS PARA HACER PROPAGANDA
- ESTANDARIZACIÓN DE EQUIPO Y PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN
- ÓPTIMAS CONDICIONES PARA REDUCIR LOS COSTOS DE ALOJAMIENTO MASIVO A LAS AGENCIAS DE VIAJES MAYORISTAS
- CONTROL DE LAS RESERVACIONES ENTRE HOTELES AFILIADOS
- ABARATAMIENTO CONSIDERABLE DE LOS ARTÍCULOS COMPRADOS -- POR MAYOREO
- EXISTE AHORRO DE INVERSIÓN EN INMUEBLES OTORGADOS ÚNICAMENTE PARA SU ADMINISTRACIÓN.
- DISPOSICIÓN DE PERSONAL ENTRENADO PARA NUEVOS HOTELES -- AFILIADOS EN OTRA LOCALIDAD.

1.4.2.7. ATENDIENDO A SU PROXIMIDAD A TERMINALES DE COMPAÑÍAS TRANSPORTADORAS Y VÍAS DE COMUNICACIÓN.

LOS HOTELES PUEDEN ESTAR PRÓXIMOS A:

- A) TERMINALES TERRESTRES. COMO LA DE LOS AUTOBUSES O FERROCARRILES.
- B) TERMINALES AÉREAS. PRÓXIMOS A LOS AEROPUERTOS.
- C) TERMINALES MARÍTIMAS. COMO MUELLES Y EMBARCADEROS.
- D) A CARRETERAS. HOTELES UBICADOS A LO LARGO DE ÉSTAS.

1.4.3. DIFERENTES TIPOS DE ALOJAMIENTO.

- A) MOTEL. ESTE VOCABLO SE DERIVA DE MOTOR Y HOTEL, POR LO

TANTO, ESTE ESTABLECIMIENTO PUEDE DAR ACOMODO A LAS PERSONAS COMO A SUS AUTOMÓVILES CERCA DE SUS HABITACIONES. LOS MOTELES SE ENCUENTRAN UBICADOS GENERALMENTE A LO -- LARGO DE LAS CARRETERAS Y PUEDEN O NO CONTAR CON SERVICIO DE RESTAURANT.

B) MOTOR HOTEL. ES OTRA MODALIDAD DEL MOTEL, CON LA DIFERENCIA DE SER ESTRUCTURAS QUE SE CONSTRUYEN VERTICALMENTE Y DONDE EL AUTO A PESAR DE SER ESTACIONADO EN EL HOTEL NO SE ENCUENTRA PRÓXIMO A LA HABITACIÓN.

LA FORMA DE CONSTRUCCIÓN VERTICAL PERMITE UNA MAYOR CAPACIDAD EN UN TRAMO DE TERRENO MAS REDUCIDO, A DIFERENCIA DEL MOTEL QUE SE EDIFICA GENERALMENTE EN FORMA HORIZONTAL. TANTO EL MOTEL COMO EL MOTOR HOTEL TIENEN CADA VEZ MAS IMPORTANCIA, MOTIVADO POR EL CONSTANTE UNO DEL AUTOMÓVIL PARA VIAJAR.

C) HOTELES DE TIEMPO COMPARTIDO. SON EDIFICIOS O GRUPOS DE EDIFICIOS EN LOS QUE LOS CO-PROPIETARIOS COMPRAN UNIDADES POR SEPARADO, CON DERECHO A DISFRUTAR DE ÉSTOS POR UN PERÍODO DETERMINADO, GENERALMENTE UNA SEMANA O MÁS -- SEGÚN SEA EL CASO. EN ESTE TIPO DE CO-PROPIEDAD SE TIENE LA FACULTAD DE OTORGARLO EN RENTA, POR EL PERÍODO -- QUE CORRESPONDE DE DISFRUTE Y ASI LA POSIBILIDAD DE CUBRIR LOS COSTOS DE MANTENIMIENTO, CON LOS INGRESOS QUE SE OBTIENEN.

D) CASAS DE HUÉSPEDES. CONSTAN POR LO GENERAL DE 10 HABI-

TACIONES APROXIMADAMENTE. ALGUNAS OFRECEN PENSIÓN COMPLETA, AUNQUE LA MAYORÍA PROPORCIONA EXCLUSIVAMENTE ALOJAMIENTO CON DESAYUNO CONTINENTAL.

- E) ALBERGUES. SON REFUGIOS UBICADOS PARTICULARMENTE EN ZONAS MONTAÑOSAS, EN LOS CUALES SUELEN HABITAR LOS ALPINISTAS.
- F) BUNGALOWS. SON UNIDADES QUE SE RENTAN AMUEBLADAS Y CON COCINETA, SON INDEPENDIENTES ENTRE SÍ; SE LOCALIZAN EN CARRETERAS O PLAYAS.
- G) CABAÑAS. SUELEN LOCALIZARSE CERCA DE LOS LAGOS, PLAYAS O BOSQUES Y SE RENTAN AMUEBLADAS Y CON COCINETA.
- H) CLUB CRUCERO. ES UN SISTEMA DE TIEMPO COMPARTIDO DE -- LOS CAMAROTES DE UN BARCO, EN EL QUE LOS MIEMBROS DEL CLUB PUEDEN DISPONER DE SUS RESPECTIVOS CAMAROTES EN EL BARCO DURANTE 20 AÑOS EN ÉPOCAS PRESTABLECIDAS.

1.5. LA INDUSTRIA HOTELERA COMO NEGOCIO DE SERVICIOS.

FUNDAMENTALMENTE LA INDUSTRIA DEL TURISMO ESTÁ CONSTITUIDA POR NEGOCIOS CUYA FUNCIÓN ES BRINDAR SERVICIOS AL TURISTA, ASIMISMO LA COMPLEMENTAN ACTIVIDADES SECUNDARIAS QUE PUEDEN O NO, SER DE SERVICIOS, PERO QUE COADYUVAN AL MEJOR Y MÁS AMPLIO DESARROLLO DEL TURISMO.

EN LO QUE RESPECTA A SERVICIOS PRIMARIOS TURÍSTICOS SE ENCUENTRAN LOS DE ALOJAMIENTO, TRANSPORTES, ALIMENTACIÓN Y SUS SERVICIOS ACCESORIOS; TODOS ELLOS CAPTAN UNA BUENA PROPORCIÓN DEL GASTO QUE EFECTÚA EL TURISTA, PUESTO QUE ÉSTE GENERALMENTE VIAJA POR PLACER, DESEANDO VER, CONOCER Y GOZAR CON COMODIDAD.

POR LO QUE HACE A LOS SERVICIOS SECUNDARIOS, COMPRENDEN LOS SIGUIENTES: CENTROS ARQUEOLÓGICOS, LUGARES DE INSTRUCCIÓN COMO MUSEOS, AUDITORIOS PARA MÚSICA, TEATROS, CINES, EXPOSICIONES DE ARTE, CENTROS EDUCATIVOS, SALONES PARA CONFERENCIAS Y LUGARES DONDE HACER COMPRAS. ESTO ÚLTIMO OFRECE UN ATRACTIVO ESPECIAL AL TURISTA, YA QUE POR TRATARSE DE ARTÍCULOS QUE PERTENECEN AL FOLKLORE NACIONAL LLEVAN LA LABOR ESPECIALIZADA DE ARTESANOS.

NO SE DEBEN CONFUNDIR ENTRE SÍ LOS DOS ELEMENTOS QUE INTEGRAN EL INCREMENTO TURÍSTICO: UNO ES ORIGINADO POR EL AUMENTO DE LA POBLACIÓN DE LOS PAÍSES QUE SUELEN VISITARNOS

Y, EL OTRO LO CONSTITUYE EL ATRACTIVO QUE NUESTRO PAÍS -- PROYECTA AL EXTERIOR; POR LO QUE SE DEBE PROPORCIONAR EL MAS EFICIENTE SERVICIO PRIMARIO, PARA QUE ASÍ, LA PUBLICIDAD RESPALDADA POR ÉSTE, PUEDA PROYECTAR LOS SERVICIOS SECUNDARIOS Y SE LOGRE EL INCREMENTO INTEGRAL DE VIAJEROS - EN NUESTRO PAÍS.

ES TRASCENDENTAL QUE SE LE DÉ LA DEBIDA IMPORTANCIA AL TURISMO, PUESTO QUE ES BIEN PALPABLE QUE "LO QUE ES BUENO - PARA UN HOTEL, LO ES TAMBIÉN PARA LA COMUNIDAD" [3].

LO ANTERIORMENTE CITADO SE APOYA EN LA OBSERVACIÓN DE QUE EL CRECIMIENTO DE LOS HOTELES GUARDA UN PARALELO DIRECTO CON EL DE LOS POBLADOS Y DE LAS CIUDADES.

ACTUALMENTE LAS CIUDADES, PUERTOS, LUGARES DE RECREO, --- ETC. SE HAN PERCATADO, DE LA CANTIDAD DE NEGOCIOS QUE PUEDEN EMPRENDERSE A PARTIR DEL PÚBLICO VIAJERO, SIN EMBARGO SE TIENE LA EXPERIENCIA DE QUE A MENOS QUE SE PUEDA OFRECER A UN VISITANTE ALOJAMIENTO CÓMODO Y BUENOS ALIMENTOS, NO ES PROBABLE QUE SE SIENTA ATRAÍDO ÚNICAMENTE POR LA CAPACIDAD RECREATIVA O ESCÉNICA DE LA ZONA POR SÍ SOLA.

SE HA PENSADO ERRÓNEAMENTE POR PARTE DE LAS COMUNIDADES, QUE LOS HOTELES SON LOS ÚNICOS NEGOCIOS QUE PUEDEN OBTENER BENEFICIOS AL REALIZAR GASTOS PARA ATRAER VISITANTES, PERO SIN EMBARGO LA EXPERIENCIA HA DEMOSTRADO QUE LO QUE

[3] Gerardo W. Lattin. 1982. Administración Moderna de Hoteles y Moteles. México: TRILLAS. Pág. 71.

OCURRE ES, PRECISAMENTE LO CONTRARIO.

SI BIEN ES CIERTO QUE NUESTRO PAÍS CUENTA CON UNA INFRAESTRUCTURA HOTELERA RESPETABLE, AÚN ASÍ ES POSIBLE LA APERTURA DE NUEVAS ZONAS TURÍSTICAS, EN VIRTUD DE QUE MÉXICO CUENTA CON UN GRAN POTENCIAL DE LUGARES HERMOSOS Y SI A ESTO AÑADIMOS QUE EL PÚBLICO NORTEAMERICANO CONSTITUYE UN GRUPO INQUIETO, LLENO DE DESEOS DE CAMBIAR DE LUGAR Y, ES CONOCIDO QUE AL LUGAR DONDE SE DESPLAZAN ÉSTOS DEPENDE DIRECTAMENTE DE LA EXISTENCIA DE INSTALACIONES QUE SATISFAGAN DESEOS Y SUS NECESIDADES PARTICULARES.

SE MENCIONA A LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA POR SER EL PAÍS QUE TIENE LA MAYOR MASA DE VIAJEROS EN EL MUNDO Y ADEMÁS SON LOS TURISTAS QUE EN MAYOR PROPORCIÓN NOS VISITAN.

SI SE ANALIZAN LAS TENDENCIAS DE LA HOTELERÍA INTERNACIONAL SE PODRÁ OBSERVAR QUE:

- CADA VEZ HAY MAS PAÍSES A NIVEL MUNDIAL QUE SE ESTÁN DANDO CUENTA DEL VALOR QUE TIENE EN DÓLARES EL NEGOCIO DEL TURISMO. "A CONSECUENCIA DE LO ANTERIOR, SE ESTÁN EDIFICANDO HOTELES CON GRAN RAPIDÉZ EN MUCHAS NACIONES" [4].

EN ALGUNOS PAÍSES SE OFRECEN VENTAJAS FISCALES A LOS FUERTOS INVERSIONISTAS EN LA RAMA HOTELERA Y EN OTROS CASOS SE FINANCIAN CON DINERO GUBERNAMENTAL Y SE OFRECEN

[4] Gerarld W. Latin. 1982. Administración Moderna de Hoteles y Moteles. México: TRILLAS. Pág.75.

LOS CONTRATOS DE ADMINISTRACIÓN A ORGANIZACIONES HOTELERAS EXTRANJERAS.

- LOS VIAJES INTERNACIONALES SE HAN INCREMENTADO DURANTE LOS ÚLTIMOS CINCO AÑOS, SIN QUE HASTA EL MOMENTO SE PUEDA DECIR QUE HAN LLEGADO A SU PUNTO DE RETROCESO, ESTE FENÓMENO SE HACE PERMISIBLE POR LOS LOGROS Y AVANCES DE LA INDUSTRIA DE TRANSPORTES. ESTA ES UNA RAZÓN DE MÁS PARA QUE EN NUESTRO PAÍS SE SIGAN PERFECCIONANDO Y EXPANDIENDO LOS SERVICIOS HOTELEROS.

EN VIRTUD DE QUE LOS BENEFICIOS EN CAPTACIÓN DE DIVISAS SE DEBEN VER COMO CONSIDERABLES; ADEMÁS QUE EL EFECTO DE ESTA CAPTACIÓN ES DOBLEMENTE ATRACTIVO, PUESTO QUE NO SALE UN PRODUCTO REAL A CAMBIO DE LA DIVISA.

- EN VIRTUD DE QUE LA ADMINISTRACIÓN DE HOTELES EN EL MUNDO ES PREDOMINANTEMENTE AL ESTILO NORTEAMERICANO, NUESTROS ENFOQUES Y REALIZACIONES DEBERÁN SER ACORDES A ESTE ESTILO.

EL TURISTA NORTEAMERICANO AUNQUE DESEA CONOCER OTRAS CULTURAS, LUGARES EXÓTICOS, ESPERA OBTENER SERVICIOS Y ALOJAMIENTO DEL TIPO DE SU PAÍS; AL TOMAR EN CONSIDERACIÓN QUE ÉSTOS TURISTAS GASTAN ALREDEDOR DE TRES MIL MILLONES DE DÓLARES ANUALES EN PAÍSES EXTRANJEROS, Y LO MÁS CONVENIENTE ES QUE NUESTRA INDUSTRIA SE ADAPTE A SU TIPO DE ADMINISTRACIÓN.

DEBIDO AL AUGE TURÍSTICO EN NUESTRO PAÍS, SE HA HECHO NECESARIA LA SUCESIÓN DE CONSTRUCCIÓN DE HOTELES; EN LA ACTUALIDAD REPRESENTAN UN ADELANTO Y BENEFICIO NACIONAL, EL CUAL SERÍA MAYOR SI LA INVERSIÓN FUERA PROMOVIDA POR CAPITALTALES MEXICANOS EN MAYOR PORCENTAJE.

EL TURISMO PROPORCIONA AL PAÍS VENTAJAS ECONÓMICAS POR LA DERRAMA DE DIVISAS HACIA VARIOS SECTORES TALES COMO: HOTELES, COMPAÑÍAS DE AVIACIÓN, AGENCIAS DE VIAJES, BANCOS Y COMERCIO EN GENERAL, CON LO CUAL SE AYUDA A NIVELAR LA BALANZA DE PAGOS DEL PAÍS.

EN LA ACTUALIDAD LAS INVERSIONES TURÍSTICAS REGISTRAN --- GRANDES CANTIDADES DE INGRESOS, SIENDO LA INDUSTRIA HOTELERA Y LA DE RESTAURANTES LAS QUE PREDOMINAN DEBIDO A LOS SERVICIOS QUE EN ELLAS ENCUENTRA EL TURISTA.

C A P I T U L O I I

ASPECTOS A CONSIDERAR EN UN PROGRAMA DE INVERSION PARA UN HOTEL

2.1 ESTUDIO PREVIO DE MERCADOTECNIA HOTELERA.

LA INVESTIGACIÓN DEL MERCADO HOTELERO SERÁ LA PRIMERA ACTIVIDAD A DESARROLLAR, PARA AQUELLAS EMPRESAS QUE DESEAN INCURSIONAR EN LA EXPLOTACIÓN HOTELERA, Y TAMBIÉN SERÁ APLICABLE A AQUELLAS QUE SI BIEN TIENEN LA VENTAJA DE LA EXPERIENCIA EN EL RAMO, LES DARÁ GRAN AYUDA PARA READAPTAR ENFOQUES Y CONOCER LO MEJOR POSIBLE SU NUEVO CAMPO DE ACCIÓN, EN EL CASO DE QUE VAYAN A INCURSIONAR EN OTRA REGIÓN TURÍSTICA.

"DESDE EL PUNTO DE VISTA DE LA MERCADOTECNIA, TODA EMPRESA MODERNA ESTÁ ORIENTADA A SATISFACER LAS NECESIDADES DEL CLIENTE, AL MISMO TIEMPO QUE PERSIGUE UN BENEFICIO".
[5]

ES IMPORTANTE QUE LAS PERSONAS QUE SE ENCARGARÁN DE LOS PUESTOS DE MERCADOTECNIA Y ADMINISTRACIÓN SE ENCUENTREN ESTRECHAMENTE COMUNICADOS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS EQUILIBRADAMENTE; EN VIRTUD DE QUE EL SISTEMA DE MERCADOTECNIA HACE DESTACAR EL PUNTO DE VISTA DEL CLIENTE Y EL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN TIENE QUE INSISTIR EN LA EFICIENCIA DE SUS LABORES.

LA REALIDAD DE LOS NEGOCIOS IMPONE QUE LA RESPONSABILIDAD DE LA PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO A OFRECER SE BASE EN EL SISTEMA DE MERCADOTECNIA Y NO EN EL SISTEMA DE ADMINISTRA

[5] Gustavo Mastretta. 1981. Administración de los Sistemas de Producción. México: LIMUSA. Pág.88.

CIÓN. LA COMUNICACIÓN ENTRE ESTOS DOS SISTEMAS ES ESENCIAL PARA ASÍ PRONOSTICAR LA DEMANDA, EN VIRTUD DE QUE UN PRONÓSTICO CUIDADOSO DEL MERCADO PROPORCIONARÁ LA INFORMACIÓN NECESARIA AL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN PARA ESTABLECER LA PLANEACIÓN ADMINISTRATIVA, NIVELES DE EXISTENCIAS, NÚMERO DE PERSONAL E INVENTARIOS QUE RESULTEN ECONÓMICOS, ASÍ COMO PROGRAMAS ADECUADOS DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN DEL SISTEMA.

PARA TAL EFECTO SE MENCIONAN ALGUNOS PUNTOS A CONSIDERAR PARA UN ESTUDIO PREVIO DE MERCADOTECNIA ENFOCADO A LA HOTELERÍA:

- A) OBTENER LA INFORMACIÓN SOBRE EL NÚMERO DE VISITANTES ANUALES QUE SE REGISTRAN EN LOS HOTELES DE LA LOCALIDAD, ESTE DATO PUEDE SER OBTENIDO DE LA DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICAS DE LA SECRETARÍA DE TURISMO.
- B) ALLEGARSE DE LA INFORMACIÓN SOBRE LA PROCEDENCIA DE LOS TURISTAS, ASÍ COMO SU PROFESIÓN, PERFIL ECONÓMICO, ETC.; ESTO SERVIRÁ PARA QUE LOS PLANES PUBLICITARIOS Y PROMOCIONALES SEAN DIRIGIDOS ADECUADAMENTE.
- C) LLEVAR A CABO ESTUDIOS SOBRE LA PREFERENCIA TURÍSTICA POR DETERMINADOS HOTELES, TIPO DE COMIDA, TIPO DE SERVICIOS Y SU TIEMPO DE ESTANCIA PROMEDIO.
- D) HACER ESTUDIOS SOBRE EL FLUJO TURÍSTICO, PARA DETERMINAR COSTOS Y GASTOS DE OPERACIÓN EN PERÍODOS MENSUALES

- Y ANUALES, LOS CUALES SERVIRÁN PARA DETECTAR LA RENTABILIDAD PROBABLE DE LA EMPRESA EN CIERTAS TEMPORADAS.
- E) ANALIZAR LOS MEDIOS DE TRANSPORTE COMUNMENTE UTILIZADOS PARA TRASLADARSE A LA LOCALIDAD.
- F) ESTUDIO SOBRE LAS MOTIVACIONES DEL TURISTA AL REALIZAR EL VIAJE, EN VIRTUD DE QUE ASÍ SE PODRÁ CONOCER, EL TIPO DE HOTEL QUE SE NECESITA Y CUÁL ES LA CORRIENTE TURÍSTICA QUE LO DEMANDARÁ, DEDUCIÉNDOSE DE ESTA MANERA EL ENFOQUE COMERCIAL CON MAYOR PROBABILIDAD DE ÉXITO.
- G) LLEVAR A CABO UNA INVESTIGACIÓN SOCIO-ECONÓMICA DE LA LOCALIDAD Y EL DESARROLLO QUE PROYECTA LA REGIÓN, PARA DETERMINAR LA EXPANSIÓN Y LA PROBABLE CAPTURA DEL MERCADO LOCAL.

2.2 ASPECTOS REFERENTES A LA UBICACION DEL HOTEL.

UNA VEZ ESTUDIADOS LOS DATOS QUE PRESENTA LA PROBABILIDAD DE COMPETENCIA, OFERTA Y DEMANDA DE LA INDUSTRIA HOTELERA ES NECESARIO CONOCER A TRAVÉS DE OTROS FACTORES TALES COMO: SI LA ELECCIÓN DE LA UBICACIÓN DEL HOTEL ES LA ADECUADA, DEBIENDO TOMAR EN CUENTA EL ACCESO A LA LOCALIDAD PARA SABER CUÁLES SON LOS MEDIOS DE TRANSPORTE QUE UNEN A LA REGIÓN CON EL RESTO DEL PAÍS Y SUS PRINCIPALES CIUDADES.

EN LA LOCALIDAD SE HACE NECESARIO OBSERVAR CUALES SON LAS POSIBILIDADES DE TRASLADO PARA LOS TURISTAS, ANALIZANDO LOS MEDIOS INTERNOS DE TRANSPORTE QUE FACILITEN EL ACCESO A CENTROS CULTURALES, SOCIALES, DEPORTIVOS, COMERCIALES, DE INVESTIGACIÓN, RELIGIOSOS, ARQUEOLÓGICOS, ETC.

SE TENDRÁ QUE EVALUAR LA LOCALIZACIÓN PARA DETERMINAR LOS SIGUIENTES PUNTOS.

2.2.1 ASPECTOS DE OPERACIÓN Y MANEJO DE MATERIA PRIMA.

DEBERÁN CONOCERSE QUE MATERIALES OFRECE LA REGIÓN PARA LA CONSTRUCCIÓN Y OPERACIÓN DE LA EMPRESA, PUESTO QUE EL --- TRASLADO DE MATERIALES DE OTRAS REGIONES IMPLICA RECURRIR A MAS COSTOS, POR ALMACENAJE, TRANSPORTACIÓN, ETC.

EN FUNCIÓN DE LA LEJANÍA DE LOS CENTROS DE ABASTECIMIENTO

MAYORES TENDRÁN QUE SER LOS ALMACENES PROPIOS DEL HOTEL, PARA RESERVA DE LOS ARTÍCULOS QUE SE NECESITEN PARA EL -- FUNCIONAMIENTO DEL MISMO.

2.2.2 ASPECTOS DE MANO DE OBRA DISPONIBLE.

ESTE FACTOR REVISTE GRAN IMPORTANCIA, EN VIRTUD DE QUE LA INDUSTRIA HOTELERA REQUIERE CADA VEZ MAS DE MAYOR ESPECIALIZACIÓN, DEBIDO A LAS MODERNAS INNOVACIONES EN SU OPERACIÓN Y CONSTRUCCIÓN.

DENTRO DE LOS PLANES, SE TENDRÁ QUE TOMAR EN CUENTA LA POSIBLE CONTRATACIÓN DE PERSONAL DE OTROS LUGARES, COMO ES EL CASO DE ARQUITECTOS Y TÉCNICOS DE OTRAS LOCALIDADES -- DEL PAÍS; ADEMÁS DEBERÁ PREVEERSE LA POSIBLE CAPACITACIÓN DE LA FUERZA DE TRABAJO LOCAL. ES DE SUMA IMPORTANCIA TENER CONOCIMIENTO DE LA ESCALA DE SALARIOS EXISTENTE PARA LOS PUESTOS COMO: AFANADORAS, MOZOS, SECRETARIAS, BOTONES Y TODOS LOS PUESTOS INHERENTES AL SERVICIO HOTELERO.

2.2.3 ASPECTOS SINDICALES.

SERÁ IMPORTANTE TOMAR EN CUENTA, SI EXISTE SINDICATO DE LA RAMA HOTELERA, EL CUAL NOS PUEDA PROPORCIONAR PERSONAL ADECUADO, PARA ASÍ PODER CONOCER LOS POSIBLES GASTOS QUE ESTO OCASIONARÍA, ASÍ COMO LA RELACIÓN QUE MANTIENE CON OTROS HOTELES.

2.2.4 ASPECTOS DE SERVICIOS PÚBLICOS.

PARA LA LOCALIZACIÓN DEL HOTEL SE HACE INDISPENSABLE TOMAR EN CUENTA LOS SERVICIOS PÚBLICOS CON LOS QUE CUENTA LA COMUNIDAD TAL COMO: SERVICIO DE AGUA, ENERGÍA ELÉCTRICA, LÍNEAS TELEFÓNICAS, SERVICIO DE CORREO, TELÉGRAFO, OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA, ETC.

DENTRO DE LOS SERVICIOS PRIVADOS SE CONSIDERARÁ: CENTROS COMERCIALES, RESTAURANTES, TEATROS, CINES, DISCOTEQUES, CENTROS NOCTURNOS, CENTROS CULTURALES, ETC. EN ANÁLISIS DE ESTOS SERVICIOS NOS OFRECE LA PERSPECTIVA DE IMPLEMENTAR COMERCIOS EN EL PROPIO HOTEL; YA SEA QUE SE MANEJEN POR LA MISMA EMPRESA O POR ARRENDATARIOS.

2.2.5 ASPECTOS DE INGENIERÍA.

LAS CONDICIONES Y LOCALIZACIÓN DEL TERRENO INFLUIRÁN EN EL LUGAR DE CONSTRUCCIÓN DEL HOTEL EN VIRTUD DE QUE, DEBERÁ TOMARSE EN CUENTA EL DICTÁMEN DEL GRUPO DE INGENIEROS Y ARQUITECTOS SOBRE LA MECÁNICA DEL SUELO, DETECCIÓN DE CONDICIONES ESPECIALES QUE PUEDAN AUMENTAR LOS COSTOS DE EDIFICACIÓN. ESTE GRUPO ADEMÁS DE DISEÑAR LA ESTRUCTURA DEL HOTEL DE ACUERDO AL ESTUDIO DE FACTORES COMERCIALES, FUNCIONALES Y ESTÉTICOS DEBERÁ SER RESPONSABLE DE INFORMAR SOBRE LOS CARGOS RELACIONADOS CON OBTENCIÓN DE PERMISOS, LICENCIAS, ENTRE OTRAS COSAS.

EN EL ANEXO 1-P SE RESUMEN EN FORMA GENERAL LOS ELEMENTOS QUE INFLUYEN EN LA UBICACIÓN DEL HOTEL.

- - -

TABLA QUE RESUME LOS ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA
EN LA LOCALIZACION DE UN HOTEL

I. -MERCADOS

- A) SITUACIÓN DE LA COMPETENCIA ACTUAL Y FUTURA.
- B) LOCALIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA ACTUAL Y FUTURA.

II. -MATERIAS PRIMAS

- A) FUENTE DE MATERIAS PRIMAS.
- B) DISPONIBILIDAD PRESENTE Y FUTURA.
- C) LOGÍSTICA DE DISTRIBUCIÓN:
DISTANCIA. COSTO DE FLETES.
INVENTARIOS. TIEMPO.
- D) ASPECTOS RELACIONADOS CON IMPORTACIONES.

III. -ASPECTOS FISCALES

- A) IMPUESTOS FEDERALES Y LOCALES.
- B) INCENTIVOS FEDERALES Y ESTATALES.
- C) OTROS IMPUESTOS Y OBLIGACIONES.

IV. -CONDICIONES CLIMATICAS

- A) ALTURA SOBRE EL NIVEL DEL MAR.
- B) CONDICIONES DE TEMPERATURA Y HUMEDAD.
- C) EXPOSICIÓN A TEMBLORES Y HURACANES.
- D) EFECTO DE FACTORES CLIMÁTICOS EN INVERSIÓN.

V. -AGUA

- A) DISPONIBILIDAD. CANTIDAD. REQUISITOS LEGALES.
- B) CALIDAD. CARACTERÍSTICAS BIOLÓGICAS Y QUÍMICAS
- C) CONFIABILIDAD.
- D) COSTOS.

VI.-ENERGIA ELECTRICA

- A) DISPONIBILIDAD, CANTIDAD,
- B) CALIDAD Y CARACTERÍSTICAS DE LAS FUENTES,
- C) CONFIABILIDAD DE FUENTE DE CORRIENTE,
- D) NECESIDAD DE FUENTE DE EMERGENCIA,
- E) COSTOS.

VII.-MEDIOS DE TRANSPORTE

- A) FERROCARRILES,
- B) CARRETERAS,
- C) TRANSPORTACIÓN AÉREA,
- D) VÍAS FLUVIALES Y MARÍTIMAS,
- E) ASPECTOS DE LOGÍSTICA, FRECUENCIA, COSTOS, CONFIABILIDAD, TIEMPOS, DISTANCIAS,

VIII.-MANO DE OBRA

- A) DISPONIBILIDAD, CALIDAD,
- B) RELACIONES SINDICALES, INFLUENCIA DE SINDICATOS LOCALES, PROBLEMAS,
- C) COSTOS, TABULADORES,

IX.-DESARROLLO DEL LUGAR

- A) CARACTERÍSTICAS DEL TERRENO, ESPACIO, COSTO,
- B) RESISTENCIA DEL TERRENO,
- C) ACCESO A VÍAS DE COMUNICACIÓN,
- D) ACCESO A FUENTES DE AGUA, ENERGÍA, CORRIENTE ELÉCTRICA,
- E) ESPACIO PARA EXPANSIÓN,

X. -FACTORES DE LA COMUNIDAD

- A) URBANA O RURAL.
- B) DISPONIBILIDAD Y COSTO DE CASAS.
- C) ASPECTOS CULTURALES Y RELIGIOSOS:
IGLESIAS, BIBLIOTECAS, TEATROS, CINES.
- D) ESCUELAS'
- E) SERVICIOS MUNICIPALES EN GENERAL.
- F) HOSPITALES, MÉDICOS.
- G) HOTELES Y RESTAURANTES.
- H) INSTALACIONES Y ACTIVIDADES RECREATIVAS.

XI. -COMUNICACIONES

- A) FACILIDADES PARA TRANSPORTACIÓN DE PERSONAL.
TERRESTRE, AÉREA, OTRAS.
- B) TELÉFONO Y TELÉGRAFO.
- C) SERVICIO DE CORREO.
- D) RADIO Y TELEVISIÓN.

Características Generales de Servicios en un Hotel.

Actividad	Necesidades de los huéspedes	Servicios e instalaciones para huéspedes.	Personal y atención	Administración
H O S P E D A J E	<ul style="list-style-type: none"> - Dormitorios. - Baños. - Teléfono. - Radio. - Sala de lectura. - Televisión. - Recibidor. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cuartos. - Suites. - Estancias. - Conmutador. - Telex. - Sanitarios. - Lavandería. 	<ul style="list-style-type: none"> - Porteros. - Botones. - Ama de Llaves. - Afanadoras. - Mozos. - Recepcionistas. - Operadoras. 	<ul style="list-style-type: none"> - Recepción. - Información. - Rec. Humanos. - Contraloría. - Mantenimiento.
A L I M E N T A C I O N	<ul style="list-style-type: none"> - Comidas. - Bebidas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Fuente de Sodas. - Restaurantes. - Bares. - Salón para Banquetes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Almacenistas. - Cocineros. - Maitre. - Maseros. - Gorreros. - Lavaplatos. - Contineros. 	<ul style="list-style-type: none"> - Admon. de alimentos y bebidas. - Eventos especiales. - Capacitación.
E S P E C T A C U L O S D I V E R S I O N E S	<ul style="list-style-type: none"> - Baile. - Música. - Folklore. - Funciones. - Conciertos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Discoteque. - Centro Nocturno. - Teatro. - Cine. - Sala. 	<ul style="list-style-type: none"> - Personal de recepción. - Artistas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Eventos artísticos. - Depto. de seguridad.

2.3 ELEMENTOS ESENCIALES PARA LA ESTRUCTURACION FISICA DEL PROYECTO.

LA CONSTRUCCIÓN FÍSICA DEBE ESTABLECERSE DE ACUERDO A LOS SERVICIOS QUE SE PRETENDEN OFRECER, DEL TAMAÑO DE LAS HABITACIONES Y SALONES, DEL MOBILIARIO Y, DEL DESPLAZAMIENTO PROPIO PARA EL DESEMPEÑO DE LAS ACTIVIDADES QUE DEBAN REALIZAR HUÉSPEDES Y PERSONAL DEL HOTEL, COMO LO MUESTRA EN EL ANEXO 2-P QUE CONTIENE LAS CARACTERÍSTICAS, SERVICIOS Y USOS MAS COMUNES EN LOS HOTELES.

EL ENFOQUE COMERCIAL, LAS NECESIDADES DE ALOJAMIENTO, LOCALIZACIÓN, COSTOS DE CONSTRUCCIÓN Y LA RENTABILIDAD PROYECTADA, HARÁN VARIAR LAS CARACTERÍSTICAS DEL HOTEL, POR ELLO NO NECESARIAMENTE TODO HOTEL CONTARÁ CON LAS MISMAS CARACTERÍSTICAS.

Actividad	Necesidades de los huéspedes	Servicios e instalaciones para huéspedes.	Personal y atención.	Administración.
R E U N I O N E S	<ul style="list-style-type: none"> - Congresos. - Cocietas. - Asambleas. - Conferencias. - Exposiciones. - Exhibiciones de moda. - Convivencias. 	<ul style="list-style-type: none"> - Salones. - Foyers - Areas Verdes. - Guardarropa - Locales Anexos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Personal de Servicios 	<ul style="list-style-type: none"> - Ventas. - Dirección. - Banquetes. - Eventos Especiales.
C O M E R C I O S S E R V I C I O S	<ul style="list-style-type: none"> - Tabaqueria. - Salón de belleza. - Renta de autos. - Agencia de viajes. - Tiendas diversas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Locales. - Almacenes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Personal de atención al público. 	<ul style="list-style-type: none"> - Admón. Propia. - En Arrendamiento.
R E C R E A C I O N	<ul style="list-style-type: none"> - Natación. - Deportes acuáticos. - Golf. - Tenis. - Equitación. - Juegos de mesa. - Billares. 	<ul style="list-style-type: none"> - Piscinas. - Instalaciones especiales. - Campos. - Salones de Juego. - Instalaciones exteriores. - Guardarropa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Profesores. - Encargados de aparatos e instalaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> - Admón. Propia. - En Arrendamiento. - Mantenimiento.

