

ESCUELA NACIONAL DE COMERCIO Y ADMINISTRACION
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

**Problemas Contables Característicos de las
Empresas Hoteleras.
Control Interno y Auditoría de los Ingresos**

*TESIS que para obtener
el Título de*

CONTADOR PÚBLICO

presenta:

Jorge Guevara Díaz

México, D. F.

1 9 6 5



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.

Jurado Revisor:

C. P. JOSÉ ESTRADA OROZCO

C. P. RAÚL RÍOS TERRAZAS

Escuela Nacional de Comercio y Administración

U. N. A. M.

95935

A MIS PADRES:

Con cariño e infinita gratitud.

*Sé la satisfacción que representa para
vosotros la terminación de este trabajo.
Conozco también vuestros anhelos y Dios
mediante he de cumplirlos todos, porque
mi voluntad estará regida siempre por los
principios que me habéis enseñado.*

A mi Maestro:

C. P. DN. GERMÁN PÉREZ DUARTE Y R.

Con estimación y agradecimiento a sus autorizadas indicaciones recibidas para la ejecución de este trabajo. Maestro incomparable en la Escuela, en el ejercicio de la Profesión y en la vida misma.

INDICE

INTRODUCCION	Pág. 13
--------------------	------------

CAPITULO I

Servicios que producen Ingresos en los Hoteles	21
--	----

CAPITULO II

Control Interno de los Departamentos que producen Ingresos

A.—Habitaciones	29
Departamento de Reservaciones.	
Departamento de Recepción.	
Departamento de Contabilidad. Sección de Cuentas de Huéspedes.	
Departamento de Caja (Huéspedes).	
Departamento de Teléfonos.	
B.—Restaurante	60
C.—Bar	73
D.—Lavandería y Tintorería	75
E.—Estacionamiento	79
F.—Conferencias Telefónicas de Larga Distancia	83

CAPITULO III

Funciones del Auditor de Noche	87
Denominación de Auditor de Noche.	
Labores que Desempeña.	
Verificación de los Ingresos por Arrendamiento de Habitaciones.	
Registro de las Operaciones del Día por el Departamento de Contabilidad.	

CAPITULO IV

El Análisis de los Ingresos por Arrendamiento de Habitaciones y su relación con el Volumen de Habitaciones Ocupadas	107
Volumen de Habitaciones Ocupadas.	
Ingreso Promedio por Habitación Rentada.	
Ingreso Promedio por Habitación Disponible.	

CAPITULO V

El Punto de Equilibrio y los Ingresos por Arrendamiento de Habitaciones	115
Capacidad Teórica y Capacidad Práctica.	
El Punto de Equilibrio por Habitación Rentada y el Volumen de Habitaciones Rentadas.	

CAPITULO VI

Procedimientos de Auditoría Aplicables al Examen de los Ingresos	123
Objetivos.	
Procedimientos de Auditoría Aplicables.	

CAPITULO VII

Disposiciones Fiscales Aplicables a los Hoteles	129
Ley del Impuesto sobre la Renta.	
Ley del Impuesto sobre Ingresos Mercantiles.	
Impuesto del 1% sobre diversas Percepciones que se dedica a la Enseñanza Media y Superior, Técnica y Universitaria.	
Ley del Seguro Social.	
CONCLUSIONES	135
BIBLIOGRAFIA	139

INTRODUCCION

COMENTARIOS SOBRE EL TEMA DE LA TESIS

La importancia que tiene actualmente la Hotelería dentro de la Industria del Turismo, las características especiales que presentan las actividades que se desarrollan en un hotel y los problemas de carácter contable a que dan lugar dichas características, justifican que se lleven a cabo estudios que tengan como objetivos el mejoramiento de los procedimientos utilizados para el registro y el control de las operaciones.

Algunas actividades que se desarrollan con fines lucrativos y las de fines no lucrativos, reúnen características especiales, cuyos problemas de carácter contable, presentan complicaciones o situaciones diferentes a las de otras actividades. Dichas situaciones, hacen necesario que se estudien en forma particular tales problemas, constituyendo las soluciones a los mismos, los procedimientos aplicables y que en conjunto vienen a constituir contabilidades especiales.

La importancia que puede llegar a tener el estudio y conocimiento de los procedimientos aplicables a tales contabilidades, desde el punto de vista de la preparación técnica de un Contador Público, depende principalmente del número de empresas existentes, que necesiten sus servicios profesionales.

Sobre este particular conviene hacer referencia al Plan de Estudios 1964 para la Carrera de Contador Público en la Escuela Nacional de Comercio y Administración, Plan de Estudios que incluye como materias obligatorias las siguientes:

Contabilidad Gubernamental y una Contabilidad Especializada para escoger entre las siguientes:

Contabilidad Bancaria y de Seguros.
Contabilidad de Servicios Públicos y de Transportes.
Contabilidad Hotelera y de Hospitales.
Contabilidad Agrícola y Ganadera.
Contabilidad de Instituciones sin Fines de Lucro.

Anteriormente, existían como materias obligatorias las siguientes:

Contabilidad de Seguros.
Contabilidad Bancaria.
Contabilidad de Servicios Públicos.
Contabilidad de Sociedades Cooperativas y Agrícola.
Contabilidad de Industrias Extractivas.

Se ha visto pues, la necesidad de incluir en el Plan de Estudios de la Carrera de Contador Público, como una Contabilidad especial la Contabilidad Hotelera, representando tal situación, la causa principal que me impulsó a escribir sobre este tema para presentar la Tesis Recepcional.

IMPORTANCIA DE LA HOTELERIA EN LA ECONOMIA NACIONAL

En uno de los trabajos presentados en el mes de Febrero de 1963 con motivo del ciclo de conferencias, titulado "La Industria Turística; sus Factores Fundamentales", que fue organizado por el Instituto Mexicano de Investigaciones Turísticas, se dijo: "No puede hablarse de la Hotelería sin relacionarla estrechamente con el Turismo. Los hoteles forman una base sólida, diríamos imprescindible, de la llamada "Industria sin Chimeneas" y si ésta ha llegado a adquirir en la época actual, un orden jerárquico preferente entre aquellas que en forma ostensible contribuyen al fortalecimiento de la Economía Nacional, la Hotelería en sí, participa de igual consideración, y puede enorgullecerse de formar un núcleo destacado de entre los organismos que cooperan eficazmente al progreso de México".

En efecto, de acuerdo con datos proporcionados por el Instituto Mexicano de Investigaciones Turísticas, el ingreso proveniente del turismo extranjero, ha permitido en los últimos cinco años, cubrir más del 50% de nuestras importaciones totales.

Por otra parte, es conveniente mencionar que los hombres de negocios, los agentes viajeros y el turista nacional, también contribuyen considerablemente en los beneficios que produce el turismo, a la Economía Nacional. Por ejemplo, los hoteles de la Ciudad de México, en el año de 1962, dieron alojamiento a 854,522 mexicanos y a 425,530 extranjeros, los cuales representaron un gasto turístico de \$ 1.609,080,109.00 y \$ 1.318,309,258.00 respectivamente.

Los beneficios que recibe la Economía Nacional, no solamente están representados por la fuente de divisas extranjeras que aporta el turismo, sino también por cuanto a la creación de fuentes de trabajo y el pago de impuestos de las empresas que constituyen la Industria del Turismo.

El ingreso que se obtiene por la diversidad de servicios turísticos, entre los cuales el más importante es el hospedaje, se redistribuye inmediatamente, beneficiando otras actividades comerciales e industriales.

De acuerdo también con los estudios llevados a cabo por el Instituto Mexicano de Investigaciones Turísticas, en México, el gasto turístico se encuentra distribuído como sigue:

Hospedaje	29.31 %	
Alimentos	22.58 "	51.89 %
	<hr/>	
Compras al comercio en general		26.03 "
Diversiones		16.81 "
Transportes locales		5.27 "
		<hr/>
		100.00 %
		<hr/> <hr/>

Como se podrá observar, el renglón más importante es el relativo al hospedaje, el cual junto con el de los alimentos, renglón con el cual están íntimamente ligadas las empresas hoteleras, absorben más de la mitad del gasto turístico, circunstancia que sitúa en primer lugar a la Hotelería, dentro de la Industria del Turismo.

Por otra parte, se puede decir que el crecimiento que ha tenido la Hotelería Mexicana en los últimos años, es notable, pues las inversiones por este concepto, aumentaron el 61.81%, de 1958 a 1963. Dichas inversiones han sido canalizadas en un 60%, a la construcción de hoteles que ofrecen servicios de primera, de lujo o de gran lujo.

La inversión de capital en la Hotelería, representaba hasta 1963 - 4,398 millones de pesos en la República Mexicana, de los cuales, el 45% estaba representado por las inversiones hechas en el Distrito Federal y en el Puerto de Acapulco, Gro., centros hoteleros más importantes de México.

Las Entidades Federativas que se pueden considerar como los principales centros hoteleros que proporcionan hospedaje turístico, es decir que prestan servicios de primera, de lujo o de gran lujo, corresponden a los siguientes:

Entidad	Unidades
	Rentables (Habitaciones)
Distrito Federal	11,939
Guerrero	6,961
Baja California (Estado)	3,592
Veracruz	3,037
Jalisco	2,440
Chihuahua	2,144

Los diversos tipos de establecimientos que proporcionan hospedaje, en la República Mexicana, se encuentran clasificados por el Departamento de Turismo en: Apartamentos, Campos Turistas, Casas de Huéspedes y Hoteles, siendo estos últimos, los que tienen mayor número de unidades rentables y por lo tanto una capacidad muy superior en relación al número de personas que pueden hospedar.

Ahora bien, en la República Mexicana, hasta el 31 de Mayo de 1964, existían 3,333 hoteles, de los cuales 1,346, están clasificados como hoteles que pueden prestar servicios de primera, de lujo o de gran lujo. Dichos hoteles por cuanto al número de unidades rentables que tienen, representan el 52.25% de la capacidad de todos los hoteles de México, es decir, por su tamaño, constitu-

yen los hoteles más importantes no sólo por la inversión que representan, sino que, también por la cantidad de unidades rentables de que disponen y por los servicios que prestan.

De los 224 hoteles existentes en el Distrito Federal y en el Puerto de Acapulco, Gro. que pueden proporcionar lo que se conoce como hospedaje turístico, el 20% está representado por hoteles cuya capacidad individual es superior a 100 unidades rentables.

Desde el punto de vista de la contabilidad, el tamaño de los hoteles es de suma importancia, ya que los problemas que se presentan en este tipo de empresas, difieren principalmente por el número de unidades rentables de que disponen.

También es conveniente indicar que los problemas contables que ofrecen los hoteles, varían por otros factores, lo cual hace necesario establecer una clasificación de los diversos tipos de hoteles y resolver sus problemas individuales atendiendo a dichos factores, ya que de otra manera, resultaría muy extenso el estudio relativo, en virtud de que sería necesario mencionar los procedimientos de control interno y las características de su organización en cada caso particular.

Por ejemplo, en los hoteles chicos, la ejecución de las funciones de recepcionista, cajero y telefonista, suelen estar a cargo de varias personas, existiendo inclusive, varios cajeros o varios telefonistas en un solo turno.

Cuando los hoteles son de tránsito, el problema de los ingresos que se obtienen por arrendamiento de habitaciones, se reduce considerablemente, ya que las cuotas son cobradas por adelantado. Tratándose de cuotas por arrendamiento de habitaciones, en hoteles residenciales se acostumbra por ejemplo, efectuar los cobros cada semana, cada quincena o cada mes, o bien, ya se tienen establecidas las cuotas que son cobradas en los períodos mencionados.

Las diferencias existentes entre los diversos tipos de hoteles, como se observará, pueden ser muchas y muy diversas, por lo cual, para efectos de este trabajo, se escogerá un tipo de

hotel que reúna las características generales del hotel representativo de lo que se considera la Hotelería Mexicana.

De lo anterior se entiende que no existe un modelo de organización o determinados procedimientos de control definidos y rígidos para ser aplicados a los hoteles en general.