2.4 ASPECTOS PARA DETERMINAR LAS NECESIDADES DE CAPITAL REQUERIDO.

EL ESTUDIO DE PRE-INVERSIÓN DEBE CONTENER LOS COSTOS QUE CONSTITUYEN EL MONTO TOTAL DE LA INVERSIÓN, ESTOS DEBEN REPRESENTAR EN SU CONJUNTO LAS NECESIDADES FINANCIERAS DEL PROYECTO TOTAL, TANTO EN CONSTRUCCIÓN COMO EN LAS EXIGENCIAS Y CONDICIONES QUE SE DERIVEN DE ÉSTA Y DE SU PRÓXIMA OPERACIÓN.

A CONTINUACIÓN SE MENCIONAN LOS PUNTOS IMPORTANTES PARA PREVEER LOS COSTOS Y CONDICIONES DE LA INVERSIÓN.

2.4.1 COSTOS DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADO.

ESTE ESTUDIO PROVEE A LA DIRECCIÓN DE ELEMENTOS ESENCIALES PARA LA TOMA DE DECISIONES Y ASÍ LLEGAR A LA FORMULACIÓN DEL PROYECTO Y OPERACIÓN DE LA ENTIDAD, EN VIRTUD DE QUE SE RECABAN DATOS SOBRE OFERTA Y DEMANDA, LOS CUALES BRINDAN MAYORES POSIBILIDADES DE ÉXITO, POR ESTA RAZÓN GRAN NÚMERO DE HOTELES SE AUXILIAN DE CONSULTORES EN ESTE ASPECTO, LO QUE, POR SUPUESTO, REPRESENTA UN COSTO QUE DEBERÁ CUBRIRSE EN EL PROYECTO DE PRE-INVERSIÓN.

2.4.2 COSTO DEL TERRENO.

LA PLANIFICACIÓN ESTRUCTURAL Y FÍSICA DEL NEGOCIO TENDRÁ QUE PROYECTARSE EN FUNCIÓN AL CRITERIO DE LOS PROFESIONIS

TAS INDICADOS; DEPENDIENDO DE LOS TIPOS DE SERVICIOS Y LA MAGNITUD DE LOS MISMOS, LOS INGENIEROS Y ARQUITECTOS FIJAN LOS METROS CUADRADOS DEL TERRENO REQUERIDO PARA LA EDIFICACIÓN DEL INMUEBLE, CON ESTE DATO SE PUEDE TENER EL COSTO PARCIAL DE ADQUISICIÓN DEL TERRENO, ADEMÁS SE AGREGAN OTROS COSTOS COMO LOS QUE A CONTINUACIÓN SE MENCIONAN:

- GASTOS DE ESCRITURACIÓN
- IMPUESTOS
- DESMONTAJES
- DRENADO
- MODIFICACIÓN O CONFIGURACIÓN DEL TERRENO

2.4.3 COSTOS DE INGENIERÍA Y EDIFICACIÓN.

SON TODOS AQUELLOS COSTOS Y GASTOS QUE EL PROYECTO OCASIONA DESDE SU ANTEPROYECTO HASTA LA APERTURA DEL HOTEL Y ENTRE LOS QUE QUEDAN COMPRENDIDOS:

- A) GASTOS GENERALES. COMPRENEN HONORARIOS Y GASTOS DE ARQUITECTOS, DIBUJANTES, INGENIEROS, DIRECTOR DE OBRA, CONSULTORES ESPECIALISTAS EN, CALEFACCIÓN, VENTILACIÓN ELECTRICIDAD, ELECTRÓNICA, ETC.
- B) PRIMAS DE SEGURO. COMPRENEN EL PERÍODO DE CONSTRUCCIÓN PARA AMPARAR PERCANCES COMO: INCENDIO, ROBO, RESPONSABILIDADES, TERREMOTOS, ETC.
- C) GASTOS DE ALOJAMIENTO DE TRABAJADORES. COMPRENDE LOS

GASTOS ORIGINADOS POR EL ALOJAMIENTO DE LOS TRABAJADORES Y ESPECIALISTAS QUE FUERON TRAÍDOS DE OTRAS ZONAS.

D) COSTOS DE EDIFICACIÓN. DENTRO DE ESTE RUBRO SE ENCUENTRAN TODOS LOS GASTOS POR INSTALACIONES INTERIORES Y EXTERIORES DEL HOTEL.

2.4.4 COSTOS DE LOS ACTIVOS FIJOS.

EL PROYECTO ARQUITECTÓNICO Y LAS CARACTERÍSTICAS DEL ENFOQUE COMERCIAL DEL HOTEL, NOS PROPORCIONA LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA LA ELECCIÓN DE LA MAQUINARIA Y EQUIPO, CALIDAD Y CANTIDAD DE LOS MISMOS, Y QUE FORMAN PARTE IMPORTANTE DE LOS ACTIVOS FIJOS CON LOS QUE VA A OPERAR EL HOTEL.

A CONTINUACIÓN SE MENCIONA PARTE DEL ACTIVO FIJO CON EL QUE PUEDE CONTAR UNA EMPRESA HOTELERA:

- MOBILIARIO Y EQUIPO DE HABITACIONES: CAMAS, TOCADORES, SOFÁS, CABECERAS, BURÓS, ESPEJOS, LÁMPARAS, CUADROS, - CORTINAS, SILLAS, MESAS, ESCRITORIOS Y CAMAS EXTRAS.
- MOBILIARIO DEL LOBBY: SOFÁS, TABURETES, CANDILES, LÁMPARAS, CENICEROS DE PISO, ETC.
- MOBILIARIO Y EQUIPO DE RESTAURANT.
- MOBILIARIO Y EQUIPO DE BAR.
- MOBILIARIO Y EQUIPO PARA SALONES DE BANQUETES.
- MOBILIARIO Y EQUIPO PARA EL SALÓN DE CONVENCIONES.

- MOBILIARIO DE COCINAS EN RESTAURANT PRINCIPAL Y CAFETERÍAS.
- MOBILIARIO Y EQUIPO DE ÁREAS COMUNES (PASILLOS)
- MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINAS DE ADMINISTRACIÓN DEL HOTEL.
- MOBILIARIO Y EQUIPO DE ALBERCAS Y TERRAZAS.
- MOBILIARIO Y EQUIPO DE AMA DE LLAVES.
- MOBILIARIO Y EQUIPO DE LAVANDERÍA Y TINTORERÍA.
- MOBILIARIO Y EQUIPO DE LOS DEPARTAMENTOS DE MANTENIMIENTO.
- EQUIPO DE TRANSPORTE.
- EQUIPO DE SEGURIDAD.
- EQUIPO DE PRIMEROS AUXILIOS.
- EQUIPO TELEFÓNICO.
- EQUIPO DE INTERCOMUNICACIÓN.
- EQUIPO DE SONIDO Y MÚSICA AMBIENTAL.
- SISTEMA DE AIRE ACONDICIONADO.
- ELEVADORES.
- SUB-ESTACIÓN ELÉCTRICA.
- MONTACARGAS.
- CALDERAS, COMPRESORAS Y BOMBAS.
- MOBILIARIO DE GUARDARROPA EN BARES, SALONES Y RESTAURANTES.
- ANUNCIOS DEL HOTEL.

LOS PRESUPUESTOS DE MAQUINARÍA, MOBILIARIO Y EQUIPO SE -- REALIZAN EN BASE A LAS ESPECIFICACIONES, TIPO Y CARACTE-- RÍSTICAS DE LOS MISMOS, DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DEL SERVICIO A PRESTAR POR LA EMPRESA. PARA LA ELABORACIÓN - DEL PRESUPUESTO ES NECESARIO OBTENER COTIZACIONES DE LOS PROVEEDORES A PRECIOS ACTUALIZADOS, TOMANDO EN CONSIDERA-- CIÓN UN PORCENTAJE DE AUMENTO DE LA FECHA DE COTIZACIÓN A LA DE PROBABLE ADQUISICIÓN; SE DEBE TOMAR EN CUENTA POR - SEPARADO LOS GASTOS DE INSTALACIÓN EN QUE SE PUEDE INCU-- RRIR.

LOS PRESUPUESTOS NOS INDICAN OBJETIVAMENTE CUALES SON LOS TIPOS DE ARTÍCULO Y LAS INVERSIONES REQUERIDAS QUE SE DE-- BERÁN CONSIDERAR PARA LA ELABORACIÓN DEL PRESUPUESTO GLO-- BAL DE INVERSIÓN EN UN HOTEL. SE REQUIERE LA MAYOR EXAC-- TITUD EN LA INFORMACIÓN RECOPIADA PARA EL LOGRO DE UN -- PRESUPUESTO ÓPTIMO.

EXISTEN GASTOS VARIOS EFECTUADOS DURANTE LA ETAPA DEL PRO-- YECTO, QUE DEBERÁN TOMARSE EN CUENTA PARA LA ELABORACIÓN DEL PRESUPUESTO MAESTRO Y DETERMINAR LAS NECESIDADES DE - CAPITAL; TALES GASTOS SON LOS QUE SE MENCIONAN EN LOS PUN-- TOS SIGUIENTES.

2.4.5 GASTOS PREOPERATIVOS.

COMPRENEN LAS EROGACIONES DESDE EL INICIO DE LA CONSTRUC

CIÓN HASTA SU PREAPERTURA, ALGUNOS DE ESTOS GASTOS DEBERÁN SER INCLUIDOS EN EL COSTO TOTAL DE CONSTRUCCIÓN Y, POSTERIORMENTE SER AMORTIZADOS:

- GASTOS DE PUBLICIDAD
- PERMISOS Y LICENCIAS
- SUELDOS A ESPECIALISTAS
- SEGUROS
- GASTOS DE EJECUTIVOS Y COORDINADORES DEL PROYECTO
- DERECHOS DE AGUA
- ENERGÍA ELÉCTRICA
- ALIMENTOS DEL PERSONAL
- INTERESES POR FINANCIAMIENTO
- PERÍODO DE PRUEBA DE LAS INSTALACIONES
- GASTOS DE LA SIMULACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTARÁ EL PERSONAL A LA APERTURA DEL NEGOCIO
- GASTOS POR RECLUTAMIENTO, CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO

2.4.6 GASTOS DE APERTURA.

LA FECHA DE INAUGURACIÓN DEL HOTEL ES DE SUMA IMPORTANCIA PARA LOS EJECUTIVOS, EN VIRTUD DE QUE SIGNIFICA LA CULMINACIÓN DE UNA ETAPA DE LARGO PERÍODO DE ESFUERZO Y TRABAJO.

ESTE EVENTO REVISTE UN ACONTECIMIENTO PARA LA ORGANIZACIÓN Y, PARA TAL EFECTO LA DIRECCIÓN OFRECE UNA FIESTA --

QUE TIENE UN DOBLE EFECTO, UNO ES DAR A CONOCER EL HOTEL Y OTRO LA CELEBRACIÓN DEL ACONTECIMIENTO CON TODOS SUS DIRECTIVOS.

POR TAL MOTIVO SE INVITAN A PERSONALIDADES DE TODOS LOS MEDIOS QUE PUEDAN HACER PUBLICIDAD AL HOTEL, TALES COMO: EDITORES, PERIODISTAS, HOMBRES DE NEGOCIOS, ARTISTAS, REPRESENTANTES DE COMPAÑÍAS AÉREAS, DE VIAJES, DE TRENES, DE AUTOBUSES, PERSONALIDADES DE TELEVISIÓN, RADIO, POLÍTICOS, ETC.

ESTE ACONTECIMIENTO ORIGINA GASTOS COMO SON:

- A) INVITACIONES Y PUBLICIDAD
- B) ALIMENTOS Y BEBIDAS
- C) ESPECTÁCULOS
- D) TRANSPORTE DE LOS INVITADOS
- E) RECUERDOS Y REGALOS DE LA INAUGURACIÓN
- F) OTROS.

LOS GASTOS DE INAUGURACIÓN DEBEN SER PREVISTOS CON LA DEBIDA ANTICIPACIÓN.

2.5 ASPECTOS REGLAMENTARIOS.

DE ACUERDO CON LAS DISPOSICIONES DE VARIAS DEPENDENCIAS - GUBERNAMENTALES, SE TIENE QUE CUMPLIR CON UNA SERIE DE REQUISITOS Y REGLAMENTACIONES PARA HACER POSIBLE LA OPERACIÓN DEL HOTEL ENTRE LAS CUALES SE MENCIONAN LAS SIGUIENTES:

1. OBTENER LA AUTORIZACIÓN PARA LA CONSTITUCIÓN DE LA SOCIEDAD POR PARTE DE LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES.
2. LLEVAR A CABO ANTE NOTARIO PÚBLICO LA PROTOCOLIZACIÓN DEL ACTA CONSTITUTIVA DE LA SOCIEDAD, ASÍ COMO LA INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD.
3. INSCRIPCIÓN PATRONAL EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL.
4. AUTORIZACIÓN DE TARIFAS Y PRECIOS DE SERVICIOS ANTE LA SECRETARÍA DE TURISMO.
5. INSCRIPCIÓN EN LA CÁMARA NACIONAL DE COMERCIO.
6. CONTRATO CON EL SINDICATO DE TRABAJADORES Y COMPOSITORES DE MÚSICA (EN EL CASO DE PRESENTAR ESPECTÁCULOS).
7. LICENCIA PARA FUNCIONES DE VARIEDAD.
8. OBTENCIÓN DE LA LICENCIA PARA LA VENTA DE VINOS Y LICORES.
9. AUTORIZACIÓN DEL LIBRO DE HUÉSPEDES, LIBRO DE VISITA - DE INSPECTORES DE LA OFICINA DE REGLAMENTOS.

10. OBTENCIÓN DE LA LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO.
11. CONTAR CON EL VISTO BUENO DE LA OFICINA DE BOMBEROS.
12. OBTENER LICENCIA DE CONSTRUCCIÓN Y VISTO BUENO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE OBRAS PÚBLICAS.
13. AUTORIZACIÓN DE LOS LIBROS CONTABLES ANTE LA SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO.
14. OBTENCIÓN DE LICENCIA SANITARIA.
15. OBTENCIÓN DE LICENCIA DE RÓTULOS, LETREROS Y MARQUETINAS.
16. MANIFESTACIÓN DE PESAS Y MEDIDAS ANTE LA SECRETARÍA DE COMERCIO.
17. MANIFESTACIÓN A LA DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA.
18. MANIFESTACIÓN DE USO DE TOMAS DE AGUA.
19. PERMISO DE FUNCIONAMIENTO DE LOS ESTACIONAMIENTOS.
20. AUTORIZACIÓN DE LOS ELEVADORES
21. TARJETAS DE SALUD DE LOS TRABAJADORES ANTE LA SECRETARÍA DE SALUBRIDAD Y ASISTENCIA.

TODOS ESTOS TRÁMITES TIENEN UN COSTO, EL CUAL SE TIENE -- QUE TOMAR EN CUENTA PARA EL TOTAL DE EROGACIONES.

EN RESÚMEN SE PUEDE DECIR QUE, LAS PERSONAS QUE TENGAN INTENCIÓN DE INVERTIR ADECUADAMENTE EN LA HOTELERÍA DEBEN -- DE:

A) PLANEAR INTELIGENTEMENTE LA INVERSIÓN DE CAPITAL.

- B) EMPRENDER LA PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD ADECUADAS PARA ---
ATRAER AL TURISMO.
- C) REALIZAR ESTUDIOS DE RENTABILIDAD EN FUNCIÓN DE LA DE-
MANDA ESPERADA Y EN RELACIÓN AL CAPITAL A INVERTIR.
- D) ASEGURAR EL APOYO DE AUTORIDAD GUBERNAMENTAL (APOYOS A
TRAVÉS DE FIDEICOMISOS)

EN ALGUNAS OCASIONES SE HAN COMETIDO ERRORES AL EDIFICAR
UN NUEVO HOTEL Y ES AVENTURADO CULPAR SÓLO A LOS CONSTRUC-
TORES, EN VIRTUD DE QUE EL PROYECTO PARA LA CREACIÓN DE -
UN HOTEL, SEA GRANDE, MEDIANO O PEQUEÑO, DEBE SER PLANEA-
DO POR PERSONAS CAPACES DE DISEÑAR UN PROGRAMA INTEGRAL -
EN EL QUE NO SE OMITA EL MENOR DETALLE, NI DE CONSTRUC---
CIÓN Y EQUIPO, ASÍ COMO DE FUNCIONAMIENTO Y FUTURO DESA--
RROLLO DE LA EMPRESA.

EN EL CAPITULO III SE DESARROLLAN ALGUNOS ASPECTOS A CON-
SIDERAR EN LA ORGANIZACIÓN DEL HOTEL, ASÍ COMO UN ORGANI-
GRAMA PROPUESTO Y LA DESCRIPCIÓN DE SUS DIFERENTES ÁREAS,
DEPARTAMENTOS Y LAS PRINCIPALES FUNCIONES A DESARROLLAR.

C A P I T U L O I I I

FUNCION Y ORGANIZACION DE LOS HOTELES

3.1 ORGANIZACION HOTELERA.

LA ESTRUCTURA Y FUNCIONALIDAD DEL HOTEL SE DEBE DE INTEGRAR DE TAL MANERA, QUE LAS ACTIVIDADES Y TAREAS SEAN BIEN ASIMILADAS POR LA GENTE ENCARGADA DE LLEVARLAS A CABO, ASÍ SE PUEDE LOGRAR QUE EL SISTEMA DE COMUNICACIÓN Y DE TOMA DE DECISIONES REFLEJE Y PROMUEVA POR EL MISMO LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA, DE ESTA MANERA LOS PLANES Y ESFUERZOS INSTITUCIONALES TENDRÁN UN VALOR PARA SUS INTEGRANTES.

LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL HOTEL DEBERÁ BASARSE EN LOS PRINCIPIOS DE ORGANIZACIÓN PARA ASÍ PROCEDER A LA ADECUADA ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES.

A CONTINUACIÓN SE MENCIONAN LOS PRINCIPIOS ORGANIZATIVOS RELEVANTES, CON LOS QUE SE DEBE DE CIMENTAR LA ESTRUCTURA DE LA EMPRESA:

- PRINCIPIO DE LA DIVISIÓN DEL TRABAJO. LA EFICIENCIA SE LOGRARÁ CON MEJORES RESULTADOS EN FUNCIÓN DE UNA MAYOR DIVISIÓN O CLASIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES A REALIZAR Y ADEMÁS DE LA ÓPTIMA ADECUACIÓN DE MOTIVACIONES Y LAS CAPACIDADES DE LAS PERSONAS QUE OCUPEN LOS PUESTOS.
- PRINCIPIO DE LA UNIDAD DE MANDO. CADA MIEMBRO DE LA ORGANIZACIÓN DEBE RECIBIR ÓRDENES ÚNICAMENTE DE SU JEFE Y DEBERÁ SER RESPONSABLE ANTE ÉL, CON ESTO SE EVITARÁN CONFLICTOS EN LAS INSTRUCCIONES Y ADEMÁS SE PUEDE CUANTIFI-

CAR MAS ACERTADAMENTE LA RESPONSABILIDAD INDIVIDUAL.

- PRINCIPIO DE LA ESPECIALIZACIÓN. EN LO POSIBLE EL TRABAJO DE CADA PERSONA DEBERÁ LIMITARSE A UNA FUNCIÓN.
- PRINCIPIO DE LA DELEGACIÓN DE MANDO. LA DELEGACIÓN DE RESPONSABILIDADES, SIEMPRE DEBE SER PROPORCIONAL A LA DELEGACIÓN DE AUTORIDAD, PARA QUE DE ESTA MANERA SEA POSIBLE LA CONSECUCIÓN DE LOS OBJETIVOS EN CADA PUESTO.
- PRINCIPIO DE OBJETIVOS INSTITUCIONALES. CADA UNIDAD DE LA ORGANIZACIÓN DEBE DE CONTRIBUIR AL LOGRO DE LOS OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS DE LA EMPRESA.
- PRINCIPIO DE LA UNIDAD DE DIRECCIÓN. PARA CADA OBJETIVO COMÚN DEBERÁ DE ESTRUCTURARSE UN PLAN Y ESTE DEBE ESTAR BAJO UNA AUTORIDAD.

LA COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES SE OPTIMIZARÁ CON LA APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS ANTERIORMENTE EXPUESTOS Y EN CONJUNCIÓN CON LOS PLANES, LOS PROGRAMAS, LAS POLÍTICAS Y LOS PROCEDIMIENTOS CONSTITUIRÁN GRAN PARTE DE LA ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA.

LA PLANEACIÓN ORGANIZATIVA DEBE SER FORMULADA CON CUIDADO Y DEBE SER PLASMADA, PARA TAL EFECTO SE HACE IMPRESCINDIBLE LA IMPLANTACIÓN DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN.

EN EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN SE IMPLEMENTAN LOS PRINCIPIOS

ORGANIZATIVOS Y SE DEBE DE INSERTAR EN FORMA ESCRITA LAS -
FUNCIONES, LAS POLÍTICAS, LA ESTRUCTURA ORGÁNICA Y LA DES-
CRIPCIÓN DE LOS DIVERSOS PUESTOS EXISTENTES.

TOMANDO EN CUENTA QUE LA ORGANIZACIÓN ES DINÁMICA, SE DEBE
DE CONTAR CON UN MANUAL ACTUALIZADO, EL CUAL PERMITIRÁ ---
ANEXAR CUALQUIER CAMBIO DE PROCEDIMIENTO, PARA LOGRAR UNA
DIFUSIÓN ADECUADA Y ASÍ LAS OPERACIONES REALIZADAS SE AJUS-
TEN A LOS NUEVOS CAMBIOS, POR ELLO ES RECOMENDABLE QUE EL
MANUAL NO SE ENCUENTRE EMPASTADO Y SE PERMITA LA INSERCIÓN
FÁCIL DE HOJAS QUE CAMBIEN O COMPLEMENTEN UN PROCEDIMIENTO.

"EL MANUAL PUEDE SER UN FOLLETO, LIBRO O CARPETA EN LOS --
QUE DE MANERA FÁCIL SE CONCENTREN EN FORMA SISTEMÁTICA, -
UNA SERIE DE ELEMENTOS ADMINISTRATIVOS PARA UN FIN CONCRE-
TO: ORIENTAR Y UNIFORMAR LA CONDUCTA QUE SE PRESENTE EN--
TRE CADA GRUPO HUMANO EN LA EMPRESA." [6]

EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN TIENE COMO OBJETIVOS:

- A) LA DIFUSIÓN DE POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y OBJETIVOS DE
LA EMPRESA.
- B) ESTANDARIZAR LAS OPERACIONES, PUESTO QUE LOS LINEAMIENTOS
SON DIFUNDIDOS OPORTUNAMENTE.
- C) DEFINICIÓN DE LAS FUNCIONES DEL PERSONAL.
- D) EVITAR LA DUPLICIDAD DE FUNCIONES.
- E) FACILITAR AL PERSONAL DE NUEVO INGRESO LA IDENTIFICACIÓN

[6] Agustín Reyes Ponce. 1982. Administración de Empresas.
Teoría y Práctica. México: LIMUSA, Pág.177.

DE LINEAMIENTOS DE LA EMPRESA.

- F) COORDINAR LAS ACTIVIDADES Y FUNCIONES.
- G) DIFUNDIR LA ESTRUCTURA ORGÁNICA Y LAS LÍNEAS DE AUTORIDAD.
- H) SIRVE COMO GUÍA PARA EL CONTROL DE PROCEDIMIENTOS A TRAVÉS DE LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA Y OPERACIONAL.

UN HOTEL DEBE CONTAR CON LOS SIGUIENTES TIPOS DE MANUALES QUE A SU VEZ PUEDEN FORMAR UN MANUAL INSTITUCIONAL:

1. MANUAL DE OBJETIVOS Y POLÍTICAS. AQUÍ SE REÚNEN LOS OBJETIVOS PROPIOS DE LA EMPRESA, CLASIFICADOS POR DEPARTAMENTOS, CON EXPRESIÓN DE LAS POLÍTICAS CORRESPONDIENTES A ESOS OBJETIVOS Y ALGUNAS REGLAS GENERALES QUE FACILITEN LA APLICACIÓN ADECUADA DE ESAS POLÍTICAS. EN EL MANUAL LOS OBJETIVOS Y POLÍTICAS SE DEBERÁN FIJAR EN FORMA GENERAL PARA TODA LA EMPRESA Y ESPECÍFICOS PARA CADA DEPARTAMENTO QUE LA INTEGRE.
2. MANUALES DEPARTAMENTALES. SON AQUELLOS EN QUE SE CONCENTRAN TODAS LAS POLÍTICAS, REGLAS, PROCEDIMIENTOS, ETC. APLICABLES EN CADA DEPARTAMENTO.
3. LOS MANUALES DEL EMPLEADO O DE BIENVENIDA. ESTOS SE PROPORCIONAN CUANDO UN NUEVO MIEMBRO INGRESA A LA EMPRESA Y SUELEN RECOPIRAR LO QUE LE INTERESA CONOCER EN GENERAL SOBRE EL HOTEL.
4. MANUAL DE ESTRUCTURA ORGÁNICA. LOS ORGANIGRAMAS DEBEN

PRESENTAR EN FORMA DIAGRAMÁTICA LAS PRINCIPALES FUNCIONES, LAS RELACIONES, LOS CANALES FORMALES DE AUTORIDAD, COMUNICACIÓN Y SUPERVISIÓN EXISTENTES EN EL HOTEL,

LOS PUESTOS QUE SE PRESENTAN EN LA CIMA DEL ORGANIGRAMA REFLEJAN MAYOR AUTORIDAD, DECISIÓN Y RESPONSABILIDAD, - EN FUNCIÓN AL ACERCAMIENTO DE LA BASE, MENOR SERÁ LA -- PROPORCIÓN DE RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y CAPACIDAD DE DECISIÓN.

LAS LÍNEAS CONTINUAS QUE UNEN LOS NIVELES JERÁRQUICOS, REPRESENTAN LOS CANALES FORMALES DE AUTORIDAD, RESPONSABILIDAD, COMUNICACIÓN Y SUPERVISIÓN; LAS LÍNEAS PUNTEADAS REPRESENTAN NIVELES DE COMUNICACIÓN DE ASESORÍA.

5. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. ESTE DETERMINA LA MANERA DE COMO SE DEBE EJECUTAR UN TRABAJO, INDICANDO EN ÓRDEN -- CRONOLÓGICO LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR.

LOS PROCEDIMIENTOS SE DEBERÁN HACER EN RELACIÓN A LAS - CARACTERÍSTICAS DE LAS FUNCIONES A DESARROLLAR EN UNA - ÁREA DEFINIDA DE TRABAJO. POR TAL MOTIVO SE DEBEN TO-- MAR EN CUENTA LOS ELEMENTOS MATERIALES Y EL OBJETIVO -- QUE SE DESEA ALCANZAR CON EL PROCEDIMIENTO.

6. MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS. EN ESTE SE DEBE ENUN-- CIAR LA DESCRIPCIÓN DE TODOS LOS NIVELES JERÁRQUICOS -- PRESENTADOS EN EL ORGANIGRAMA, CON LOS SIGUIENTES DATOS:

A) NOMBRE DEL PUESTO

B) NÚMERO Y UBICACIÓN DEL PUESTO

- C) RESPONSABILIDAD ESPECÍFICA
- D) FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL PUESTO
- E) COORDINACIÓN INTERDEPARTAMENTAL.

LA ORGANIZACIÓN DEBE TOMAR EN CUENTA QUE EL ÉXITO DE TODA FUNCIÓN EN UNA EMPRESA HOTELERA DEPENDE DE DOS ELEMENTOS - DISTINTOS: LAS PERSONAS QUE DIRIGEN Y LLEVAN A CABO UNA -- FUNCIÓN DETERMINADA Y, DE LAS COSAS O BIENES QUE SE VALEN PARA REALIZARLAS.

EL ELEMENTO HUMANO Y LOS BIENES SON INDISPENSABLES, NO SE PUEDE PRESCINDIR NI DE UNO NI DE OTRO. SIN EMBARGO CADA - UNO JUEGA UN PAPEL DIFERENTE, LOS BIENES SON ELEMENTOS ES- TÁTICOS, EN VIRTUD DE QUE CARECEN DE INTELIGENCIA Y LIBER- TAD, POR TAL MOTIVO SON EXCLUSIVAMENTE MEDIOS PARA LA CON- SECUCIÓN DE LOS FINES DE UNA EMPRESA. EN CAMBIO, EL ELE-- MENTO HUMANO TIENE UN CARÁCTER EMINENTEMENTE ACTIVO EN EL DESARROLLO DE SUS FUNCIONES.

LAS PERSONAS SE DIRIGEN A SÍ MISMAS, DIRIGEN A LOS DEMÁS Y SOBRE TODO A LOS BIENES, DE TAL FORMA QUE LA ADMINISTRA--- CIÓN DE BIENES NO PUEDE SER REALIZADA SINO A TRAVÉS DE LA ADMINISTRACIÓN DE PERSONAS.

POR TAL MOTIVO, "LAS PERSONAS NO PUEDEN SER NUNCA CONSIDE- RADAS COMO MEDIOS, SUS ACCIONES CIERTAMENTE LO SON PARA LA REALIZACIÓN DEL FIN SOCIAL, PERO LAS PERSONAS COMO TALES -

NO PUEDEN SER TRATADAS NI CONSIDERADAS EN SÍ MISMAS COMO MEDIOS"[7]

PASAR POR ALTO LO ANTERIORMENTE CITADO, ORIGINA EN OCASIONES INEFICIENCIA ADMINISTRATIVA.

EN VIRTUD DE QUE CONVERGEN VARIOS FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE UN MODELO ORGANIZATIVO NO ES POSIBLE IMPLANTAR UN MODELO DE ORGANIZACIÓN HOTELERA, ESTE PLAN SE INTEGRA EN FUNCIÓN DE LA UBICACIÓN, SERVICIO A OFRECER, ESTRUCTURACIÓN DEL HOTEL Y, EN BASE A LOS ANTECEDENTES Y PREPARACIÓN DE SUS DIRECTIVOS, ASÍ COMO A LAS HABILIDADES DEL CONJUNTO ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIO.

AHORA BIEN, TENEMOS CONOCIMIENTO DE QUE LAS FUNCIONES BÁSICAS DE UN HOTEL SON MUY SIMILARES, POR LO QUE SE HARÁ MENCIÓN DE LAS TAREAS Y FUNCIONES POR DESEMPEÑAR EN CADA DEPARTAMENTO, TRATANDO DE ABARCAR A TODAS LAS DE UN GRAN HOTEL Y POR ELIMINACIÓN SERÁN LAS QUE REALICEN HOTELES DE MENOR JERARQUÍA, DE ACUERDO AL TAMAÑO Y VOLÚMEN DE OPERACIONES DE LOS MISMOS.

COMUNMENTE EN EL NEGOCIO HOTELERO SE DIVIDEN LOS DEPARTAMENTOS QUE ENTRAN EN CONTACTO CON EL HUÉSPED O SEA QUE ESTÁN AL FRENTE DEL HOTEL Y LOS QUE SE DEFINEN COMO DE ABASTECIMIENTOS Y QUE GENERALMENTE SU CONTACTO CON EL HUÉSPED ES MENOR.

[7] Agustín Reyes Ponce. 1982. Administración de Empresas. Teoría y Práctica. México: LIMUSA, Pág.36.

LAS FUNCIONES DE LOS DEPARTAMENTOS QUE ESTÁN AL FRENTE DEL HOTEL SE INTEGRAN CON EL FIN DE BRINDAR ALOJAMIENTO DE LA MANERA MAS CORTÉS Y SATISFACTORIA A LOS CLIENTES. LOS DEPARTAMENTOS INTEGRANTES SON LA RECEPCIÓN, EL SERVICIO UNIFORMADO Y EL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES ENTRE OTROS, TALES DEPARTAMENTOS REVISTEN GRAN IMPORTANCIA PUESTO QUE EL PRODUCTO MAS IMPORTANTE QUE GENERAN ES EL SERVICIO, EL CUAL ES INTANGIBLE, SI BIEN ES CIERTO QUE EXISTEN MUCHOS PRODUCTOS HOTELEROS QUE SON TANGIBLES, COMO LAS HABITACIONES, -- ALIMENTOS Y BEBIDAS, SIN EMBARGO EL PRINCIPAL FACTOR QUE DETERMINA LA ACTITUD DE LOS HUÉSPEDES HACIA EL HOTEL, ES EL SERVICIO RECIBIDO.

POR LA NATURALEZA DE LA HOTELERÍA SE HACE GRAN HINCAPIÉ EN LAS PERSONAS, YA QUE LOS SERVICIOS VERDADERAMENTE PERSONALES NO PUEDEN MECANIZARSE NI AUTOMATIZARSE, ES POR TAL MOTIVO QUE EL ELEMENTO HUMANO ES DETERMINANTE EN EL NEGOCIO HOTELERO.

A CONTINUACIÓN, EN EL PUNTO 3.2, SE PRESENTA EL ORGANIGRAMA EJEMPLIFICATIVO, EL CUAL SERÁ BASE PARA EL DESARROLLO DEL PUNTO 3.3, QUE CONSTA DE LA DESCRIPCIÓN DE LAS DIFERENTES ÁREAS Y DEPARTAMENTOS DE UNA ENTIDAD HOTELERA, ASÍ COMO DE SUS PRINCIPALES FUNCIONES A DESARROLLAR.

3.2 GRAFICA DE ORGANIZACION.

EL ORGANIGRAMA GENERAL QUE SE PRESENTA, EJEMPLIFICA LA ESTRUCTURA DEL HOTEL, EL CUÁL SERÁ LA BASE PARA EL DESARROLLO DE LOS PUNTOS POSTERIORES.

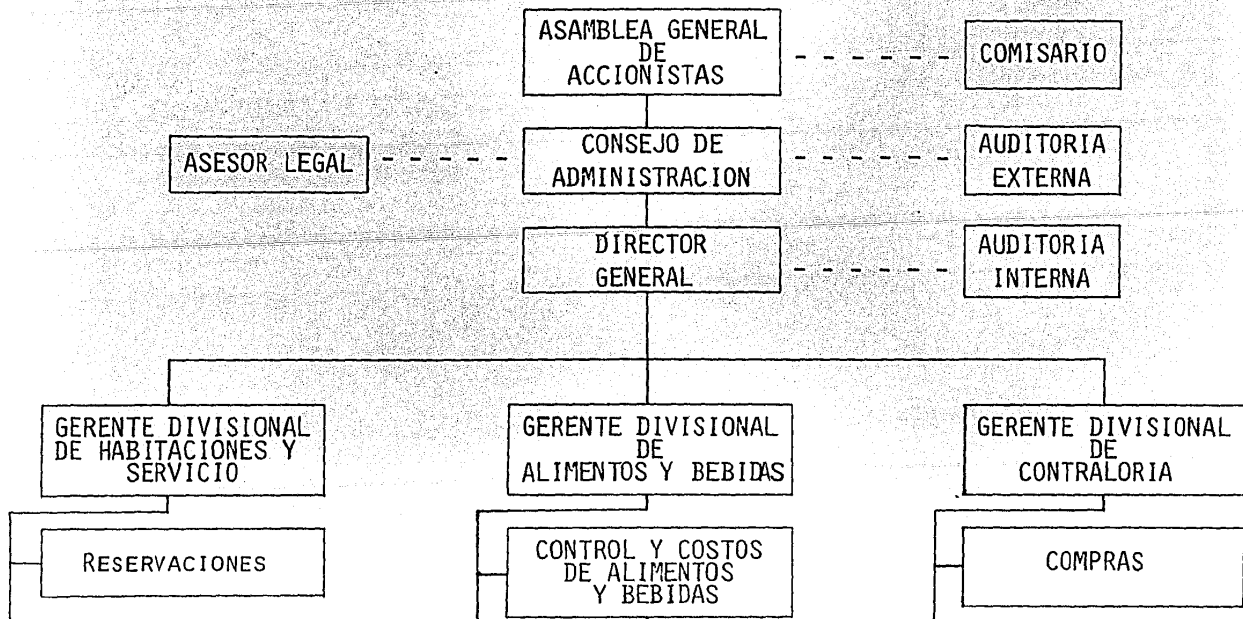
LA FINALIDAD DEL ORGANIGRAMA ES DIVIDIR Y AGRUPAR CONJUNTAMENTE A LAS ACTIVIDADES HOMOGÉNEAS EN GRANDES ÁREAS A LAS QUE SE LLAMARÁ "GERENCIAS DIVISIONALES".

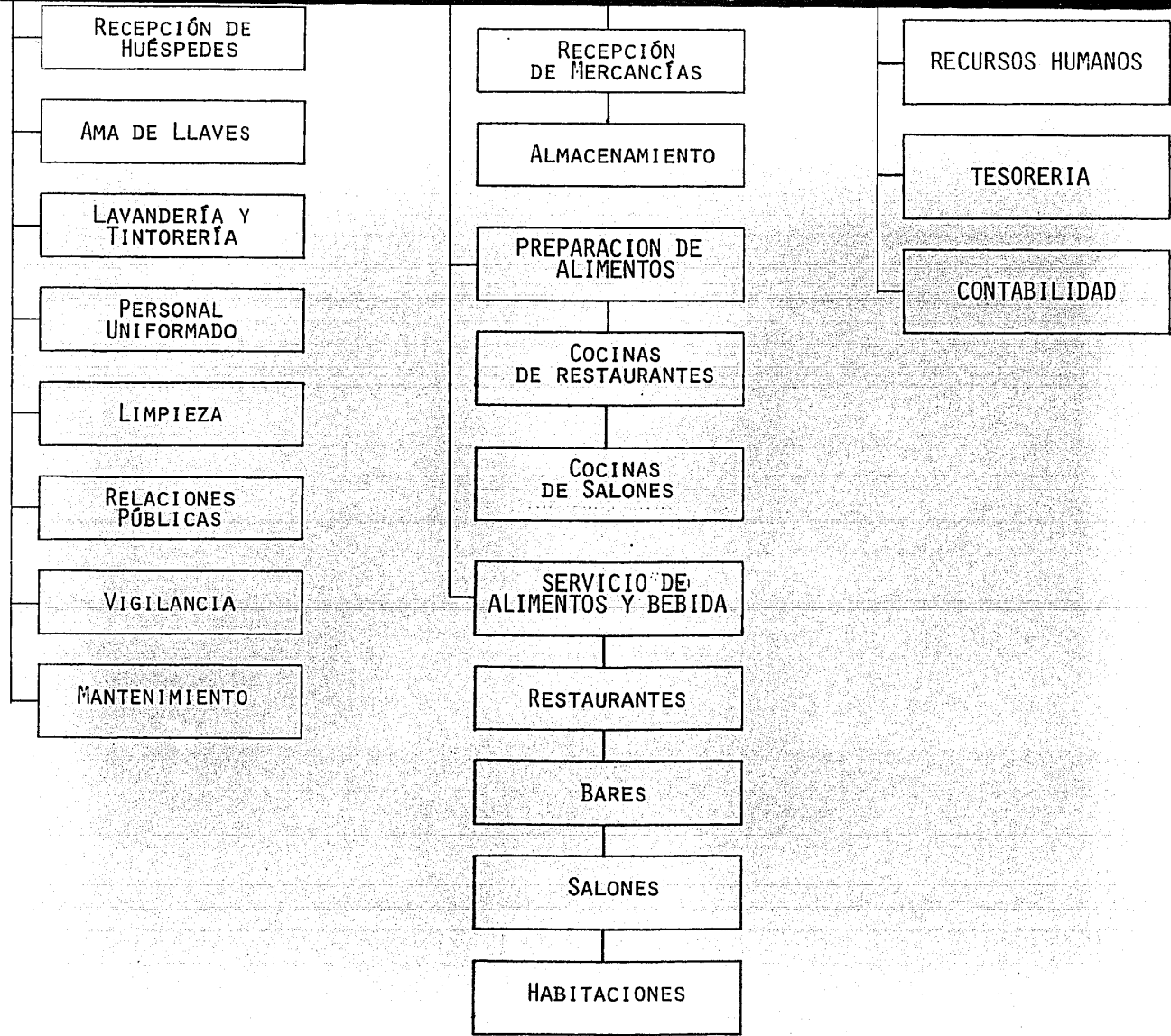
CADA UNA DE ÉSTAS SE ENCUENTRA INTEGRADA POR VARIOS DEPARTAMENTOS, LOS QUE A SU VEZ SE COMPONEN DE SECCIONES DE DEPARTAMENTO.

LAS PERSONAS QUE SE ENCUENTRAN AL FRENTE DE ÉSTAS SECCIONES, SE LES CONOCE COMO ENCARGADO, QUIÉN INFORMARÁ Y PRESENTARÁ RESULTADOS ANTE SU JEFE DE DEPARTAMENTO; ÉSTOS A SU VEZ ANTE EL GERENTE DIVISIONAL DE SU ÁREA Y, POR ÚLTIMO ÉSTE LO HARÁ ANTE EL DIRECTOR GENERAL.

CON LA ELABORACIÓN DEL ORGANIGRAMA SE PRETENDE DELIMITAR JERARQUÍA, AUTORIDAD, CANALES DE COMUNICACIÓN Y GRADOS DE DEPENDENCIA, ESTABLECIENDO SIMULTÁNEAMENTE DIVISIÓN DEL TRABAJO, PARA ASÍ TRATAR DE CONSEGUIR MAYOR GRADO DE EFICACIA Y EFICIENCIA EN EL DESARROLLO DE LAS LABORES GENERALES EN LA EMPRESA.

GRAFICA DE ORGANIZACION





3.3 DIVISION DEPARTAMENTAL Y ASIGNACION DE FUNCIONES.

3.3.1. GERENCIA DIVISIONAL DE HABITACIONES Y SERVICIO.

ESTE SUBCAPÍTULO VERSA BÁSICAMENTE SOBRE FUNCIONES MERAMENTE HOTELERAS, DE LAS QUE SE HABLARÁ GENERICAMENTE, ENFOCANDO ASPECTOS DE CONTROL INTERNO.

EL GERENTE DE ÉSTA ÁREA DEBERÁ ESTAR COMPENETRADO EN LOS SERVICIOS Y, ES NECESARIO QUE TENGA UNA BUENA EXPERIENCIA, ASÍ COMO AMPLIOS ESTUDIOS EN LA MATERIA PARA DESARROLLAR SU LABOR EFICIENTEMENTE.

ESTA ÁREA DEBERÁ PRESENTAR A LA DIRECCIÓN GENERAL RESULTADOS ESTADÍSTICOS, NUEVOS PROCEDIMIENTOS, PROYECTOS Y TODO LO RELATIVO A INCREMENTAR LA AFLUENCIA TURÍSTICA DEL HOTEL QUE SE DERIVE DE UNA COORDINACIÓN EFECTIVA DE LOS SERVICIOS Y ACTIVIDADES DE LA MISMA ÁREA.

CADA DEPARTAMENTO ESTARÁ INTEGRADO POR UN JEFE Y CUANTOS AUXILIARES SEAN NECESARIOS, ÉSTOS SON RESPONSABLES ANTE SU JEFE, EL QUE A SU VEZ REPORTARÁ AL GERENTE DIVISIONAL, LAS LABORES DE ÉSTA ÁREA DEBERÁN QUEDAR INTEGRADAS DE TAL FORMA, QUE NO HAYA DUPLICIDAD EN LAS MISMAS, ASIGNANDO ADECUADAMENTE LAS RESPONSABILIDADES DE CADA DEPARTAMENTO.

CADA JEFE DEPARTAMENTAL REQUERIRÁ TENER UNA EXPERIENCIA E IDENTIFICACIÓN CON SU PUESTO, A TAL GRADO QUE PUEDA INS---

TRUIR A SU PERSONAL EN COMO, CUÁNDO Y DÓNDE REALIZAR SUS -
FUNCIONES.

EL DESEMPEÑO DE ÉSTA ACTIVIDAD TENDRÁ UN IMPACTO DIRECTO -
EN EL INCREMENTO O DECREMENTO DE LA AFLUENCIA DE HUÉSPEDES
EN EL HOTEL; SUS ACTIVIDADES ESTÁN ESTRECHAMENTE RELACIO-
NADAS CON EL CLIENTE, POR LO QUE ES NECESARIO DESARROLLAR-
LAS CON RAPIDÉZ.

LA GERENCIA DIVISIONAL DE HABITACIONES Y SERVICIOS DEBE SU
PERSIVAR A LOS DEPARTAMENTOS DE: RESERVACIONES, RECEPCIÓN,
AMA DE LLAVES, LAVANDERÍA Y TINTORERÍA, MANTENIMIENTO, LIM
PIEZA, VIGILANCIA, SERVICIO UNIFORMADO Y RELACIONES PÚBLI-
CAS, PROCURANDO SIEMPRE QUE LOS DEPARTAMENTOS BRINDEN EL -
ALOJAMIENTO EN FORMA EFICIENTE Y CORTÉS AL HUÉSPED.

A CONTINUACIÓN SE DETALLAN LAS FUNCIONES QUE REALIZAN LOS
DEPARTAMENTOS, ENUNCIADOS:

3.3.1.1, DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES

EL ALQUILER DE HABITACIONES SE INICIA, POR LO COMÚN, CON -
UNA RESERVACIÓN, POR LO QUE ÉSTAS REPRESENTAN FUTUROS HUÉS
PEDES.

LA RESERVACIÓN ES EL MEDIO A TRAVÉS DEL CUAL UNA PERSONA,
SOLICITA ANTICIPADAMENTE ALOJAMIENTO EN UN HOTEL.

LAS SOLICITUDES DE RESERVACIÓN LLEGAN POR TELÉFONO, TELE--

GRAMA, TELETIPO, CARTA O DIRECTAMENTE EN LA RECEPCIÓN. TODAS LAS SOLICITUDES RECIBIDAS SON ENVIADAS AL ENCARGADO DE RESERVACIONES, EL CUAL DESARROLLA SU PRIMERA TAREA QUE CONSISTE EN REGISTRAR LAS MISMAS INDIVIDUALMENTE EN UNA HOJA DE RESERVACIÓN FOLIADA (ANEXO H-1).

EL ENCARGADO DE RESERVACIONES TURNA LA HOJA DE RESERVACIÓN AL RECEPCIONISTA DEL HOTEL, QUIÉN VERIFICA LA DISPONIBILIDAD DE HABITACIONES DE ACUERDO A LA FECHA Y CARACTERÍSTICAS SOLICITADAS.

SI EL RECEPCIONISTA CONFIRMA LA RESERVACIÓN, TENDRÁ QUE BLOQUEAR EL CASILLERO DE LA HABITACIÓN EN EL TABLERO DE LA RECEPCIÓN PARA QUE SEA RESPETADA. EL RECEPCIONISTA DEVUELVE LA HOJA DE RESERVACIÓN AL ENCARGADO, QUIÉN POSTERIORMENTE DEBERÁ ENVIAR LA CONFIRMACIÓN AL CLIENTE, DESPUÉS DE HABERLA ANOTADO EN EL LIBRO DIARIO DE RESERVACIONES, ASIGNÁNDOLE UN NÚMERO DE CONTROL (ANEXO H-2).

TODAS LAS CARTAS DE CONFIRMACIÓN, DEBERÁN CONTENER LA FECHA, EL TIPO DE ACOMODO, EL NÚMERO DE DÍAS PREVISTOS Y EL NÚMERO DE CONTROL ASIGNADO. CUANDO SE ENVÍE LA CONFIRMACIÓN DE RESERVACIÓN AL CLIENTE, SE LE SOLICITARÁ EL DEPÓSITO QUE LA GARANTICE Y QUE ES GENERALMENTE POR EL IMPORTE DE UN DÍA DE RENTA DE LA HABITACIÓN.

SI LA RESERVACIÓN NO FUE CONFIRMADA, EL ENCARGADO ENVIARÁ

HOTEL A.C.R. S.A.
Hoja de reservaciones.

Sin confirmación. *Reservación confirmada.*

Nombre _____

Llegada. _____ Salida. _____

Tipo de cuarto. _____ Precio. _____

Llega via. _____ Hora. _____

Hecha por. _____ Telefono. _____

Paga _____ Depósito. _____

Observaciones. _____

Fecha. _____ Tomada por. _____

IMPORTANTE

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

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

HOTEL A.C.R S.A

Libro Diario de Reservasiones

Fecha:

Nombre	No. Pers.	Habitación			Cuota	Hora Llegada	Deposito	Hecha por	Paga	No Noc.	Observaciones
		Clase	Plan	Asig.							

CONTESTACIÓN AL CLIENTE EXPLICANDO LOS MOTIVOS DE MANERA AMABLE Y QUEDANDO A SUS ÓRDENES PARA FUTURAS OPERACIONES.

EL ENCARGADO DE RESERVACIONES Y LA RECEPCIÓN ACEPTAN REGISTROS EN EXCESO, PUESTO QUE EN BASE A LA EXPERIENCIA SE CONOCE QUE EXISTEN CANCELACIONES DE ÚLTIMA HORA E INCUMPLIMIENTOS, SIENDO PARA LOS PRIMEROS UN PORCENTAJE ESTIMADO DE 8 A 10% Y, PARA LOS SEGUNDOS DE UN 5%, MENOS OTRO 5% QUE SE CALCULA PARA LOS HUÉSPEDES QUE PERMANECEN EN EL HOTEL MAS DE LO PREVISTO. POR SUPUESTO QUE ESTA PRÁCTICA PUEDE ORIGINAR PÉRDIDA DE CLIENTES, CUANDO SURGEN IMPREVISTOS Y NO SE RESPETA UNA RESERVACIÓN CONFIRMADA.

SI BIEN EL REGISTRO EN EXCESO ES AVENTURADO, ES PRECISO ACEPTARLO, YA QUE DE ESTA MANERA SE PUEDEN LOGRAR LOS INGRESOS ESPERADOS.

3.3.1.2. DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN DE HUÉSPEDES.

ESTE DEPARTAMENTO ES EL QUE TIENE CONTACTO DIRECTO MAS FRECUENTE CON LOS HUÉSPEDES, SUS FUNCIONES PRINCIPALES SON:

- A) REALIZAR LA VENTA DE HABITACIONES
- B) SERVICIO DE LA OFICINA DE LA ADMINISTRACIÓN
- C) CONTROLAR LAS CUENTAS DE LOS HUÉSPEDES
- D) PRESENTAR LAS CUENTAS Y REALIZAR SU COBRO.

EN LA OFICINA DE LA ADMINISTRACIÓN SE INTEGRAN VARIOS PUES

TOS PARA SU ADECUADO FUNCIONAMIENTO Y SON: EMPLEADO RECEPTIONISTA, CAJERO, FACTURISTA, ENCARGADO DEL CORREO, ENCARGADO DE LAS LLAVES, EMPLEADO DE INFORMACIÓN Y ENCARGADA DE CONMUTADOR.

EL RECEPCIONISTA CONTROLA EL REGISTRO DE TODAS LAS HABITACIONES DISPONIBLES Y OCUPADAS PARA LO CUAL SE AUXILIA DEL TABLERO DE HABITACIONES. RECEPCIONISTA ES EL CONTROLADOR DEL REGISTRO; REALIZA LA VENTA DE HABITACIONES, ORDENA QUE LOS HUÉSPEDES SEAN CONDUCIDOS A SUS RESPECTIVAS HABITACIONES, NOTIFICA AL EMPLEADO DE INFORMACIÓN DE LA LLEGADA DE NUEVOS HUÉSPEDES PARA QUE SEAN ANOTADOS EN EL ÍNDICE ALFABÉTICO E INFORMA AL FACTURISTA PARA LA APERTURA DE CUENTAS.

EL ENCARGADO DE RECEPCIÓN DEBE ESTAR ENTERADO DE TODAS LAS SALIDAS, ESTA INFORMACIÓN SE LA DEBE PROPORCIONAR EL CAJERO DE LA OFICINA DE LA ADMINISTRACIÓN, PARA QUE SE REALICEN LOS CAMBIOS EN EL TABLERO DE HABITACIONES, CUANDO ES INFORMADO DE UNA SALIDA, GIRA INSTRUCCIONES AL DEPARTAMENTO DE ÁMA DE LLAVES PARA QUE SE EFECTÚE LA LIMPIEZA DE LAS HABITACIONES DESOCUPADAS, A SU VEZ ÉSTE DEBERÁ NOTIFICAR A LA RECEPCIÓN QUE LA HABITACIÓN ESTÁ EN ÓRDEN Y ASÍ DESBLOQUEARLA DEL TABLERO, PARA PROCEDER A SU VENTA.

AL LLEGAR UN CLIENTE AL HOTEL ES CONDUCIDO POR EL BOTONES A LA RECEPCIÓN; DONDE SE LE CUESTIONARÁ SI CUENTA CON RESERVACIÓN PREVIA, EN TANTO EL EMPLEADO REvisa EL CONTROL -

DE RESERVACIONES, HACE ENTREGA DE LA TARJETA DE REGISTRO - PARA QUE EL CLIENTE LLENE LOS DATOS (ANEXO H-3).

EN CUANTO EL CLIENTE SE RETIRA DE LA RECEPCIÓN, EL EMPLEA- DO ENVÍA LA TARJETA DE REGISTRO A LA SECRETARIA PARA QUE - ELABORE UNA FICHA DE INFORMACIÓN POR TRIPLICADO, INCLUYEN- DO EL NOMBRE, DIRECCIÓN, TARIFA, NÚMERO DE HABITACIÓN Y FE- CHA DE SALIDA. LAS TARJETAS DE INFORMACIÓN (ANEXO H-4) -- VAN AL CASILLERO DE HABITACIÓN, A LA LISTA DE INFORMACIÓN Y AL DEPARTAMENTO DE TELÉFONOS.

EN BASE A LOS DATOS DE LA TARJETA DE REGISTRO, SE FORMULA LA APERTURA DE CUENTA DEL HUÉSPED (ANEXO H-5) Y MEDIANTE - ELLA SE CONTROLAN TODOS LOS SERVICIOS Y CONSUMOS PROPORCIO- NADOS AL HUÉSPED DURANTE SU ESTANCIA.

EL SERVICIO DE LA OFICINA DE LA ADMINISTRACIÓN ES TENER -- ACTUALIZADO EL REGISTRO ALFABÉTICO DE HUÉSPEDES, HACERSE - CARGO DE LAS LLAVES DE LAS HABITACIONES, DEL CORREO Y DE - MENSAJES RECIBIDOS.

EL CONTROL DEL TABLERO DE INFORMACIÓN ES ESENCIAL, PUESTO QUE SIGNIFICA LA ADECUADA ASIGNACIÓN DE HABITACIONES; CON- SECUENTEMENTE ÉSTE DEBE CONTAR CON LOS ELEMENTOS NECESA--- RIOS PARA PROPORCIONAR TODA LA INFORMACIÓN CORRECTA Y OPOR- TUNA AL HUÉSPED, PARA TAL EFECTO, SE DEBE INTEGRAR UNA SIM- BOLOGÍA PARA LAS HABITACIONES, DE ACUERDO A LOS SERVICIOS

Para la libreta de reservación

DIA	MES	AÑO
ENTRADA		

TARJ. No.

FOLIO No.

HOTEL A.C.R. S.A.
Hoja de Registro.

NUMERO PERSONAS	NUMERO CUARTOS

POR FAVOR ESCRIBA CON LETRA CLARA.

Para reloj checador.

NOMBRE

DIRECCION

CIUDAD

NACIONALIDAD

COMPANIA

OCUPACION

OBSERVACIONES :

Su pago. Gracias:

Tarjeta de crédito No se aceptan cheques Efectivo

Cupón Agencia

Expedido por: _____

Número _____ Nombre _____

Estoy de acuerdo en desocupar esta habitación

El _____

FIRMA

DIA	MES	AÑO	HORA
F.R.S.			

Cuarto	Tarifa	Edecán

HOTEL A.C.R S.A.
TARJETA DE INFORMACION

FECHA:	No.
NOMBRE:	
DIRECCION:	
No. DE PERSONAS:	
No. DE HABITACION:	
CLASE DE HABITACION:	
FECHA:	
OBSERVACIONES :	

HOTEL A.C.R. S.A

Cuenta de clientes.

Reg. Fed. Caus:

CUARTO	NOMBRE	FOLIO

Fecha	Symb.	Cuarto	Cargos	Créditos	Saldo Balance	Saldo Anterior

Registro de Firma	Claves Diversos D- E- F- G- H- I- J-
Observaciones	

QUE OFRECE CADA UNA; POR EJEMPLO, LAS QUE CUENTAN CON TELEVISIÓN, AIRE ACONDICIONADO, TINA, TERRAZA, ETC., TENDRÁN DETERMINADOS SÍMBOLOS. ESTA SIMBOLOGÍA DEBERÁ SER SENCILLA Y ACCESIBLE AL USUARIO DEL TABLERO, PUESTO QUE UN EXCESO DE SÍMBOLOS CAUSARÍA UNA DEMORA EN LA ELECCIÓN DE LA HABITACIÓN.

AUNQUE EL HUÉSPED HAYA ABANDONADO EL HOTEL, LAS FUNCIONES EN LA RECEPCIÓN NO SE HABRÁN TERMINADO, EN VIRTUD DE QUE CUANDO EL CAJERO NOTIFICA QUE CIERTA HABITACIÓN YA SE HA DESOCUPADO, SE TENDRÁ QUE DOBLAR LA FICHA DE LA HABITACIÓN Y DEJARLA EN SU CASILLA. LA TARJETA DOBLADA SIGNIFICA QUE EL HUÉSPED SE HA MARCHADO PERO QUE LA HABITACIÓN AÚN NO ESTÁ REPORTADA COMO LISTA POR EL DEPARTAMENTO DE AMATELLAVES. EN EL MOMENTO QUE EL ENCARGADO DE LA LIMPIEZA INDICQUE QUE LA HABITACIÓN ESTÁ EN ORDEN, SE QUITARÁ DEL CASILLERO LA FICHA DE INFORMACIÓN.

EL HECHO DE TENER UNA HABITACIÓN DESOCUPADA, PERO NO ORDENADA PUEDE PERMITIR EL HECHO DE CAER EN EL ERROR DE ALQUILARLA, POR LO QUE ES NECESARIO TENER UN ESTRICTO CONTROL SOBRE ESTE ASPECTO, YA QUE SI A UN CLIENTE SE LE ASIGNA UNA HABITACIÓN EN DESORDEN, ESTO LE PRODUCIRÁ UNA MALA IMPRESIÓN DEL HOTEL.

EL ENCARGADO NOCTURNO DE LA RECEPCIÓN EN REALIDAD REALIZA

POCAS ASIGNACIONES DE HABITACIONES, PUESTO QUE SON POCOS -
LOS HUÉSPEDES QUE LLEGAN MUY TARDE.

SU PRIMERA FUNCIÓN DEBE SER PREPARAR EL INFORME DE INGRE--
SOS (ANEXO H-6), QUE INCLUYE TODAS LAS HABITACIONES; DEBE--
RÁ ANOTAR LA OCUPACIÓN Y LOS INGRESOS DE CADA HABITACIÓN.
ESTE INFORME DEBERÁ COINCIDIR CON LAS CIFRAS DEL AUDITOR -
NOCTURNO, CUALQUIER DIFERENCIA DEBE SER VERIFICADA CON CUI-
DADO HASTA ENCONTRAR EL ERROR Y LOGRAR QUE COINCIDAN LOS -
INFORMES DE AMBOS.

3.3.1.3. DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES.

LA IMPORTANCIA QUE REVISTE ESTE DEPARTAMENTO ES VITAL, TAN-
TO EN UN HOTEL DE 5 ESTRELLAS, COMO EN UNO MODESTO. EN --
VIRTUD DE QUE UNA HABITACIÓN ORDENADA Y LIMPIA, INFLUYE DI-
RECTAMENTE EN EL CONCEPTO QUE LOS HUÉSPEDES SE FORMAN DEL
HOTEL.

LOS GRANDES HOTELES DEBERÁN CONTAR CON UN DEPARTAMENTO ---
BIEN ORGANIZADO, BAJO LA DIRECCIÓN DE UNA AMA DE LLAVES, -
LA QUE CONTARÁ CON LOS SERVICIOS DE SUPERVISORES, AFANADO-
RAS, MOZOS, JEFE DE LAVANDERÍA, ETC.

ESTE DEPARTAMENTO OPERA CON UNA GRAN CANTIDAD DE ARTÍCULOS
DE ASEO, TALES COMO BLANCOS, PRODUCTOS DE PAPEL, CERILLOS,
MENÚS, EN SUMA TODO LO QUE SE ENCUENTRA MÓVIL EN UNA HABI-

HOTEL A.C.R. S.A.
Informe de ingresos de recepción.

No. _____

Nombre y Domicilio	FECHA CARGO	PRECIO	CUARTO	ALIMENTOS	TELEFONO	DIVERSOS	CARGOS	EFECTIVO	CARGOS TOTALES	ABONOS	
										Bonific	Efectivo

HOTEL A.C.R. S.A.
Informe de ingresos de recepción.

No. _____

Nombre y Domicilio	FECHA CARGO	PRECIO	CUARTO	ALIMENTOS	TELEFONO		DIVERSOS .		CARGOS	EFECTIVO	CARGOS TOTALES	ABONOS	
												Bonific.	Efectivo

TACIÓN.

DIARIAMENTE EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN AVISARÁ EL MOMENTO EN QUE LAS HABITACIONES HAN SIDO DESOCUPADAS MOMENTÁNEA O DEFINITIVAMENTE POR LOS HUÉSPEDES; EL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES EFECTÚA SUS LABORES, LLEVANDO UNA LISTA PARA INVENTARIAR QUE TODO ESTE CORRECTO Y COMPLETO.

NORMALMENTE EL INSPECTOR RECIBE UN TELEFONEMA CON LAS INDICACIONES PARA ORDENAR EL ASEO DE UNA HABITACIÓN. TODOS -- LOS ARTÍCULOS QUE SE UTILIZAN EN ÉSTA, COMO LO SON TOALLAS SÁBANAS, COLCHAS, COBIJAS, FUNDAS Y CORTINAS DEBEN SER CAMBIADAS PERIÓDICAMENTE, ALGUNAS DIARIA Y OTRAS SEMANALMENTE. ÉSTAS PRENDAS ESTÁN BAJO LA VIGILANCIA DE LA SECCIÓN DE AC TIVOS FIJOS, MISMO QUE A TRAVÉS DEL FORMATO ESPECÍFICO --- (ANEXO H-7) ENTREGA A LA BODEGA DE ROPERÍA LO SOLICITADO, ÉSTA BODEGA ES RESPONSABLE DE LA EXISTENCIA DE LA ROPA REQUERIDA. LAS PRENDAS QUE ESTÉN MUY GASTADAS O DETERIORA-- DAS SERÁN DESHECHADAS, DEVOLVIÉNDOLAS A LA SECCIÓN DE ACTI VOS FIJOS PARA QUE LAS DÉ DE BAJA, DEBIENDO SURTIR NUEVA-- MENTE LA ROPA.

ALGUNAS DE LAS RESPONSABILIDADES DEL DEPARTAMENTO DE AMA - DE LLAVES SON LAS SIGUIENTES:

- A) MANTENER LAS HABITACIONES LIMPIAS A NIVEL GENERAL
- B) CONTROL DEL SUMINISTRO DE ROPA BLANCA

HOTEL A. C. R. S. A.
REQUISICION DE EQUIPO DE OPERACION

FECHA _____ No. REQUISICION _____

Artículo	Cantidad	Artículo	Cantidad

_____ Solicito

_____ Autorizo

_____ Entrego

- C) CONTROL DE LOS ARTÍCULOS DE LIMPIEZA
- D) CONTROL DE LAS LLAVES MAESTRAS DEL HOTEL
- E) VIGILAR LA LIMPIEZA DE LOS UNIFORMES DE LOS EMPLEADOS
- F) RETROALIMENTAR AL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO Y RECEPCIÓN SOBRE EL ESTADO QUE GUARDAN LAS HABITACIONES
- G) CONTROL DE LOS OBJETOS OLVIDADOS POR LOS HUÉSPEDES.

DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES SE DESPRENDE UN INFORME (ANEXO H-8), QUE ES UNA PRUEBA MAS DE LOS INGRESOS POR HABITACIONES. DEBIDO A QUE LA FINALIDAD DE ESTE INFORME ES EVITAR LA OMISIÓN INTENCIONADA EN LOS REGISTROS DE VENTAS DE HABITACIONES, ÉSTE DEBERÁ SER ENTREGADO AL AUDITOR DE INGRESOS Y NO A LA GERENCIA DE HABITACIONES.

LA FORMULACIÓN DE ÉSTE INFORME ES EN LA MAÑANA DEL DÍA SIGUIENTE Y SE BASA EN LOS INFORMES DE LAS CAMARERAS Y DE LA INSPECCIÓN MISMA DEL AMA DE LLAVES. EL FORMATO CONTIENE EL NÚMERO DE LAS HABITACIONES Y UN ESPACIO, EN EL CUAL SE ANOTARÁ LA CONDICIÓN QUE GUARDA CADA UNA, POR MEDIO DE UN SÍMBOLO.

3.3.1.4. DEPARTAMENTO DE LAVANDERÍA Y TINTORERÍA.

LOS HUÉSPEDES QUE REQUIEREN QUE SU ROPA SEA LAVADA, LA COLOCAN EN UNA BOLSA QUE SE ENCUENTRA EN CADA HABITACIÓN PARA TAL EFECTO Y ADJUNTAN A LA BOLSA UNA LISTA IMPRESA DE LAVANDERÍA Y TINTORERÍA (ANEXO H-9), EN LA QUE SE ANOTA EL

HOTEL A.C.R. S.A.

REPORTE AMA DE LLAVES

C- En Compostura Ocupado X- Vacio V- Desocupado pero con Equipaje Ø- Ocupado sin Equipaje.

NO. _____

FECHA _____

	Observaciones		Observaciones		Observaciones		Observaciones		Observaciones
101		301		501		701		901	
102		302		502		702		902	
103		303		503		703		903	
104		304		504		704		904	
105		305		505		705		905	
106		306		506		706		906	
107		307		507		707		907	
108		308		508		708		908	
109		309		509		709		909	
110		310		510		710		910	
111		311		511		711		911	
112		312		512		712		912	
113		313		513		713		913	
201		401		601		801		1101	
202		402		602		802		1102	
203		403		603		803		1103	
204		404		604		804		1104	
205		405		605		805		1105	
206		406		606		806		1106	
207		407		607		807		1107	
208		408		608		808		1108	
209		409		609		809			
210		410		610		810			
211		411		611		811		M	
212		412		612		812		R	
214		414		614		814		E	

AMA DE LLAVES

Vo. Bo. Administración

Vo. Bo. Auditoria

HOTEL A. C. R. S. A.

LISTA DE TINTORERIA Y LAVANDERIA

Nombre _____ Cuarto _____

Fecha _____ Im porte _____

Servicio de Tintorería		Valet de Servicio			
PLANCHADO	CABALLEROS	LAVADO		PLANCHADO	
Planchado de uni- camen- te.	Precio	Favor de Marcar el servicio que desee. Usando una forma para cada prenda.		Precio	Lavado en Seco.
	\$	Traje de 2 piezas.			\$
		Pantalón			
		Saco			
		Abrigo			
		Sweater			
		Camisa			
		Camisa sport			
		Chamarra			
		Corbata			
		DAMAS			
		Vestidos			
		Vestidos Sastre			
		Falda Sencilla			
		Blusa			
		Sweater			
		Abrigo			
		TOTAL \$			

EL NÚMERO DE PRENDAS QUE SE ENVÍAN. CUANDO ÉSTAS BOLSAS - SE RECOGEN DEBERÁ VERIFICARSE QUE EL CONTENIDO DE LA MISMA COINCIDA CON EL DE LA LISTA ELABORADA POR EL HUÉSPED; EN - EL CUARTO DE ROPERÍA SE CONCENTRAN LAS BOLSAS Y SE ANOTAN EN UN REGISTRO, PARA POSTERIORMENTE ENVIARLAS A LA LAVANDE RÍA.

SI EL HOTEL CUENTA CON SU PROPIA LAVANDERÍA, NO HAY NECESI DAD DE QUE EN EL CUARTO DE ROPERÍA SE LLEVE NINGÚN REGIS-- TRO DE LAS BOLSAS RECOGIDAS Y ENTREGADAS A LA LAVANDERÍA. EN ÉSTA SE REvisa EL CONTENIDO NUEVAMENTE, COTEJÁNDOLA CON LA LISTA DEL CLIENTE Y UN EMPLEADO RETENDRÁ TODAS ÉSTAS.