Los hoteles pueden clasificarse en cuanto a:

Tamaño	<ul style="list-style-type: none"> Gran Hotel 300 unidades rentables o más Grandes 100 a 299 unidades rentables Medianos 25 a 99 unidades rentables. Chicos Menos de 25 unidades rentables
Permanencia	<ul style="list-style-type: none"> Tránsito - Moteles Residenciales Semi-Residenciales o Comerciales
Calidad de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> Gran Lujo De Lujo De Primera Sencillos Humildes <div style="display: inline-block; vertical-align: middle; margin-left: 20px;"> <ul style="list-style-type: none"> } Hospedaje Turístico </div>
Tipo de Plan que ofrecen	<ul style="list-style-type: none"> Plan Europeo - Sin alimentos Plan Americano - Con alimentos
Localización o Ubicación	<ul style="list-style-type: none"> Ciudadinos En Carretera En el Campo
Operación durante el año	<ul style="list-style-type: none"> Operación durante todo el año De Estación o Temporada

Ahora bien, en este trabajo se pretende ofrecer una idea general básica de los problemas principales que se presentan particularmente en cuanto al control de las cuentas de huéspedes y su relación con los ingresos, problemas que se presentan

en los hoteles que reúnen las características que se mencionan a continuación. Dichas características constituyen los factores a que se hizo referencia anteriormente.

a).—Tienen de 100 a 299 unidades rentables, o sea que son hoteles grandes.

b).—Las personas que utilizan sus servicios normalmente tienen una permanencia no mayor de 10 días, es decir están considerados como hoteles semi-residenciales o comerciales.

c).—Por la calidad de los servicios que ofrecen, están considerados como de hospedaje turístico.

Tales características, son las que reúnen los hoteles que representan a la Hotelería Mexicana y aún cuando su número en relación a todos los hoteles de la República Mexicana no es importante, la tendencia actual de los inversionistas, es la de construir hoteles de dichas características.

Esta clase de hoteles, generalmente se encuentran ubicados dentro de las Ciudades y ofrecen preferentemente sus servicios en Plan Europeo, aún cuando también pueden ofrecer, si el cliente lo solicita, el Plan Americano con sus diferentes variantes.

PROBLEMAS CARACTERISTICOS DE LA CONTABILIDAD HOTELERA

Los problemas característicos de la Contabilidad Hotelera surgen, como se indicó anteriormente, de la naturaleza de los servicios que prestan los hoteles.

En la obra de E. B. Horwath y L. Toth, titulada Hotel Accounting, sus autores presentan a grandes rasgos el problema principal de la Contabilidad Hotelera en la siguiente forma:

Se puede decir que difícilmente existirá otro tipo de negocio en el cual sea indispensable registrar inmediatamente las operaciones que se realizan, las cuales se suceden con rapidez, teniendo la mayoría de los casos, importes de poca cuantía.

Una persona puede presentarse en el hotel, estacionar su vehículo dentro del establecimiento, alquilar una habitación, ha-

cer una llamada telefónica de larga distancia o poner un telegrama, tomar algún alimento, entregar su ropa a la lavandería o tintorería, todo esto en un lapso menor de una hora.

En ese lapso, dicha persona tiene que ser registrada como huésped; su nombre y número de habitación debe ser comunicado a varios departamentos del hotel para que los recados telefónicos o el correo se le puedan pasar sin demora; debe abrirse una cuenta para registrar los cargos correspondientes a los diferentes servicios prestados y los departamentos que intervinieron deben proporcionar oportunamente la información necesaria para proceder a registrarlos materialmente.

Todo esto debe hacerse con tal rapidez, que los procedimientos que se adopten aseguren que se tenga al minuto, la cuenta del cliente, con una corrección lo más razonablemente posible durante el día y durante la noche, para que en el momento en que el huésped decida abandonar el hotel, se pueda proporcionar inmediatamente detalle de los cargos hechos en su cuenta.

El problema característico de la Contabilidad Hotelera, consiste por lo tanto en lo siguiente:

- 1.—Establecer el control adecuado de todos y cada uno de los servicios utilizados por los huéspedes, para lograr que sus importes sean registrados inmediatamente en su cuenta.
- 2.—Establecer el control adecuado para mantener las cuentas de los huéspedes con movimientos y saldos correctos y;
- 3.—Coordinar la información que proporciona la contabilidad, con la de otros departamentos, como son el de Recepción o Administración y el del Ama de Llaves, para lograr un control absoluto de la ocupación de las habitaciones del hotel, de las cuentas de los huéspedes y consecuentemente de los ingresos que se obtienen diariamente.

CAPITULO I

SERVICIOS QUE PRODUCEN INGRESOS EN LOS HOTELES

Los servicios que puede prestar un hotel son muy variados y dependen por lo general de su tamaño y de la calidad del servicio que ofrecen.

Antiguamente, los servicios que prestaban las hosterías o mesones, consistían exclusivamente en el alojamiento y en algunos casos se proporcionaban alimentos, servicios que al transcurrir el tiempo y con el ánimo de satisfacer mayores necesidades de los viajeros, los hombres de empresa han mejorado.

Al crearse el concepto moderno de los hoteles, es decir los establecimientos ideados y contruídos especialmente para funcionar como hoteles, los servicios que se ofrecen tienden a proporcionar mayores comodidades. El viajero sin necesidad de salir del hotel, puede por ejemplo tomar sus alimentos, hacerse el corte de pelo, hacer llamadas de larga distancia, comprar dulces o cigarrillos, etc.

A continuación se presenta una lista enunciativa de los servicios que puede ofrecer un hotel, quedando incluidos naturalmente los más importantes y los que con frecuencia se prestan, ya sea en una forma directa o indirecta.

- Habitaciones
- Restaurante
- Bar
- Lavandería
- Tintorería

Estacionamiento
Conferencias Telefónicas de Larga Distancia
Cambio de Moneda Extranjera
Aparatos de Radio y Televisión
Cafetería
Tabaquería
Revistas y Artículos de Regalo
Florería
Peluquería
Baños tipo Ruso o Turco
Agencia de Viajes
Salón para Conferencias y Reuniones
Farmacia

La importancia que tienen los ingresos obtenidos por los conceptos mencionados es variable en cada hotel en particular, sin embargo, se puede afirmar que los que representan en todos los hoteles el mayor volumen, son el de hospedaje y el de alimentos.

En virtud de que el problema principal que caracteriza a la Contabilidad de los hoteles, es la relación que tienen dichos ingresos, con las cuentas de los huéspedes, se dará mayor importancia a las operaciones efectuadas directamente con ellos, ya que algunos de los servicios que ofrecen, los pueden prestar también a personas que no son huéspedes.

Por otra parte, es práctica muy frecuente que algunos servicios sean prestados por personas físicas o morales distintas de la persona física o moral que tiene bajo su administración el negocio de arrendamiento de habitaciones, es decir, lo que constituye propiamente el negocio de hotel. En tales casos, se les conoce con el nombre de concesionarios y generalmente tienen celebrado un contrato de arrendamiento, no teniendo el hotel, algún otro beneficio que el cobro de la renta del local que ocupa la persona que directamente presta el servicio.

En estos casos, se pueden presentar dos situaciones:

1.—Que el servicio se preste al cliente y éste pague inmediatamente su importe.

En este caso, no existe relación directa con las operaciones del hotel y por lo tanto no existe problema alguno, ya que estas operaciones no deben ser registradas en sus libros.

2.—Que la operación se haga a crédito, firmando el cliente la Nota de Venta respectiva, indicando en la misma, el número de la habitación que ocupa en el hotel.

En este caso para facilitar las relaciones entre el hotel y el concesionario, lo mejor es establecer la práctica de que todas las notas firmadas, es decir las que representan operaciones a crédito, sean consideradas como si se hubieran efectuado al contado, para lo cual se procede como sigue:

a).—Inmediatamente el concesionario pasa a la persona encargada del manejo y control de las cuentas de los huéspedes, la nota firmada por el cliente.

b).—El encargado de dichas cuentas, elabora una Orden de Pago o comprobante para que el Cajero, pague su importe de inmediato.

c).—El Cajero, con la Orden de Pago procede a pagar su importe al concesionario.

La Nota de Venta original se conserva junto con la cuenta del huésped y la Orden del Pago la conserva el Cajero, como comprobante de la salida de efectivo.

En estos casos, en la cuenta del cliente aparece el concepto de cargo original o sea el servicio prestado, por ejemplo, restaurante, bar, tabaquería, etc., no importando que dicho servicio haya sido prestado por una persona distinta del hotel.

Esto se hace así para facilitar la lectura y comprobación, por parte del cliente, de su estado de cuenta y además, porque si se anotaran sus importes indicando que se refieren a "pagos hechos por su cuenta" o "pagos en efectivo", tendrían que hacerse constantemente las aclaraciones correspondientes y probablemente, sería necesario elaborar otro estado de cuenta en el que fueran anotados los conceptos originales, ya que dichos estados de cuenta corresponden con mucha frecuencia a agentes viajeros o a hombres de negocios, cuyos gastos los pagan

las compañías que representan. Si aparecen cargos en los estados de cuenta, por concepto de "pagos en efectivo" o "pagos hechos por su cuenta", se verían en dificultad para aclarar la comprobación de sus gastos y por su parte, la compañía que representan tendría problemas con la Secretaría de Hacienda y Crédito Público por cuanto al Impuesto sobre la Renta, ya que dichos cargos se entenderían como gastos ajenos a sus actividades.

Tales conceptos, para efectos de la Contabilidad del hotel, son tomados como pagos efectuados por cuenta del huésped y su comprobación se hace con el Reporte del Cajero, en la forma que se indica más adelante, al comentar las funciones del Auditor de Noche.

De esta manera, prácticamente se está financiando a las personas que tienen concesiones, ya que estrictamente el pago al concesionario debería hacerse en la fecha en la que el cliente cubra su cuenta, sin embargo, este procedimiento, como se dijo anteriormente, proporciona facilidad en su funcionamiento, pues de otra manera sería necesario lo siguiente:

a).—Que el concesionario formulara sus Notas de Venta con varios ejemplares, uno de los cuales se entregaría a la persona encargada de las cuentas de los huéspedes.

b).—En uno de los ejemplares, el concesionario recabaría la firma y también si fuera posible la fecha y hora de entrega al encargado de las cuentas. Este ejemplar serviría al concesionario para cobrar periódicamente al hotel los servicios prestados a los huéspedes. Estos comprobantes tendrían que ser revisados previamente, comparando sus importes con los reportes diarios formulados por dicho concesionario, de los cuales se habla a continuación, investigando además si no hubo errores que hayan arrojado como consecuencia, que el cliente no reconociera el cargo en su cuenta.

c).—Otro ejemplar o sea la segunda copia, la conservaría al final del día en su poder, debiendo elaborar un reporte diario en original y una copia, reporte en el cual deberían ser anotados los datos relativos a: número de la Nota de Venta; número de la habitación y nombre del huésped e importe de la venta o del

servicio efectuado. El ejemplar que se menciona, quedaría ane-
jado al original del reporte diario que pasaría al departamento
de Contabilidad, reporte que sería utilizado por el Auditor de
Noche para verificar los cargos a las cuentas de los huéspedes.
La copia del reporte quedaría en poder del concesionario.

Como se podrá observar, los procedimientos de control que
tendrían que adoptarse en estos casos, producirían mayor tra-
bajo, no solamente para el personal del hotel, sino también para
el del concesionario.

Desde luego, cuando en la práctica se establece que las
operaciones serán controladas como si se hubieran efectuado
al contado, existe un convenio entre el hotel y el concesiona-
rio, en el sentido de que en el caso de que algún huésped no
reconozca los cargos hechos en su cuenta y aclarada la situa-
ción, fuera determinado que el concesionario tuvo alguna culpa
o es responsable por el error cometido, deberá absorber la pér-
dida e inmediatamente cubrirá su importe al hotel. También en
estos casos, se tiene estipulado en el mismo convenio, que si
el cliente sale del hotel sin pagar su cuenta y el hotel no logra
cobrar su importe, el concesionario acepta la pérdida que le co-
rresponde, restituyendo en consecuencia al hotel, el importe de
los servicios que originalmente habían sido cobrados, ya que
el riesgo que corre el hotel deben compartirlo los concesiona-
rios.

Cuando se desconoce el funcionamiento de las empresas
hoteleras y no han sido estudiados los procedimientos utiliza-
dos para el registro y control de las operaciones, surgen algu-
nas dudas que en la mayoría de los casos van encaminadas a
tratar de resolver o entender lo siguiente:

a).—¿Cómo es posible que se tengan registradas las opera-
ciones de las cuentas de los huéspedes al minuto si generalmen-
te el trabajo del Departamento de Contabilidad se encuentra
atrasado, a pesar de los esfuerzos que se hacen para obtener
Balanzas de Comprobación mensuales?

b).—Las horas de trabajo del Departamento de Contabili-
dad, aún cuando tenga jornadas agotadoras, no cubren las 24
horas del día. ¿Cómo es posible que sean registradas las opera-

ciones efectuadas con los huéspedes en el tiempo que no están los empleados de ese Departamento?

c).—Los clientes pueden salir a cualquiera hora del día o de la noche y a cualquiera hora se les tiene lista su cuenta. ¿Cómo es posible que el Departamento de Contabilidad o el de Auditoría, hayan revisado por lo menos, el movimiento correspondiente al día anterior?

d).—¿Cómo es posible que estando las cuentas de los huéspedes completamente al corriente, la contabilidad del hotel, es decir, las operaciones relacionadas con las cuentas de los huéspedes y las no relacionadas con ellas, no se encuentren aún registradas en los libros principales?

e).—La cuenta característica del grupo correspondiente a cuentas por cobrar en este tipo de empresas, es la titulada "Huéspedes". A pesar de lo anterior, ¿porqué no se obtiene una relación de los saldos que la constituyen cada fin de mes y se anexa a la información adicional de los Estados de Contabilidad?

f).—Tratándose de labores de Auditoría, surge la siguiente duda: ¿Cómo deben verificarse los ingresos por concepto de arrendamiento de habitaciones?

Estas y otras preguntas más surgen cuando no se ha tenido oportunidad de estudiar las características de las empresas hoteleras.

Como se indicó anteriormente, en este trabajo se pretende establecer una idea general de los problemas principales que representa el control de las cuentas de los huéspedes y el de los ingresos obtenidos, así como también, se presentan los procedimientos mínimos de auditoría aplicables, que se consideran adecuados para la revisión de las cuentas características de ingresos en este tipo de empresas.

En virtud de lo expuesto anteriormente, se ha considerado conveniente presentar los problemas de los servicios más importantes y que con mayor frecuencia son prestados por los hoteles de México. En consecuencia, los servicios que serán estudiados son los siguientes:

Habitaciones
Restaurante
Bar
Conferencias Telefónicas de Larga Distancia
Lavandería
Tintorería
Estacionamiento

Otros servicios que también se encuentran con frecuencia en los hoteles, generalmente funcionan a través de concesionarios, así que para efectos de este trabajo, su control estará sujeto a lo que se explicó anteriormente.

CAPITULO II

CONTROL INTERNO DE LOS DEPARTAMENTOS QUE PRODUCEN INGRESOS

A.—HABITACIONES

Las actividades que se relacionan directamente con el objeto principal de los hoteles o sea el arrendamiento de habitaciones, son llevadas a cabo por:

a).—Oficinas que tienen contacto directo con el cliente. A este conjunto de oficinas se le conoce con el nombre de "Administración del Hotel".

b).—Ama de Llaves. Sus actividades están relacionadas con la limpieza general del hotel y particularmente con la limpieza y presentación de las habitaciones.

c).—Personal uniformado, cuyas actividades representan un servicio complementario para los clientes. Este personal está compuesto por: Porteros, mozos, "botones", etc.

ADMINISTRACION DEL HOTEL

Las funciones de la "Administración del Hotel", se pueden dividir en los siguientes departamentos:

Reservaciones

Recepción

Contabilidad. Sección de Cuentas de Huéspedes

Caja. Exclusivamente operaciones relacionadas con huéspedes

Teléfonos

del año, con objeto de tener ordenadas las reservaciones por fecha de llegada del futuro huésped. Dichas hojas tienen un rayado especial que incluye los siguientes datos:

- 1.—Fecha,
- 2.—Nombre del futuro huésped,
- 3.—Tipo de habitación solicitada,
- 4.—Cuota,
- 5.—Número de personas y duración de su estancia,
- 6.—Hora de llegada,
- 7.—Depósito,
- 8.—Confirmación No. y firma del empleado,
- 9.—Cancelada,
- 10.—Observaciones.

Una vez anotados los datos de las reservaciones, se formula la "confirmación" en una forma impresa que contiene los datos, numerados del uno al seis y antes de ser enviada o entregada al futuro huésped, se verifican sus datos, comparándolos contra los anotados en la carpeta de reservaciones, anotando, en el espacio correspondiente a confirmación, el número de la misma y la firma del empleado que verificó los datos.

Las confirmaciones pueden estar previamente foliadas y se hacen en original y dos copias, teniendo cada uno de los ejemplares, la siguiente distribución:

Original

Es enviado o entregado al futuro huésped.

Primera Copia

Es archivada en el expediente de la Agencia de Viajes, junto con la correspondencia de la reservación.

Segunda Copia

Es archivada por orden cronológico.

Diariamente antes de la hora de salida de los empleados de este Departamento, se prepara, con base en la Hoja de Reservaciones correspondiente al día siguiente, una lista por orden alfabético o por orden de llegada de los huéspedes, para faci-

tar su localización en el Departamento de Recepción. Al mismo tiempo, se anotan los datos de las reservaciones, en tarjetas que servirán para marcar en los tableros utilizados para el control de las habitaciones rentadas, las que serán asignadas a los clientes.

La lista mencionada y las tarjetas, son entregadas a los Recepcionistas, quienes procederán entre las seis y las siete de la mañana, a marcar las habitaciones que probablemente se les darán a los futuros huéspedes.

Por lo general, las tarjetas tienen varios colores con objeto de facilitar el trabajo de los Recepcionistas, ya que el tratamiento que debe dárseles a las reservaciones, difiere de acuerdo con las indicaciones hechas por el cliente al formular su solicitud; por tratarse de personas importantes o bien, por haberse recibido un depósito para garantizar su cumplimiento.

Los colores que pueden ser utilizados son los siguientes:

Naranja

Habitaciones que se pueden reservar hasta las 19 horas, o bien hasta la hora que se tenga establecida para el "corte" de la renta de las habitaciones.

Rosa

Habitaciones que se deben reservar hasta las 24 horas o las primeras horas del día siguiente (generalmente las que tienen depósito).

Verde

Habitaciones reservadas a personas importantes. Esta indicación sirve además para señalar, que es necesario dar especial atención a estos huéspedes.

Las reservaciones que se reciben con depósito, cubren en la mayor parte de los casos, el importe de la primera noche de estancia de los huéspedes.

En el Departamento de Reservaciones, es formulado un Recibo en original y dos copias, Recibo que contiene impresos los siguientes datos:

Número y Fecha
Nombre o Razón Social (de quien hizo la reservación)
Importe
Nombre del Huésped
Reservación Número (corresponde al número de la confirmación)
Plan y Cuota
Cheque — Giro — Efectivo
Número del Cheque o Giro
A cargo de
Firma del Empleado.

Además de los datos anteriores, las copias tienen impresos los siguientes datos: Comisión de la Agencia de Viajes e importe aplicable a la cuenta del huésped. Estos datos son indispensables en los casos en los cuales las Agencias envían los depósitos, descontando por anticipado el importe de su comisión.

El Recibo, junto con el cheque, giro o efectivo, pasa al Departamento de Caja, en donde el Cajero, sella y firma todos los ejemplares del recibo, dando a los mismos la siguiente distribución:

Original

Como acuse de recibo, lo envía el Departamento de Reservaciones al huésped, junto con la confirmación de la Reservación.

Primera Copia

La conserva en su poder el cajero. El uso que se le da a esta copia, se explica más adelante.

Segunda Copia

Se devuelve al Departamento de Reservaciones, en donde es archivada por orden cronológico. En la Confirmación y en la Hoja de Reservaciones, se anota el número del recibo, para referencia y aclaraciones posteriores.

Con objeto de que puedan verificarse rápidamente las Re-

servaciones con Depósito, por el auditor de noche, en el Departamento de Reservaciones, se elabora un Reporte diariamente, que contiene los siguientes datos: fecha, reservación No., nombre del huésped, fecha de llegada, importe del depósito, comisión de la agencia de viajes (en su caso), importe aplicable a la cuenta del huésped, nombre y firma del empleado que elaboró el Reporte.

Dicho Reporte se formula en original y una copia, entregándose el original al Departamento de Contabilidad y la copia es archivada en el Departamento de Reservaciones, por orden cronológico.

El ejemplar que se recibe en el Departamento de Contabilidad, es recogido diariamente por el Auditor de Noche, quien después de haber verificado las sumas y comparado su importe, contra la suma de los recibos relativos, considerará su importe total, como uno de los elementos de control para la determinación de las entradas a caja, en la verificación diaria del efectivo en poder de los cajeros.

La copia de los recibos que conservan los cajeros, al finalizar el día y una vez comprobados por el Auditor de Noche, los movimientos y la existencia de efectivo, son entregados por el propio Auditor, al encargado de las cuentas de los huéspedes, quien las archiva por orden de llegada de los huéspedes.

Ordenadas las copias como se indica, constituyen propiamente un auxiliar de la cuenta de Mayor titulada "Reservaciones", circunstancia que facilita, además de la comprobación de su saldo, la elaboración de las relaciones que proporciona el Departamento de Contabilidad, como información complementaria de los Estados de Contabilidad mensuales.

Sirven también dichos recibos, como elemento de control en la aplicación de los depósitos, a la cuenta titulada "Otros Ingresos", en el caso de que no se presenten los huéspedes en la fecha indicada en la reservación. Dichas aplicaciones las indica en su informe el Auditor de Noche, al revisar diariamente los depósitos, con base en la fecha de llegada de los huéspedes. En dichos casos, el Departamento de Contabilidad investiga previa-

mente si la reservación no fue cancelada oportunamente, ya que en este caso procederá la devolución del depósito.

En la aplicación de los depósitos no utilizados por los clientes, se puede seguir otro procedimiento que consiste en lo siguiente:

1.—Determinado definitivamente que el depósito no fue utilizado, con base en el recibo correspondiente, el Auditor de Noche puede registrar su importe, en una tarjeta de las utilizadas para las cuentas de los huéspedes, es decir prácticamente formula el asiento de cargo a la cuenta titulada "Reservaciones" y crédito a la titulada "Huéspedes".

2.—Inmediatamente después, procede a cargar en dicha tarjeta, el importe de la renta correspondiente, con lo cual automáticamente queda sin saldo.

Lo anterior se hace considerando que la habitación no pudo ser rentada a otro cliente, en virtud de existir la reservación y por lo tanto, esta circunstancia da el derecho de aplicar su importe como renta, con base en los términos de la confirmación hecha por el Departamento de Reservaciones.

Con el procedimiento mencionado, el ingreso es registrado como arrendamiento de habitaciones, quedando para la comprobación de las operaciones la tarjeta abierta a nombre del huésped, con la indicación "Depósito no Utilizado".

Es importante tratándose de las Reservaciones con Depósito, que se pueda disponer en cualquier momento de los datos de los importes de los depósitos mencionados, ya que cuando llegue el huésped al hotel, deberá aplicarse su importe a su cuenta, sin demora.

En algunos casos, los huéspedes llegan al hotel antes de la fecha establecida en la reservación y si hay habitaciones disponibles se les da alojamiento. En estos casos, es necesario verificar si tiene hecho algún depósito, situación que se puede aclarar inmediatamente con el procedimiento descrito, sin necesidad de consultar al Departamento de Reservaciones.

Por otra parte, los huéspedes pueden llegar al hotel en la noche o bien a una hora en la que los empleados del Departamento

mento de Reservas no se encuentran trabajando, lo cual, en caso de que este último Departamento tuviera los datos relativos, dificultaría el desarrollo de las operaciones.

DEPARTAMENTO DE RECEPCION

Las funciones principales de este Departamento, consisten en lo siguiente:

- Rentar Habitaciones,
- Controlar la ocupación de las habitaciones,
- Manejo y control de las llaves de las habitaciones,
- Recepción y distribución de correspondencia relacionada con huéspedes,
- Atención de recados y mensajes para huéspedes.
- Información general a los clientes del hotel.

Para facilitar la lectura de la descripción de las actividades relacionadas con ese Departamento y de los procedimientos utilizados para el control de las habitaciones, los comentarios serán presentados en el siguiente orden:

- a).—Equipo con que cuenta este Departamento para el desarrollo de sus actividades.
- b).—Papelería utilizada en relación al registro de los huéspedes y al control de la ocupación de habitaciones.
- c).—Procedimientos utilizados para el desarrollo del trabajo de los recepcionistas.