CUANDO ES TERMINADO EL TRABAJO DE LIMPIEZA LA ROPA DE CADA HUÉSPED SE RECOGE Y EL CONTENIDO DE CADA PAQUETE VUELVE A COTEJARSE, POSTERIORMENTE LOS PAQUETES SON REGRESADOS AL - CUARTO DE ROPERÍA PARA PROCEDER A SU DISTRIBUCIÓN, DESPUÉS DE QUE SE HAN ANOTADO EN UN LIBRO DIARIO LOS CARGOS A LOS HUÉSPEDES, AL MISMO TIEMPO SE HACE UN COMPROBANTE PARA CA- DA CARGO Y SE ENVÍA AL FACTURISTA DE LA CAJA DE RECEPCIÓN; DICHO COMPROBANTE CONTIENE LA FECHA, NOMBRE DEL HUÉSPED, - EL IMPORTE DEL CARGO, NÚMERO DE HABITACIÓN Y LA FIRMA DEL EMPLEADO QUE ELABORÓ EL COMPROBANTE.

SI EL SERVICIO LO HACE UNA LAVANDERÍA EXTERNA, ES IMPRE--- SCINDIBLE QUE EN LA ROPERÍA SE LLEVE UN REGISTRO DE LOS PA QUETES QUE SON ENVIADOS, ES SUFICIENTE ELABORAR UNA LISTA

EN UN LIBRO DE NOTAS, INDICANDO EL NÚMERO DE HABITACIÓN Y EL NOMBRE DEL HUÉSPED. CUANDO LOS PAQUETES SON DEVUELTOS SE ESCRIBE LA FECHA DESPUÉS DE CADA PARTIDA.

LA LAVANDERÍA EXTERNA DEBE MANDAR UNA FACTURA CON CADA ENVÍO, ANOTANDO EL NÚMERO DE LA HABITACIÓN, EL NOMBRE Y EL IMPORTE DEL CARGO. ÉSTA LISTA SE ENTREGARÁ A LA ROPERÍA CON LOS PAQUETES Y DE ALLÍ SE MANDA AL FACTURISTA, ANTES DE QUE LOS MISMOS SE ENTREGUEN A LAS HABITACIONES.

CUANDO EL HOTEL CONTRATA LOS SERVICIOS DE UNA LAVANDERÍA EXTERNA CONVIENE UNA COMISIÓN DE APROXIMADAMENTE UN 25% SOBRE TODAS LAS VENTAS REALIZADAS. EL ÚNICO REGISTRO DE LAS VENTAS ES LA FACTURA DE LA LAVANDERÍA QUE SE MANEJA DE LA MISMA MANERA QUE EL REGISTRO DE VENTAS DE CUALQUIER OTRO DEPARTAMENTO, SALVO QUE AL FINAL DEL MES EL 75% DEL TOTAL SE ABONA A LA LAVANDERÍA Y EL 25% RESTANTE A UNA CUENTA DE RESULTADOS.

3.3.1.5. DEPARTAMENTO DE PERSONAL UNIFORMADO.

LOS SERVICIOS OTORGADOS SON EL ÚNICO PRODUCTO DE ÉSTE DEPARTAMENTO. EL SERVICIO UNIFORMADO SE DEBE ENCONTRAR A CARGO DE UN JEFE DE BOTONES Y LO INTEGRA EL PERSONAL SIGUIENTE: PORTEROS, BOTONES Y ASCENSORISTAS.

ESTOS EMPLEADOS DESEMPEÑAN SUS FUNCIONES ANTE LOS HUÉSPEDS Y ES EL DEPARTAMENTO QUE TIENE MAS CONTACTO CON ÉSTOS,

EN VIRTUD DE QUE SON LOS PRIMEROS EN RECIBIRLOS Y LOS ÚLTIMOS EN TENER TRATO CON ELLOS CUANDO SE RETIRAN DEL HOTEL.

EL PORTERO TIENE LA FUNCIÓN DE DAR LA BIENVENIDA A LOS HUÉSPEDES, AYUDAR A LA DESCARGA DE SU EQUIPAJE E INFORMARLES SOBRE PUNTOS DE INTERÉS EN LA LOCALIDAD.

EL BOTONES TENDRÁ, COMO DEBER PRIORITARIO, CONDUCIR A LOS HUÉSPEDES A SUS HABITACIONES, ENTREGAR MENSAJES Y CORRESPONDENCIA, LLEVAR EL EQUIPAJE, VERIFICAR EL FUNCIONAMIENTO DE INSTALACIONES EN LA HABITACIÓN Y EXPLICARÁ SU MANEJO; DEBERÁ INFORMAR AL DEPARTAMENTO DE VIGILANCIA Y AL DE RECEPCIÓN SOBRE TODO LO QUE SALGA DE LO NORMAL.

EL OPERADOR DEL ELEVADOR DEBERÁ LLEVAR CORRECTA Y CORTESMENTE A LOS HUÉSPEDES A SUS RESPECTIVOS PISOS; LA EXISTENCIA DE ESTE PUESTO ES MERAMENTE CON EL AFÁN DE OTORGAR UN SERVICIO MAS AL HUÉSPED Y NO PORQUE ÉSTOS DESCONOZCAN EL MANEJO DE LOS ASCENSORES, PUESTO QUE EN LA ACTUALIDAD SON DE MUY FÁCIL MANEJO.

3.3.1.6. DEPARTAMENTO DE LIMPIEZA.

ESTE DEPARTAMENTO TIENE A SU CARGO LA RESPONSABILIDAD DE DEJAR LIMPIO Y CON PRESENTACIÓN AGRADABLE TODAS LAS ÁREAS DEL HOTEL, EXCEPTO LAS HABITACIONES QUE SON RESPONSABILIDAD DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES, CONSERVANDO EN TODO MOMENTO IMPECABLE Y CON AROMA GRATO TODOS LOS LUGARES DEN-

SAMENTE UTILIZADOS POR EL PÚBLICO.

EL DEPARTAMENTO TENDRÁ UN HORARIO CONTINUO DURANTE LAS 24 HORAS, DISTRIBUYÉNDOSE EN EL HOTEL UNA REVISIÓN PERIÓDICA, CUIDANDO QUE LAS ÁREAS ESTÉN CORRECTAS, DE NO SER ASÍ PROCEDER A SU INMEDIATA LIMPIEZA.

EL JEFE DE LIMPIEZA CONTARÁ CON AYUDANTES, Y SU NÚMERO SERÁ EN PROPORCIÓN A LAS DIMENSIONES DEL HOTEL, CONSIDERANDO QUE DEBERÁ EXISTIR SERVICIO CONTINUO DURANTE TODO EL DÍA; SE ASIGNARÁ UN NÚMERO DE AYUDANTES PARA CADA ÁREA, PUDIENDO SUCEDER QUE UN GRUPO DE DOS O MÁS ATIENDA MAS DE UNA -- ÁREA, PERMITIENDO CON ELLO ATENCIÓN OPORTUNA Y COORDINADA A TODO EL HOTEL.

3.3.1.7. DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS.

ESTE DEPARTAMENTO DEBE OFRECER LA ATENCIÓN ADECUADA SOBRE LA INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL QUE REQUIEREN LOS HUÉSPEDES Y PÚBLICO EN GENERAL, COMO:

- A) INFORMACIÓN SOBRE EL HOTEL, SU UBICACIÓN Y DISTRIBUCIÓN
- B) PROPORCIONAR AYUDA PARA ARREGLOS ECONÓMICOS Y DE CRÉDITO
- C) UBICACIÓN DE CALLES, PASEOS, MONUMENTOS, MUSEOS, ETC.
- D) LUGAR, DÍA Y HORA DE EVENTOS A REALIZARSE
- E) INDICAR SOBRE LOS SERVICIOS ANÉXOS AL HOTEL
- F) COORDINAR LOS SERVICIOS DE TAXIS DE LOS HUÉSPEDES

- G) COORDINAR LOS SERVICIOS DE PASEOS CONTRATADOS CON LAS AGENCIAS DE VIAJES.
- H) INFORMAR ACERCA DE LOS ESPECTÁCULOS QUE SE PRESENTAN EN LOS DIFERENTES ESTABLECIMIENTOS, ASÍ COMO LAS TARIFAS Y HORARIOS ASIGNADAS A CADA UNO.

LOS COSTOS Y GASTOS DERIVADOS DEL FUNCIONAMIENTO DE ESTE DEPARTAMENTO SE DEBERÁN CANALIZAR COMO GASTOS DE HOSPEDAJE PUESTO QUE ES DIFÍCIL APLICAR ESTAS EROGACIONES A VARIOS DEPARTAMENTOS, EN VIRTUD DE QUE ESTE NO DÁ UN SERVICIO ESPECÍFICO A LAS HABITACIONES O A LOS BARES Y RESTAURANTES, SINO QUE ES PARA USO INDISTINTO PARA CADA UNO DE ELLOS.

3.3.1.8. DEPARTAMENTO DE VIGILANCIA.

EL DEPARTAMENTO EN CUESTIÓN DEBERÁ ESTAR INTEGRADO POR UN JEFE DE SEGURIDAD Y UN CUERPO DE AGENTES, EL NÚMERO DE ESTOS VARÍA EN PROPORCIÓN DE LA MAGNITUD DEL HOTEL.

ES RECOMENDABLE QUE ESTAS PERSONAS HAYAN RECIBIDO UN ADIES TRAMIENTO POLÍCIACO ESPECIAL, ADEMÁS DEBERÁN CONOCER LAS LEYES ESTATALES Y LAS RELATIVAS A LOS HOTELES, ES RECOMENDABLE HACER UNA BUENA SELECCIÓN DE ESTOS ELEMENTOS, PROCURANDO SEAN DE TEMPERAMENTO UNIFORME, MENTE DESPIERTA Y --- ÁGIL, ASÍ COMO UN BUEN NIVEL DE ÉTICA PROFESIONAL, CON LA FINALIDAD DE QUE RECHACEN SOBORNOS, REGALOS Y FAVORES QUE LES SEAN OFRECIDOS.

A CONTINUACIÓN SE ENUMERAN ALGUNAS DE LAS FUNCIONES MÁS IM
PORTANTES QUE DEBAN REALIZAR LOS ELEMENTOS DE SEGURIDAD:

- EVITAR ROBOS EN LAS HABITACIONES. YA QUE EN OCASIONES -
LOS HUÉSPEDES DEJAN ABIERTAS LAS PUERTAS DE SUS HABITA--
CIONES, O DEJAN LAS LLAVES PEGADAS EN LA CERRADURA.
- EVITAR ROBOS EN ESTACIONAMIENTOS. CON LA FINALIDAD DE -
VIGILAR, EL OFICIAL DE SEGURIDAD DEBERÁ MARCAR RECORRI--
DOS PERIÓDICOS EN ESTAS ÁREAS, PUESTO QUE SON MUCHAS VE-
CES ELEGIDAS COMO CENTRO DE OPERACIONES POR LOS LADRONES.
- CONTROLAR EL ÓRDEN EN LOS EVENTOS CELEBRADOS EN EL HOTEL
MUCHOS HOTELES RENTAN SALONES PARA BODAS, RECEPCIONES, -
COCTELES, ETC., LO CUAL ORIGINA LA PRESENCIA DE UN GRAN
NÚMERO DE PERSONAS, POR LO QUE SE DEBERÁ VIGILAR QUE ÉS-
TAS NO ROMPAN CON EL ÓRDEN GENERAL DEL HOTEL, ADEMÁS DE
EVITARLES EL ACCESO HACIA LA ZONA DE HUÉSPEDES.
- REGULAR EL COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL DEL HOTEL. EN GE
NERAL EL HOTEL PUEDE CONFIAR DEL SENTIDO DE HONRADÉZ DE
SU PERSONAL, SIN EMBARGO SE PUEDE PRESENTAR EL CASO DE -
QUE SE COMETAN ROBOS AL HOTEL, HUÉSPEDES O ENTRE LOS MIS
MOS EMPLEADOS, PARA LO CUAL LA PRESENCIA DE SEGURIDAD DE
BERÁ RESOLVER EL CASO, O TRATAR DE EVITAR QUE ÉSTO SUCE-
DA.
- EVITAR INCENDIOS. EL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD TENDRÁ -
QUE ESTAR ATENTO PARA DESCUBRIR CUALQUIER INDICIO QUE --
PUEDA PROPICIAR UN INCENDIO, EL CUAL MUCHAS VECES ES PRO

VOCADO POR UN HUÉSPED, EN VIRTUD DE QUE SUELEN FUMAR EN LA CAMA O BEBEN DEMASIADO Y POR DESCUIDO DEJAN CAER CIGARRILLOS O FÓSFOROS EN LAS ALFOMBRAS.

- DETECTAR HUÉSPEDES NO REGISTRADOS. LA PRESENCIA INJUSTIFICADA DE PERSONAS EN LAS HABITACIONES, TENDRÁ QUE SER MANEJADA CON CUIDADO, SIN EMBARGO EL OFICIAL DEBERÁ DESALOJAR A LA PERSONA QUE NO TENGA DERECHO A ESTAR EN UNA HABITACIÓN.
- EVITAR QUE SE ROMPA EL ÓRDEN DEL HOTEL. EN VIRTUD DE QUE EL HOTEL ES UN LUGAR DE DESCANSO, SEGURIDAD TENDRÁ QUE INTERVENIR CUANDO ALGÚN HUÉSPED ROMPA CON EL ÓRDEN DEL MISMO, PROCURANDO SIEMPRE EN LO POSIBLE CONVENCER A LA PERSONA O PERSONAS CON ARGUMENTOS RAZONABLES.
- EVITAR QUE LOS HUÉSPEDES SE RETIREN SIN CUBRIR SUS CUENTAS. ES CONOCIDO QUE ALGUNAS PERSONAS TRATAN DE SALVAR EL PAGO DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS, POR LO CUAL SEGURIDAD DEBERÁ ESTAR EN COORDINACIÓN CON LOS BOTONES, PORTEROS, ÁMA DE LLAVES, CON LA FINALIDAD DE INVESTIGAR CUALQUIER ACTITUD SOSPECHOSA DE LOS HUÉSPEDES.
- CONTROLAR LOS LOCKERS DEL PERSONAL. SEGURIDAD TENDRÁ UN DUPLICADO DE LAS LLAVES DE LOS LOCKERS DEL PERSONAL Y ESTARÁ FACULTADA PARA HACER REVISIONES PERIÓDICAS, CON LA FINALIDAD DE EVITAR QUE AHÍ SE GUARDEN OBJETOS PERTENECIENTES AL HOTEL.
- CONTROLAR EL RELOJ CHECADOR DE LOS EMPLEADOS. SE ASIGNA

RÁ UN AGENTE PARA VIGILAR QUE LAS PERSONAS QUE CHECAN --
TARJETA, SON LAS TITULARES, ADEMÁS PERMANECERÁ EN LA ---
PUERTA DE ACCESO DE PERSONAL, PARA VIGILAR ENTRADA Y SA-
LIDA DEL MISMO.

3.3.1.9. DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO.

EL TRABAJO QUE DESARROLLA EL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO
POCAS VECES SE PERCIBE, PERO DESEMPEÑA FUNCIONES SUMAMENTE
IMPORTANTES.

EL INGENIERO EN JEFE DIRIGE LAS ACTIVIDADES Y SUPERVISA A
UN GRUPO DE TÉCNICOS ESPECIALIZADOS, LOS CUALES DESEMPEÑAN
UNA GRAN VARIDAD DE TAREAS Y NO TIENEN ASIGNACIONES ESPECÍ-
FICAS PARA NINGÚN TIPO DE TRABAJO, DEBIDO A LA GRAN EXPE--
RIENCIA CON LA QUE DEBERÁN CONTAR TODOS ESTOS ELEMENTOS --
TENDRÁN APTITUDES PARA CASI TODO TIPO DE TRABAJO QUE SE --
LES ASIGNE.

LAS ACTIVIDADES DE ESTE DEPARTAMENTO SE DIVIDEN EN 6 CAM--
POS PRINCIPALES: ELECTRICIDAD, PLOMERÍA, CALEFACCIÓN, VEN-
TILACIÓN Y AIRE ACONDICIONADO, REFRIGERACIÓN, REPARACIONES
Y MANTENIMIENTO DEL EDIFICIO.

ESTA ÁREA SE ENCARGARÁ DE EFECTUAR REPARACIONES EN CUAL---
QUIER MOMENTO Y LUGAR DEL HOTEL; PARA TAL EFECTO SE LE DE-
BERÁ INFORMAR DE CUALQUIER DESPERFECTO O BIEN, ESTAS RESUL-
TARÁN DE LAS PROPIAS REVISIONES QUE SE REALICEN.

LAS FUNCIONES DE MANTENIMIENTO PERSIGUEN EVITAR:

- A) QUE LOS SISTEMAS SE AVERÍEN, PROPORCIONANDO MANTENIMIENTO PREVENTIVO
- B) UNA AVERÍA MAS COSTOSA
- C) UN ACCIDENTE INNECESARIO
- D) MAL ASPECTO DEL HOTEL
- E) PÉRDIDA DE HUÉSPEDES
- F) EN OCASIONES, MULTAS.

ESTE DEPARTAMENTO ELABORARÁ UNA SOLICITUD DE LAS REFACCIONES O SUMINISTROS NECESARIOS, PARA EFECTUAR UN TRABAJO; -- CUALQUIER REQUISICIÓN DEBERÁ ESTAR AUTORIZADA POR EL INGENIERO EN JEFE.

CUANDO SEA NECESARIO HACER UNA REPARACIÓN O COMPOSTURA, SE DEBERÁ SOLICITAR AL JEFE DE MANTENIMIENTO, QUIÉN A SU VEZ ELABORARÁ UNA ÓRDEN PARA LA REALIZACIÓN DE UN TRABAJO ---- (ANEXO H-10), ESTO ES CON EL FIN DE DEJAR EVIDENCIA DE QUE SE ATENDIÓ LA PETICIÓN DE ARREGLO.

INDUDABLEMENTE QUE UNA HABITACIÓN QUE SE ENCUENTRA FUERA - DE SERVICIO NO PUEDE PRODUCIR INGRESOS AL HOTEL, RAZÓN POR LA CUAL EL INGENIERO EN JEFE Y EL AMA DE LLAVES TENDRÁN -- QUE PROCURAR QUE LAS HABITACIONES ESTÉN EN SERVICIO CONTINUO.

HOTEL A.C.R S.A.
SOLICITUD DE COMPOSTURA

Depto. solicitante : _____ Sección : _____ Fecha : _____ Hora : _____	Designado a : _____ Fecha : _____ Hora : _____
--	--

UBICACION			DESCRIPCION
Depto.	Sección	Nivel	

SOLICITO	AUTORIZO
-----------------	-----------------

3.3.2. GERENCIA DIVISIONAL DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.

ESTA GERENCIA DIVISIONAL SUPERVISARÁ ABSOLUTAMENTE TODAS LAS FUNCIONES DEL ÁREA CON EL OBJETO DE QUE EL TITULAR PUE DA DISPONER, ORDENAR Y RESOLVER EN EL MOMENTO OPORTUNO Y - CON LA EFICIENCIA QUE SE REQUIERA, TODAS Y CADA UNA DE LAS PROBLEMÁTICAS QUE EN UNA ÁREA EXISTAN.

ASÍ TENEMOS QUE EL GERENTE TENDRÁ QUE DELEGAR A CADA JEFE DE DEPARTAMENTO LAS FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL MISMO, EL -- QUE A SU VEZ DESARROLLARÁ SUS LABORES Y CONSULTARÁ SÓLO -- LAS DESICIONES MAS DIFÍCILES Y DE MAYOR REPERCUSIÓN Y RES- PONSABILIDAD PARA EL HOTEL; DE IGUAL MANERA DEBERÁ INFOR-- MAR OPORTUNAMENTE DE SUS RESULTADOS.

LOS PROBLEMAS QUE SE SUSCITEN SE TRATARÁN CON OPORTUNIDAD EN LAS JUNTAS PERIÓDICAS DE TODOS LOS JEFES DE DEPARTAMEN- TO DE ESTA GERENCIA; INDEPENDIENTEMENTE DE LOS ASUNTOS A - TRATAR, TAMBIÉN SE EVALUARÁ LA EFICIENCIA, AVANCE, TRABAJO DEL ÁREA Y LOS RESULTADOS NUMÉRICOS ALCANZADOS. LA CONSE- CUENCIA DE ÉSTAS JUNTAS SERÁ LA TOMA DE DESICIONES PREVEN- TIVA, PARA ASÍ EVITAR ERRORES E INEFICIENCIAS OPERATIVAS.

EN ESTA ÁREA SE REALIZARÁN TODAS LAS FUNCIONES RELACIONADAS CON ALIMENTOS Y BEBIDAS COMO SON: REQUISICIÓN, RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO, ELABORACIÓN, VENTA Y COSTEO DE ALIMENTOS, ASÍ COMO LA TOMA DE INVENTARIOS FÍSICOS E INVESTIGACIONES.

3.3.2.1. DEPARTAMENTO DE CONTROL Y COSTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.

ESTE DEPARTAMENTO ES EL ENCARGADO DE VIGILAR Y COSTEAR -- LOS MOVIMIENTOS FÍSICOS Y NUMÉRICOS, REALIZADOS EN EL --- ÁREA DIARIAMENTE; POR SU LABOR REALIZADA SE CONVIERTE EN UNA FUNCIÓN DE GRAN IMPORTANCIA PARA LA GERENCIA DIVISIONAL, EN VIRTUD DE QUE EMITE INFORMACIÓN REAL, ANALÍTICA Y OPORTUNA.

LA SECCIÓN DE RECEPCIÓN DE MERCANCÍAS ENVÍA A ESTE DEPARTAMENTO LOS SIGUIENTES CONTROLES:

- REPORTE DE COMPRAS URGENTES CONTADO
- RECIBO DE EGRESOS
- CONTRA-RECIBO
- REPORTE DE MERCANCÍAS RECIBIDAS A CRÉDITO

ESTOS CONTROLES SON REVISADOS Y COSTEADOS, ARCHIVANDO UN TANTO Y REMITIENDO A OTRAS SECCIONES LOS TANTOS QUE LES - CORRESPONDAN.

DE LA SECCIÓN DE ALMACENAMIENTO SE RECIBEN LOS SIGUIENTES CONTROLES:

- REQUISICIÓN DE COMPRAS PARA CÁMARAS, ABARROTES Y VARIOS
- REQUISICIÓN DE ALIMENTOS POR SALCHICHONERÍA Y CARNES -- FRÍAS

- REQUISICIÓN DE ALIMENTOS POR PESCADOS Y MARISCOS
- REQUISICIÓN POR POLLO
- REQUISICIÓN POR CARNE
- REQUISICIÓN POR ABARROTES Y VARIOS
- REQUISICIÓN POR VERDURAS Y FRUTAS
- REQUISICIÓN AL ALMACÉN DE BEBIDAS.

CON ESTOS CONTROLES SE LLEVAN A CABO LOS SIGUIENTES PASOS: CON LAS REQUISICIONES DE ALIMENTOS SE REALIZARÁ LA REVISIÓN Y COSTEO, A SU VEZ SE REGISTRA EN LAS TARJETAS DE ALMACÉN LAS SALIDAS DE MERCANCÍA, MISMAS QUE SE CONFRONTARÁN MENSUALMENTE CON LA SECCIÓN DE ALMACENAMIENTO AL REALIZAR EL INVENTARIO FÍSICO; POSTERIORMENTE SE EFECTUARÁ UNA SOLICITUD DE COMPRA (ANEXO AB-1), MISMA QUE SE ENVÍA AL DEPARTAMENTO DE COMPRAS, CON LA FINALIDAD DE QUE SEAN REPUESTOS LOS ARTÍCULOS QUE SALIERON DEL ALMACÉN.

DE DIVERSOS DEPARTAMENTOS Y SECCIONES DE ÉSTA ÁREA SE RECIBEN LOS CONTROLES SIGUIENTES: TRASPASO DE MERCANCÍAS Y AVISO DE ROTURA O DESCOMPOSICIÓN.

DICHOS CONTROLES SERÁN REVISADOS Y COSTEADOS EN EL CASO DE AVISO DE ROTURA O DESCOMPOSICIÓN, SE INVESTIGARÁN LAS CAUSAS PARA EVITAR QUE SUCEDA CON FRECUENCIA.

EN FUNCIÓN A LOS CONTROLES ANTERIORMENTE DETALLADOS SE EFECTUARÁN LOS SIGUIENTES PAPELES DE TRABAJO:

Hotel A.C.R S.A. <i>Solicitud de Compra</i>							Etapa No.			
							Solicitud			
							Clave Depto.			
Departamento Solicitante.						Fecha emisión.				
Partida	Cantidad	Unidad	DESCRIPCION	Fecha de solicitud	Orden Compra	Precio	Precio	Precio	Total	
Proveedor Recomendado.										
Lugar de uso										
Uso										
Observaciones.										
Solicitud			Jefe de Depto.		Autorizado		Recibidos en Compras Fecha y Firma			

- CONSUMO DIARIO DE ALIMENTOS
- COSTO DIARIO POR COCINA
- CONCENTRACIÓN DE MOVIMIENTOS POR BEBIDAS
- CONTROL DE EXISTENCIAS DE BEBIDAS
- INFORME DE LA RELACIÓN VENTAS-COSTO.

LA ELABORACIÓN DE LOS PAPELES DE TRABAJO ANTERIORMENTE -- MENCIONADOS, CONSTITUYE UNA FORMA DE CONTROL ADECUADO PARA PROPORCIONAR UNA INFORMACIÓN VERÁZ A LA GERENCIA DIVISIONAL DE ALIMENTOS Y BEBIDAS. EN ÉSTOS ES POSIBLE DETERMINAR DIVERSAS FALLAS Y A SUS POSIBLES RESPONSABLES, ASÍ COMO ESTABLECER LAS FORMAS DE CORRECCIÓN Y LAS MEDIDAS -- PREVENTIVAS CORRESPONDIENTES.

LA LABOR PRINCIPAL DEL DEPARTAMENTO ES COSTEAR TODOS LOS MOVIMIENTOS FÍSICOS DE MERCANCÍAS, PARA LO CUAL SE DEBE TOMAR EL MÉTODO DE PRIMERAS ENTRADAS PRIMERAS SALIDAS --- (PEPS), EN VIRTUD DE SER EL MÉTODO DE COSTEO DE INVENTARIOS MAS ADECUADO PARA LOS HOTELES, PUESTO QUE LOS ALIMENTOS SON SUJETOS DE DESCOMPOSICIÓN.

A MANERA DE EJEMPLO SE PRESENTA EL COSTEO CONCRETO DE UNA PIERNA DE TERNERA (ANEXO AB-2).

LA PLANEACIÓN Y EJECUCIÓN DE LOS INVENTARIOS FÍSICOS QUE REALICE EL DEPARTAMENTO DE CONTROL COSTOS SE EFECTUARÁ -- MENSUALMENTE. SI AL REALIZAR ÉSTE SE ENCUENTRAN DIFEREN-

HOTEL A.C.R.

COSTEO DE: Carnes.

Fecha _____

Requisición _____

Cocina _____

Pierna de Ternera 4 14 Kg. \$ 550.00 100% \$ 7,700.00

PORCIONES	Núm.de Piezas	P E S O	Precio por Kilo	%	T O T A L
-----------	---------------	---------	-----------------	---	-----------

Medallón de Ternera		2.100	1,022.00	15.00	2,146.20
---------------------	--	-------	----------	-------	----------

Pallar		2.200	1,022.00	15.71	2,248.20
--------	--	-------	----------	-------	----------

Picata de Ternera		2.300	1,022.00	16.43	2,350.60
-------------------	--	-------	----------	-------	----------

Puntas		0.550	550.00	3.93	302.50
--------	--	-------	--------	------	--------

Retazo		1.450	450.00	10.36	652.50
--------	--	-------	--------	-------	--------

Clarificación		4.150		29.64	
---------------	--	-------	--	-------	--

Hueso		0.850		6.08	
-------	--	-------	--	------	--

SUBTOTAL:		13.600			
-----------	--	--------	--	--	--

Merma		0.400		2.86	
-------	--	-------	--	------	--

T O T A L E S:		14.00		100.00%	\$ 7,700.00
----------------	--	-------	--	---------	-------------

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
-------	-------	-------	-------	-------	-------

E L A B O R O:

() Número de Columna.

El procedimiento de costeo es el siguiente:

- 1.- Se divide la hoja de costeo en columnas ya numeradas del (1) al (6).
- 2.- Se anota la fecha, número de requisición a costear y la cocina a la que se aplicará.
- 3.- Definir el costeo; de carnes, de mariscos, de pollo, etc.
- 4.- Mencionar la descripción en este caso: pierna de ternera de cuatro - piezas de 14 Kgs. en total.
- 5.- Dividir los cortes de la carne en porciones y llenar la columna (1).
- 6.- Pesar el producto tal y como salga de las cámaras, incluyendo además de la carne: congelamiento, pellejo y hueso. Se otorga un peso ---- aproximado a cada porción, llenando la columna (3).
- 7.- La columna (4) es llenada como sigue:
 - a) A las porciones llamadas "puntas y retazo" se les dá un costo --- aproximado por kilogramo, que multiplicado por su peso aproximado (columna No. 3) nos dará el total (columna No. 6), ejemplo:

<u>PORCION</u>	<u>PESO KG.</u>	<u>PRECIO POR KG.</u>	<u>TOTAL</u>
PUNTAS	0.550	\$ 550.00	\$ 302.50
RETAZO	1.450	450.00	652.50
			<u>\$ 955.00</u>
			=====

- b) La suma que se obtuvo en el total del punto anterior, es restada del costo total de la pierna:

COSTO TOTAL DE LA PIERNA	\$7,700.00
TOTAL PUNTAS Y RETAZO	<u>955.00</u>
A DISTRIBUIR:	<u>\$6,745.00</u>
	=====

El importe a distribuir se hará entre las demás porciones de la siguiente manera:

<u>PORCIONES</u>	<u>PESO -KG.</u>
Medallón de ternera	2.100
Pallar	2.200
Picata de ternera	<u>2.300</u>
Total Kg.	6.600
	=====

$$\frac{\text{A distribuir}}{\text{Total Kg}} = \frac{6,745.00}{6,600} = \$ 1,022.00$$

Este resultado será el precio por kilogramo (columna No. 4) de -- las porciones que, al multiplicarse por el peso (columna No. 3), nos dará el total (columna No. 6).

- 8.- El total (columna No. 6), debe ser igual al costo de salida de la mercancía del Almacén, o sea \$ 7,700.00.
- 9.- Como se observa, el costo de clarificación, hueso y merma está incluido en las porciones que se venden a los clientes, indicando que no existe perdida por éste concepto.
- 10.- La clarificación, hueso y merma son utilizados para dos cosas: se venden o se cocinan para los empleados.
- 11.- Los porcentajes se obtienen así: el peso total se divide entre los parciales, ejemplo:

$$\frac{2.100}{14.000} = 15\%$$

$$\frac{2.200}{14.000} = 15.71\%$$

Y así sucesivamente, hasta llegar al 100%

- - -

CIAS REPRESENTATIVAS, SE DEBERÁ INVESTIGAR Y EN LO POSIBLE DETECTAR A LOS RESPONSABLES, PARA TOMAR LAS CORRESPONDIENTES MEDIDAS DE CONTROL.

3.3.2.1.1. SECCIÓN DE RECEPCIÓN DE MERCANCÍAS.

ESTA SECCIÓN ES LA ENCARGADA DE RECIBIR TODAS LAS MERCANCÍAS QUE POR ALIMENTOS Y BEBIDAS LLEGUEN AL HOTEL. ES TAMBIÉN DONDE SE RECIBE UNA COPIA POR CADA PEDIDO A PROVEEDORES (ANEXO AB-3) QUE SE REALICE, LA CUAL SIRVE PARA VERIFICAR QUE LAS MERCANCÍAS RECIÉN LLEGADAS, SEAN REALMENTE LAS QUE SE SOLICITARON, ADEMÁS SE REVISARÁ EL PESO, CALIDAD, MEDIDAS, ESPECIFICACIÓN Y CONDICIONES ESTIPULADAS; EN CASO DE NO REUNIR ALGUNA DE ESTAS CARACTERÍSTICAS SE CONSULTARÁ CON EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y EL DE CONTROL DE COSTOS.

LA MAYOR PARTE DE LAS MERCANCÍAS SON RECIBIDAS A CRÉDITO, POR LAS CUALES SE DEBE EXPEDIR UN CONTRA-RECIBO AL RECABAR LOS COMPROBANTES O FACTURAS; CON ESTE FORMATO SE PRESENTARÁ EL PROVEEDOR EN LA SECCIÓN CAJA GENERAL EN LA FECHA ESTIPULADA PARA HACER SU COBRO RESPECTIVO.

EN OCASIONES LLEGAN MERCANCÍAS QUE SE DEBEN LIQUIDAR DE CONTADO, POR SUPUESTO QUE DEBEN SER POCAS LAS COMPRAS QUE SE REALICEN DE ESTA FORMA, LAS CUALES NO DEBERÁN EXCEDER UN LÍMITE DETERMINADO; PARA TAL EFECTO EL ENCARGADO CONTA

Hotel A.C.R. S.A.

Proveedor _____ PEDIDO A PROVEEDORES No. _____
 Domicilio _____

Ciudad. _____ a _____ de _____ de _____
 TEI. _____

Referencia Requisición No.

Suplicamos enviar lo siguiente :

embarquese via	L. A. D.	consignado a:	condiciones	Plazo de entrada

Cantidad	Unidad	Descripción	Precio Unitario	TOTAL

Observaciones :

El número del pedido arriba indicado debe aparecer en las facturas, conocimientos de embarque y listas de empaque.

Este pedido queda sujeto a cancelación por nuestra parte en el caso de que el envío no se efectúe en las condiciones arriba mencionadas.

Atentamente

RÁ CON UN FONDO FIJO, AL EFECTUAR UN PAGO DEBERÁ DE LLE--
NAR UN COMPROBANTE Y RECABAR LAS FACTURAS O REMISIONES CO
RRESPONDIENTES.

EL ENCARGADO TENDRÁ QUE ELABORAR UN REPORTE DE MERCANCÍAS
RECIBIDAS (ANEXO AB-4), TANTO A CRÉDITO COMO AL CONTADO,
BASÁNDOSE EN LOS CONTRA-RECIBOS Y LOS COMPROBANTES O FAC-
TURAS. ANTES DE NOTIFICAR A LA SECCIÓN DE ALMACENAMIENTO
PARA QUE PROCEDA A RECOGER Y ALMACENAR LAS MERCANCÍAS, EL
ENCARGADO COLOCARÁ UNA ETIQUETA DONDE INDIQUE LA FECHA -
EN QUE SE RECIBIÓ LA MERCANCÍA.