EQUIPO CON QUE CUENTA ESTE DEPARTAMENTO PARA EL DESARROLLO DE SUS ACTIVIDADES

El servicio que proporcionan los hoteles, está físicamente representado por las habitaciones disponibles, pudiéndose decir en sentido figurado, que dichas habitaciones representan la mercancía que en las empresas comerciales se conoce como la inversión en inventarios.

Considerando que los "inventarios", en este tipo de empresas están representados por las habitaciones que pueden ser rentadas en un momento determinado, se entiende que para co-

nocer al minuto las "existencias", es necesario establecer un control absoluto, ya que del número de unidades rentables disponibles, dependen en gran parte, los ingresos que se pueden obtener.

Para lograr este objetivo, se utilizan dos tableros, a los cuales se les denominará "Tablero de Ventas" y "Tablero de Ocupación".

Este equipo, es el que mayor importancia tiene, desde el punto de vista del control de los ingresos del hotel, ya que en los tableros citados se reflejan por una parte, las habitaciones que pueden ser rentadas y por otra, las habitaciones ocupadas.

Conviene indicar que en la mayoría de los casos, los hoteles utilizan únicamente el Tablero de Ocupación, sin embargo los hoteles de las características escogidas, deben utilizar los dos tableros para asegurar un funcionamiento conveniente.

Tablero de Ventas.—Es un mueble hecho de madera o de metal que tiene pequeños casilleros. Cada casillero representa una habitación y están ordenados de tal manera que cada fila o hilera de casilleros, tiene tantos casilleros como habitaciones existen en un piso del edificio que ocupa el hotel. Así por ejemplo, si un hotel tiene doscientas habitaciones, el tablero tendrá doscientos casilleros que pueden estar ordenados como sigue: 40 casilleros en cada fila, representando por ejemplo, el número de habitaciones de cada piso, de manera que el tablero estará compuesto de 5 filas o hileras, representando cada una de ellas los pisos del edificio.

Cada casillero tiene anotado el número de la habitación que representa, número que debe ser perfectamente visible para el Recepcionista.

En los casilleros de este tablero, se introducen tarjetas de color blanco, para representar las habitaciones que pueden ser rentadas, de manera que las tarjetas que se encuentren acomodadas en el tablero corresponderán a las habitaciones que se encuentran vacías.

Las tarjetas de referencia, tienen anotados, además del número de la habitación, las características de la misma y la cuota correspondiente.

Los recepcionistas, de acuerdo con la práctica que tengan y el conocimiento de las características de las habitaciones, por lo general memorizan las cuotas, sin embargo es conveniente que las tarjetas tengan anotados dichos datos, para facilitar el trabajo y evitar que se cometan errores.

Además de utilizar tarjetas blancas, en este tablero pueden ser utilizadas tarjetas de otros colores para marcar circunstancias especiales, por ejemplo, se pueden utilizar para controlar las habitaciones reservadas, como se indicó en los comentarios relativos al Departamento de Reservaciones. También pueden marcarse en este tablero, las habitaciones que se encuentran en reparación y que por tal motivo no pueden ser rentadas.

Este tablero en consecuencia, es de mucha utilidad, ya que indica al minuto, las habitaciones que pueden ser rentadas, permitiendo además, que en el Departamento de Recepción trabajen simultáneamente dos recepcionistas, sin que se entorpezcan sus labores. Los errores también se reducen considerablemente, en comparación con otros procedimientos utilizados, entre los cuales se pueden mencionar los siguientes:

1.—Utilizar un solo tablero para controlar la ocupación del hotel.

2.—Utilizar una lista en donde aparezcan impresos los números de las habitaciones y espacios para hacer anotaciones respecto a reservaciones, reparaciones, habitaciones ocupadas, etc.

Tablero de Ocupación.—En este tablero, que es del mismo tamaño y características mencionadas para el Tablero de Ventas, son marcadas las habitaciones ocupadas o rentadas, utilizando las mismas tarjetas blancas del Tablero de Ventas.

También pueden ser utilizadas tarjetas de varios colores para hacer notar circunstancias especiales, por ejemplo, pueden marcarse con tarjetas rojas las habitaciones desocupadas por los huéspedes, las cuales se entiende que deben ser arregladas para que puedan ser rentadas nuevamente.

Las tarjetas que indican habitaciones "sucias", se retiran

cuando se recibe del Ama de Llaves, la comunicación de que se hizo la limpieza.

Tablero de llaves y de correspondencia.—Este tablero tiene la misma disposición que los dos anteriores, con la diferencia de que los casilleros son más amplios, con objeto de permitir que se puedan colocar las llaves de las habitaciones y la correspondencia de los huéspedes.

El tablero puede ser utilizado también, como un elemento más en el control de las habitaciones rentadas y fundamentalmente para controlar los siguientes aspectos:

a).—Que no sean entregadas equivocadamente a los huéspedes, llaves de habitaciones que están desocupadas.

b).—Que no sean entregadas llaves de habitaciones no rentadas, a personas que no se encuentren registradas como huéspedes del hotel.

Lo anterior se logra acomodando las llaves como sigue:

1.—Las llaves de las habitaciones rentadas, con la placa (de madera, plástico o cualquier otro material que se une a las llaves para identificar las habitaciones a que corresponden), hacia el frente.

2.—Las llaves de las habitaciones vacías, con la placa hacia dentro.

Se advertirá, que se pueden presentar situaciones que es difícil que puedan ser controladas y que no existen procedimientos adecuados para prevenir que sucedan, como por ejemplo, que una persona no registrada como huésped, recoja en el Departamento de Recepción, la llave de una habitación ocupada, cuando el huésped de dicha habitación se encuentre fuera del hotel.

Estos problemas pueden ser comparables con los que se presentan en las empresas comerciales o industriales, en relación a los procedimientos utilizados para evitar el robo de mercancías, con la diferencia de que, además de que el hotel puede sufrir pérdidas por robo de bienes o artículos que forman parte del mobiliario o equipo de las habitaciones, los huéspedes

también pueden sufrir pérdidas en sus pertenencias. Aun cuando en este último caso la Administración del Hotel no tiene responsabilidad alguna, en el aspecto comercial, sí le perjudica.

Reloj Marcador.—Generalmente de tipo eléctrico, se utiliza en este departamento, para marcar la fecha y la hora de llegada de los huéspedes, en las Tarjetas de Registro.

Este reloj también es utilizado por el encargado de las cuentas de huéspedes, ya que el espacio que ocupa esta sección está ubicado junto al Departamento de Recepción. A todos los comprobantes que son recibidos de otros departamentos para ser registrados por el encargado de las cuentas de huéspedes, se les marca con este reloj, con objeto de definir responsabilidades de los empleados, en el caso de que por alguna circunstancia no sea cargado algún servicio al huésped y éste haya salido del hotel y liquidado su cuenta antes de que se descubra la omisión.

El uso del reloj en este departamento es muy importante, ya que tiene un papel determinante, por lo que se refiere a los ingresos por arrendamiento de habitaciones.

Un cliente puede llegar a las 6 hrs. de un día y salir a las 19 hrs. del día siguiente, habiendo ocupado la habitación durante 37 hrs. consecutivas, tiempo por el cual se le cobra únicamente la renta de un día, suponiendo que la hora establecida para el "corte" de la renta, sea precisamente las 19 hrs.

Puede suceder por otra parte, que un cliente llegue a las 24 hrs. del día y abandone el hotel a las 10 hrs. del día siguiente, utilizando la habitación únicamente 10 hrs. sin embargo también se le cobra el importe de la renta de un día.

Además de que con el uso del reloj pueden aclararse debidamente posibles reclamaciones de los huéspedes, sirve también como un elemento más de control de los ingresos, aspecto que debe cuidar el Auditor de Noche, en la revisión que efectúa diariamente.

Tablero de Información.—Se utiliza también en este Departamento, un tablero o un índice del tipo "árbol giratorio" o bien un kardex, para clasificar, por orden alfabético, los nombres de los huéspedes.

Este tablero sirve para facilitar la localización de los nombres y los números de habitación que ocupan los huéspedes y poder proporcionar la información correspondiente a las personas que la soliciten.

PAPELERIA UTILIZADA PARA EL REGISTRO DE HUESPEDES Y EL CONTROL DE HABITACIONES OCUPADAS

La papelería que se utiliza para lograr los objetivos mencionados, es la siguiente:

Tarjeta de Registro,
Volante de Cambios de Habitaciones y de Cuotas,
Cupón de Plan Americano,
Registros de Entradas y Salidas de Huéspedes,
Tarjetas para los Tableros de Información,
Reporte Diario de Habitaciones Ocupadas.

Tarjeta de Registro.—Utilizar tarjetas individuales para registrar a las personas como huéspedes del hotel, proporciona algunas ventajas importantes sobre el uso de hojas o libros de registro, entre las cuales, se pueden mencionar las siguientes:

- 1.—El registro de los huéspedes se hace rápidamente.
 - a).—Pueden registrarse varios huéspedes simultáneamente.
 - b).—Varios recepcionistas pueden rentar habitaciones simultáneamente.
- 2.—El huésped llena la tarjeta sin que otros huéspedes se enteren de los datos anotados.

Volante de Cambios de Habitaciones y de Cuotas.—Las habitaciones ocupadas pueden presentar algunas modificaciones que deben ser controladas debidamente, ya que influyen en los ingresos del hotel, o bien influyen únicamente en cuanto a la forma en la que se encuentra representada la ocupación del Hotel.

Se pueden presentar los siguientes casos:

1.—Que el huésped cambie de habitación, con el conocimiento desde luego del Departamento de Recepción, sin que este cambio implique cambio de cuota.

2.—Que el cambio de habitación origine cambio en la cuota.

3.—Que cuando se hayan registrado conjuntamente varias personas y ocupen la misma habitación, una de ellas abandone el hotel, quedándose las otras personas en la misma habitación o en una diferente.

4.—Que una habitación rentada originalmente por una persona, sea ocupada por otra persona recién llegada al hotel, aumentándose así el número de personas que ocupan una habitación.

Para controlar dichos cambios y también para informar de ellos a otros departamentos, son utilizados en el de Recepción, los volantes titulados "Cambios de Habitaciones y de Cuotas". Dichos volantes, se formulan en original y tres copias, para informar a los departamentos de Teléfonos, Ama de Llaves y Contabilidad, Sección de Cuentas de Huéspedes.

También se puede formular únicamente en original y turnarlo a cada uno de los departamentos mencionados, para que tomen nota y firmen en el mismo volante, de enterados, quedando finalmente en poder del encargado de las cuentas de los huéspedes, con objeto de que el Auditor de Noche, pueda verificar los cambios habidos.

Cupón Plan Americano.—Las personas que se hospedan en el hotel utilizando el plan americano, pagan una cuota especial que incluye la renta de la habitación y el importe de sus alimentos.

Existen algunas variantes en el servicio de plan americano, que se distinguen por el número de alimentos que se toman en un día, aplicándose en todos los casos, cuotas especiales que incluyen hospedaje y alimentos.

Desde el punto de vista de la contabilidad, para resolver el problema de registro de estas cuotas especiales, se ha seguido

el criterio de registrar en libros separadamente los ingresos por cada concepto, considerando que el ingreso por arrendamiento de habitaciones, corresponde a la cuota aplicable como si se tratara de plan europeo y la diferencia con la cuota especial, considerarla como el ingreso obtenido por el servicio de restaurante.

En la tarjeta correspondiente a la cuenta del huésped, no debe hacerse esta separación, ya que como se explicó anteriormente la cuota establecida, es un precio especial que conoce de antemano el cliente. Por otra parte, no conviene hacer la separación en su cuenta, debido a que habría necesidad de explicar la razón por la cual aparecen dos cargos en lugar de uno solo.

Los huéspedes que utilizan el plan americano, tienen derecho a tomar sus alimentos sin pagar por este servicio, otra cuota adicional y para que el restaurante les proporcione tal servicio, se expiden en el departamento de Recepción, las formas tituladas "Cupón Plan Americano".

Los cupones se formulan en original y dos copias, ejemplares a los cuales se les da la siguiente distribución:

Original

Al cliente para que sea entregado en el restaurante cuando tome sus alimentos. Este ejemplar será archivado finalmente por orden numérico progresivo.

Primera Copia

Se envía al restaurante como información para que se tenga en cuenta el número de personas que tomarán alimentos bajo el sistema de plan americano.