3.3.2.1.2. SECCIÓN DE ALMACENAMIENTO.

ESTA SECCIÓN ES LA RESPONSABLE DE GUARDAR LAS MERCANCÍAS
CORRESPONDIENTES AL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS,
ASÍ COMO REALIZAR LA ENTREGA CUANDO SEAN REQUERIDAS POR -
LAS SECCIONES AUTORIZADAS.

AL ÁREA SE ENTREGA UNA COPIA DEL CONTROL DE MERCANCÍAS --
RECIBIDAS AL CONTADO Y A CRÉDITO, LA CUAL ES ENVIADA POR
LA SECCIÓN DE RECEPCIÓN DE MERCANCÍAS, CON EL OBJETO DE -
QUE SE VERIFIQUE LA MERCANCÍA RECOGIDA CON LA RELACIONADA
EN EL CONTROL.

AL ALMACENAR SE COLOCARÁ LA MERCANCÍA EN BASE A LAS ETI--
QUETAS, COLOCANDO LA DE RECIENTE INGRESO AL FINAL DE LAS
RECIBIDAS CON ANTERIORIDAD, CON EL OBJETO DE QUE LA MER--

CANCÍA QUE LLEGÓ PRIMERO, LO HAGA TAMBIÉN AL SALIR.

EL ALMACENISTA TENDRÁ QUE REGISTRAR EN EL CONTROL DE ARTÍCULOS EN EXISTENCIA, O TARJETA DE ALMACÉN (ANEXO AB-5), TODAS LAS ENTRADAS Y SALIDAS FÍSICAS DE MERCANCÍA.

EL ENCARGADO DEBERÁ VIGILAR EL MOVIMIENTO Y ROTACIÓN DE LOS PRODUCTOS, PARA ASÍ AYUDAR A ESTABLECER LOS MÍNIMOS Y MÁXIMOS STOCKS.

EN CADA CONTROL DE ARTÍCULOS EN EXISTENCIA O TARJETA DE ALMACÉN SE TIENE QUE INDICAR, LOS MÍNIMOS Y MÁXIMOS A QUE DEBERÁ LLEGAR CADA PRODUCTO, POR SUPUESTO QUE ESTO SERÁ APLICADO EN LOS PRODUCTOS QUE SEA POSIBLE HACERLO.

LOS CÁLCULOS DE ESTOS STOCKS CORRESPONDEN AL DEPARTAMENTO DE CONTROL Y COSTOS, PERO CUALQUIER FALLA QUE DETECTE EL ALMACENISTA, COMO PUEDE SER QUE UN STOCK SE ENCUENTRE MUY BAJO O MUY ALTO PERMANENTEMENTE, DEBERÁ NOTIFICARLO INMEDIATAMENTE PARA QUE ASÍ SE DETECTE LA FALLA EXISTENTE.

PARA QUE LA MERCANCÍA SEA SURTIDA TIENE QUE SER SOLICITADA A TRAVÉS DE UNA REQUISICIÓN DEBIDAMENTE AUTORIZADA POR EL JEFE O ENCARGADO DEL DEPARTAMENTO, PUESTO QUE LA REQUISICIÓN ES EL COMPROBANTE INTERNO DE LA SALIDA DE MERCANCÍAS, UNA COPIA SERÁ PARA EL ARCHIVO DEL ALMACÉN Y LA OTRA SE ENVIARÁ AL DEPARTAMENTO DE CONTROL Y COSTOS.

HOTEL A. C. R. S. A.
Control de Artículos en existencia.

Artículo _____
Especificación _____
Maximo _____
Minimo _____

Referencia _____
Clase _____
Unidad _____

Fe- cha	Por- to	No. de remisión o vale	Movimiento de unidades			PRECIO		VALORES		
			ent.	sal.	exis.	Ent.	Prom.	Debe	Haber	Saldo

3.3.2.2. DEPARTAMENTO DE PREPARACIÓN DE ALIMENTOS.

EL RESPONSABLE DE ESTE DEPARTAMENTO ES EL JEFE DE COCINA O CHEFF, QUIÉN A SU VEZ TENDRÁ OTROS CHEFFS PARA CADA COCINA DEL HOTEL, ASÍ COMO COCINEROS, AYUDANTES DE COCINA, PASTEROS, NEVEROS, PANADEROS, LAVAPLATOS, ETC.

EL DEPARTAMENTO EN CUESTIÓN CUMPLE UNA FUNCIÓN DEMASIADO - IMPORTANTE Y COMPLEJA, SUS RESULTADOS SE REFLEJARÁN TANTO EN LAS VENTAS COMO EN LOS COSTOS.

EL CÁLCULO DE CONSUMOS QUE DEBE EFECTUAR EL JEFE DE COCINA O CHEFF, ES COMPLEJO; PRIMERAMENTE SE TENDRÁ QUE BASAR EN LA AFLUENCIA TURÍSTICA DEL DÍA EN EL HOTEL Y ADEMÁS TOMARÁ EN CUENTA LOS POSIBLES CLIENTES DE PASO QUE SUELEN CONCURRIR Y SI A ESTO AGREGAMOS QUE SE PUEDEN ELABORAR CUARENTA O MAS PLATILLOS DIFERENTES DIARIAMENTE, ADICIONANDO EL SERVICIO A LA CARTA, LOS POSTRES, LOS ENTREMESSES, LOS PLATILLOS BALANCEADOS, COMIDAS ESPECIALES, ETC., ESTO CONSTITUYE UN TRABAJO QUE SE DEBE REALIZAR CON CUIDADO, YA QUE ADEMÁS SE TIENE QUE VIGILAR EL COSTO DE ESTAS PREPARACIONES, PROCURANDO EVITAR DESPERDICIOS USANDO LAS MERCANCÍAS ADECUADAMENTE Y PREPARANDO CANTIDADES NORMALES, NO EXCESIVAS.

EN TORNO DEL JEFE DE COCINA GIRAN TODOS LOS PORMENORES, ÉL DEBERÁ CUIDAR CELOSAMENTE LA CONSECUCIÓN DE LO ANTERIORMENTE EXPUESTO.

ADEMÁS CUIDARÁ QUE LOS PLATILLOS TENGAN UN BUEN GUSTO Y ATRACTIVO VISUAL, PARA ASÍ LOGRAR UNA VENTA PROGRESISTA, PUES DE LO CONTRARIO LOS EFECTOS SERÁN BASTANTE NEGATIVOS.

LOS EVENTOS ESPECIALES COMO SON: BODAS, BANQUETES, COCTELES, ETC., SON OTRO ASPECTO QUE SE DEBE VIGILAR, EN VIRTUD DE QUE SE DEBE PLANEAR ANTICIPADAMENTE LOS PLATILLOS QUE SERÁN SUGERIDOS EN LOS MENÚS, ASÍ COMO LA COORDINACIÓN PROPIA DE LA PREPARACIÓN DE ALIMENTOS EL DÍA DEL EVENTO.

EL JEFE DE COCINA O SUS AYUDANTES TENDRÁN QUE ELABORAR SUS REQUISICIONES AL ALMACÉN, CON LA PERIODICIDAD QUE SE CREA NECESARIA, PARA LO CUAL DEBERÁ LLENAR LOS CONTROLES QUE A CONTINUACIÓN SE MENCIONAN:

- REQUISICIÓN DE VERDURAS Y FRUTAS
- REQUISICIÓN DE CARNES FRÍAS Y SALCHICHONERÍA
- REQUISICIÓN DE PESCADOS Y MARISCOS
- REQUISICIÓN DE POLLO
- REQUISICIÓN DE ABARROTES Y VARIOS.

ÉSTAS REQUISICIONES SE LLENARÁN POR CADA COCINA, DETERMINANDO ASÍ LOS CONSUMOS PROPIOS DE CADA UNA DE ELLAS; LA SUPERVISIÓN POR PARTE DEL JEFE DE COCINA TENDRÁ QUE HACERSE EN TODO MOMENTO, TOMANDO EN CUENTA LAS RECOMENDACIONES ANTERIORMENTE SEÑALADAS.

EL JEFE DE COCINA SERÁ INFORMADO DE LOS CONTRATOS DE EVEN-

TOS ESPECIALES Y, DE ACUERDO A LOS MENÚS PROPUESTOS SE TENDRÁN QUE HACER LAS REQUISICIONES ANTICIPADAMENTE A LA SECCIÓN DE ALMACÉN.

3.3.2.3. DEPARTAMENTO DE SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.

EL RESPONSABLE DE ESTA ÁREA SERÁ EL JEFE DE RESTAURANT O - MAITRE EN JEFE, DEL CUAL DEPENDERÁN EL ENCARGADO DE BAR Y EL ENCARGADO DE EVENTOS ESPECIALES, ASÍ COMO CAPITANES, MESEROS, GARROTEROS Y CANTINEROS.

LA VENTA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS SE EFECTÚA EN DIFERENTES - ÁREAS, COMO LO SON: SALONES DE BANQUETES, RESTAURANTES, BARES Y EN LAS PROPIAS HABITACIONES DE LOS HUÉSPEDES.

GENERALMENTE EN LOS RESTAURANTES SE CONECTA LA COCINA CON EL ÁREA DE SERVICIO, A TRAVÉS DE UNA ABERTURA O "BOQUETE", AL LADO DE LA CUAL SE ACONDICIONAN DOS LUGARES PARA QUE -- TRABAJEN: EL "BOQUETERO" QUE ES LA PERSONA QUE SE ENCARGA DE CONTROLAR EL TIEMPO DE LOS PEDIDOS Y ORDENA LOS PLATILLOS A LA COCINA; EL OTRO ES EL CAJERO QUE SE ENCARGA DE - CARGAR EL IMPORTE DE LOS PLATILLOS EN LA CUENTA DEL CLIENTE Y CUIDA QUE LOS CHEQUES SE HAGAN EFECTIVOS O SEAN DEBIDAMENTE FIRMADOS POR EL HUÉSPED.

EL CAJERO TAMBIÉN SE ENCARGA DE QUE TODOS LOS MESEROS RECIBAN LAS COMANDAS NECESARIAS, LAS CUALES LE SON ENTREGADAS

EN PEQUEÑA DOTACIÓN POR EL AUDITOR DE INGRESOS, A CAMBIO DE UNA REQUISICIÓN ESCRITA, DE LA QUE EL CAJERO CONSERVA UNA COPIA.

TAN PRONTO COMO SE PRESENTAN LOS MESEROS AL DESEMPEÑO DE SUS LABORES, EL CAJERO LES ENTREGA UNA CANTIDAD NECESARIA PARA EL DÍA; ÉSTA DOTACIÓN SE REGISTRA EN EL LIBRO DE FIRMAS DE LOS MESEROS, DONDE ÉSTOS DEBERÁN SUBSCRIBIRSE, ADEMÁS EN DICHO LIBRO SE ANOTARÁ EL PRIMERO Y ÚLTIMO NÚMERO DEL FOLIO DE LAS COMANDAS ENTREGADAS.

LOS CAPITANES TENDRÁN LA ASIGNACIÓN DE TOMAR LAS ÓRDENES DE LOS CLIENTES, EN LAS COMANDAS QUE LES SON ENTREGADAS. ESTAS VIENEN EN UN JUEGO DE ORIGINAL Y DOS COPIAS (ANEXO AB-6) Y SE DISTRIBUIRÁN DE LA SIGUIENTE MANERA:

- ORIGINAL - CAJERO
- 1A. COPIA - "BOQUETERO"
- 2A. COPIA - MESERO

DESPUÉS DE TOMAR LA ÓRDEN DEL CLIENTE, EL CAPITÁN HACE ENTREGA DEL JUEGO DE COMANDAS AL MESERO PARA QUE ÉSTE A SU VEZ LAS PRESENTE AL CAJERO, EL CUAL SE QUEDA CON EL ORIGINAL PARA EFECTUAR LOS CARGOS EN LA CUENTA DEL CLIENTE Y LAS OTRAS LE SON SELLADAS Y DEVUELTAS AL MESERO; LA PRIMERA COPIA LE ES ENTREGADA AL "BOQUETERO" PARA QUE ORDENE LOS PLATILLOS A LA COCINA Y CONSERVARÁ LA SEGUNDA CON LA

HOTEL A.C.R S.A
COMANDA

Fecha:		Restaurant :	
No. Mesero	No. Mesa	No. personas	No. de Folio
PORCIONES	ARTICULO		IMPORTE

FINALIDAD DE CERCIORARSE DE QUE LOS PLATILLOS QUE LE FUERON SURTIDOS SON LOS QUE LE FUERON SOLICITADOS.

EL CHEQUE (ANEXO AB-7) LO EMPIEZA A ELABORAR EL CAJERO EN EL MOMENTO EN QUE EL MESERO HACE ENTREGA DE LAS COMANDAS Y NO PUEDE TOTALIZAR EN TANTO EL MESERO NO ORDENE LA CUENTA, YA QUE PUEDEN SEGUIR LLEGANDO COMANDAS ADICIONALES QUE CORRESPONDAN AL MISMO CHEQUE.

EN EL CASO DE SERVICIO A LAS HABITACIONES, EL CHEQUE DEBERÁ IR TOTALIZADO Y SE ENVÍA CONJUNTAMENTE CON EL PEDIDO REQUERIDO POR EL HUÉSPED, PARA QUE ÉSTE A SU VEZ FIRME EN EL MOMENTO EN QUE LE ES ENTREGADA SU ÓRDEN.

CON LA FINALIDAD DE QUE EL CAJERO LLEVE UN CONTROL DE LOS CHEQUES ENVIADOS A LAS HABITACIONES, SE QUEDARÁ CON UN TALLÓN QUE SE DESPRENDE DEL CHEQUE, DÓNDE ANOTARÁ EL NÚMERO DEL MESERO Y EL IMPORTE DE LA CUENTA, EL CUAL CONSERVARÁ HASTA EL MOMENTO EN QUE EL MESERO DEVUELVA EL CHEQUE DEBIDAMENTE FIRMADO POR EL HUÉSPED O BIEN EL IMPORTE DE LA CUENTA.

ESTA FORMA DE OPERAR ES CON EL FIN DE EVITAR QUE UN MESERO PUEDA APROPIARSE DEL EFECTIVO PAGADO POR EL HUÉSPED, SIMULANDO UN EXTRAVÍO; EN CASO DE SUCEDER ESTO, EL RESPONSABLE DIRECTO SERÁ EL MESERO, QUIÉN DEBERÁ CUBRIR EL IMPORTE DEL CHEQUE.

HOTEL A.C.R S.A

Cheque de Consumo

mesa	socio	mesero	cuarto	fecha	Cheque No.
			Sub-total		
			otros		
			TOTAL		
reg. fed. caus.		ced. emp.			
firma			cuarto		socio
dirección.					
CLIENTE					
CONTABILIDAD					
COCINA					
MESERO					

EL CAJERO INDISTINTAMENTE ANTES DE ENTREGAR UN CHEQUE, LO TOTALIZARÁ EN LA MÁQUINA REGISTRADORA, LA CUAL TIENE MEMORIAS QUE LLEVAN UN ACUMULADO, POR ALIMENTOS, POR BEBIDAS, IMPUESTOS Y PROPINAS; EL TOTALIZAR EL CHEQUE TIENE POR OBJETO EVITAR QUE ÉSTE SE PRESENTE MAS DE UNA VEZ PARA SU COBRO.

EL CAJERO DEBERÁ CONCENTRAR LAS COMANDAS EN LOS CHEQUES -- RESPECTIVOS, LOS CUALES SERÁN RELACIONADOS DE ACUERDO A SU FOLIO, EN UN CONTROL LLAMADO "REPORTE DE VENTAS"; ES INDISPENSABLE ANEXAR TODAS Y CADA UNA DE LAS COMANDAS PERTENECIENTES A UN CHEQUE, PARA FACILITAR LA LABOR DEL AUDITOR -- DE INGRESOS.

CUANDO UN CHEQUE ES FIRMADO SE REMITE AL CAJERO DE LA RECEPCIÓN PARA QUE CARGUE DICHO IMPORTE EN LA CUENTA DEL HUÉSPEDE, LAS COPIAS DE LAS COMANDAS SE ANEXAN AL TALÓN DEL CHEQUE, EN EL CUAL SE ANOTA EL IMPORTE.

AL FINALIZAR SU TURNO EL CAJERO TERMINARÁ EL REPORTE DE -- VENTAS, COMPARANDO CON LOS TOTALES DE LA MÁQUINA REGISTRADORA. EL CONTROL DE LA MÁQUINA REGISTRADORA ESTARÁ A CARGO DEL AUDITOR DE INGRESOS, QUIÉN CONSERVARÁ LA LLAVE DE -- ACCESO A LAS TIRAS DE AUDITORÍA Y A LA MISMA MÁQUINA; ESTA FORMA DE OPERAR ES CON EL OBJETO DE EVITAR QUE EL CAJERO -- ALTERE O AJUSTE LOS TOTALES QUE ARROJA LA MÁQUINA, PUESTO QUE SE PUEDE PRESTAR A MALOS MANEJOS.

TAN PRONTO EL CAJERO RECIBA UN CHEQUE FIRMADO POR UN HUÉS-
PED, LO DEBERÁ REMITIR AL CAJERO DE RECEPCIÓN, ANTES DE --
ENVIARLO LO SELLARÁ EN EL RELOJ CHECADOR CON EL OBJETO DE
QUE SE IMPRIMA LA FECHA Y HORA; EL CAJERO DE RECEPCIÓN, HA
RÁ LA MISMA OPERACIÓN, PERO ADEMÁS CHECARÁ EL TALÓN CON EL
QUE SE QUEDARÁ LA CAJA DEL RESTAURANT.

ESTE PROCEDIMIENTO TIENE EL OBJETO DE DESLINDAR RESPONSA-
BILIDADES ENTRE CAJA Y CAJA; PUESTO QUE SI EL CAJERO DE RE--
CEPCIÓN NO CARGA OPORTUNAMENTE UN CONSUMO SERÁ ÚNICAMENTE
SU RESPONSABILIDAD.

AL FINAL DEL TURNO DE CADA CAJERO, ÉSTE DEBERÁ TENER TOTA-
LIZADO Y VERIFICADO SU REPORTE DE VENTAS, ADEMÁS TENDRÁ --
QUE PREPARAR UN REPORTE DE CAJERO (ANEXO AB-8), EL CUAL ES
UN DESGLOSE DE LA COMPOSICIÓN EN MONEDA Y BILLETES DE LAS
VENTAS EFECTUADAS, SE ACOMPAÑARÁ A ESTE REPORTE EL SOBRE --
QUE CONTIENE EL EFECTIVO, LOS CUALES SERÁN ENTREGADOS AL -
CAJERO DE RECEPCIÓN, QUIÉN DESPUÉS DE VERIFICAR EL IMPORTE
ENTREGADO, LO DEPOSITARÁ EN LA CAJA DE SEGURIDAD DE LA RE-
CEPCIÓN; TAMBIÉN DEJARÁ LAS HOJAS DE REPORTE EN EL ESCRITO
RIO DEL AUDITOR NOCTURNO.

EN VIRTUD DE QUE LOS RESTAURANTES TIENEN DOS TURNOS, ES NE-
CESARIO ROLAR A LOS CAJEROS DE CADA UNO DE ~~ESTOS~~, CON EL -
OBJETO DE EVITAR QUE LLEGUEN A TENER DEMASIADAS RELACIONES
CON CAPITANES, MESEROS Y GARROTEROS, YA QUE PUEDEN DERIVAR

HOTEL A.C.R. S.A.

REPORTE DE CAJEROS

FECHA	
CAJERO	
DEPARTAMENTO	
TURNO	am pm A am pm
VENTAS EN EFECTIVO	
MENOS EFECTIVO PAGADO POR CUENTA DE HUESPEDES	
Ingresos Netos	
Faltantes en rojo	
Sobrantes en negro	
Neto a depositar	
CONTENIDO DEL SOBRE	
MONEDA NAL. BILLETES DE 100.00 o Mayores	
	50.00
	20.00
	10.00
	5.00
	1.00
FRACCIONARIA	
SUB-TOTAL	
CHEQUE M.N	
RECIBOS PROPINAS DE MESEROS	
VALES	
CHEQUES DLS.	
CHEQUES DE VIAJERO	
BILLETES DLS.	
TOTAL ADJUNTO	
NETO A DEPOSITAR	
DIFERENCIA POR REEMBOLSAR	
OBSERVACIONES:	

EN POSIBLES CONFABULACIONES QUE ESTARÁN EN CONTRA DE LOS INTERESES DEL HOTEL Y DE SUS CLIENTES.

SE PUEDE RESUMIR LOS CONTROLES UTILIZADOS EN BARES Y RESTAURANTES DE LA MANERA SIGUIENTE:

- A) LOS MESEROS USAN NOTAS DE CONSUMO DEBIDAMENTE FOLIADAS EN LAS CUALES SE REGISTRARÁN TODOS LOS PEDIDOS Y DEBERÁN ESTAR ELABORADAS DE TAL FORMA QUE NO PERMITAN HACER CORRECCIONES.
- B) TODOS LOS PEDIDOS DEBERÁN SER AUTORIZADOS Y SELLADOS -- POR EL CAJERO, ANTES DE QUE PUEDAN OBTENERSE DE LA COCINA.
- C) SE LLEVA UN REGISTRO DE VENTAS INDEPENDIENTE DE LAS NOTAS DE CONSUMO DE LOS MESEROS.
- D) LOS MESEROS ENTREGAN TODAS LAS NOTAS DE CONSUMO USADAS, JUNTO CON EL DINERO AL CAJERO, QUIÉN REGISTRA LAS VENTAS EN UNA CAJA REGISTRADORA.
- E) SE LLEVAN REGISTROS ADECUADOS PARA DETERMINAR DEFINITIVAMENTE LA RESPONSABILIDAD EN CADA NOTA
- F) SE CONTABILIZAN TODAS LAS NOTAS DE CONSUMO Y LAS VENTAS QUE REPRESENTAN, SEGÚN SE MARCARON EN LA CAJA REGISTRADORA Y SE COTEJAN CON EL REGISTRO INDEPENDIENTE DE VENTAS.

3.3.3. GERENCIA DIVISIONAL DE CONTRALORÍA.

ESTA ÁREA ES LA QUE CONTROLA EL RITMO DE LAS OPERACIONES Y RENDIMIENTO EN EL ASPECTO ADMINISTRATIVO.

ESTÁN BAJO SU CARGO EL CONTROL CONTABLE, TESORERÍA, LOS PROGRAMAS Y PRESUPUESTOS FINANCIEROS, ADEMÁS SE ENCARGA DE VIGILAR LAS COMPRAS Y LA ADECUADA ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS.

EN EL SISTEMA DE CONTROL, SON DE VITAL IMPORTANCIA LAS FUNCIONES QUE DEBE EFECTUAR LA PERSONA DENOMINADA CONTRALOR, DADAS LAS CARACTERÍSTICAS TAN PECULIARES DE LAS OPERACIONES HOTELERAS Y QUE ESTRIBAN PRINCIPALMENTE EN LA RAPIDÉZ CON QUE SE SUSCITAN, YA SEA EN EFECTIVO O A CRÉDITO, ASÍ COMO EL VOLÚMEN DE LAS MISMAS, QUE SE TIENE QUE REGISTRAR; ESTO EN VIRTUD DE QUE UN SOLO HUÉSPED PUEDE GENERAR VARIAS OPERACIONES EN UN LAPSO REDUCIDO DE TIEMPO.

LA PERSONA TITULAR DE ÉSTA ÁREA DEBERÁ VIGILAR QUE SE RESPETE ADECUADAMENTE EL CONTROL INTERNO, YA QUE ES EN LA ACTUALIDAD, UN INSTRUMENTO DE EFICIENCIA PARA LOS NEGOCIOS Y ABARCA EN TODOS SUS ASPECTOS, LA ORGANIZACIÓN Y OPERACIÓN DE LA EMPRESA:

PRODUCCIÓN

COMPRAS

VENTAS

LA FUNCIÓN DEL CONTRALOR TIENE POR OBJETO EVITAR ERRORES, DESPERDICIOS, IRREGULARIDADES Y ACRECENTAR EL APROVECHAMIENTO DE LOS ELEMENTOS CON QUE CUENTA EL NEGOCIO, DE TAL MANERA QUE SEA POSIBLE COMBATIR LAS DEFICIENCIAS Y OBTENER, POR CONSIGUIENTE, EL FORTALECIMIENTO DE SU SITUACIÓN ECONÓMICA.

LOS ADMINISTRADORES QUE NO LE DAN SUFICIENTE IMPORTANCIA AL CONTROL INTERNO, PROPICIAN IRREGULARIDADES Y, CONSECUENTEMENTE, EL FRACASO DE LOS NEGOCIOS DEBIDO A UN EXCESO DE CONFIANZA; PARA PREVENIR ESTE TIPO DE CIRCUNSTANCIAS, SE REQUIEREN SISTEMAS ADECUADOS DE CONTROL QUE CONTRIBUYAN A OBTENER LOS RESULTADOS MAS FAVORABLES, EN VIRTUD DE QUE EL CONTROL INTERNO ES UN INSTRUMENTO QUE BRINDA LOS MEDIOS PARA CONOCER CUALQUIER DEFICIENCIA Y TRATAR DE SOLUCIONARLA CONVENIENTEMENTE.

EN GENERAL, EL CONTRALOR ES CONSIDERADO COMO UN ELEMENTO IMPORTANTE EN LA EMPRESA, EN FUNCIÓN DE LAS ACTIVIDADES QUE LLEVA A CABO, YA QUE DE SU EFICACIA DEPENDE LA REALIZACIÓN DE GRAN PARTE DE LOS OBJETIVOS QUE PERSIGUE LA ENTIDAD EN EL CAMPO DE LA EXPLOTACIÓN HOTELERA.

DENTRO DE LAS FUNCIONES QUE REALIZA LA GERENCIA DIVISIONAL DE CONTRALORÍA, SE DESCRIBIRÁN LAS REFERENTES A COMPRAS, RECURSOS HUMANOS Y TESORERÍA, LA DE CONTABILIDAD SE DESARROLLARÁ EN EL CAPÍTULO IV.

3.3.3.1. DEPARTAMENTO DE COMPRAS.

EL FUNCIONAMIENTO DE UN HOTEL REQUIERE DE UNA GRAN VARIEDAD DE MERCANCIAS, MATERIALES DE TRABAJO Y EQUIPO, GRAN PARTE DE LOS CUALES ES NECESARIO REPONER CONSTANTEMENTE, PERO ADEMÁS SE NECESITA TENER UN ESTRICTO CONTROL SOBRE LOS MISMOS.

EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS ES EL ENCARGADO DE ADQUIRIR LOS ARTÍCULOS SOLICITADOS, PARA LOGRAR UN FUNCIONAMIENTO ADECUADO DE OPERACIÓN. LA SELECCIÓN DEL PROVEEDOR ADECUADO TAMBIÉN SERÁ RESPONSABILIDAD DE ÉSTE, PARA LO CUAL ATENDE LA CONVENIENCIA DE PRECIO, TIEMPO DE ENTREGA Y PLAZO DE PAGO.

LOS DEPARTAMENTOS QUE REQUIERAN UN ARTÍCULO DEBERÁN FORMULAR UNA SOLICITUD DE COMPRA (ANEXO AB-1)*. EN EL ESPACIO DESTINADO A LA DESCRIPCIÓN SE ANOTARÁ LO MAS DETALLADAMENTE POSIBLE EL ARTÍCULO REQUERIDO, CON LA FINALIDAD DE PERMITIR QUE SE REALICEN LAS GESTIONES LO MAS RÁPIDO POSIBLE, LAS COLUMNAS DESTINADAS A PRECIOS SERÁN UTILIZADAS PARA LAS COTIZACIONES DE LOS PROVEEDORES Y DE SU LLENADO SE ENCARGARÁ EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS.

ESTE DEPARTAMENTO ACEPTA QUE LAS ÁREAS SOLICITANTES PUEDAN SUGERIR QUE PROVEEDOR SERÍA EL MAS INDICADO PARA SURTIR EL PRODUCTO SOLICITADO, DENTRO DEL RENGLÓN DE "PROVEEDOR RE-

COMENDADO", CLARO ESTÁ QUE COMPRAS HARÁ SUS RESPECTIVAS COTIZACIONES PARA PROCEDER A LA ELECCIÓN.

EL AUXILIAR DE COMPRAS RECIBE LAS SOLICITUDES, A LAS CUALES LES REVISARÁ QUE LOS DATOS ESTÉN COMPLETOS, DE NO SER ASÍ LE INFORMARÁ AL RESPONSABLE PARA EVITAR FUTURAS DEMORAS, ERRORES Y ACLARACIONES. LAS SOLICITUDES SE SELLAN DE RECIBIDO Y SE DEVUELVE UNA COPIA AL DEPARTAMENTO RESPECTIVO, POSTERIORMENTE SE CHECARÁ CON EL ALMACÉN LA EXISTENCIA DEL ARTÍCULO SOLICITADO.

SI REALMENTE ESTE ARTÍCULO ES INDISPENSABLE SE RECABARÁ LA AUTORIZACIÓN DE COMPRA POR PARTE DEL CONTRALOR, Y SE PROCEDERÁ A LA ELECCIÓN DEL PROVEEDOR.

EL DEPARTAMENTO SOLICITARÁ COTIZACIONES, TANTO TELEFÓNICAS COMO POR ESCRITO, DEPENDIENDO DEL ARTÍCULO QUE SE VAYA A ADQUIRIR. LAS COTIZACIONES OBTENIDAS A TRAVÉS DE LLAMADAS TELEFÓNICAS SE ANOTARÁN EN EL ESPACIO QUE TIENE LA SOLICITUD DE COMPRA PARA ESTE FIN Y LAS COTIZACIONES ESCRITAS SE ANEXARÁN A LA ORDEN DE COMPRA.

DE AQUELLAS COMPRAS QUE SEAN REPETITIVAS, SE GUARDARÁN LAS COTIZACIONES EN UN ARCHIVO DE PROVEEDORES, CON EL OBJETO DE QUE SE PUEDAN CONSULTAR EN TODO MOMENTO PARA INFORMACIÓN PROPIA O DE OTROS DEPARTAMENTOS.

CUANDO AL FIN SE SELECCIONA AL PROVEEDOR, SE PROCEDE A FOR

MULAR EL PEDIDO A PROVEEDORES (ANEXO AB-3)*, CON CUATRO COPIAS PARA ENTREGAR EL ORIGINAL Y LA PRIMERA COPIA A CONTABILIDAD; LA SEGUNDA Y TERCERA COPIA PARA EL PROPIO DEPARTAMENTO Y LA CUARTA PARA EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN DE MERCANCIAS.

TODOS LOS PEDIDOS INDISTINTAMENTE, TENDRÁN QUE LLEVAR LA FIRMA DEL JEFE DE COMPRAS Y LA DEL CONTRALOR.

SE PUEDE RESUMIR EL PROCEDIMIENTO DE COMPRAS CON LOS SIGUIENTES PASOS:

- A) SE RECIBE LA SOLICITUD DE COMPRA Y SE VERIFICA QUE REÚNA LOS REQUISITOS CORRESPONDIENTES.
- B) SE ESTABLECE CONTACTO CON EL ALMACÉN PARA VERIFICAR EXISTENCIAS.
- C) SE REALIZAN LAS COTIZACIONES DE PRODUCTOS.
- D) SE ENVÍA LA COPIA DE LA SOLICITUD SELLADA AL DEPARTAMENTO CORRESPONDIENTE.
- E) SE TURNA DICHA SOLICITUD AL CONTRALOR PARA SU AUTORIZACIÓN DE COMPRA.
- F) SE FORMULA EL PEDIDO AL PROVEEDOR Y SE DISTRIBUYEN LAS COPIAS CORRESPONDIENTES.

3.3.3.2. DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS.

ESTA GERENCIA SE ENCARGA DE ORGANIZAR, SUPERVISAR Y SUGERIR

RIR, LAS RELACIONES EMPLEADO-EMPRESA DE TODO EL PERSONAL - QUE LABORA EN EL HOTEL.

DEBIDO A QUE ÉSTA GERENCIA TIENE UNA GRAN VARIEDAD DE ACTI-VIDADES, SUS SECCIONES DEBERÁN ESTAR PERFECTAMENTE DIVIDI- DAS Y ESPECIALIZADAS PARA BRINDAR UN APOYO EFICIENTE A --- QUIÉN ASÍ LO REQUIERA.

A CONTINUACIÓN SE DESCRIBEN ALGUNAS DE SUS FUNCIONES MAS - IMPORTANTES:

SECCIÓN CAPACITACIÓN Y SELECCIÓN DE PERSONAL.

- RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, COLOCACIÓN Y ADIESTRAMIENTO -- DEL PERSONAL DEL HOTEL.
- INVESTIGA LAS FUENTES DE ABASTECIMIENTO DE PERSONAL
- REALIZA ENTREVISTAS PREVIAS
- INVESTIGA REFERENCIAS PROPORCIONADAS POR EL PERSONAL
- PROPONE A LAS GERENCIAS DIVISIONALES LOS CANDIDATOS A -- OCUPAR UNA VACANTE
- APLICA EXÁMENES AL PERSONAL RECLUTADO
- PROPORCIONA PLÁTICA DE INDUCCIÓN AL PERSONAL DE NUEVO IN GRESO, INFORMÁNDOLE:
 - A) ACERCA DE LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS EN EL HOTEL
 - B) REGLAS DE DISCIPLINA
 - C) PRESTACIONES QUE OTORGA LA EMPRESA
 - D) ENTREGA A CADA PERSONA UN MANUAL, EN EL QUE SE MUES-- TRA LA DISTRIBUCIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL HOTEL, ASÍ CO-

MO LA DESCRIPCIÓN DEL PUESTO QUE DESEMPEÑARÁ.

- IMPARTE CURSOS DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO DE ACUERDO A LO SIGUIENTE:
 - A) ADIESTRAMIENTO. SERÁ DE CARÁCTER PRÁCTICO Y PARA UN PUESTO CONCRETO.
 - B) CAPACITACIÓN. SERÁ DE CARÁCTER TÉCNICO, POR LO TANTO DE MAYOR AMPLITUD Y PARA TRABAJOS CALIFICADOS.

SECCIÓN PRESTACIONES SOCIALES Y VALUACIÓN DE PUESTOS.