Segunda Copia

Se entrega al encargado de las cuentas de los huéspedes para confirmar la cuota especial cobrada y como información para el Auditor de Noche, quien se encargará de hacer la separación de los ingresos, en su Reporte Diario.

Tarjetas para los tableros de información.—Para poder proporcionar buen servicio de información, en los departamentos de Recepción y de Teléfonos, es necesario que se disponga de un índice alfabético en el cual se encuentren anotados los nombres y números de las habitaciones que ocupan los huéspedes. También para proporcionar un buen servicio en cuanto a la limpieza de las habitaciones y como elemento auxiliar del control de la ocupación de habitaciones, en el Departamento del Ama de Llaves, es necesario comunicar, durante las 24 hrs. del día a dicho departamento, los datos de las habitaciones rentadas.

Para lograr este propósito, se emplean pequeñas tarjetas que contienen los siguientes datos:

Fecha y hora de llegada,
Nombre completo del huésped,
Número de habitación asignada,
Firma del recepcionista que lo atendió.

Estas tarjetas, son formuladas con base en las Tarjetas de Registro de los Huéspedes, después de que anotaron sus datos y les fue asignada su habitación.

Se formula en original y dos copias, cuyos ejemplares se distribuyen como sigue: Original para el tablero o kardex del Departamento de Recepción; la primera copia, para el tablero del Departamento de Teléfonos y la segunda copia, para el Tablero de Información del Ama de Llaves, el cual se encuentra localizado en la Ropería del hotel.

Registro de Entradas y de Salidas de Huéspedes.—Con el uso de las Tarjetas de Registro de Huéspedes, los Registros de entradas y salidas de huéspedes, perdieron mucha de su utilidad, ya que las tarjetas archivadas por orden numérico progresivo, constituyen en el fondo, un registro cronológico de las entradas de huéspedes y por otra parte, las cuentas de huéspedes pagadas, archivadas por orden de salida, constituyen un registro de salidas. Sin embargo, además de que de acuerdo con las disposiciones contenidas en la Ley de Turismo es obligatorio llevar dichos registros, pueden ser utilizados en la localización o investigación de datos relacionados con los huéspedes y también en la verificación de las habitaciones ocupadas, como se

podrá observar por los comentarios que se presentan más adelante.

Los datos que contienen estos registros son los siguientes:

Registro de Entradas:

Fecha y hora de llegada del huésped,
Tarjeta de registro número,
Nombre del huésped,
Habitación asignada,
Plan Americano o Plan Europeo,
Cuota aplicable,
Número de la cuenta que se le abrió,
Nacionalidad.

Registro de Salidas:

Fecha y hora de salida,
Nombre del Huésped,
Habitación ocupada,
Saldo y número de su cuenta.

Reporte Diario de Habitaciones Ocupadas.—Es formulado por el Recepcionista de Noche, después de haber verificado el número de habitaciones ocupadas y contiene información que se utiliza para preparar algunos datos estadísticos y además, como auxiliar en la verificación de las cuotas por arrendamiento de habitaciones, cargadas diariamente en las cuentas de los huéspedes.

Los datos que generalmente contiene, son los siguientes:

Fecha,
Habitaciones ocupadas (a la hora de formular el reporte),
Número de Huéspedes,
Habitaciones rentadas en el día (Entradas),
Habitaciones desocupadas en el día (Salidas).

Este reporte, en realidad no tiene mucha importancia, desde el punto de vista de obtención de datos estadísticos, ya que la información que proporciona, corresponde a una hora determinada, normalmente entre las 11 y las 12 de la noche, o sea

cuando se supone que todos los huéspedes están en el hotel y no es común que lleguen nuevos huéspedes.

En virtud de que es preparado reflejando la ocupación a una hora determinada, no incluye todas las habitaciones que produjeron ingresos en un día y por lo tanto, sus datos no pueden ser utilizados para juzgar exactamente la forma en la que se han desarrollado las operaciones, sin embargo, conviene indicar que puede proporcionar una idea general del volumen de ocupación.

La utilidad de este Reporte se explica más adelante al comentar los procedimientos utilizados para el desarrollo del trabajo de los Recepcionistas.

Para efectos de la obtención de datos estadísticos, debe tomarse en cuenta la información adicional que presenta el Auditor de Noche, en su reporte diario.

PROCEDIMIENTOS UTILIZADOS PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO DE LOS RECEPCIONISTAS

Para Rentar Habitaciones.—Los pasos que se siguen para rentar las habitaciones son los siguientes:

1.—El cliente se presenta en el hotel e indica al Recepcionista que tiene hecha una Reservación con Depósito. El Recepcionista solicita la “confirmación” de la reservación y el acuse de recibo del depósito efectuado.

2.—Con los documentos anteriores, localiza en la lista que tiene por orden alfabético (preparada por el Departamento de Reservaciones), su nombre y número de habitación que le fue asignada.

3.—Localizado el número de la habitación, retira las tarjetas (blanca y rosa) del tablero de ventas, al mismo tiempo que solicita al huésped, que llene los datos de la Tarjeta de Registro.

4.—Mientras el huésped llena la Tarjeta de Registro, el Recepcionista anexa la “confirmación” a la lista alfabética, anotando en dicha lista, el número de la Tarjeta de Registro, con objeto de complementar los datos de las reservaciones y tener elementos suficientes para facilitar aclaraciones posteriores.

5.—Coloca la tarjeta blanca en el Tablero de Ocupación y destruye la tarjeta rosa (reservación), después de haber anotado en la Tarjeta de Registro, los datos de: Número de Habitación, cuota, número de personas, plan americano o plan europeo. Hecho lo anterior, imprime con el reloj marcador, la fecha y hora de llegada y firma en el espacio correspondiente.

6.—Procede inmediatamente a formular las tarjetas de los tableros de información turnando las copias correspondientes al Departamento de Teléfonos y al del Ama de Llaves, al mismo tiempo que coloca el original en el tablero o kardex de información de su departamento.

7.—Hecho lo anterior, turna la Tarjeta de Registro, al encargado de las cuentas de los huéspedes para que éste proceda a abrir un juego de tarjetas, (Auxiliar de la Cuenta de Mayor "Huéspedes") anotando los datos de identificación como son: Nombre, número de habitación, número de personas, plan americano o plan europeo, cuota, fecha y hora de llegada, estos últimos datos, con el reloj marcador.

Con los pasos mencionados, se puede decir que ha concluido el trabajo encaminado a registrar al huésped y controlar su estancia en el hotel.

A partir de este momento, todos los servicios que sean prestados al huésped, podrán ser registrados inmediatamente.

Las anotaciones en el Registro de Entradas de Huéspedes, se hacen cuando el encargado de las cuentas de huéspedes, regrese la Tarjeta de Registro, al Departamento de Recepción. Este trabajo puede hacerse antes de pasar la Tarjeta de Registro, al encargado de las cuentas de los huéspedes en el caso de que la tarjeta se conserve en esa Sección del Departamento de Contabilidad, para facilitar la identificación de las firmas de los huéspedes, en los comprobantes de otros departamentos, por ejemplo, del restaurante, del bar, etc.

Cuando los clientes no hicieren depósito o bien llegan al hotel sin reservación, los procedimientos aplicables son los mismos, excepto naturalmente, lo establecido en forma especial para las reservaciones con depósito.

Cambios de Habitaciones y de Cuotas.—En estos casos, el huésped solicita o avisa a este Departamento, el cambio que desea hacer y si es posible hacerlo, se procede como sigue:

1.—Llena los datos de la “forma” correspondiente, imprimiendo con el reloj marcador la fecha y la hora.

2.—Procede a hacer las modificaciones en el Tablero de Ventas y en el de Ocupación, según el caso, turnando la información a los Departamentos de Teléfonos, del Ama de Llaves y a la Sección de Cuentas de Huéspedes.

Hace las modificaciones necesarias en el Tablero de Información de este Departamento, marcando en este caso, la o las habitaciones que fueron desocupadas, que se supone deben asearse, para poder rentarlas nuevamente.

Verificación de Habitaciones Ocupadas.—En cada turno, los Recepcionistas verifican la ocupación de las habitaciones, para lo cual comparan el Tablero de Ocupación, con los datos que proporciona el Ama de Llaves y también con los datos que proporcione el encargado de las cuentas de huéspedes.

Ahora bien, la verificación más importante es la que se hace en el turno de la noche, bajo la supervisión del Auditor de Noche. Tal verificación se hace antes de proceder a registrar los cargos en las cuentas de los huéspedes, por concepto de arrendamiento.

Para tal objeto se hace lo siguiente:

1.—Utilizando una hoja de la “forma” titulada Reporte de Ocupación, el Recepcionista marca las habitaciones ocupadas y los huéspedes que hay en cada una de ellas, datos que toma del Tablero de Ocupación.

II.—A la misma hora, el encargado de las cuentas de huéspedes, utilizando también la forma mencionada, marca los mismos datos, pero los obtiene de las cuentas de los huéspedes. Este informe, como se verá más adelante, una vez verificada la “ocupación”, servirá para verificar el ingreso por arrendamiento de habitaciones.

III.—El Auditor de Noche, hace la comparación de las ano-

taciones hechas en los reportes antes citados, procediendo a investigar las diferencias.

Las diferencias pueden ser las siguientes:

a).—Habitación ocupada según tablero, sin existir cuenta del huésped.

c).—El número de personas en cada habitación, no coincide.

Los principales procedimientos utilizados para la aclaración de diferencias son los siguientes:

1.—Comprobar que las tarjetas de los tableros estén bien colocadas.

Los números de los casilleros deben ser los mismos que los de las tarjetas colocadas en los mismos.

2.—Consultar las formas "Cambios de Habitaciones y de Cuotas". La cuenta no fue corregida con el nuevo número de habitación, o el tablero no fue modificado con el cambio.

3.—Consultar Registro de Entradas de Huéspedes. El huésped acaba de llegar y no se le ha abierto cuenta o bien no se marcó la habitación en el tablero.

4.—Consultar Registro de Salidas. El huésped acaba de salir y no se marcó la habitación en el tablero.

IV.—Aclaradas las diferencias, se comparan los datos de los Reportes contra el Tablero de Llaves. De esta comparación puede resultar como situación interesante que una habitación no aparezca ocupada y no esté la llave. En este caso, es posible que la llave esté extraviada o bien, que el huésped haya ocupado la habitación sin haberse registrado previamente.

Las diferencias que no sea posible aclarar, son anotadas por el Auditor de Noche, en el Reporte formulado por el Recepcionista, para que se investiguen al día siguiente por el Ama de Llaves, informando esta última, sobre el resultado obtenido, al Gerente o al Subgerente.

El Ama de Llaves recoge el Reporte de Ocupación entre las 6 y 6.30 de la mañana y con base en el mismo, prepara el trabajo de las camaristas que inician sus labores a las 8 a. m.

Salidas de Huéspedes.—Las salidas de los huéspedes no siempre las conocen los Recepcionistas en una forma directa, ya que el cliente por lo general, cuando desea abandonar el hotel, lo primero que hace, es solicitar su cuenta en la Caja, o bien, solicitar por teléfono un mozo o “botones”, para que le ayude con el equipaje.

Al recibirse en este Departamento la información de que el cliente desocupó la habitación, los recepcionistas hacen lo siguiente:

1.—Marcan en el tablero de ocupación con una tarjeta de color rojo la habitación desocupada (indicando habitación “sucia”).

2.—Avisa al Departamento de Teléfonos para que retire de su Tablero de Información, la o las tarjetas correspondientes, haciendo lo propio en el Tablero que se maneja en este Departamento. También avisa al Ama de Llaves, para que marque en su Tablero, la habitación desocupada y ordene su limpieza, inmediatamente.

3.—Hecha la limpieza de la habitación, el Ama de Llaves lo comunica al Departamento de Recepción, procediéndose a retirar las tarjetas del Tablero de Ocupación, para colocar nuevamente la tarjeta blanca, en el Tablero de Ventas.

Otra de las labores que se efectúan en este departamento, consiste en la formulación, por el Recepcionista de Noche, de una lista por orden alfabético de los huéspedes que se encontraban en el hotel a las 24 hrs. Esta lista es formulada, después de verificadas las habitaciones ocupadas y se toman los datos del Tablero de Información. Se hacen copias para los Departamentos de Teléfonos y del Ama de Llaves, con el fin de que sean verificados los tableros, archivando cada departamento, sus copias, para aclaraciones futuras.

DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD SECCION DE CUENTAS DE HUESPEDES

Esta Sección del Departamento de Contabilidad, tiene a su cargo el registro y control de las operaciones que afectan a las cuentas de los huéspedes, o sea, constituye lo que se puede de-

nominar Contabilidad Analítica de la Cuenta de Mayor titulada Huéspedes, o bien, sencillamente Contabilidad de Huéspedes.

En virtud de que en los hoteles, por la naturaleza de sus actividades se realizan operaciones en el día y en la noche, existiendo la necesidad de mantener el registro de las operaciones al minuto, los empleados de esta Sección cubren las 24 hrs. del día, para lo cual se establecen tres turnos de 8 hrs. cada uno.

Para registrar las operaciones, se utiliza una tarjeta auxiliar para cada habitación a nombre del huésped o huéspedes que la ocupan, constituyendo dicha tarjeta, lo que se conoce como "Cuenta del Huésped".

El registro de las operaciones puede hacerse en forma manual o bien utilizando máquinas de contabilidad, sin embargo, considerando el volumen de operaciones que se efectúan en el tipo de hoteles que se escogió para realizar este estudio, es recomendable el uso de máquinas de contabilidad, que como es sabido, tienen muchas ventajas sobre los procedimientos manuales de registro.

En el caso particular de los hoteles y especialmente por lo que se refiere a la Contabilidad Analítica de Huéspedes, las ventajas más importantes son las siguientes:

a).—Se pueden imprimir varios datos de referencia en forma simultánea, lo cual representa ahorro de tiempo.

b).—Se obtienen saldos automáticamente, eliminando probabilidades de cometer errores en su determinación.

c).—Se pueden obtener automáticamente sumas por conceptos de cargo y de crédito, simplemente totalizando los registros de la máquina, sumas que representan una balanza de movimientos, que resulta de mucha utilidad en la comprobación de las operaciones y para obtener desde luego el saldo de la cuenta titulada Huéspedes.

d).—Se produce simultáneamente, una hoja de control que se conoce como "cinta de auditoría", en la cual aparecen todos los datos que fueron operados por la máquina.

Lo anterior asegura que los conceptos anotados en las tar-

jetas, correspondan exactamente a los que aparecen en la "cinta de auditoría", facilitando de esta manera la comprobación de las operaciones.

e).—Se pueden obtener dos originales de las tarjetas auxiliares o sea de las cuentas de los huéspedes, situación que es muy conveniente no solamente por la presentación y la limpieza del trabajo, sino también porque elimina posibilidades de alteración de datos, en el ejemplar que se destina al departamento de contabilidad, en perjuicio de la empresa.

Debido a la naturaleza de las actividades de los hoteles, la información de los servicios prestados a los huéspedes, debe ser proporcionada rápidamente al encargado de su registro. Para lograr este objetivo, algunos hoteles cuentan con equipo adecuado que consiste en "tubos neumáticos", que comunican cada uno de los departamentos que producen ingresos, con la Sección de Cuentas de Huéspedes; sin embargo, la mayoría de los hoteles de México, no tienen este equipo, por lo que se utilizan mensajeros para tal objeto.

A todos los comprobantes recibidos de cada departamento, se les imprime la fecha y la hora, procediéndose inmediatamente a su registro en las cuentas de los huéspedes.

En la mayoría de los hoteles de México, la Sección de Cuentas de Huéspedes no existe, encargándose al Departamento de Caja (Huéspedes), el registro y control de las operaciones, situación que presenta, inconvenientes que se traducen con frecuencia en errores.

En este estudio se ha considerado que la Contabilidad Analítica de las operaciones relativas a huéspedes, debe estar a cargo de una Sección del Departamento de Contabilidad, cuyo funcionamiento se encuentra bajo la vigilancia del Auditor de Noche, que a su vez depende o forma parte del Departamento de Contabilidad.

Se ha hecho esta consideración por las siguientes razones:

a).—El volumen de operaciones es considerable, por el número de huéspedes que se pueden hospedar en el tipo de hoteles escogidos para este estudio.

b).—Como medida de control interno, porque es conveniente que las personas encargadas del registro de las operaciones, no tengan relación con el cobro de las cuentas o con el manejo o custodia de efectivo.

c).—Para asegurar buenos resultados en el registro de las operaciones, porque las personas encargadas deben tener conocimientos de contabilidad.

REGISTRO DE OPERACIONES

Los cargos que se pueden registrar en las cuentas de los huéspedes de acuerdo con los servicios escogidos en este estudio, son los siguientes:

Renta de Habitaciones

Considerando que en todos los hoteles se tiene establecida una hora determinada para el "corte de la renta" y esta circunstancia se hace del conocimiento de los huéspedes, se entiende que las operaciones de un día concluyen a esa hora, debiéndose tomar como base para el registro de las operaciones efectuadas ese día. Dichas operaciones incluyen naturalmente la renta de las habitaciones y por lo tanto, a la hora fijada, debería cargarse a las cuentas de los huéspedes el importe de las cuotas establecidas, representando sus importes los ingresos del día.

Sin embargo, la práctica ha demostrado que no es conveniente utilizar el procedimiento descrito, ya que se presentan dificultades que trastornan el registro y la comprobación de las operaciones. A continuación se mencionan las razones principales de lo antes expuesto:

1.—La hora para el "corte de la renta" se establece generalmente entre las 16 hrs. y las 19 hrs. Las actividades que se desarrollan en las horas siguientes a la hora del "corte", no disminuyen en relación a las que se desarrollan normalmente durante el día.

El movimiento de entradas y de salidas de huéspedes, impide que se puedan tomar los datos de "ocupación" correctamente y dificulta que se compruebe satisfactoriamente la información que se tiene, de las habitaciones ocupadas, comproba-

ción que resulta muy importante si se tiene en cuenta que es una labor previa al registro de las cuotas de renta.

2.—Los procedimientos utilizados para el registro de las operaciones, en las cuentas de los huéspedes y la importancia de proporcionar información razonablemente correcta, hace indispensable la comprobación diaria de dicho registro, comprobación que debe llevarse a cabo inmediatamente después de haber concluido las operaciones de un día.

Esta comprobación también se dificultaría, en virtud de las actividades que se desarrollan después de las 16 hrs. o las 19 hrs.

3.—No es posible registrar los importes de los servicios reportados por otros departamentos, después de la hora del "corte", hasta que se termine de registrar los cargos por rentas. Además, en caso de que fuera posible registrarlos, tendrían que contabilizarse con fecha del día siguiente, pues de lo contrario se dificultaría la comprobación que tiene a su cargo el Auditor de Noche.

Por otra parte, se ha establecido como práctica de observancia general, que la renta de las habitaciones sea registrada en la noche, no importando la hora que se tenga fijada en cada hotel en particular para el "corte de la renta", que corresponde a lo que los norteamericanos llaman "checking out time".

Aun cuando el procedimiento citado no llena completamente los requisitos de la contabilidad de hoteles, atendiendo a la necesidad de mantener completamente al minuto las cuentas de los huéspedes, se considera conveniente que el cargo por concepto de renta sea registrado cuando hayan disminuído las actividades o sea, después de las 23 hrs., teniendo desde luego la precaución de cobrar la renta de las habitaciones, a los huéspedes que salgan del hotel entre la hora del "corte" y las 23 hrs.

Por otra parte, se ha establecido también como regla, que la renta de las habitaciones sea cargada por el Auditor de Noche quien a su vez tiene a su cargo la recopilación de la información de las operaciones que afectan la cuenta de mayor titulada "Huéspedes" y la comprobación de los movimientos y los saldos de las tarjetas auxiliares.

Se considera que es conveniente que una persona distinta de aquellas que tienen a su cargo el registro de las operaciones, sea la que cargue el importe de la renta de las habitaciones, pero esto, desde luego no es un procedimiento de control interno indispensable, ya que su importe está sujeto a la comprobación diaria, precisamente del Auditor de Noche.

Se puede mencionar también, que algunas máquinas de contabilidad tienen mecanismos que permiten acelerar la comprobación de los saldos y si dicha comprobación se puede hacer simultáneamente al cargo de la renta, es preferible que sea el Auditor de Noche, quien registre el concepto citado.

En realidad, la práctica de que el Auditor de Noche, sea quien registre la renta de las habitaciones, proviene de que en los casos en los cuales las operaciones se registran en forma manual, la comprobación se hace al mismo tiempo y en el mismo papel de trabajo, por el Auditor de Noche.

Esta práctica data de 1911, cuando Errol Kerr, introdujo por primera vez la comprobación de las cuentas de los huéspedes, en los hoteles de Estados Unidos.

La comprobación de saldos y de movimientos, fue adoptada después con éxito, a partir de 1921 por los "pioneros" del hotel moderno, entre los que se puede mencionar a Ellsworth Statler.

Debido a que diariamente puede presentarse el caso de que algún huésped salga del hotel, antes de la hora señalada para el registro de la renta, pero después de la hora del "corte", se establece como obligación que sea el encargado de las cuentas de los huéspedes, quien registre el cargo correspondiente en el momento oportuno.

Queda pues establecido, que el registro de la renta de las habitaciones es correcto que se haga entre las 23 y las 24 hrs. de cada día, previa verificación de las habitaciones ocupadas, registro que se hace aplicando las cuotas que aparecen indicadas en la parte superior de las tarjetas de los huéspedes.

La comprobación de los cargos registrados por este concepto, se comentan en el Capítulo relativo a "Funciones del Auditor de Noche".

Las operaciones registradas en esta sección, no producen concentraciones para ser registradas en libros, excepto:

a).—El reporte de los ingresos por arrendamiento de habitaciones, que es preparado por el Auditor de Noche y se adjunta a su Informe Diario.

b).—Las Notas de Crédito correspondientes a los descuentos y cortesías.

c).—Cuentas por Cobrar.—Cuentas que representan créditos concedidos a los huéspedes.

d).—Depósitos de Reservas aplicados a las cuentas de los huéspedes.

Servicio de Restaurante

El registro de los importes correspondientes a los alimentos tomados por los huéspedes en el restaurante del hotel, se hace con base en los originales de las Notas de Venta, debidamente firmadas por los propios huéspedes.

Las Notas de Venta se reciben directamente del restaurante y se archivan junto con las tarjetas de los huéspedes, para ser entregadas posteriormente, con los demás comprobantes, cuando sea liquidado el saldo.

Algunas máquinas de contabilidad tienen un dispositivo especial que permite imprimir en los comprobantes, todos los datos que se imprimen en las cuentas de los huéspedes, situación que representa una gran ventaja, ya que la comprobación de las operaciones se facilita considerablemente.

En estos casos, se recomienda que el operador de la máquina invariablemente utilice ese dispositivo para facilitar la comprobación de su trabajo.

Servicio de Bar

Los consumos que hacen los huéspedes, se registran con la Nota de Venta expedida por el bar del hotel, siguiendo el mismo procedimiento señalado para los cargos por servicio de restaurante.

Lavandería

Las Notas de Venta las recibe el encargado de las cuentas de huéspedes, entre las 19 hrs. y las 20 hrs., que es la hora en la que regularmente se entrega la ropa a los huéspedes.

Cuando algún huésped solicita que su ropa sea lavada con urgencia, la nota correspondiente se recibe en la Sección de Cuentas de Huéspedes, a la misma hora a la que el cliente recibe su ropa. En este caso, la impresión del reloj marcador se hace en la copia de la Nota de Venta que conserva el Ama de Llaves, para incluirla en el Reporte de Ventas.

Tintorería.

Los cargos por este concepto se registran en la misma forma que los importes de las Notas de Lavandería.

Conferencias Telefónicas de Larga Distancia.

El Departamento de Teléfonos informa de las llamadas de larga distancia, hechas por los huéspedes, mediante una boleta titulada "Larga Distancia".

El Departamento de Teléfonos se encuentra situado por lo general a un lado de la Sección de Cuentas de Huéspedes o del Departamento de Caja, por lo cual existe comunicación directa, circunstancia que facilita la entrega de los comprobantes.

Estacionamiento.

Los importes del servicio de estacionamiento, se registran con base en uno de los talones del Cupón de Estacionamiento que se encuentra junto con la tarjeta del huésped.

Su importe también lo registra el Auditor de Noche, a la misma hora en la que desarrolla su trabajo.

Pagos por cuenta de Huéspedes.

Este caso se presenta con cierta frecuencia cuando se adquieren, por cuenta del huésped, boletos de avión o entradas para diversos espectáculos, cuyo importe se carga por instrucciones del huésped en su cuenta.