- SUGIERE TIPOS DE PRESTACIONES Y SUS BASES DE OTORGAMIENTO
- ELABORA PROGRAMAS DE CONVIVENCIA SOCIAL Y DEPORTIVA
- FOMENTA EL AHORRO A TRAVÉS DEL ESTABLECIMIENTO DE CAJAS PARA ESTE FIN
- VIGILA LA INSCRIPCIÓN DE TODO EMPLEADO EN LOS PLANES DE SEGURO, SEAN DE VIDA, ACCIDENTE O CUALQUIER OTRO TIPO
- INSCRIBE A TODO EL PERSONAL AL IMSS
- SUGIERE PLANES DE RETIRO, PENSIONES Y JUBILACIONES
- SUGIERE PLANES DE HOSPITALIZACIÓN Y FUNERARIA
- SUGIERE SISTEMAS DE INCENTIVOS
- VIGILA LAS PRESTACIONES DE COMEDOR Y DESPENSA
- REALIZA ESTUDIOS DE ANÁLISIS Y, VALUACIÓN DE PUESTOS
- LLEVA EL CONTROL DE ASCENSOS Y PROMOCIONES
- VIGILA LAS REPERCUSIONES LEGALES EN MATERIA DE PERSONAL
- FORMULA Y REVISIA POLÍTICAS

- RECEPCIÓN Y ACLARACIÓN DE QUEJAS
- VIGILA LAS RELACIONES SINDICALES
- ESTABLECE UN ARCHIVO DE EXPEDIENTES DE PERSONAL

SECCIÓN DE SEGURIDAD INDUSTRIAL

- ELABORA MANUALES PARA USO DE EQUIPO
- REvisa PERIÓDICAMENTE LAS CONDICIONES DE EQUIPO DE TRABAJO
- PROPONE LA IMPLANTACIÓN DEL COMITÉ DE SEGURIDAD

SECCIÓN SERVICIOS MÉDICOS

- PRESTA SERVICIOS DE PRIMEROS AUXILIOS
- REALIZA EXÁMENES MÉDICOS AL PERSONAL
- VIGILA Y COMPRUEBA EL AUSENTISMO POR INCAPACIDADES

SECCIÓN NÓMINAS

ES LA RESPONSABLE DE ELABORAR, CALCULAR Y PAGAR LO CONCERNIENTE A SUELDOS Y SALARIOS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y SINDICALIZADO.

PARA LOGRAR EFICIENTEMENTE SU COMETIDO TENDRÁ QUE ORGANIZARSE DE TAL FORMA QUE SUS DATOS Y REGISTROS SEAN CLAROS, ACTUALES Y OPORTUNOS.

LAS FUNCIONES DE ÉSTA SECCIÓN TENDRÁN MUCHA RELACIÓN CON - JEFES DE SECCIÓN, JEFES DE DEPARTAMENTO Y GERENTES DIVISIONALES, POR LO QUE ES NECESARIO QUE LAS COMUNICACIONES CON ESTA SECCIÓN SEAN POR ESCRITO, A TRAVÉS DE UN MEMORÁNDUM -

INTERNO.

ESTA SECCIÓN ELABORA VARIOS TIPOS DE NÓMINAS DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DEL HOTEL:

NÓMINA CONFIDENCIAL.- INCLUYE AL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DIRECTOR GENERAL, GERENTES DIVISIONALES Y PERSONAL DE ASESORÍA.

NÓMINA ADMINISTRATIVA "A",- INCLUYE A JEFES DE DEPARTAMENTO Y JEFES DE SECCIÓN.

NÓMINA ADMINISTRATIVA "B",- INCLUYE AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE TODAS LAS SECCIONES.

NÓMINA DEL PERSONAL SINDICALIZADO.- INCLUYE TODO EL PERSONAL PROTEGIDO POR EL SINDICATO.

LAS NÓMINAS SERÁN ELABORADAS POR PERSONAL DE ÉSTA SECCIÓN CON EXCEPCIÓN DE LA NÓMINA CONFIDENCIAL, QUE SERÁ PREPARADA POR LA CONTRALORÍA, ÉSTAS SERÁN REVISADAS Y AUTORIZADAS POR EL GERENTE DE RECURSOS HUMANOS, QUIÉN SOLICITARÁ LA EXPEDICIÓN DE LOS CHEQUES RESPECTIVOS. AL RECIBIR EL DINERO SE ENSOBRETARÁ EL EFECTIVO Y SE PAGARÁ INDIVIDUALMENTE A CADA TRABAJADOR, SI EXISTEN SOBRES QUE NO FUERON RECOGIDOS SE TURNARÁN A LA CAJA GENERAL, EN DONDE SE GUARDARÁN CINCO DÍAS Y, DESPUÉS PROCEDERÁ A DEPOSITAR DICHS IMPORTES SI ES QUE LOS SOBRES AÚN NO HAN SIDO RECOGIDOS.

LOS RECIBOS DE PAGO SE ARCHIVARÁN POR PERÍODO Y TIPO DE NÓMINA. ESTA SECCIÓN LLEVARÁ EL CONTROL POR CONCEPTO DE ---

SUELDOS, VACACIONES, PRIMA DE VACACIONES, GRATIFICACIONES, HORAS EXTRAS Y TODAS LAS PRESTACIONES QUE SEAN ACUMULADAS AL TRABAJADOR.

3.3.3.3. DEPARTAMENTO DE TESORERÍA.

ESTE DEPARTAMENTO ESTARÁ BÁSICAMENTE A CARGO DEL CAJERO GENERAL, QUE ES LA PERSONA QUE CONTROLARÁ LOS FONDOS FIJOS - ENTREGADOS A TODOS LOS DEPARTAMENTOS, ASÍ COMO LOS INGRESOS Y EL EFECTIVOS QUE ÉSTOS REPORTEN.

EL CAJERO GENERAL MANEJARÁ EL MONTO MAS GRANDE DE EFECTIVO DE ENTRE TODOS LOS CAJEROS; EL OTRO MONTO QUE LE SIGUE EN IMPORTANCIA ES EL DE LA CAJA DE LA ADMINISTRACIÓN, PUESTO QUE AQUÍ ES DONDE SE CAMBIA POR EFECTIVO LOS CHEQUES PERSONALES DE LOS HUÉSPEDES.

SE ASIGNARÁ UN FONDO FIJO A CADA CAJERO, YA SEA DE RECEPCIÓN, DE RESTAURANT, DE BAR O SALÓN DE EVENTOS. CADA CAJERO ES RESPONSABLE DE SU FONDO; AÚN CUANDO EN UNA CAJA EXISTAN DOS O MAS TURNOS SE ASIGNARÁ UN FONDO PARA CADA UNO DE ELLOS, YA QUE NO ES OPERANTE QUE SE RECUENTE EL EFECTIVO - AL TÉRMINO DE CADA TURNO.

C A P I T U L O I V

ORGANIZACION CONTABLE

4.1 CARACTERISTICAS DE LA CONTABILIDAD HOTELERA.

LOS PROBLEMAS Y MÉTODOS DE LA CONTABILIDAD HOTELERA, PROVIENEN DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL NEGOCIO, EN VIRTUD DE QUE EN POCAS EMPRESAS SE SUSCITAN LAS MISMAS SITUACIONES QUE EN UN HOTEL, PUESTO QUE EN ÉSTE SE MANEJAN OPERACIONES DE MONTOS REDUCIDOS Y SE SUCEDEN CON TANTA RAPIDÉZ EN EFECTIVO COMO A CRÉDITO, QUE SE REQUIERE DE UN ESPECIAL CUIDADO.

EL HUÉSPED LLEGA AL HOTEL Y CONTRATA UNA HABITACIÓN, USA EL TELÉFONO, TOMA SUS ALIMENTOS EN SU HABITACIÓN O EN EL RESTAURANT, ENVÍA TELEGRAMAS, ADQUIERE ARTÍCULOS EN LA TABAQUERÍA Y QUIZÁS MANDA SU ROPA A LA TINTORERÍA, ETC., TODAS ESTAS ACTIVIDADES LAS PUEDE REALIZAR EN POCO MAS DE UNA HORA.

EN TANTO ESTO SUCEDE SE TIENEN QUE REALIZAR OTRAS ACTIVIDADES; ES PRECISO REGISTRARLO, SU NOMBRE DEBERÁ SER ANOTADO EN LA LISTA DE CORREO Y EN LA DE LLAMADAS TELEFÓNICAS; ES NECESARIO ABRIRLE UNA CUENTA, EN LA CUAL SE REGISTRAN LOS CARGOS POR SERVICIO DE LAVANDERÍA, TELÉFONO, DE RESTAURANT, DE LA OFICINA DEL TELÉGRAFO, DE LA TABAQUERÍA, ETC.; DE TODO ESTO SE TIENE QUE INFORMAR AL EMPLEADO FACTURISTA, PARA QUE PROCEDA A HACER LAS ANOTACIONES RESPECTIVAS.

TODAS ESTAS OPERACIONES REQUIEREN DE MUCHA PRECISIÓN Y RAPIDÉZ, CON LA FINALIDAD DE QUE LA CUENTA ESTÉ SIEMPRE LISTA DÍA Y NOCHE, EN VIRTUD DE QUE EL CLIENTE PUEDA SOLICITAR SU CUENTA EN CUALQUIER MOMENTO Y RETIRARSE DEL HOTEL, SI ESTO SUCEDE ES MUY DIFÍCIL COBRAR SERVICIOS NO REGISTRADOS EN LA CUENTA, AÚN CUANDO SE TENGA EL DOMICILIO DEL CLIENTE.

POR OTRO LADO EXISTEN PERSONAS QUE NO ESTANDO HOSPEDADAS, PAGAN EN EFECTIVO LOS SERVICIOS, INCLUSIVE ALGUNOS HUÉSPEDES HACEN LO MISMO, LO QUE PROPICIA QUE EMPLEADOS DE MUCHOS DEPARTAMENTOS COBREN EN EFECTIVO, O EN SU DEFECTO, - REGISTREN CARGOS, POR LO QUE SE HACE NECESARIO TENER UN ADECUADO CONTROL INTERNO DE INGRESOS, CUENTAS POR COBRAR Y DEMÁS OPERACIONES EN LA EMPRESA.

EN EL CAPÍTULO III, SE HA PLASMADO EL CONTROL INTERNO DE LOS DIFERENTES DEPARTAMENTOS EXISTENTES, ASÍ COMO SUS OPERACIONES Y FORMATOS, LOS CUALES SON AUXILIARES IMPORTANTES PARA EL CONTROL CONTABLE.

ASÍ TENEMOS QUE EL OBJETIVO DE LOS LIBROS DE CONTABILIDAD ES QUE SE TENGA EN ÉSTOS REGISTRADA, ANALIZADA Y CONCENTRADA LA INFORMACIÓN QUE CONTIENEN LOS DOCUMENTOS Y COMPROBANTES CONTABILIZADORES.

LOS LIBROS PRINCIPALES DE APLICACIÓN GENERAL, SEGÚN EL CÓ

DIGO DE COMERCIO SON LOS SIGUIENTES:

- LIBRO DIARIO
- LIBRO MAYOR
- LIBRO DE INVENTARIOS Y BALANCES.

SIN EMBARGO, DEPENDIENDO DE LAS NECESIDADES CONCRETAS Y DE LA NATURALEZA DE LAS OPERACIONES DE CADA ENTIDAD, SE PUEDE IMPLEMENTAR EL ESTABLECIMIENTO DE REGISTROS O LIBROS AUXILIARES, QUE PERMITAN UN MAYOR DETALLE DE LAS OPERACIONES REALIZADAS Y SIRVAN DE ENLACE CON LOS LIBROS PRINCIPALES, ORIGINANDO CON ELLO UN MEJOR CONTROL E INFORMACIÓN PARA LA EMPRESA.

LOS DIARIOS O LIBROS ESPECIALES, CONDENSAN LA GRAN CANTIDAD DE OPERACIONES DIARIAS QUE TIENEN LUGAR EN UN HOTEL; LA FINALIDAD DE SU USO ES LA SIMPLIFICACIÓN CONSIDERABLE DE LOS LIBROS PRINCIPALES DEL MISMO. DE ALGUNO DE ESTOS CONTROLES YA SE HA HECHO MENCIÓN EN EL CAPÍTULO III.

LOS MAS IMPORTANTES LIBROS ESPECIALES SON:

- A) DIARIO DE RESÚMEN DE VENTAS
- B) DIARIO DE BONIFICACIONES
- C) DIARIO DE RESÚMEN DE ENTRADAS DE CAJA
- D) DIARIO DE COMPRAS
- E) DIARIO DE SALIDA DE BODEGA
- F) DIARIO DE CAJA CHICA
- G) DIARIO DE SALIDAS DE CAJA

DIARIO DE RESÚMEN DE VENTAS (ANEXO C.1)

LAS COLUMNAS DE ESTE DIARIO SE ORDENAN DE LA MISMA MANERA QUE LAS CUENTAS DEL MAYOR GENERAL Y EL ESTADO DE RESULTADOS. EN ESTE DIARIO SE INCLUYE TODA LA INFORMACIÓN QUE SE REQUIERE EN EL MAYOR GENERAL.

EN TANTO QUE LA INFORMACIÓN DETALLADA QUE NO ES ANOTADA EN EL MAYOR GENERAL, SE PLASMA EN UN DIARIO INDIVIDUAL DE DETALLE DE VENTAS. EL RESÚMEN DE VENTAS TENDRÁ QUE PERMITIR CONSULTAS RÁPIDAS, POR LO QUE DEBERÁ MOSTRAR LAS VENTAS DIARIAS DE CADA DEPARTAMENTO Y AL MAYOR SÓLO SE PASARÁN LOS IMPORTES DE LAS COLUMNAS DE DETALLE.

A CONTINUACIÓN SE EXPLICA LA DISTRIBUCIÓN DE ESTE FORMATO:

HABITACIONES: LAS COLUMNAS SE DISPONEN PARA REALIZAR EL REGISTRO EN CADA UNA, POR HUÉSPEDES EN TRÁNSITO Y HUÉSPEDES PERMANENTES. ESTA INFORMACIÓN ES IMPORTANTE PARA EL MAYOR GENERAL Y ESTADO DE RESULTADOS.

ALIMENTOS: LAS COLUMNAS SE DISPONEN DE TAL FORMA QUE --- EXISTA UNA PARA CADA COMEDOR, UNA PARA SERVICIO EN CUARTOS Y UNA MAS PARA BANQUETES; LA SEPARACIÓN POR TIPO DE COMIDA (DESAYUNO, COMIDA Y CENA) SERÁ ANOTADA EN EL DIARIO DE DETALLE DE VENTA.

BEBIDAS: LAS COLUMNAS SE DISPONEN DE LA MISMA FORMA QUE

DIARIO DE RESUMEN DE VENTAS

FECHA	HUESPEDES						ALIMENTOS						BEBIDAS					
	En tránsito			Permanentes			Restaurant			Habitaciones			Banquetes			Servicio de Bar		

BEBIDAS				TELEFONO						DEPARTAMENTOS VARIOS					
Servicio en Habitacióne		Banquetes		Locales		Larga Distancia		Cargo por Servicio		Lavandería		Valet			

ARRENDAMIENTOS			OTROS INGRESOS			CARGOS A CONCESIONARIOS			GRAN TOTAL			CARGOS A HUESPEDES			EFECTIVO		

LAS DE VENTAS DE ALIMENTOS.

TELÉFONO: SE UTILIZARÁ UNA COLUMNA PARA LLAMADAS LOCALES, LARGA DISTANCIA Y UNA MÁS PARA CARGOS POR SERVICIO.

DEPARTAMENTOS VARIOS: SE ABRIRÁ UNA COLUMNA POR CADA DIFERENTE DEPARTAMENTO QUE REPORTE INGRESOS TALES COMO: LAVANDERÍA, SERVICIO DE VALET, INSTALACIONES DEPORTIVAS, TABAQUERÍA, ETC., A SU VEZ LA DESCRIPCIÓN SE HARÁ EN SU RESPECTIVO DETALLE DE VENTA.

ARRENDAMIENTOS: EN ESTA COLUMNA SE ANOTAN LAS RENTAS FIJAS QUE SE RECIBEN DE TIENDAS Y LOCALES, ESTO EN EL CASO EN QUE EL HOTEL HAYA OTORGADO SUS LOCALES A CONCESIONARIOS, DE OTRA MANERA LOS INGRESOS DE ESTOS NEGOCIOS SE CONSIDERARÁN COMO PROPIOS Y POR CONSECUENCIA ÉSTA COLUMNA Y LAS DOS SIGUIENTES NO APARECERÁN.

OTROS INGRESOS: EN ESTA COLUMNA SE ANOTAN TODAS LAS COMISIONES QUE REPORTAN LOS CONCESIONARIOS DE TIENDAS, POR SERVICIOS A LOS HUÉSPEDES, SIEMPRE INCLUYENDO LA DESCRIPCIÓN DE LA FUENTE DE INGRESOS.

CARGOS A CONCESIONARIOS: ESTAS OPERACIONES NO SON PROPIAMENTE VENTAS DEL HOTEL, PERO DEBEN DE SER TOMADAS EN CUENTA PORQUE LOS CARGOS EN OCASIONES, APARECEN EN LA CUENTA DEL CLIENTE, EN VIRTUD DE QUE ÉSTE TIENE LA OPCIÓN DE FIR

MAR LAS NOTAS DE TIENDAS OTORGADAS EN CONCESIÓN.

GRAN TOTAL: EN ESTA PARTE SE ANOTA LA TOTALIZACIÓN DE TODAS LAS COLUMNAS DEL DIARIO.

CARGOS Y EFECTIVO: EN LA PENÚLTIMA COLUMNA SE ANOTAN LOS CARGOS A HUÉSPEDES Y EN LA ÚLTIMA TODAS LAS VENTAS AL CONTADO QUE INCLUYE TODO EL EFECTIVO RECIBIDO.

DIARIO DE DETALLE DE VENTAS (ANEXO C.2)

ESTE CONTROL ES EL COMPLEMENTARIO AL DIARIO DE RESÚMEN DE VENTAS; EN ÉSTE SE SUBDIVIDEN, POR EJEMPLO, LAS VENTAS DE HABITACIONES DE ACUERDO A SU ORIGEN: HUÉSPEDES PERMANENTES, EN TRÁNSITO, DE CONVENCIONES Y DE AGENCIAS DE VIAJES, A SU VEZ, LOS ALIMENTOS SE DIVIDEN POR CONCEPTO (ALMUERZOS, COMIDAS, CENAS, ETC); DE HECHO ASÍ SE HARÁ CON LOS DEMÁS CONCEPTOS Y EL DETALLE SERÁ TAN AMPLIO COMO LO REQUIERAN LAS PERSONAS QUE NECESITAN ESTA INFORMACIÓN.

EL SEPARAR EL REGISTRO DE VENTAS AL CONTADO Y A CRÉDITO EN ESTE FORMATO Y EN EL DE RESÚMEN DE VENTAS, ES CON EL OBJETO DE FACILITAR LA AUDITORÍA DE LOS INGRESOS EN CUALQUIER MOMENTO Y, ASÍ LOS REGISTROS DE CADA DEPARTAMENTO PODRÁN VERIFICARSE DIRECTAMENTE CON LOS ASIENTOS EN LOS DIARIOS DE VENTAS.

DIARIO DE BONIFICACIONES (ANEXO C.3)

DIARIO DE DETALLE DE VENTAS
SECCION: RESTAURANT PRINCIPAL

FECHA	ALIMENTOS										BEBIDAS	OTROS	TOTAL	CONTADO	CREDITO					
	DESAYUNOS		ALMUERZOS		COMIDAS		CENAS		TOTAL DE ALIMENTOS											

DIARIO DE BONIFICACIONES

FECHA	Comprobante Núm.	Habitación Núm.	Importe del Comprobante		TOTALES DIARIOS				HABITACIONES		Alimentos	Teléfonos	DIVERSOS		
			Tránsito	Permanentes	Tránsito	Permanentes	Bonif.	Cortesía	Importe	Depto.					

ESTE DIARIO GENERALMENTE ES UTILIZADO CUANDO SE LLEVA EN FORMA MANUAL EL SISTEMA CONTABLE, ESTARÁ A CARGO DEL CONTADOR, QUIÉN LLEVARÁ SU CONTROL A TRAVÉS DE PARTIDAS SEPARADAS POR CADA BONIFICACIÓN.

CUANDO SE LLEVA UN SISTEMA MECANIZADO DE CONTABILIDAD, SE AJUSTA AUTOMÁTICAMENTE LA CUENTA SUJETA DE CORRECCIÓN, -- POR LO QUE EL DIARIO DE BONIFICACIONES SE ELIMINA, SIN EMBARGO EN EL SISTEMA MECANIZADO SE HACE NECESARIO QUE LAS BONIFICACIONES OPERADAS SE ENCUENTREN REVISADAS Y AUTORIZADAS POR EL CONTADOR O POR UN FUNCIONARIO DE LA GERENCIA.

EN EL DIARIO DE BONIFICACIONES EL IMPORTE DE CADA UNA DE ÉSTAS SE ANOTA EN LA PRIMERA COLUMNA SI CORRESPONDE A UN HUÉSPED EN TRÁNSITO Y EN LA SEGUNDA COLUMNA SI CORRESPONDE A UNO PERMANENTE, EXISTEN DOS COLUMNAS MAS PARA ASENTAR EL TOTAL POR CADA CONCEPTO DE LOS MENCIONADOS CON ANTERIORIDAD.

EN LAS SIGUIENTES COLUMNAS SE ANOTAN LAS BONIFICACIONES A HABITACIONES, LAS HABITACIONES OTORGADAS EN CORTESÍA, LAS BONIFICACIONES POR ALIMENTOS Y POR ÚLTIMO LAS QUE CORRESPONDEN A TELÉFONO; LOS DEPARTAMENTOS RESTANTES TIENEN EN REALIDAD POCAS BONIFICACIONES, POR LO QUE SE PUEDEN AGRUPAR EN UNA COLUMNA DE DIVERSOS.

EL DIARIO DE RESÚMEN DE VENTAS Y EL DE BONIFICACIONES, --

SON DE LOS PRINCIPALES EN EL SISTEMA CONTABLE DEL HOTEL Y LOS TOTALES MENSUALES REGISTRADOS EN ELLOS, SON TRANSFERIDOS DIRECTAMENTE A LAS CUENTAS DEL MAYOR GENERAL.

DIARIO DE ENTRADAS DE CAJA (ANEXO C.4)

EN ESTE DIARIO SE ASIENTAN LAS ENTRADAS DE EFECTIVO RESUMIDAS POR EL AUDITOR DE INGRESOS Y EL CAJERO GENERAL, PROCURANDO QUE ÉSTAS SEAN SUFICIENTEMENTE DETALLADAS, PARA EFECTUAR LOS PASES A LAS CUENTAS AL FINALIZAR EL MES.

EN ESTE DIARIO SE ANOTAN EXCLUSIVAMENTE LOS TOTALES DE LAS ENTRADAS DIARIAS Y SE UTILIZA UN RENGLÓN POR CADA DÍA.

ESTE FORMATO CUENTA CON DOCE COLUMNAS DISTRIBUIDAS DE LA SIGUIENTE MANERA:

1A. EN ESTA COLUMNA SE ANOTA EL TOTAL DE VENTAS AL CONTADO.

2A. Y 3A. SE ANOTAN LOS IMPORTES DE LAS CUENTAS COBRADAS A HUÉSPEDES EN TRÁNSITO Y PERMANENTES RESPECTIVAMENTE.

4A. EN ÉSTA SE ANOTAN LAS DIVERSAS CUENTAS POR LAS QUE INGRESE EFECTIVO (PAGOS POR PRÉSTAMOS OTORGADOS A EMPLEADOS, SALARIOS DE EMPLEADOS NO COBRADOS, ETC.)

5A. ES DONDE SE ANOTAN LAS ENTRADAS TOTALES (LA SUMA DE LA 2A., 3A., Y 4A.)

6A. Y 7A. SE ANOTAN LOS ADELANTOS DE EFECTIVO CONCEDIDOS

DIARIO DE ENTRADAS DE CAJA

FECHA	VENTAS AL CONTADO	CUENTAS COBRADAS		DIVERSOS		ENTRADAS TOTALES	ADELANTOS A HUESPEDES		ENTRADAS NETAS	DEPOSITADO		CAMBIOS		SOFIANTE O FALTANTE
		TRANS EU	PERMAN	IMPORTE	Detalle		TRANSITO	PERMANEN.		BANCO 'X'	BANCO 'Y'	IMPORTE	Detalle	

A HUÉSPEDES EN TRÁNSITO Y HUÉSPEDES PERMANENTES RESPECTIVAMENTE, DEDUCIÉNDOSE ESTOS IMPORTES DE LA COLUMNA DE ENTRADAS TOTALES (5A), ORIGINÁNDOSE LA COLUMNA:

8A. ES DONDE SE MUESTRAN LAS ENTRADAS NETAS.

9A. Y 10A. EN ÉSTAS SE ANOTARÁN LOS DEPÓSITOS EFECTUADOS EN CADA BANCO CON LOS QUE SE TENGA CUENTA (EN CASO DE QUE EL HOTEL SEA CUENTA-HABIENTE DE MÁS DE DOS BANCOS, SE ADICIONARÁN TANTAS COLUMNAS COMO SEA NECESARIO).

11A. EN ESTA COLUMNA DE CAMBIOS, SE ANOTAN LOS REGISTROS DE TRASPASOS ENTRE LAS CUENTAS DE LOS BANCOS; A SU VEZ ESTE ASIENTO SE ANOTARÁ EN LA COLUMNA CORRESPONDIENTE EN EL DIARIO DE SALIDAS DE CAJA, CON EL OBJETO DE SIMPLIFICAR LA CONCILIACIÓN DE SALDOS EN BANCOS.

12A. EN LA COLUMNA DE SOBRANTES Y FALTANTES SE ANOTARÁ EL TOTAL POR CADA CONCEPTO (NEGRO Y ROJO RESPECTIVAMENTE). LA EMPRESA DEBERÁ TOMAR UNA POLÍTICA AL RESPECTO SOBRE ESTO, YA SEA QUE COBRE LOS FALTANTES AL RESPONSABLE Y QUE DEPOSITE EL SOBRANTE COMO PARTE DE LOS INGRESOS, O BIEN COMPENSE SOBRANTES Y FALTANTES AL FINAL DEL MES, SIEMPRE Y CUANDO ESTOS SEAN DE MONTOS RAZONABLES.

LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ESTE LIBRO PUEDE SER PASADA DIRECTAMENTE, CADA FIN DE MES, AL MAYOR GENERAL.

DIARIO DE COMPRAS (ANEXO C.5)

EL NÚMERO DE ASIENTOS EN ESTE DIARIO SE REDUCE NOTABLEMEN

DIARIO DE COMPRAS

FECHA	Proveedor	IMPORTE	Alimentos	Bebidas	Loza y Cristalería	Platería	Ropa blanca Habitaciones	Materiales de trabajo		
								Habitaciones	Restaurant	Bar

TE SI SE CONCENTRAN EN UN SOLO ASIENTO, TODAS LAS FACTURAS QUE FUERON RECIBIDAS DE UN MISMO PROVEEDOR EN UN MES.

SI SE USA UN REGISTRO DE COMPROBANTES, SUSTITUYENDO A UN DIARIO DE COMPRAS, SE COMPLICARÍA EN BASTANTES ANOTACIONES EL MAYOR DE CUENTAS POR PAGAR; POR ESTA RAZÓN EL DIARIO DE COMPRAS TIENE UN USO MAS GENERALIZADO.

EN ESTE DIARIO EXISTE UNA COLUMNA SEPARADA PARA CADA CUNTA DE ABASTOS (ALIMENTOS Y BEBIDAS, MATERIALES, ETC.) UNA COLUMNA PARA BLOQUES PRINCIPALES DE GASTOS (LUZ, MERCADOTECNIA, ETC.) Y OTRAS PARA LOS DEMÁS CONCEPTOS; EN EL CASO DEL DEPARTAMENTO DE RESTAURANT PUEDE HABER UNA COLUMNA SEPARADA PARA LAS COMPRAS DIRECTAS DE ALIMENTOS.

TODAS LAS COMPRAS ANOTADAS EN LA COLUMNA QUE SE DESTINE A CUALQUIERA DE LOS DEPARTAMENTOS PRINCIPALES, O PARA GRUPOS DE GASTOS, DEBERÁN SER ANALIZADOS DESPUÉS DE QUE LOS ASIENTOS HAN SIDO COMPLETADOS Y SUMADOS EN EL DIARIO, PARA LOGAR DICHO ANÁLISIS, EL RESÚMEN SE ANOTA ABAJO DEL TOTAL DE CADA COLUMNA Y SE SEÑALA CON UN ÍNDICE CADA ASIENTO, YA SEA CON NÚMERO O LETRA, DE TAL FORMA QUE A TODO ASIENTO SE LE SIGA EL RASTRO HASTA EL RESÚMEN; ES DECIR, SI EXISTEN CUATRO ASIENTOS CARGADOS AL RESTAURANT POR CONCEPTO DE COMPRA DE MANTELERÍA, CADA UNO DE ELLOS, ASÍ COMO EL TOTAL DEL RESÚMEN SE MARCAN CON LA MISMA LETRA O NÚMERO.

EJEMPLO:

FECHA	PROVEEDOR	IMPORTE	LOZA Y CRIST.	PLATERIA
15-Dic,	X	\$ 3,000.	[1] \$ 3,000.	
"	Z	15,000.	[2] 2,000.	[1] 13,000.
"	Y	4,000.	[3] 4,000.	
"	Z	21,000.	[2] 6,000.	[1] 15,000.
"	X	4,000.	[1] 4,000.	
SUMAS:		\$ 47,000.	\$ 19,000.	\$ 28,000.
		=====	=====	=====
			[1] 7,000.	[1] 28,000.
			[2] 8,000.	
			[3] 4,000.	
LOZA Y CRISTALERÍA:			PLATERÍA:	
[1] COPAS			[1] CUBIERTOS	
[2] PLATOS				
[3] MIELEROS				

ESTE FORMATO PUEDE AMPLIARSE, EN VIRTUD DE QUE SI EXISTE ALGÚN CONCEPTO DE GASTOS QUE FIGURE EN UNO DE LOS GRUPOS PRINCIPALES Y SU COMPRA ES MUY REPETITIVA, SE LE PODRÁ -- ASIGNAR UN ESPACIO EN EL ENCABEZADO, JUNTO A SU GRUPO --- PRINCIPAL, CON LA FINALIDAD DE AHORRAR TRABAJO EN EL MOMENTO DE ANALIZAR LOS GASTOS APLICABLES AL DEPARTAMENTO,

DIARIO DE SALIDAS DE BODEGA (ANEXO C-6)

EN ESTE DIARIO SON ANOTADAS Y RESUMIDAS TODAS LAS REQUISICIONES DE PRODUCTOS SALIDOS DE LA BODEGA, CON LA FINALIDAD DE ABONAR LAS SALIDAS AL ALMACÉN Y CARGAR A LAS CUENTAS CORRESPONDIENTES DE COSTOS O GASTOS.

EL RESÚMEN QUE SE EFECTÚA ES POR BLOQUES GENERALES DE COSTOS O GASTOS, ES DECIR, POR ALIMENTOS Y BEBIDAS, MATERIALES DE TRABAJO, CRISTALERÍA, ROPA BLANCA, ARTÍCULOS DE RESTAURANT, ETC. Y, SE ASIGNA UNA COLUMNA EN LA CUAL SERÁ ANOTADO EL IMPORTE TOTAL DE TODAS LAS REQUISICIONES POR CADA CONCEPTO; POR EJEMPLO, LOS ARTÍCULOS PARA RESTAURANT COMO LO SON: PALILLOS, FÓSFOROS, PASTILLAS DE MENTA, ETC. SE AGRUPAN EN EL BLOQUE DE ARTÍCULOS PARA RESTAURANT.

DIARIO DE CAJA CHICA (ANEXO C-7)

ESTE DIARIO SIRVE PARA LLEVAR EL CONTROL DE LOS PAGOS REALIZADOS EN EFECTIVO, EN VIRTUD DE QUE SON IMPORTES GENERALMENTE DE MONTO REDUCIDO, POR LO QUE NO ES OPERANTE APLAZARLOS O ELABORAR UN CHEQUE EN EL MOMENTO.

ESTAS EROGACIONES PUEDEN SER ORIGINADAS POR DIVERSOS CONCEPTOS COMO LO SON: FLETES, MERCANCÍAS AL CONTADO, PASAJES Y OTROS GASTOS GENERALES.

LOS REEMBOLSOS A CAJA CHICA SE EFECTÚAN POR MEDIO DE CHE-

DIARIO DE SALIDAS DE BODEGA

FECHA	Requisición No.	ABONO A BODEGAS						COSTO DE VENTAS						MATERIALES DE TRABAJO											
		Alimentos		Bebidas		Material de trabajo		Alimentos		Bebidas		Habitaciones		Restaurant		Bar		Limpieza							

DIARIO DE CAJA CHICA

RECIBIDO CAJA CHICA	FECHA	Núm.de Comprobante o cheque	DETALLE	TOTAL DESEMBOLSADO				ALIMENTOS				GASTOS GENERALES				DIVEROS			
				Nómina Extra		Caja Chica		Mercancía		Fletes		Fletes		Importe		Detalle		Importe	

QUES GIRADOS AL RESPONSABLE DEL CONTROL DE ESTE FONDO, EL CUAL LOS CAMBIA POR EFECTIVO PARA HACER LOS PAGOS CORRESPONDIENTES.

DICHO REEMBOLSO SE EFECTÚA CUANDO EL RESPONSABLE LO SOLICITA AL CAJERO GENERAL, PARA LO CUAL TIENE QUE HACER ENTREGA DE LOS COMPROBANTES QUE AMPAREN LAS EROGACIONES REALIZADAS.

EN EL DIARIO SE ANOTAN LOS PAGOS EN GRUPOS GENERALES DE CONCEPTOS, COMO PUEDEN SER; "FLETES", "COMPRAS MENORES", "PASAJES", "GASOLINA", ETC. EL DETALLE DE ESTAS EROGACIONES, PUEDE SER LLEVADO EN UN CONTROL POR SEPARADO.

DIARIO DE SALIDAS DE CAJA (ANEXO C-8)

EN VIRTUD DE QUE EN EL DIARIO DE CAJA CHICA SE ANOTAN TODOS LOS DESEMBOLSOS EN EFECTIVO REALIZADOS EN EL DÍA, EL DE SALIDAS DE CAJA SE CONVIERTE BÁSICAMENTE EN UNA LISTA DE CHEQUES EXPEDIDOS, QUE ADEMÁS CONTIENE COLUMNAS EN LAS QUE SE CLASIFICAN ALGUNAS EROGACIONES.

LAS PRIMERAS COLUMNAS SERÁN ASIGNADAS A CADA CUENTA DE BANCO O BANCOS CON LOS QUE SE TENGA RELACIÓN, CON LA FINALIDAD DE ANOTAR LOS IMPORTES DE LAS EROGACIONES DE ACUERDO AL BANCO O CUENTA RESPECTIVA, A SU VEZ TIENE UNA COLUMNA PARA ANOTAR LOS DESEMBOLSOS DE CUENTAS POR PAGAR.