En algunos casos, como servicio adicional el gerente o subgerente autoriza salidas de efectivo, para cubrir los importes de

notas o facturas correspondientes a compras efectuadas por los huéspedes.

Algunos pagos que se hacen con mucha frecuencia, son registrados utilizando conceptos específicos en el espacio destinado a "referencia" en la cuenta del huésped. Tal es el caso de los pagos por concepto de telegramas y timbres postales, cuyo importe se registra como "Correo y Telégrafo".

En todos estos casos, se formula una Orden de Pago o comprobante que es autorizado por el Gerente o Subgerente, en original y una copia, archivándose el original, junto con la cuenta del huésped y la copia la conserva el Cajero, como comprobación de la salida de efectivo.

Los créditos a las cuentas de los huéspedes pueden ser por los siguientes conceptos:

Cobros

Cuando el huésped liquida su cuenta, el cobro es operado en la máquina utilizada en esta Sección, entregándole uno de los ejemplares de la cuenta, junto con los comprobantes correspondientes.

El ejemplar del Departamento de Contabilidad, se retira del tarjetero donde se tienen acomodadas las cuentas de los huéspedes correspondientes a las habitaciones ocupadas, para ser entregado al Auditor de Noche.

En el caso de que el huésped haya utilizado el estacionamiento, la sección del cupón que se encuentra junto con su cuenta, es sellado por el Cajero, indicando con ésto, que su cuenta fue liquidada.

Descuentos.

Salvo casos especiales, los descuentos se conceden a los huéspedes únicamente sobre los cargos por concepto de renta de habitaciones. Tales descuentos en su mayoría son concedidos a agentes viajeros y a hombres de negocios que con regularidad se hospedan en el hotel.

En todos los casos, los descuentos deben ser autorizados por el Gerente o Subgerente, para lo cual se formula una Nota de Crédito, indicando en la misma, el número de habitación, el

nombre del huésped, el importe del descuento y la razón por la cual se concedió.

Conviene también obtener en estos casos, la firma del huésped, como procedimiento de control interno, para comprobar de esta manera que el cliente tuvo conocimiento del descuento y además para comprobar debidamente los descuentos concedidos, para efectos fiscales.

Las Notas de Crédito son utilizadas por riguroso orden numérico y una vez registradas en la cuenta del huésped, se conserva en el mismo orden, para que el Auditor de Noche compruebe su aplicación y su importe total.

Cortesías.

En casos especiales, a personas relacionadas con el ambiente artístico, político o deportivo, cuya presencia puede producir algún beneficio al hotel, no se les cobra el importe de su cuenta.

También se tiene establecido que a todos los guías de turistas, no se les cobra el importe de las cuotas relativas a la renta de las habitaciones que ocupen.

La "cortesía" la autoriza el Gerente o Subgerente, formulándose en este caso también una Nota de Crédito. Su importe es registrado inmediatamente, archivándola junto con las correspondientes a "descuentos", para que su importe sea revisado por el Auditor de Noche.

Cuentas por Cobrar.

En la actualidad se ha generalizado el uso de tarjetas de crédito para pagar los servicios utilizados por personas que pertenecen a diversos clubes de reconocida seriedad, entre los que se puede mencionar: Diners' Club, American Express, etc.

También es frecuente que las cuentas de los huéspedes sean pagadas por agencias de viajes, en cuyo caso, los huéspedes entregarán a su llegada al hotel, un documento que se conoce como "Cupón de Agencia".

Dicho cupón en algunos casos, es recibido previamente por el hotel como aviso de solicitud de reservación y se utiliza pa-

nombre del huésped, el importe del descuento y la razón por la cual se concedió.

Conviene también obtener en estos casos, la firma del huésped, como procedimiento de control interno, para comprobar de esta manera que el cliente tuvo conocimiento del descuento y además para comprobar debidamente los descuentos concedidos, para efectos fiscales.

Las Notas de Crédito son utilizadas por riguroso orden numérico y una vez registradas en la cuenta del huésped, se conserva en el mismo orden, para que el Auditor de Noche compruebe su aplicación y su importe total.

Cortesías.

En casos especiales, a personas relacionadas con el ambiente artístico, político o deportivo, cuya presencia puede producir algún beneficio al hotel, no se les cobra el importe de su cuenta.

También se tiene establecido que a todos los guías de turistas, no se les cobre el importe de las cuotas relativas a la renta de las habitaciones que ocupen.

La "cortesía" la autoriza el Gerente o Subgerente, formulándose en este caso también una Nota de Crédito. Su importe es registrado inmediatamente, archivándola junto con las correspondientes a "descuentos", para que su importe sea revisado por el Auditor de Noche.

Cuentas por Cobrar.

En la actualidad se ha generalizado el uso de tarjetas de crédito para pagar los servicios utilizados por personas que pertenecen a diversos clubes de reconocida seriedad, entre los que se puede mencionar: Diners' Club, American Express, etc.

También es frecuente que las cuentas de los huéspedes sean pagadas por agencias de viajes, en cuyo caso, los huéspedes entregan a su llegada al hotel, un documento que se conoce como "Cupón de Agencia".

Dicho cupón en algunos casos, es recibido previamente por el hotel como aviso de solicitud de reservación y se utiliza pa-

ra cobrar a la agencia de viajes, los servicios prestados al huésped.

En estos casos el encargado de las cuentas de huéspedes procede como sigue:

1.—Solicita al cliente su tarjeta de crédito, para tomar los datos correspondientes y para identificación como socio del club correspondiente.

Tratándose de saldos que las agencias de viajes se comprometen a pagar, solicita del cliente, que firme su cuenta.

2.—Procede a operar inmediatamente en la máquina de contabilidad, el traspaso del saldo del huésped, a una tarjeta que servirá de auxiliar de una cuenta de Activo Circulante representativa de los saldos que constituyen créditos a favor de las empresas antes citadas, cuenta que puede titularse "Cuentas por Cobrar".

Para operar el traspaso, utiliza el ejemplar de la tarjeta del huésped que corresponde al Departamento de Contabilidad (Tarjeta Grande) y un ejemplar de la tarjeta auxiliar de la Cuenta "Cuentas por Cobrar", esta última en substitución de la tarjeta que corresponde al huésped y que representa su Estado de Cuenta. El saldo se acredita en la tarjeta auxiliar de la cuenta "Huéspedes" y en la misma operación, la máquina imprime el saldo en la tarjeta auxiliar de la cuenta "Cuentas por Cobrar".

3.—El ejemplar de la tarjeta que corresponde al Estado de Cuenta del Huésped (todavía con saldo), se retira del tarjetero que contiene las cuentas de los huéspedes.

Con dicho ejemplar se elabora en esta sección, un Reporte de Cuentas por Cobrar que contiene los siguientes datos: Fecha, Cuenta No., Habitación No., Nombre del Huésped, Agencia de Viajes o Club que pagará la Cuenta, Importe y Firma del Empleado que lo prepara.

Este Reporte se formula en original y una copia, ejemplares que se utilizan como sigue: original junto con los estados de cuenta de los Huéspedes y sus comprobantes relativos, después de haber sido verificados sus datos por el Auditor de Noche, son entregados al Departamento de Cobranzas. La copia del Reporte con la firma de "recibido" del Departamento de Co-

branzas, la conserva el Departamento de Contabilidad, por orden cronológico.

La tarjeta auxiliar de la Cuenta "Cuentas por Cobrar", es archivada en el Departamento de Contabilidad, por orden alfabético, en un tarjetero especial, después de haber formulado el asiento de contabilidad correspondiente.

Con el procedimiento descrito, se tiene control sobre las cuentas que salen al cobro, ya que las tarjetas sirven además de auxiliar de la cuenta "Cuentas por Cobrar", como control físico de las cuentas que debe tener en su poder, el Departamento de Cobranzas, facilitando considerablemente las labores de auditoría, en cuanto a la práctica de arqueos y análisis de saldos.

Las cuentas de los huéspedes que ocupan el hotel, representan cuentas por cobrar, de cuyo importe atendiendo a su manejo y custodia son responsables los empleados que prestan sus servicios en esta Sección.

Debido a lo anterior, al finalizar cada turno, se formula una relación de las cuentas no cobradas o sea de las que constituyen el saldo de la Cuenta de Mayor "Huéspedes", relación que sirve para que el empleado que termina sus labores, entregue al del siguiente turno, lo que se puede denominar "Cartera de Huéspedes".

En la forma indicada se delimitan responsabilidades y se puede conocer con facilidad, en caso de que se extravíe alguna cuenta, en qué turno sucedió y quién es el responsable de la pérdida.

DEPARTAMENTO DE CAJA.—HUESPEDES

Este Departamento se encuentra ubicado en el Lobby de los hoteles y presta servicio a los huéspedes durante las 24 hrs. del día, para lo cual también se establecen 3 turnos de 8 horas cada uno.

Sus funciones están limitadas exclusivamente a cobrar o pagar conceptos relacionados directamente con los huéspedes, por lo que, para las operaciones no relacionadas directamente con ellos, es conveniente establecer otro Departamento de Caja.

Este Departamento debe depender directamente del Departamento de Contabilidad y especialmente del Auditor de Noche, quien tiene a su cargo la comprobación de las entradas, las salidas y la existencia de efectivo.

Los procedimientos establecidos para el control del efectivo que manejan los Cajeros, son los siguientes:

E N T R A D A S

1.—**Reservaciones con Depósito.**—En los comentarios relativos al Departamento de Reservaciones, fueron presentados con detalle, los pasos que se siguen para el control de los depósitos, por lo que ahora simplemente se indica que los Cajeros en el Reporte que formulan diariamente, anotan los datos relativos, o sea: número de recibo, nombre del huésped, concepto breve de la operación e importe.

2.—**Cobros.**—En algunas ocasiones, los huéspedes, ya sea por propia iniciativa o a solicitud del hotel, cubren parte del saldo a su cargo, en cuyo caso, los Cajeros expiden un Recibo. El original de dicho Recibo es entregado al cliente y la copia sirve para que el encargado de las cuentas de huéspedes registre el cobro efectuado.

Cuando el huésped paga su saldo íntegramente, el Cajero entrega al huésped, su Estado de Cuenta y los comprobantes correspondientes.

También se puede presentar el caso de que algún huésped desee pagar de inmediato los servicios de lavandería, de tintorería o el importe de conferencias de larga distancia, para lo cual, el Ama de Llaves o las telefonistas envían las Notas de Venta relativas al Departamento de Caja, para que el huésped pase a cubrir su importe, ya que en los departamentos mencionados, no existen Cajeros para atender estas operaciones.

S A L I D A S

Los pagos en efectivo que se registran en las cuentas de los huéspedes, en la mayoría de los casos, corresponden a servicios prestados por concesionarios. El control aplicable a esta clase de operaciones fue mencionado en el Capítulo I.

Otros pagos menos frecuentes, son los relativos a compra de boletos para espectáculos, boletos de avión y pago de notas por compras efectuadas por los huéspedes, salidas de efectivo que en todos los casos están amparadas por una Orden de Pago formulada por el encargado de las cuentas de huéspedes y que son autorizadas en los casos necesarios, por el Gerente o Subgerente.

Las entradas y las salidas de efectivo, son listadas por cada uno de los Cajeros en un Reporte que tiene el mismo rayado que el de un libro de "Caja Corrida". Dicho Reporte sirve para informar al Departamento de Contabilidad y además, como elemento de comprobación de los movimientos de efectivo, en la revisión que lleva a cabo el Auditor de Noche.

CAMBIO DE MONEDA EXTRANJERA

En la mayoría de los hoteles, (sobre todo los del Interior de la República), se acostumbra cambiar dólares a los huéspedes, a un tipo de cambio inferior a \$ 12.50 por uno, obteniendo en estas operaciones ingresos que están representados por la utilidad en cambios.

Esta situación se presenta con mucha frecuencia cuando los huéspedes son turistas americanos, pues están acostumbrados a pagar sus cuentas con dólares, ya sea en efectivo o con cheques de viajero.

CORTE DE CAJA

Al finalizar cada turno, el Cajero que termina sus labores, practica un Corte de Caja, utilizando una hoja impresa que contiene los datos relativos, o sea: fecha, determinación de la existencia de efectivo, forma en que se encuentra constituido y firma del Cajero.