DIARIO DE SALIDAS DE CAJA

FECHA	PAGADO A:	CHEQUE Nº	A B O N O S				CUENTAS POR PAGAR	N O M I N A				CAJA CHICA	V A R I O S				
			BANCO 'X'		BANCO 'Y'			NORMAL		EXTRA			IMPORTE	DETALLE			

EN LO REFERENTE A LA COLUMNA DE "NÓMINA NORMAL" SE ANOTA EL IMPORTE DE ÉSTA, DE ACUERDO A SU PERÍODO DE PAGO (SEMANAL O QUINCENAL) SEGÚN SEA EL CASO; EN LO QUE SE REFIERE A "NÓMINA EXTRA" LAS ANOTACIONES PUEDEN SER MAS FRECUENTES QUE EN LA "NORMAL", EN VIRTUD DE QUE ÉSTOS PAGOS SE REFIEREN A PERSONAL EVENTUAL QUE CONTRATA EL HOTEL EN CIERTAS OCASIONES COMO LO SON CONTRATAR MESEROS PARA UN BANQUETE O EVENTO ESPECIAL, O PARA UN PERÍODO DE ALTA AFLUENCIA TURÍSTICA.

LA COLUMNA REFERENTE A CAJA CHICA EN ESTE DIARIO DEBE ARROJAR EL MISMO SALDO QUE LA COLUMNA DEL DIARIO DE CAJA CHICA POR LOS REEMBOLSOS RECIBIDOS.

ESTE DIARIO TAMBIÉN CONTARÁ CON UNA COLUMNA PARA ANOTAR LOS IMPORTES DE CHEQUES GIRADOS POR CONCEPTOS VARIOS COMO LO SON: EL REEMBOLSO A LOS CONCESIONARIOS POR LOS CARGOS EFECTUADOS A LOS CLIENTES, LAS DEVOLUCIONES OCASIONALES A HUÉSPEDES, ETC.

COMO EN TODOS LOS DIARIOS ESPECIALES ES CONVENIENTE TENER UNA O DOS COLUMNAS EN BLANCO QUE PUEDAN UTILIZARSE EN CIERTAS OCASIONES.

CON LA FINALIDAD DE QUE SEA ENTENDIDO CADA UNO DE LOS DIARIOS ANTERIORMENTE ENUMERADOS, SE ANEXA UN FORMATO POR CADA UNO; CABE ACLARAR QUE EN OCASIONES SÓLO SE PRESENTA --

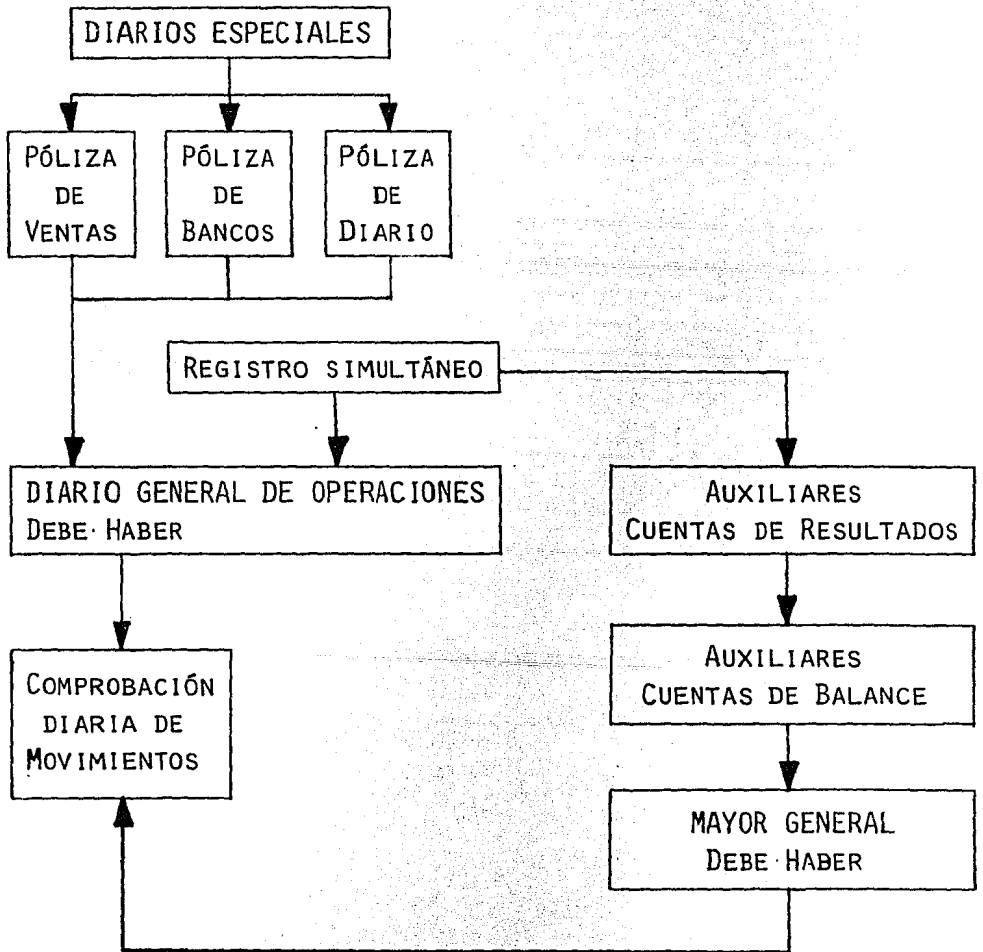
UNA SECCIÓN DEL DIARIO EN CUESTIÓN, EN VIRTUD DE QUE ÉSTOS PUEDEN SER TAN DETALLADOS, O TENER MAS COLUMNAS DE ACUERDO A LAS NECESIDADES PROPIAS DE LA EMPRESA.

EN RESÚMEN SE PUEDE DECIR QUE, LOS DIARIOS ESPECIALES SON CONCENTRADORES DE LA GRAN CANTIDAD DE OPERACIONES EFECTUADAS EN LOS DIFERENTES DEPARTAMENTOS Y ÁREAS DEL HOTEL, ADEMÁS SIRVEN DE ENLACE CON LOS LIBROS PRINCIPALES.

EN FUNCIÓN DE LAS CONCENTRACIONES EFECTUADAS EN ESTOS DIARIOS ESPECIALES SE PUEDEN GENERAR LAS PÓLIZAS DE VENTAS, INGRESOS, EGRESOS Y LAS DE DIARIO. ESTAS PÓLIZAS SE CONCENTRAN EN EL DIARIO GENERAL DE OPERACIONES Y EN LOS AUXILIARES CORRESPONDIENTES, PARA POSTERIORMENTE ASENTAR LOS TOTALES EN EL MAYOR GENERAL.

A CONTINUACIÓN SE PRESENTA EN FORMA GRÁFICA, EL PROCEDIMIENTO DE REGISTRO:

PROCEDIMIENTO DE REGISTRO



4.2 CATALOGO DE CUENTAS E INSTRUCTIVO CONTABILIZADOR.

EN OCASIONES EL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN CONTABLE DE ALGUNAS EMPRESAS HOTELERAS PROVOCA CONFUSIÓN EN QUIÉN TRATA - DE INTERPRETARLO, AÚN SIENDO PERSONAS RELACIONADAS CON ACTIVIDADES CONTABLES; ESTO EN OCASIONES ES PROVOCADO POR LA CARENCIA O DEFICIENCIAS EN LA FORMULACIÓN DEL CATÁLOGO DE CUENTAS EN UNA ENTIDAD HOTELERA, ESTE HECHO DIFICULTA LA INTERPRETACIÓN DEL REGISTRO DE LAS OPERACIONES.

ADEMÁS DE LO ANTERIOR LOS FORMATOS PARA CONTROLAR Y REGISTRAR, SE ESTABLECEN DE UNA MANERA DIFERENTE, ASIMISMO LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL SOBRE LOS CONCEPTOS DE INGRESOS.

POR LAS RAZONES ENUNCIADAS, EL CATÁLOGO DE CUENTAS ES EN CUALQUIER EMPRESA UNO DE LOS ELEMENTOS DE MAYOR IMPORTANCIA EN LA ORGANIZACIÓN CONTABLE, EN VIRTUD DE QUE DETERMINA EL ORDEN DE LAS CUENTAS Y PERMITE MAS FACILMENTE LA FORMULACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS.

LA ELABORACIÓN DE UN CATÁLOGO DE CUENTAS EN UN HOTEL, PERMITE LA OBTENCIÓN DE VARIOS BENEFICIOS COMO LOS QUE SE COMENTAN A CONTINUACIÓN :

- A) MAYOR FACILIDAD Y EFICACIA AL EFECTUAR EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA EN LOS REGISTROS
- B) FACILITA LA COMPRESIÓN DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

DE LA EMPRESA

- C) PROPORCIONA MAYOR FLUIDÉZ EN LAS OPERACIONES CONTABLES Y UNIFICA EL CRITERIO DEL PERSONAL QUE MANEJA LAS CUENTAS, REDUCIENDO LOS ERRORES DE CLASIFICACIÓN
- D) PERMITE LA OBTENCIÓN MAS RÁPIDA DE LOS ESTADOS FINANCIEROS Y MAYOR CALIDAD EN LOS MISMOS, DEBIDO A SU UNIFORMIDAD.

EN RESÚMEN EL CATÁLOGO PERMITE BENEFICIOS PARA EL CONTROL OPERATIVO DE LA EMPRESA, ADEMÁS FACILITA LAS REVISIONES EXTERNAS YA SEAN ÉSTAS DE DESPACHOS CONTABLES O DE AUTORIDADES FISCALES.

LAS EMPRESAS REALIZAN DIFERENTES OPERACIONES COMO LAS QUE SE DETALLAN A CONTINUACIÓN :

- OBTIENEN CAPITAL PROPIO A TRAVÉS DE APORTACIONES DE LOS SOCIOS ACCIONISTAS
- OBTIENEN CAPITAL DE FUENTES DE FINANCIAMIENTO A TRAVÉS DE PRÉSTAMOS, EMISIÓN DE OBLIGACIONES, O CRÉDITOS SOBRE COMPRAS, LO CUAL REPRESENTA OBLIGACIONES REALES
- ADQUIEREN POR MEDIO DE SUS RECURSOS PROPIOS Y AJENOS, BIENES NECESARIOS PARA LA OPERACIÓN DE SUS NEGOCIOS
- OBTIENEN INGRESOS PROVENIENTES DE SU OPERACIÓN COMERCIAL
- REALIZAN EROGACIONES QUE SE REFLEJAN EN GASTOS Y COSTOS DE OPERACIÓN

- EN OCASIONES ADMINISTRAN O CUSTODIAN VALORES AJENOS A LA EMPRESA.

EN FUNCIÓN A LAS OPERACIONES ANTES DESCRITAS, EL CATÁLOGO AGRUPA OPERACIONES SIMILARES, POR LO QUE CADA PUNTO ENUNCIADO ANTERIORMENTE, CORRESPONDERÁ A UN GRUPO ESPECIAL DE LAS SIGUIENTES CUENTAS:

- A) CUENTAS DE ACTIVO
- B) CUENTAS DE PASIVO
- C) CUENTAS DE CAPITAL
- D) CUENTAS DE RESULTADOS ACREEDORAS
[INGRESOS, PRODUCTOS, UTILIDADES]
- E) CUENTAS DE RESULTADOS DEUDORAS
[EGRESOS, GASTOS]
- F) CUENTAS DE ORDEN.

ÉSTOS GRUPOS PERTENECEN A UNA CLASIFICACIÓN PRINCIPAL Y, ADEMÁS ESTOS TENDRÁN QUE SER SUBCLASIFICADOS EN CUENTAS Y SUBCUENTAS.

COMO RESULTADO DE DICHA CLASIFICACIÓN TENDREMOS PROPIAMENTE EL CATÁLOGO DE CUENTAS, SIN EMBARGO SE HACE NECESARIO QUE ADJUNTO A ÉSTE SE INTEGRE UN INSTRUCTIVO DE CONTABILIDAD, QUE EXPLIQUE LOS CONCEPTOS DE CARGO Y ABONO, INTERPRETACIÓN DEL SALDO Y REFERENCIA DE LAS CUENTAS QUE SE AFECTAN EN FORMA CORRELATIVA; DEBE TAMBIÉN EXPONER EN FOR

MA CODIFICADA Y NOMINATIVA CADA CUENTA Y SUBCUENTA, PARA LO CUAL SE DEBERÁ UTILIZAR UNA SIMBOLOGÍA, YA SEA EN LETRAS Y/O NÚMEROS, CON EL PROPÓSITO DE IDENTIFICAR LAS CUENTAS CONTENIDAS.

A CONTINUACIÓN SE MENCIONAN LAS CARACTERÍSTICAS PARA QUE UN SISTEMA CIFRADO PUEDA SER OPERATIVO:

- A) DEBE SER SENCILLO Y FÁCIL DE RECORDAR
- B) QUE PERMITA LA INSERCIÓN DE NUEVAS CUENTAS, SUBCUENTAS Y SUB-SUBCUENTAS
- C) DEBE PERMITIR UNA ADECUADA INTERPRETACIÓN
- D) DEBE RESPONDER A LA FÁCIL LOCALIZACIÓN DE CUENTAS Y SUBCUENTAS
- E) DEBE SIMPLIFICAR LA TAREA DE REGISTRO Y UNIFICAR LA CLASIFICACIÓN DE OPERACIONES
- F) QUE PERMITA EN EL REGISTRO CONTABLE EL USO DE MÁQUINAS DE CONTABILIDAD.

AL ELABORAR EL CATÁLOGO DE CUENTAS EJEMPLIFICATIVO SE PERSIGUE QUE ÉSTE PERMITA LA APLICACIÓN TANTO A LOS DEPARTAMENTOS PRODUCTIVOS, COMO A LOS DE SERVICIO, A FIN DE OBTENER EN UNA FORMA MAS REAL COSTOS Y GASTOS POR DEPARTAMENTO Y, QUE EN COMPARACIÓN CON LOS INGRESOS, SE PUEDA APRECIAR EN FORMA INDIVIDUAL LOS RESULTADOS DE OPERACIÓN.

ENSEGUIDA SE DETALLA EL CATÁLOGO DE CUENTAS EJEMPLIFICATIVO:

CATALOGO DE CUENTAS

1. ACTIVO
10. CIRCULANTE
100. FONDOS FIJOS DE CAJA
101. BANCOS
102. HUÉSPEDES
103. CLIENTES
104. AGENCIAS DE TURISMO
105. TARJETAS DE CRÉDITO
 01. AMERICAN EXPRESS
 02. DINER'S CLUB
 03. CARTE BLANCHE
 04. BANAMEX
 05. BANCOMER
 06. CARNET
106. FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS
107. INQUILINOS LOCALES
108. CHEQUES DEVUELTOS
109. DEUDORES DIVERSOS
110. DOCUMENTOS POR COBRAR
111. ALMACÉN DE COMESTIBLES
112. ALMACÉN DE BEBIDAS
113. ALMACÉN DE ABASTECIMIENTOS GENERALES

- 114. ALMACÉN DE CONSUMO INMEDIATO
- 115. MERCANCIAS EN TRÁNSITO
- 116. CUENTAS POR COBRAR I.V.A. 15%

12. OTROS ACTIVOS

- 120. INVERSIONES EN ACCIONES Y VALORES
- 121. DEPÓSITOS EN GARANTÍA

13. FIJOS

- 130. TERRENOS
- 131. EDIFICIOS
- 132. RESERVA PARA DEPRECIACIÓN DE EDIFICIOS
- 133. MOBILIARIO Y EQUIPO
- 134. RESERVA PARA DEPRECIACIÓN DE MOBILIARIO Y EQUIPO
- 135. EQUIPO DE TRANSPORTE
- 136. RESERVA PARA DEPRECIACIÓN DE EQUIPO DE TRANSPORTE
- 137. EQUIPO DE SERVICIO
- 138. RESERVA PARA DEPRECIACIÓN DE EQUIPO DE SERVICIO

15. DIFERIDOS

- 150. GASTOS DE INSTALACIÓN
- 151. RESERVA PARA AMORTIZACIÓN DE GASTOS DE INSTALACIÓN
- 152. GASTOS DE ORGANIZACIÓN
- 153. RESERVA PARA AMORTIZACIÓN DE GASTOS DE ORGANIZA---
CIÓN

- 154. GASTOS DE FINANCIAMIENTO
- 155. RESERVA PARA AMORTIZACIÓN DE GASTOS DE FINANCIAMIENTO

- 2. PASIVO
=====

- 20. CIRCULANTE

- 200. DEPÓSITOS PARA RESERVACIONES
- 201. ACREEDORES DIVERSOS
- 202. DOCUMENTOS POR PAGAR
- 203. DIVIDENDOS POR PAGAR
- 204. ACREEDORES POR INTERCAMBIO
- 205. DOCUMENTOS DESCONTADOS
- 206. GASTOS ACUMULADOS POR PAGAR
- 207. PROVISIÓN PARA PAGO DEL I.S.R.
- 208. CUENTAS POR PAGAR

- 21. FIJO

- 210. PRÉSTAMOS REFACCIONARIOS
- 211. DOCUMENTOS POR PAGAR A LARGO PLAZO

- 22. DIFERIDOS

- 220. COBROS ANTICIPADOS

- 23. RESERVAS

- 230. RESERVA PARA REPOSICIÓN DE EQUIPO
- 231. RESERVA PARA FONDOS DE PENSIONES O JUBILACIONES Y -
PRIMAS DE ANTIGÜEDAD
- 232. RESERVA PARA RETIRO E INDEMNIZACIONES AL PERSONAL

3. CAPITAL

- 300. CAPITAL SOCIAL
- 301. RESERVA LEGAL
- 302. RESERVA DE REINVERSIÓN
- 303. UTILIDAD DE EJERCICIOS ANTERIORES
- 304. PÉRDIDA DE EJERCICIOS ANTERIORES
- 305. UTILIDAD DEL EJERCICIO
- 306. PÉRDIDA DEL EJERCICIO
- 307. PÉRDIDAS Y GANANCIAS

CUENTAS DE RESULTADOS ACREEDORAS

- 400. INGRESOS.
 - 1. HABITACIONES
 - 2. ALIMENTOS
 - 3. BEBIDAS
 - 4. LAVANDERÍA
 - 5. PLANCHADURÍA
 - 6. TINTORERÍA

7. TELÉFONOS
 8. ESTACIONAMIENTO
 9. UTILIDAD EN CAMBIOS
 10. RENTAS Y CONCESIONES
401. OTROS INGRESOS.

CUENTAS DE RESULTADOS DEUDORAS

500. AJUSTES Y DESCUENTOS.

1. HABITACIONES
2. ALIMENTOS
3. BEBIDAS
4. LAVANDERÍA
5. PLANCHADURÍA
6. TINTORERÍA
7. TELÉFONOS
8. ESTACIONAMIENTOS
9. UTILIDAD EN CAMBIOS
10. RENTAS Y CONCESIONES

501. COSTO DE VENTAS.

1. COSTO DE ALIMENTOS
2. COSTO DE BEBIDAS
3. COSTO DE EQUIPO TELÉFONICO
4. COSTO DE LARGA DISTANCIA
5. COSTO DE TINTORERÍA

- 502. GASTOS DE HABITACIONES
- 503. GASTOS DE ALIMENTOS
- 504. GASTOS DE BEBIDAS
- 505. GASTOS DE LAVANDERÍA
- 506. GASTOS DE PLANCHADURÍA
- 507. GASTOS DE TINTORERÍA
- 508. GASTOS DE TELÉFONO
- 509. AGUA, LUZ, FUERZA Y COMBUSTIBLE
- 510. GASTOS DE MANTENIMIENTO
- 511. PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN
- 512. GASTOS DE ESTACIONAMIENTO
- 513. GASTOS GENERALES DE ADMINISTRACIÓN
- 514. RENTAS
- 515. PRIMAS DE SEGUROS Y FIANZAS
- 516. GASTOS FINANCIEROS
- 517. DEPRECIACIONES
- 518. AMORTIZACIONES

CUENTAS PUENTE O LIQUIDADORAS

- 700. VENTAS DE CONTADO
- 701. REEMBOLSO DE CAJA
- 702. COBRANZAS
- 703. SUELDOS Y SALARIOS
- 704. MERCANCÍAS A CRÉDITO

RELACION DE SUB-CUENTAS QUE DEBERAN USARSE
PARA LAS CUENTAS DE RESULTADOS DEUDORAS.

1. SUELDOS Y SÁLARIOS
2. SEGURO SOCIAL
3. IMPUESTO SOBRE EDUCACIÓN
4. UNIFORMES Y SU MANTENIMIENTO
5. COMIDA DE EMPLEADOS
6. IMPUESTO AL VALOR AGREGADO
7. LAVANDERÍA
8. TINTORERÍA
9. SUMINISTROS A HUÉSPEDES
10. ARTÍCULOS DE LIMPIEZA
11. PAPELERÍA Y ARTÍCULOS DE ESCRITORIO
12. ARTÍCULOS PERDIDOS O DAÑADOS
13. GRATIFICACIONES
14. ATENCIONES Y CORTESÍAS
15. UTENSILIOS DE COMEDORES Y COCINAS
16. UTENSILIOS Y GASTOS MENORES DE BAR
17. FLORES Y DECORACIONES
18. REPOSICIÓN DE EQUIPO
19. COMISIONES SOBRE VENTAS
20. CONTRATOS DE LIMPIEZA
21. MÚSICA Y VARIEDADES-GASTOS
22. MÚSICA Y VARIEDADES-HONORARIOS

23. FLETES Y MANIOBRAS
24. HIELO
25. ENERGÍA COMPRADA
26. AGUA
27. COMBUSTIBLE PARA CALDERA
28. COMBUSTIBLE PARA COCINAS
29. COMISIONES SOBRE COMPRAS
30. COMPRA DE PERIÓDICOS Y REVISTAS
31. FOTOGRAFÍAS, FOLLETOS Y TARJETAS POSTALES
32. DONATIVOS
33. DERECHOS DE ALCOHOLES
34. PASAJES LOCALES
35. CUOTAS Y SUSCRIPCIONES
36. SERVICIO POSTAL Y TELEGRÁFICO
37. INSERCIONES EN PERIÓDICOS Y REVISTAS
38. PREVISIÓN SOCIAL Y BENEFICIOS AL PERSONAL
39. BOTANAS
40. IMPUESTO SOBRE ADQUISICIÓN DE INMUEBLES
41. MATERIALES PARA LAVADO
42. IMPUESTOS NO RETENIDOS
43. IMPUESTOS SOBRE CAPITALES
44. IMPUESTO SOBRE INGRESO GLOBAL DE LA EMPRESA
45. INDEMNIZACIONES AL PERSONAL
46. GASTOS BANCARIOS
47. GASTOS DE REPRESENTACIÓN

48. GASTOS DE VIAJE (PASAJES)
49. GASTOS POR FINANCIAMIENTO
50. HONORARIOS A CONSEJEROS
51. HONORARIOS A PROFESIONISTAS
52. FOCOS
53. DIFERENCIA INVENTARIOS ALMACENES
54. DEPRECIACIÓN DE EDIFICIOS
55. DEPRECIACIÓN DE MOBILIARIO Y EQUIPO
56. PARTIDAS NO DEDUCIBLES SOBRE EL I.S.R.
57. PÉRDIDA EN CAMBIOS
58. PINTURA Y DECORACIÓN
59. PRIMAS DE FIANZAS
60. PRIMAS DE SEGUROS
61. PROVISIÓN PARA CUENTAS MALAS
62. RADIO Y TELEVISIÓN
63. RENTAS FIJAS
64. RENTAS Y PORCENTAJES
65. SEGURIDAD
66. SUMINISTRO PARA RECUPERACIÓN
67. UTILIDAD O PÉRDIDA EN COMPRA DE VALORES
68. UTILIDAD O PÉRDIDA EN VENTAS DE ACTIVO FIJO
69. REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL EDIFICIO
70. REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO ELECTRO-MECÁNICO
71. REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE ALFOMBRAS Y TAPETES

72. REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE ELEVADORES
73. REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE MOBILIARIO
74. REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE COLCHONES
75. REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE JARDINERÍA
76. REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE CORTINAS Y PERSIANAS
77. REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE HERRAMIENTAS
78. REPOSICIÓN DE BLANCOS
79. REPOSICIÓN DE CRISTALERÍA, LOZA, PLATA Y CUCHILLERÍA
80. GASTOS DE ARCHIVO Y ENCUADERNACIÓN
81. AMORTIZACIÓN DE INSTALACIONES Y MEJORAS EN EL EDIFICIO
82. AMORTIZACIÓN DE GASTOS DE ORGANIZACIÓN
83. AMORTIZACIÓN DE GASTOS DE ADQUISICIÓN DE CONTRATOS
84. AMORTIZACIÓN DE GASTOS POR FINANCIAMIENTO
85. AMORTIZACIÓN DE GASTOS DE EMISIÓN DE OBLIGACIONES
86. AMORTIZACIÓN DE CRÉDITO MERCANTIL
87. GASTOS LEGALES
88. DIVERSOS
89. IMPUESTOS Y DERECHOS VARIOS
90. GASTOS DE INFONAVIT

CAPITULO V

AUDITORIA INTERNA

5.1 GENERALIDADES SOBRE LA AUDITORIA INTERNA EN UN HOTEL.

LA ORGANIZACIÓN INTERNA DE LAS EMPRESAS HOTELERAS, ES CADA DÍA MAS COMPLEJA, DEBIDO A LA DIVERSIDAD Y VOLÚMEN DE OPERACIONES QUE MANEJAN, LO CUAL HACE CADA VEZ MAS DIFÍCIL LA LABOR DE LOS ADMINISTRADORES Y FUNCIONARIOS DE ALTO NIVEL PARA LA TOMA DE DECISIONES DE IMPORTANCIA SIGNIFICATIVA.

CIERTAMENTE QUE NO ES DE ESPERARSE QUE UN GERENTE Y, MENOS AÚN, UN DIRECTOR GENERAL, PUEDA EN UN MOMENTO DADO CONOCER TODOS LOS PORMENORES O ASPECTOS ANALÍTICOS DE CADA UNA DE LAS DIVERSAS FASES DEL DESARROLLO DE LAS OPERACIONES QUE SE REALICEN, O DEL ESTADO DE SITUACIÓN DE CADA UNA DE LAS DIFERENTES ÁREAS QUE COMPRENDE LA EMPRESA.

SIN EMBARGO, DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN INTERNA DE LAS EMPRESAS HOTELERAS, EXISTEN PROCEDIMIENTOS Y MÉTODOS DE TRABAJO, YA SEAN DE CARÁCTER CONTABLE, ADMINISTRATIVO O DE CUALQUIER OTRA ÍNDOLE, QUE LES PERMITEN OBTENER A LOS FUNCIONARIOS INFORMACIONES O CONTROLES DE MUY VARIADA NATURALEZA, PROVENIENTES DE LOS LIBROS Y REGISTROS EN QUE QUEDAN ASENTADAS LAS OPERACIONES O DE LISTADOS FORMULADOS A TRAVÉS DE EQUIPOS DE PROCESAMIENTO ELECTRÓNICO DE DATOS.

ESTA INFORMACIÓN, YA SEA QUE SE PRODUZCA EN FORMA SISTEMÁTICA O EVENTUAL, REVISTE UNA GRAN IMPORTANCIA DENTRO DE -

LA ORGANIZACIÓN INTERNA EN LOS HOTELES Y LLEVA ESPECIAL--
MENTE LA FINALIDAD DE INFORMAR A LOS DIRECTIVOS EN FORMA
DE RESÚMEN, EL IMPORTE O VOLÚMEN DE LAS OPERACIONES EFEC-
TUADAS, UN EJEMPLO DE ESTO SON LOS ESTADOS DE SITUACIÓN -
DE DETERMINADAS ÁREAS DE TRABAJO, LAS COMPARACIONES DE --
LOS PRESUPUESTOS RESPECTO A LO REALIZADO O INCLUSIVE LOS
PROPIOS ESTADOS FINANCIEROS.

SIN EMBARGO, GENERALMENTE POCOS DE LOS REPORTES LLEVAN IM
PLÍCITOS EN FORMA ALGUNA UN SENTIDO CRÍTICO, DE INTERPRE-
TACIÓN O DE ANÁLISIS Y, EN VARIOS CASOS NO SE ENCUENTRAN
VERIFICADOS O COMPROBADOS, LO CUAL SE ENTIENDE, EN VIRTUD
DE QUE LAS PERSONAS QUE LOS FORMULAN SON LAS MISMAS QUE -
ESTÁN INVOLUCRADAS EN LOS TRABAJOS QUE LES DIERON ORIGEN.
Y ES NORMAL QUE AL PROPORCIONAR INFORMACIÓN SOBRE SUS AC-
TIVIDADES PROPIAS, PRETENDAN MOSTRAR LA MEJOR FACETA DE -
LO QUE HAN REALIZADO DENTRO DE SUS ÁREAS, O BIEN TRATAR -
DE DAR LA IMÁGEN DE HABER CUMPLIDO ADECUADAMENTE CON SUS
RESPECTIVOS COMETIDOS.

ES EVIDENTE QUE LA INFORMACIÓN GENERADA POR LAS PERSONAS
ES INDISPENSABLE A LOS EJECUTIVOS, PARA LA DIRECCIÓN Y --
ORIENTACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE RUTINA, SIN EMBARGO SE
HACE NECESARIO OBTENER OTRO TIPO DE INFORMACIÓN QUE PERMI
TA EMITIR JUICIOS O LLEVAR A CABO ESTUDIOS O ANÁLISIS CON
MÁS PROFUNDIDAD PARA LA TOMA DE DECISIONES DE TRASCENDEN-

CIA, YA SEA EN EL ASPECTO DE CAMBIOS ESTRUCTURALES DE LOS MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO, INTRODUCCIÓN DE ACTIVIDADES NUEVAS O SUPRESIÓN DE LAS YA EXISTENTES, O BIEN - PARA LA PROYECCIÓN O EXPANSIÓN DE NUEVOS NEGOCIOS Y, ALGUNAS OTRAS SITUACIONES SEMEJANTES QUE IMPLIQUEN CAMBIOS REPRESENTATIVOS.

ESTE DIFERENTE TIPO DE INFORMACIÓN DEBE PERMITIR A LOS PUESTOS DE ALTO NIVEL, TENER LA SEGURIDAD DE LA ADECUADA OPERACIÓN EN LAS DIFERENTES ACTIVIDADES DEL NEGOCIO, A TRAVÉS DE PROCEDIMIENTOS QUE PERMITAN, ENTRE OTRAS COSAS: COMPROBAR LA VERACIDAD O AUTENTICIDAD DE LAS CIFRAS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS, VERIFICAR LA EFICACIA DE LOS MÉTODOS O PROCEDIMIENTOS DE CONTROL Y SUPERVISIÓN, EVALUAR LAS TÉCNICAS DE FORMULACIÓN DE PRESUPUESTOS, CONOCER RESULTADOS DE ARQUEOS DE VALORES PROPIOS Y AJENOS, ASÍ COMO REALIZAR CUALQUIER OTRA FUNCIÓN CON FINES ANÁLOGOS.

ES EVIDENTE QUE PARA HACER POSIBLE LA OBTENCIÓN DE ESTA INFORMACIÓN O REALIZAR LAS FUNCIONES COMO LAS CITADAS CON ANTERIORIDAD, LA FORMA IDÓNEA DE LLEVARLAS A LA PRÁCTICA ES A TRAVÉS DE LA AUDITORÍA.

EVALUANDO LO COMENTADO CON ANTERIORIDAD, ES PALPABLE LA DIFERENCIA EXISTENTE ENTRE LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA QUE PRODUCE EL PERSONAL DEL HOTEL Y LA QUE PUEDE SER OBTENIDA

NIDA A TRAVÉS DE LA AUDITORÍA. LA PRIMERA ES UN REFLEJO FRIO DE LOS LIBROS Y REGISTROS Y, LA SEGUNDA ES EL RESULTADO DE TODO UN ESTUDIO DE PROCEDIMIENTOS DE VERIFICACIÓN, COMPROBACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS LIBROS Y REGISTROS, PERO - ADEMÁS DE LOS BIENES Y VALORES QUE CONFORMAN LOS RECURSOS PROPIOS Y AJENOS DE LA EMPRESA.

LOS PRINCIPALES OBJETIVOS PARA LOS QUE SE EMPLEA LA AUDITORÍA INTERNA SON LOS SIGUIENTES:

- A) COMO BASE PARA DETERMINAR EL RESULTADO DE LA SITUACIÓN FINANCIERA Y EL RENDIMIENTO REAL DE LAS OPERACIONES -- EFECTUADAS. LA AUDITORÍA QUE SE EFECTÚA CON ESTE OBJETO, POR LO GENERAL ES PARA PROPORCIONAR INFORMES AL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y PARA QUE ÉSTE A SU VEZ PUEDA INFORMAR A LA ASAMBLEA DE ACCIONISTAS.
- B) COMO MEDIO DE SUPERVISIÓN SISTEMÁTICA DEL CONTROL INTERNO Y DE LOS PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN CONTABLE.
- C) COMO BASE PARA DETERMINAR LAS TENDENCIAS DE LA SITUACIÓN FINANCIERA Y COMO AUXILIAR EN LA PREPARACIÓN DE PRESUPUESTOS.
- D) COMO ELEMENTO DE APOYO EN LA PREPARACIÓN DE LAS DECLARACIONES DE CARÁCTER FISCAL.
- E) COMO RECURSO PARA EVALUAR O CALIFICAR LA EFICIENCIA DE LAS OPERACIONES EFECTUADAS EN LAS ÁREAS GERENCIALES.

- F) PARA LA PREVENCIÓN E INVESTIGACIÓN DE IRREGULARIDADES O FRAUDES COMETIDOS POR EL PERSONAL,
- G) COMO ELEMENTO QUE APORTA INFORMACIÓN ANÁLITICA, QUE PERMITE A CABO LLEVAR ESTUDIOS PARA LA INTRODUCCIÓN DE NUEVAS ACTIVIDADES O NEGOCIOS.

EL ESTABLECIMIENTO FORMAL DE LA AUDITORÍA INTERNA SE HA CONSOLIDADO SÓLO EN AQUELLOS HOTELES, EN LOS QUE EL VOLÚMEN DE OPERACIONES ALCANZA GRANDES PROPORCIONES. SOLAMENTE LOS HOTELES IMPORTANTES CUENTAN CON VERDADEROS DEPARTAMENTOS DE AUDITORÍA INTERNA Y, EN HOTELES DE TIPO MEDIO - SE CUENTA CON POCOS AUDITORES QUE EN MUCHAS OCASIONES NO TIENEN LA PREPARACIÓN ADECUADA Y QUE SOLO LLEVAN A CABO - REVISIONES DE RUTINA POCO SIGNIFICATIVAS.

GENERALMENTE EN LAS EMPRESAS HOTELERAS, EL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA O EL GRUPO DE AUDITORES QUE LO INTEGRAN, DEPENDEN DEL CONTRALOR O INCLUSO EN ALGUNOS CASOS, ÉSTE DIRIGE LAS AUDITORÍAS.

A ESTE RESPECTO HAY QUE HACER NOTAR QUE DENTRO DE LAS FUNCIONES ENCOMENDADAS AL CONTRALOR ESTÁN LAS DE SUPERVISAR LA TESORERÍA, LOS PROGRAMAS Y PRESUPUESTOS FINANCIEROS, LLEVAR A CABO EL CONTROL CONTABLE Y EN OCASIONES, SUPERVISAR LAS AUDITORÍAS; SI TODAS ESTAS FUNCIONES SE LE ASIGNAN A UNA PERSONA QUE NO REÚNA LOS ATRIBUTOS DE MADURÉZ Y

SUFICIENTE EXPERIENCIA, PUEDEN HACERLA INCURRIR EN LA SOBRESTIMACIÓN DE SU CARGO, LO QUE PUEDE ORIGINAR QUE PRETENDA INVADIR O ADJUDICARSE FUNCIONES DE DIRECCIÓN O ALTA GERENCIA.

POR LO MENCIONADO ANTERIORMENTE, EL HACER QUE LA AUDITORÍA INTERNA DEPENDA DEL CONTRALOR NO SIEMPRE HA DADO RESULTADOS SATISFACTORIOS EN LOS HOTELES, EN VIRTUD DE QUE ÉSTE EN OCASIONES, YA SEA POR SENTIR LA VANIDAD DE UNA TOMA DE DECISIONES O POR DIVERSAS RAZONES, OCULTA ALGUNAS SITUACIONES IMPORTANTES DESCUBIERTAS POR LOS AUDITORES Y, QUE PUDIERAN SER DE INTERÉS PARA FUNCIONARIOS DE ALTO NIVEL, POR ESTO ES CONVENIENTE QUE LA AUDITORÍA INTERNA DEPENDA DE LA DIRECCIÓN O AÚN MEJOR INFORME AL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, CON EL OBJETO DE QUE LOS INFORMES DE AUDITORÍA NO PASEN POR OTRO CONDUCTO QUE PUEDA ALTERARLOS O MODIFICARLOS Y, PUEDA LLEGARSE A IMPEDIR QUE LOS FUNCIONARIOS DE ALTO NIVEL OBTENGAN EL RESULTADO VERÍDICO Y AUTÉNTICO DE LOS ESTUDIOS, TRABAJOS O INVESTIGACIONES REALIZADAS POR AUDITORÍA.

EL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA TENDRÁ QUE ESTAR DIRIGIDO POR UNA PERSONA CON SUFICIENTE EXPERIENCIA Y UN ALTO SENTIDO DE HONESTIDAD E INDEPENDENCIA MENTAL.

ESTE DEPARTAMENTO DEBERÁ DESARROLLAR UNA GRAN CANTIDAD DE

VERIFICACIONES Y/O ESTUDIOS EN TODAS LAS ÁREAS Y ACTIVIDADES DEL HOTEL, POR LO CUAL SE SUGIERE QUE LO MAS CONVENIENTE SERÍA IMPLANTAR UN SISTEMA DE AUDITORÍA INTEGRAL, ES DECIR, DESARROLLAR EN FORMA COORDINADA LA AUDITORÍA FINANCIERA, OPERACIONAL Y ADMINISTRATIVA, CON LA FINALIDAD DE ALCANZAR TODOS LOS OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO:

- A) OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN CORRECTA Y OPORTUNA.
- B) PROTECCIÓN DE LOS ACTIVOS DE LA EMPRESA.
- C) PROMOCIÓN DE EFICIENCIA DE OPERACIÓN.
- D) ADHESIÓN A LAS POLÍTICAS PRESCRITAS POR LA DIRECCIÓN.

UNA VEZ IDENTIFICADOS LOS CUATRO OBJETIVOS BÁSICOS DEL CONTROL INTERNO, AL ANALIZAR EL TERCERO, "LA PROMOCIÓN DE EFICIENCIA DE OPERACIÓN" ES EXACTAMENTE LA ESENCIA Y OBJETIVO DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL Y, POR LO QUE RESPECTA AL CUARTO OBJETIVO "LA ADHESIÓN A LAS POLÍTICAS PRESCRITAS POR LA DIRECCIÓN", ES UNO DE LOS ASPECTOS MAS IMPORTANTES A REVISAR EN LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA.

EL PLANTEAR DE MANERA INTEGRAL LA AUDITORÍA, ES LA FORMA EN QUE ÉSTA FUNCIÓN PUEDE SER DE GRAN RELEVANCIA PARA LOS FUNCIONARIOS DE ALTO NIVEL.

A CONTINUACIÓN SE PRESENTAN EN FORMA GENERAL DOS DE LAS ACTIVIDADES DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA; ÉSTAS SE CONCRETAN BÁSICAMENTE A LA VERIFICACIÓN DE LOS CONTRO-

LES QUE SE GENERAN POR EL SERVICIO OTORGADO A HUÉSPEDES,
ESTAS ACTIVIDADES SON LA AUDITORÍA NOCTURNA Y LA AUDITO--
RÍA DE INGRESOS, LAS QUE SERÁN DESARROLLADAS EN LOS PUN--
TOS 5.2 Y 5.3 RESPECTIVAMENTE.

- - -

5.2 AUDITORIA NOCTURNA.

ESTA FUNCIÓN ESTARÁ A CARGO DE UNO O VARIOS AUDITORES, DEPENDIENDO DEL TAMAÑO DEL HOTEL. SE LE DENOMINA AUDITORÍA NOCTURNA, EN VIRTUD DE QUE EL TRABAJO SE REALIZA AL FINAL DEL DÍA, GENERALMENTE DESPUÉS DE LA MEDIA NOCHE.

LAS ACTIVIDADES QUE REALIZA SON LAS SIGUIENTES:

1. VERIFICAR LAS CUENTAS DE LOS HUÉSPEDES CONTRA LOS INFORMES DEPARTAMENTALES.
2. COMPROBAR QUE LAS CUENTAS DE LA RECEPCIÓN PERTENEZCAN A HUÉSPEDES QUE SE ENCUENTREN VERDADERAMENTE EN EL HOTEL.
3. VERIFICAR LOS SALDOS INDIVIDUALES DE LOS HUÉSPEDES.
4. VERIFICAR QUE EL TOTAL DE CUENTAS POR COBRAR SEA IGUAL QUE LA SUMA DE LAS CUENTAS QUE REPORTARON LOS DIFERENTES CAJEROS DEPARTAMENTALES.
5. TURNAR AL AUDITOR DE INGRESOS TODOS LOS CONTROLES, PARA QUE ÉSTE, DESPUÉS DE HACER SUS REVISIONES PERTINENTES, LOS TURNE AL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD, PARA EFECTUAR LOS REGISTROS CORRESPONDIENTES.

LA AUDITORÍA NOCTURNA REvisa DE CADA TURNO LOS INGRESOS CORRESPONDIENTES A:

- HABITACIONES
- BEBIDAS
- ALIMENTOS

REVISIÓN DEL ÁREA DE HABITACIONES.- PARA DESARROLLAR ÉSTA SE PROCEDERÁ DE LA SIGUIENTE MANERA:

- A) VERIFICACIÓN DE LOS INGRESOS POR DEPARTAMENTOS.
- B) COMPROBAR EL REGISTRO DE LOS INGRESOS CORRESPONDIENTES AL ALQUILER DE HABITACIONES.
- C) EXAMINAR LOS MOVIMIENTOS DEL DÍA EN LAS CUENTAS DE LOS HUÉSPEDES.
- D) VERIFICAR LA EXACTITUD DEL SALDO DE LAS CUENTAS.

LA VERIFICACIÓN DE LOS INGRESOS POR DEPARTAMENTOS SE REALIZA DE LA SIGUIENTE FORMA:

1. SE REVISAN LOS REPORTES DEPARTAMENTALES EXPEDIDOS.
2. SE COMPARA EL REGISTRO CON LOS CONTROLES DEPARTAMENTALES, PARA ASEGURARSE QUE EL TOTAL DE LOS IMPORTES SE ENCUENTRAN REGISTRADOS.
3. COMPROBAR QUE LOS IMPORTES DE LA COLUMNA DE HUÉSPEDES DE CADA UNO DE LOS REPORTES DEPARTAMENTALES, CORRESPONDAN A LO REGISTRADO EN LAS CUENTAS DURANTE EL DÍA, COMPARANDO LOS IMPORTES CON LOS QUE SE OBTIENEN AL TOTALIZAR CADA UNA DE LAS TECLAS DE LA MÁQUINA REGISTRADORA DONDE FUERON OPERADOS LOS CARGOS POR LOS DIFERENTES -- CONCEPTOS.

POSTERIORMENTE DE HABER EFECTUADO LAS OPERACIONES ANTERIORES, SE PROCEDE A REGISTRAR Y VERIFICAR LOS INGRESOS CORRESPONDIENTES AL ALQUILER DE LAS HABITACIONES, OBTENIEN-

DO NUEVOS SALDOS.

SE PROCEDERÁ DE MANERA SIGUIENTE PARA COMPROBAR LOS REGISTROS DE INGRESOS POR HABITACIONES:

1. VERIFICAR QUE EL IMPORTE OBTENIDO DE LA TECLA DE LA MÁQUINA REGISTRADORA, SEA IGUAL AL TOTAL DE LAS RENTAS DEL INFORME DE OCUPACIÓN.
2. COTEJAR EL INFORME DE OCUPACIÓN CON EL DE LA AMA DE LLAVES.
3. VERIFICAR QUE LOS IMPORTES CARGADOS A LAS CUENTAS DE HUÉSPEDES Y ANOTADOS EN EL INFORME DE OCUPACIÓN SEAN ACORDES A LAS TARIFAS AUTORIZADAS.

REVISIÓN DEL ÁREA DE ALIMENTOS.- LA PRIMERA ACTIVIDAD A DESARROLLAR EN ESTA SECCIÓN, SERÁ ORDENAR LOS CHEQUES DE CONSUMO EN FORMA NUMÉRICA, CON LA FINALIDAD DE LLEVAR A CABO SU DISTRIBUCIÓN EN LAS COLUMNAS POR CONCEPTO DE CONSUMO (BEBIDAS, ALIMENTOS, IMPUESTOS Y PROPINAS), EN EL INFORME DE VENTAS, POSTERIORMENTE SE SUMAN LOS IMPORTES POR COLUMNA CON EL PROPÓSITO DE VERIFICARLO CONTRA EL TOTAL DE LA MÁQUINA REGISTRADORA, SI EXISTE ALGUNA DIFERENCIA SE DEBE INVESTIGAR Y CORREGIR EN EL MOMENTO, YA EFECTUADA LA CORRECCIÓN, EL AUDITOR FIRMA LOS INFORMES DE VENTAS Y A CONTINUACIÓN PROCEDERÁ A ACUMULAR LAS CIFRAS DE VENTAS.

REVISIÓN DEL ÁREA DE BEBIDAS.- EL PROCEDIMIENTO DE VERIFI

CACIÓN ES EL MISMO QUE EL UTILIZADO EN EL ÁREA DE ALIMENTOS, CON LA VARIANTE DE QUE SI EXISTEN DISTINTOS BARES, - SE TENDRÁ QUE ELABORAR UN INFORME DE VENTAS POR CADA UNO.

EN EL MOMENTO EN QUE EL AUDITOR RECIBE LOS INFORMES DE -- VENTAS, TIENE LA OBLIGACIÓN DE TOTALIZAR LAS MÁQUINAS REGISTRADORAS PARA DEJARLAS EN CEROS Y ASÍ PUEDAN OPERAR AL DÍA SIGUIENTE SIN SALDOS ACUMULADOS.

ESTE PROCEDIMIENTO LO DEBE REALIZAR EL AUDITOR EN TODAS - LAS CAJAS DEPARTAMENTALES INVARIABLEMENTE.

POSTERIORMENTE EL AUDITOR NOCTURNO REvisa Y VERIFICA LOS CORTES DE CAJA DE LOS CAJEROS DEPARTAMENTALES, ASÍ COMO - LAS RELACIONES DE COMPROBANTES QUE TENGAN BAJO SU CUSTO-- DIA; DE LA MISMA MANERA QUE EN LOS ANTERIORES PROCEDIMIEN-- TOS, ES NECESARIO REALIZAR LA VERIFICACIÓN DE LOS DATOS - CONTENIDOS, CORROBORANDO QUE LAS SUMAS ESTÉN CORRECTAS.

LOS DATOS SE TRASCIBEN A UNA HOJA DE CONCENTRACIÓN CON - EL FIN DE OBTENER UN GRAN TOTAL POR CADA CONCEPTO, LLEGAN-- DO ASÍ A LA FORMULACIÓN DEL REPORTE PARA EL AUDITOR DE IN-- GRESOS, CON LO CUAL TERMINA SU TRABAJO DIARIO.-

EL INFORME DEL AUDITOR NOCTURNO SE ENVÍA AL AUDITOR DE IN-- GRESOS, CON LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS ANEXOS:

- CUENTAS DE HUÉSPEDES LIQUIDADAS.

- REPORTES DE CAJEROS DEPARTAMENTALES,
- CHEQUES DE RESTAURANT, BAR Y COMPROBANTES DE CARGO DE -
LOS DEMÁS DEPARTAMENTOS DONDE SE HAYAN ORIGINADO CARGOS.
- TIRAS DE AUDITORÍA DE LAS CAJAS DEPARTAMENTALES.

- - -

5.3 AUDITORIA DE INGRESOS.

EL AUDITOR DE INGRESOS AL RECIBIR LA DOCUMENTACIÓN DEL AUDITOR NOCTURNO, EFECTÚA UNA SEGUNDA VERIFICACIÓN Y COMPROBACIÓN DE LA INFORMACIÓN, PARA ASÍ POSTERIORMENTE APROBAR EL REGISTRO DE LAS OPERACIONES, PARA LO CUAL PROCEDE DE LA SIGUIENTE MANERA:

- REvisa el informe del auditor nocturno para cerciorarse que los movimientos anotados en las cuentas de huéspedes son correctas.

HABITACIONES:

- A) REvisa el informe de ocupación para corroborar las tarifas aplicadas y, posteriormente envía los descuentos y cortesías a la gerencia para su aprobación.
- B) LLEVA A CABO UNA COMPARACIÓN DEL INFORME DE AMA DE LLAVES CON EL INFORME DE OCUPACIÓN.
- C) VERIFICA LOS FOLIOS DE LAS CUENTAS DE HUÉSPEDES LIQUIDADAS, ASÍ COMO TAMBIÉN LAS TARJETAS DE REGISTROS.
- D) ARCHIVA LAS CUENTAS PAGADAS EN ORDEN NUMÉRICO Y LAS TARJETAS DE REGISTRO EN ORDEN ALFABÉTICO.

ALIMENTOS Y BEBIDAS:

- A) VERIFICA LOS FOLIOS DE LOS CHEQUES DE RESTAURANT Y BAR EXPEDIDOS Y, REvisa el último folio de los cheques del día anterior.

- B) COMPRUEBA QUE EL IMPORTE DE LOS CHEQUES, ANOTADO EN EL INFORME DE VENTAS CORRESPONDA EXACTAMENTE AL FOLIO RESPECTIVO.
- C) REVISA QUE TODOS LOS CHEQUES CANCELADOS SE ENCUENTREN DEBIDAMENTE AUTORIZADOS POR EL RESPONSABLE DEL RESTAURANT Y BAR.
- D) COMPRUEBA QUE LOS REPORTES DE CAJEROS SE ENCUENTREN DEBIDAMENTE SUMADOS.
- E) ENVÍA LOS DESCUENTOS Y CORTESÍAS A LA GERENCIA PARA SU APROBACIÓN.

DEPARTAMENTOS VARIOS:

SE LLEVARÁ A CABO UNA RUTINA IGUAL A LAS SEÑALADAS ANTERIORMENTE, CON RESPECTO A LOS COMPROBANTES Y REPORTES DE CADA DEPARTAMENTO.

SE VERIFICA QUE LOS IMPORTES TOTALES QUE REFLEJA EL INFORME DEL AUDITOR NOCTURNO, COINCIDAN CON LOS REPORTES DE CADA DEPARTAMENTO EN LO REFERENTE A HUÉSPEDES; POSTERIORMENTE QUE SE HA CONCLUIDO LA REVISIÓN DE LOS INGRESOS TOTALES, EL AUDITOR AUTORIZA QUE EN LA SECCIÓN CONTABLE SE ELABORE LA PÓLIZA DE VENTAS, LA CUAL SE HARÁ DIVIDIENDO EL CONCEPTO DE INGRESOS, ESTO ES POR HUÉSPEDES Y POR OTROS CLIENTES DE CADA UNO DE LOS DEPARTAMENTOS INVOLUCRADOS.

EN CUANTO AL EFECTIVO, LA CAJA GENERAL TENDRÁ QUE CORROBO

RAR LOS SOBRES DE CADA UNO DE LOS CAJEROS DEPARTAMENTALES, COMPROBANDO EL CONTENIDO Y ADEMÁS EN BASE A SUS REPORTES DETERMINAR LAS CUENTAS DE HUÉSPEDES PAGADAS Y LOS INGRESOS POR CLIENTES EVENTUALES, MENOS LOS ADELANTOS A HUÉSPEDES; COMO RESULTADO DE ESTA INFORMACIÓN EL CAJERO GENERAL DEBERÁ EFECTUAR LOS DEPÓSITOS CORRESPONDIENTES EN EL BANCO.

EL AUDITOR DE INGRESOS RECIBE LAS FICHAS DE DEPÓSITO DEL CAJERO GENERAL Y, EN BASE A ÉSTAS Y A LOS DATOS DE LOS REPORTES DE LOS CAJEROS, AUTORIZA A CONTABILIDAD PARA QUE EFECTÚE LA PÓLIZA DE INGRESOS DE BANCOS.

CON LAS CIFRAS QUE CONTIENEN LAS PÓLIZAS DE VENTAS E INGRESOS SE FORMULA EL INFORME DIARIO A LA GERENCIA, QUE MUESTRA LAS VENTAS DEL DÍA Y ESTADÍSTICAS COMPARATIVAS, ASÍ COMO EL MOVIMIENTO DE EFECTIVO Y DE CUENTAS POR COBRAR.

EL AUDITOR SUPERVISARÁ LOS INGRESOS DE LOS DIVERSOS DEPARTAMENTOS REVISANDO ORIGINALES DE COMANDA Y CHEQUES DE CONSUMO; LAS COMANDAS DEBERÁN SIEMPRE ESTAR ANEXAS A LOS CHEQUES AMPARANDO LOS IMPORTES DE ARTÍCULOS POR CONCEPTO DE VENTAS, CUANDO ESTOS CHEQUES SON ENVIADOS A LA CAJA DE RECEPCIÓN PARA EFECTUAR CARGOS, ES NECESARIO QUE ÉSTOS SEAN REGRESADOS A LOS CASILLEROS DONDE SE CONSERVAN TODOS LOS COMPROBANTES, PARA VERIFICAR DICHS CHEQUES CONTRA

EL REPORTE DE VENTAS. ES CONVENIENTE QUE EL AUDITOR VERIFIQUE LOS PRECIOS COBRADOS POR ARTÍCULO, DE ACUERDO CON LAS LISTAS DE PRECIOS VIGENTES, ADEMÁS COMPRUEBA QUE LA NUMERACIÓN DE LOS CHEQUES Y COMANDAS QUE ESTÁN ANOTADOS EN EL INFORME DE VENTAS DE CADA CAJERO EN TURNO, CONTINÚE USÁNDOSE PROGRESIVAMENTE; LA VERIFICACIÓN QUE SE EFECTÚA A LOS FOLIOS ES IMPORTANTE PORQUE ASÍ SE LOGRA UN MAYOR CONTROL DE LOS INGRESOS.

OTRA FUNCIÓN A DESARROLLAR, ES COMPROBAR EN DETALLE LOS CHEQUES QUE HAYAN SIDO FIRMADOS POR LOS CLIENTES LOCALES, CERCIORÁNDOSE DE QUE REALMENTE LOS CLIENTES PUEDEN HACER USO DEL CRÉDITO.

ES TAMBIÉN FUNCIÓN DE ESTA ÁREA VIGILAR LAS EXISTENCIAS DE COMANDAS Y CHEQUES EN BLANCO, LAS QUE ESTARÁN BAJO SU CUSTODIA, EL CONTROL DE LAS ENTREGAS DE DOTACIONES A CAJEROS SE DEBE LLEVAR EN UN CUADERNO TABULAR EN EL QUE FIRMEN LAS PERSONAS QUE RECIBEN SU DOTACIÓN, CON LA INDICACIÓN DE LOS NÚMEROS PROGRESIVOS DE LAS ENTREGAS.

ES MUY USUAL QUE LOS HOTELES CELEBREN CONVENIOS CON LAS AGENCIAS DE VIAJES, LAS QUE DISFRUTAN DE DESCUENTOS ESPECIALES O DE COMISIONES EN FUNCIÓN DE UN PORCENTAJE SOBRE LAS TARIFAS NORMALES. LAS AGENCIAS ENTREGAN A SUS CLIENTES UN CUPÓN AMPARANDO LOS IMPORTES POR SERVICIOS QUE PRO

PORCIONAN LOS HOTELES; LA FUNCIÓN DEL AUDITOR EN ESTE CASO, ES LA DE COMPROBAR QUE TODAS LAS CUENTAS QUE RESULTARON CON CARGO A LAS AGENCIAS DE VIAJE ESTÉN DEBIDAMENTE ACOMPAÑADAS DE SU RESPECTIVO CUPÓN.

AL EFECTUAR LA REVISIÓN DE CUENTAS POR COBRAR, SE ELABORA UN REPORTE DE CRÉDITOS OTORGADOS A HUÉSPEDES, EL QUE DEBE ESTAR AUTORIZADO POR FUNCIONARIO COMPETENTE Y QUE SERÁ -- TURNADO AL JEFE DE COBRANZAS JUNTO CON LOS COMPROBANTES -- RESPECTIVOS.

ES DE SUMA IMPORTANCIA QUE EL AUDITOR REVISE DIARIAMENTE LA TOTALIDAD DE CUENTAS QUE FUERON ABIERTAS EN LA CAJA DE RECEPCIÓN, YA QUE SE PUEDE DAR EL CASO QUE ALGUNA CUENTA ABIERTA, SEA DE UN HUÉSPED QUE YA ABANDONÓ EL HOTEL Y, EN TAL CASO SE COMPRUEBE QUIÉN FUE EL EMPLEADO EN TURNO RESPONSABLE DE LA CUENTA NO COBRADA.

LOS INGRESOS OBTENIDOS POR CONCEPTO DE COMISIONES Y/O ALQUILER DE LOCALES A CONCESIONARIOS, BIEN SE TRATE DE CANTIDADES FIJAS O DE PORCENTAJES SOBRE VENTAS, DEBEN SER -- CONTROLADAS POR EL AUDITOR INTERNO, QUIÉN SE HARÁ CARGO -- DE SUPERVISAR SE FORMULEN LOS RECIBOS QUE MENSUALMENTE SE EXPIDEN PARA EL COBRO DE LAS CANTIDADES DEVENGADAS, DE -- ACUERDO CON LOS CONTRATOS CELEBRADOS. TAMBIÉN TENDRÁ QUE INFORMAR AL AUDITOR DE INGRESOS SOBRE EL TOTAL MENSUAL --

QUE DEBE TOMARSE EN CONSIDERACIÓN COMO INGRESOS POR PARTE DE LOS CONCESIONARIOS.

EN RESÚMEN, LAS ACTIVIDADES GENERALES DE AUDITORÍA NOCTURNA Y AUDITORÍA DE INGRESOS, SE ENFOCAN BÁSICAMENTE A LA VERIFICACIÓN Y COMPROBACIÓN DE LOS CONTROLES GENERADOS -- POR LOS SERVICIOS OTORGADOS A HUÉSPEDES, CON EL OBJETO DE CORROBORAR QUE TODOS Y CADA UNO DE ÉSTOS SERVICIOS SEAN CARGADOS ADECUADAMENTE A LAS CUENTAS DE LOS CLIENTES.

EN ALGUNOS HOTELES EL AUDITOR NOCTURNO SE ENCARGA ÚNICAMENTE DE LA VERIFICACIÓN DE LA SECCIÓN DE HOSPEDAJE Y EL AUDITOR DE INGRESOS DE LOS DEMÁS CONCEPTOS RELACIONADOS CON LAS ENTRADAS DE LOS DEPARTAMENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS Y DEMÁS DEPARTAMENTOS PRODUCTIVOS EN EL HOTEL.

LAS REVISIONES A TODAS LAS DEMÁS ÁREAS Y ACTIVIDADES DEL HOTEL, SERÁN EFECTUADAS POR EL PERSONAL RESTANTE DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA. EN RELACIÓN DIRECTA A LA IMPORTANCIA Y VOLÚMEN DE OPERACIONES DE CADA HOTEL, SE RÁ EL NÚMERO DE ELEMENTOS NECESARIOS Y LA PROFUNDIDAD EN LAS REVISIONES.

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

- EL TURISMO ES UN SECTOR DE LA ECONOMÍA NACIONAL A TRAVÉS DEL CUAL SE LOGRA CAPTAR UNA CANTIDAD IMPORTANTE DE DIVISAS, LO QUE ORIGINA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS RELACIONADAS ENTRE SÍ, COMO LO SON: LA HOTELERÍA, RESTAURANTES, TRANSPORTES, AGENCIAS DE VIAJES, CENTROS DE DIVERSIÓN, ETC., ADEMÁS EL DESARROLLO DE TALES ACTIVIDADES GENERA LA CREACIÓN DE FUENTES DE TRABAJO.
- LA CAPTACIÓN DE DIVISAS OBTENIDAS A TRAVÉS DEL TURISMO FORTALECE LA BALANZA COMERCIAL DEL PAÍS, SIN TENER QUE HACER USO DE RECURSOS NATURALES PARA EXPORTACIÓN.
- LOS BENEFICIOS TURÍSTICOS PUEDEN SER MAYORES SI SE IMPLEMENTAN EMPRESAS MEXICANAS DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA, PARA PREVENIR QUE LAS CADENAS EXTRANJERAS ACAPAREN TOTALMENTE ESTA FUNCIÓN Y ASÍ EVITAR QUE LAS DIVISAS SALGAN NUEVAMENTE COMO UTILIDADES DE ÉSTAS.
- LOS ESTABLECIMIENTOS ACTUALES TIENEN QUE SATISFACER LAS NECESIDADES, LOS DESEOS Y LOS GUSTOS DEL MERCADO; PARA LOGRAR ESTO, ES PRECISO IDENTIFICAR TALES NECESIDADES PLENAMENTE, PARA LO CUAL LA MERCADOTECNIA DESEMPEÑA UNA FUNCIÓN PREPONDERANTE EN LA INDUSTRIA HOTELERA.
- LOS PROGRAMAS DE PREINVERSIÓN PARA UN HOTEL TENDRÁN QUE

SER IMPLEMENTADOS DE TAL FORMA QUE COMPENDAN TODOS LOS FACTORES DE PLANEACIÓN, ORGANIZACIÓN Y CONTROL, DESDE LA FORMULACIÓN DEL PROYECTO HASTA SU OPERACIÓN.

- ES IMPRESCINDIBLE QUE SE COORDINEN Y SE LLEVEN A LA PRÁCTICA TODOS LOS ELEMENTOS DE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN, EN VIRTUD DE QUE AÚN CUANDO SE HAYA DESARROLLADO UN EXCELENTE PROGRAMA DE PREINVERSIÓN Y UN ADECUADO ANÁLISIS DE VIABILIDAD, ESTOS RESULTARÍAN NULOS, EN TANTO LAS UTILIDADES REALES OBTENIDAS NO ALCANCEN LOS NIVELES ESPERADOS, DEBIDO A FACTORES DE INEFICIENCIA OPERATIVA.

- LA COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES SE OPTIMIZA CON LA APLICACIÓN CONJUNTA DE LOS PRINCIPIOS ORGANIZATIVOS, LOS PLANES, LAS POLÍTICAS Y LOS PROCEDIMIENTOS IMPLEMENTADOS EN LA EMPRESA.

LA PLANEACIÓN ORGANIZATIVA TIENE QUE FORMULARSE CON CUIDADO Y DEBE SER PLASMADA; PARA TAL EFECTO SE HACE NECESARIA LA IMPLANTACIÓN Y DIFUSIÓN DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN.

- EL ELEMENTO HUMANO TIENE UNA GRAN IMPORTANCIA EN LAS EMPRESAS, SIN EMBARGO EN LA HOTELERÍA LAS ACTIVIDADES REALIZADAS POR ÉSTE SON VITALES, EN VIRTUD DE QUE EL PRINCIPAL FACTOR QUE DETERMINA LA ACTITUD DE LOS HUÉSPEDES HACIA EL HOTEL, ES EL SERVICIO RECIBIDO.

LOS SERVICIOS HOTELEROS NO PUEDEN MECANIZARSE NI AUTOMATIZARSE, POR LO QUE EL ELEMENTO HUMANO ES EL DETERMINANTE EN LOS NEGOCIOS HOTELEROS.

- UN HOTEL DEBERÁ TENER UN EFICIENTE SISTEMA DE CONTROL CONTABLE, EN VIRTUD DE LA NECESIDAD DE CONTAR CON INFORMACIÓN COMPLETA Y OPORTUNA, PUESTO QUE LOS ESTADOS DE CUENTA DE LOS HUÉSPEDES DEBEN ESTAR ACTUALIZADOS, EN LA INTELIGENCIA DE QUE PUEDEN SER SOLICITADOS PARA SU LIQUIDACIÓN EN CUALQUIER MOMENTO.
- EL SISTEMA CONTABLE DEBERÁ TENER UN ADECUADO CATÁLOGO DE CUENTAS E INSTRUCTIVO CONTABILIZADOR, CON EL PROPÓSITO DE FACILITAR EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN, PROPORCIONAR MAYOR FLUIDÉZ EN LAS OPERACIONES, UNIFICAR EL CRITERIO DEL PERSONAL QUE MANEJA LAS CUENTAS, PERMITIR LA OBTENCIÓN OPORTUNA DE LOS ESTADOS FINANCIEROS Y MAYOR CALIDAD EN LOS MISMOS, EN FUNCIÓN A SU UNIFORMIDAD.
- ES RECOMENDABLE QUE LA AUDITORÍA INTERNA EN UN HOTEL SE IMPLANTE DE MANERA INTEGRAL, ES DECIR, DESARROLLAR EN FORMA COORDINADA LA AUDITORÍA FINANCIERA, OPERACIONAL Y ADMINISTRATIVA, PARA QUE DE ESTA FORMA SE ALCANCEN TODOS LOS OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO Y SE PUEDA CONTAR CON UNA INFORMACIÓN VERÁZ PARA LA TOMA DE DECISIONES.
- EN RESÚMEN, PARA QUE UNA EMPRESA HOTELERA ALCANCE SUS -

OBJETIVOS, TIENE QUE IMPLEMENTAR PROGRAMAS DE PREINVERSIÓN, QUE CONTEMPLAN LA VIABILIDAD DE LA INVERSIÓN EN FUNCIÓN DEL CAPITAL A INVERTIR Y LA DEMANDA PROBABLE; - DEBERÁ CONTAR CON SISTEMAS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES INTEGRALES QUE SE BASEN EN UN CONTROL INTERNO EFICIENTE, ASÍ COMO UN SISTEMA DE AUDITORÍA PREVENTIVO, QUE ASEGURE LA OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN VERÁZ Y OPORTUNA.

- - -

BIBLIOGRAFIA

ORGANIZACION CONTABLE DE LA INDUSTRIA HOTELERA.

JAVIER GÓMEZ AQUINO.
MÉXICO, ECASA. 1982.

CONTABILIDAD PARA HOTELES.

ERNEST B. HORWATH, ET.AL.
MÉXICO, DIANA. 1982.

ADMINISTRACION MODERNA DE HOTELES Y MOTELES.

GERARD W. LATTIN.
MÉXICO, TRILLAS. 1982.

ADMINISTRACION HOTELERA.

FRANCISCO DE LA TORRE.
MÉXICO, TRILLAS. 1982.

EL NEGOCIO DEL TURISMO.

DONALD R. LUNDBERG.
MÉXICO, DIANA. 1977.

AUDITORIA INTERNA INTEGRAL.

JUAN RAMÓN SANTILLANA GONZÁLEZ.
MÉXICO, ECASA. 1980.

ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

AGUSTÍN REYES PONCE.
MÉXICO, LIMUSA. 1982.

LA CIENCIA DE LA ADMINISTRACION.

ISAAC GÓMEZ VALDIVIA.
MÉXICO, LIMUSA. 1978.

LOS SISTEMAS DE PRODUCCION.
GUSTAVO VELÁZQUEZ MASTRETTA.
MÉXICO. LIMUSA. 1982.

LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA.
JOSÉ ANTONIO FERNÁNDEZ ARENA.
MÉXICO. DIANA. 1981.

PRIMER CURSO DE CONTABILIDAD.
ELÍAS LARA FLORES.
MÉXICO. TRILLAS. 1974.

AUDITORIA 1.
ISRAEL OSORIO SÁNCHEZ.
MÉXICO. ECASA. 1981.

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA.
INSTITUTO MEXICANO DE CONTADORES PÚBLICOS.
MÉXICO. IMCP. 1981.

ENCICLOPEDIA UNIVERSAL SOPENA.
TOMO IX
MÉXICO. SOPENA. 1980.

ESTUDIO SOBRE LA ORGANIZACION ADMINISTRATIVA Y CONTABLE
DE UN HOTEL. (Tesis)
MA. GLORIA CÁRDENAS GALICIA, ET.AL.
MÉXICO. UNAM. 1978.

AUDITORIA DE INGRESOS EN UNA EMPRESA HOTELERA. (Tesis)
JAIME GARANZUAY FLORES.
MÉXICO. UNAM. 1976.

INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION.
GUILLERMINA BAENA PAZ.
MÉXICO. EDITORES MEXICANOS UNIDOS. 1982.