En algunas máquinas de contabilidad el Corte de Caja se puede preparar, subtotalizando los conceptos que representan entradas o salidas de efectivo. Esta operación se hace utilizando una hoja a la cual se denomina "Informe de Cajero", que se introduce en la máquina de contabilidad de huéspedes por el encargado de su manejo.

Las sumas que arroja la máquina, corresponden a los mo-

vimientos del día y teniendo en cuenta la existencia anterior, es posible determinar la existencia que deberá aparecer en el Corte de Caja.

Esta situación además de facilitar la determinación del saldo de caja, proporciona control sobre los cajeros, a través del encargado de las cuentas de los huéspedes.

La existencia de efectivo en poder de los Cajeros, es variable y su importe generalmente es determinado con base principalmente en los siguientes puntos:

a).—En el volumen de habitaciones ocupadas.

b).—Considerando la clase de huéspedes (norteamericanos, turistas nacionales, agentes viajeros, hombres de negocios, congresistas o convencionistas, grupos excursionistas, etc.).

c).—Número de servicios que son proporcionados por concesionarios.

La diferencia entre la existencia de efectivo y la cantidad fijada en la forma indicada anteriormente, es depositada diariamente en las cuentas, de cheques.

En este Departamento, además de las funciones mencionadas, se proporciona a los huéspedes el servicio de cajas de seguridad, para lo cual se utilizan sobres de papel o bien cajas metálicas que se cierran y se abren en presencia del huésped.

DEPARTAMENTO DE TELEFONOS

Este departamento presta servicio también durante las 24 hrs. del día.

En los hoteles del tipo escogido para realizar este trabajo, es necesario utilizar los servicios de una o varias personas, exclusivamente para atender el conmutador, calculándose que por cada 100 ó 125 habitaciones, se debe utilizar una persona para atender las llamadas de los huéspedes.

Los comentarios relativos a los procedimientos de control establecidos para los ingresos que produce este Departamento, se presentan más adelante.

B.—RESTAURANTE

El servicio de restaurante, constituye como se indicó anteriormente, una de las fuentes más importantes de ingresos para los hoteles.

Para resolver el problema que representa el control de los ingresos que se obtienen por este concepto, han sido ideados diversos procedimientos los cuales en términos generales están basados en comprobar que todas las salidas de alimentos de la cocina, fueron debidamente anotados en las "Cuentas" de los clientes y éstas últimas fueron cobradas oportunamente.

En virtud de que los problemas de los servicios de Restaurante presentan características especiales y su estudio se apartaría del tema principal de este trabajo, simplemente será comentado uno de los procedimientos que con mayor frecuencia se aplica en la práctica, para el control de los ingresos.

Las actividades relacionadas con el servicio de Restaurante pueden clasificarse como sigue:

a).—Adquisición, Recepción y Almacenaje de Alimentos.

Estas actividades se encuentran bajo la dirección de un jefe, que recibe el nombre de Mayordomo.

b).—Preparación de Alimentos.

La elaboración de alimentos está a cargo del Cocinero en Jefe.

c).—Servicio a los Clientes.

La atención y servicio a los clientes está a cargo del Capitán de Meseros.

d).—Control de Alimentos y Cobro de Notas.

Los empleados encargados dependen del Departamento de Contabilidad.

CONTROL DE ALIMENTOS Y COBRO DE NOTAS DE VENTA ESTACION DE CONTROL Y CAJA

Un empleado queda a cargo de lo que se denominará en este trabajo "Estación de Control" y que en el vocabulario relativo a Restaurantes comunmente se conoce como "Chequería". La "Estación de Control" se encuentra ubicada en la puerta que comunica la cocina con el comedor y sus funciones principales consisten en vigilar que todos los alimentos solicitados por los clientes y surtidos por la cocina, aparezcan apuntados en las Notas de Venta.

El establecimiento de la "Estación de Control", resulta de mucha utilidad, ya que aprovechando la división de labores y su distribución entre varias personas, se obtiene un mejor control sobre los ingresos.

Otro de los empleados, efectúa labores de Cajero, estando ubicada la Caja por lo general, cerca de la puerta de salida del comedor.

PAPELERIA UTILIZADA

La papelería utilizada para el control de los ingresos es la siguiente:

Orden (Comanda)

Nota de Venta (Cheque de Mesero)

Reporte de Ventas

Orden

Se utiliza por el Capitán de Meseros y tiene dos propósitos:

- a).—Ordenar la preparación de los alimentos en la cocina.
- b).—Apuntar en la Nota de Venta los alimentos solicitados por el cliente.

Es un volante que tiene únicamente impreso un número progresivo y renglones para apuntar la descripción de los platos solicitados. Se formula únicamente en original y se anexa

a la copia de los Notas de Venta cuando se verifica el movimiento del día.

En el vocabulario utilizado en los Restaurantes, a esta "forma" se le conoce con el nombre de "Comanda".

Nota de Venta

Los datos que contiene son llenados por el empleado de la "Estación de Control" con base en la "Orden" formulada por el Capitán de Meseros.

Sirve para anotar los precios de cada uno de los alimentos consumidos por los clientes y para cobrar su importe. Se formula en original y dos copias, distribuyéndose cada uno de los ejemplares, como sigue:

Original

Se presenta al cliente para su cobro por el mesero, quien la entrega al Cajero, con el efectivo recibido.

También se puede presentar el caso de que el huésped pague por medio de tarjetas de crédito de algún Club reconocido por el hotel. En este caso, después de obtener los datos de la tarjeta de crédito, el Cajero conserva la nota. En el caso de consumos hechos por Huéspedes, una vez obtenidos los datos de: número de habitación, nombre del huésped y su firma, son enviados por el Cajero, al encargado de las cuentas de huéspedes.

Primera Copia

La entrega el encargado de la "Estación de Control" al mesero, junto con el original, para que finalmente sea entregada al Cajero y éste la anexe a su Reporte Diario. En los casos en los cuales el servicio es prestado a huéspedes del hotel y éstos desean que su

importe sea cargado en su cuenta, en esta copia debe aparecer la impresión del reloj utilizado por el encargado de las cuentas de huéspedes.

Segunda Copia

La conserva el encargado de la "Estación de Control" por orden numérico progresivo. Diariamente deben sumarse para comparar su importe total con el Reporte de Ventas formulado por el Cajero. A esta copia se anexa la "Orden".

En el vocabulario utilizado en los Restaurantes, a esta "forma" se le conoce con el nombre de "Cheque de Mesero".

Los datos principales que contiene son los siguientes:

Fecha y Número

Mesa Número

Mesero Número

Orden Número

Número de Personas

Descripción (Consumos o Alimentos)

Importe

Consta de dos secciones, una de las cuales se denomina "Talón de Mesero" y la otra constituye la Nota de Venta propiamente dicha.

Reporte de Ventas.—Lo formula el Cajero en original y una copia y contiene los siguientes datos:

Fecha y Turno

Nota de Venta Número

Mesero Número

Importe Total Cobrado en Efectivo

Nombre del Huésped

Habitación Número

Importe

Cargado en Cuenta

Cuentas Pagadas con Tarjetas de Crédito

A cargo de
Importe

El original del Reporte, junto con las copias de las Notas de Venta, se entrega al Departamento de Contabilidad para que el Auditor de Noche compruebe los cargos hechos a las cuentas de los huéspedes.

La copia del Reporte, la conservan los Cajeros del Restaurante, en orden cronológico.

PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA EL CONTROL DE LOS INGRESOS

Plan Europeo.—Los procedimientos establecidos para el control de los ingresos, son los siguientes:

1.—Cuando el cliente ocupa alguna de las mesas ubicadas en el Restaurante, el Capitán de meseros anota el pedido en la "Orden" o "Comanda".

2.—La "Orden", es entregada al empleado encargado de la "Estación de Control".

3.—En dicha estación, el empleado apunta los datos de la "Orden" en la Nota de Venta, firmando al mismo tiempo la "Orden".

4.—La "Orden" se pasa a la cocina, en donde habiéndose cerciorado de que fue autorizada, se preparan los alimentos, marcando los que se van entregando a los meseros.

5.—Al pasar los meseros por la "Estación de Control", el encargado apunta en la Nota de Venta correspondiente, el precio de los alimentos, indicando de esta manera, los platillos que han sido servidos a los clientes.

6.—Cuando el cliente solicita su "cuenta", en la "Estación de Control", se totalizan los conceptos anotados, apuntando la suma con tinta, de manera que no sea posible alterar los números anotados, entregando el original y la primera copia, al mesero.

7.—El mesero presenta el original de la "cuenta" al cliente, pudiendo presentarse las situaciones siguientes:

a).—Que pague en efectivo inmediatamente.

El Mesero entrega el efectivo y los dos ejemplares de la Nota de Venta al Cajero, quien desprende el "talón del mesero" después de haber operado el cobro en la caja registradora o en caso de no contar con esta máquina, después de haber sellado e inicialado dicho "talón de mesero". El Cajero procede de inmediato a apuntar los datos relativos en el Reporte de Ventas.

b).—Que el cliente pague por medio de una Tarjeta de Crédito.

Después de haber obtenido los datos correspondientes en la documentación especial que se utiliza en estos casos (ampliamente conocida en este tipo de empresas), el Mesero entrega al Cajero el original y la copia de la Nota de Venta.

El Cajero anota los datos relativos, en el Reporte de Ventas, indicando en el mismo, el Club que pagará su importe.

c).—Que el cliente sea huésped del hotel e indique al Mesero que la nota sea cargada en su cuenta.

En este caso, el Mesero solicita al cliente que anote en el original de la Nota el número de la habitación que ocupa, su nombre y su firma. El Mesero dará al Cajero el original y la copia de la Nota, quien inmediatamente apunta los datos correspondientes, en el Reporte de Ventas, enviando con un mensajero, al encargado de las cuentas de los huéspedes, los dos ejemplares, conservándose el original junto con la cuenta del huésped y la copia con la impresión del reloj marcador, se devuelve al Restaurante.

El Cajero del Restaurante, la anexa al igual que en los dos casos anteriores al Reporte de Ventas.

Plan Americano.—Los huéspedes que pagan una cuota fija por habitación y alimentos, reciben a su llegada al hotel en el Departamento de Recepción, el original del "Cupón de Plan Americano", para que sea entregado al Capitán de meseros en el Restaurante.

Para este tipo de servicio, se tiene establecida previamente la lista de los alimentos que pueden ser servidos sin costo adicional, debiéndose sujetar los clientes a dicha lista, ya que los platillos que sean solicitados sin atender a esta indicación, son cobrados por separado como consumos extraordinarios.

El control de los alimentos servidos consiste en lo siguiente:

1.—El Capitán de Meseros recoge el cupón de Plan Americano y toma el pedido, utilizando la "Orden", en la cual anota el número del cupón para identificación del servicio. (Ver distribución de cada uno de los ejemplares del Cupón en los comentarios relativos al Departamento de Recepción).

2.—El Cupón y la "Orden", son entregados al encargado de la "Estación de Control", quien verifica que el pedido incluya únicamente alimentos que pueden servirse en estos casos. Los platillos ordenados por el cliente que no estén listados en los alimentos que se sirven en Plan Americano, deberán anotarse en otra "Orden", cuyo control es igual al mencionado anteriormente para los huéspedes que utilizan Plan Europeo.

3.—Autorizada la "Orden", se pasa a la cocina para que sean preparados los alimentos.

4.—El encargado de la "Estación de Control", verifica que los alimentos servidos por los meseros correspondan a los Cupones de Plan Americano que tiene en su poder.

5.—En un Reporte que puede titularse "Servicio Plan Americano", con base en los cupones que tiene en su poder, anota los siguientes datos:

Fecha

Turno

Número de Cupón

Habitación Número

Número de Servicios

Desayunos

Comidas y Cenas

Este Reporte es entregado en el Departamento de Contabilidad; para que el Auditor de Noche compruebe el número de cuotas de Plan Americano cargadas a las cuentas de los huéspedes.

Como se observará, en estos casos no se expide Nota de Venta, existiendo en su lugar el cupón de Plan Americano, el cual sirve para controlar el servicio de Restaurante y para aplicar correctamente las cuotas a las cuentas de los huéspedes.

C.—BAR

Los ingresos obtenidos por la venta de bebidas no son importantes en relación a los ingresos que se obtienen por el servicio de Restaurante o por el arrendamiento de habitaciones, pero la utilidad bruta que arrojan, representa un porcentaje mayor sobre el costo.

Este Departamento se encuentra bajo la dirección del Jefe de Cantineros, quien tiene a su cargo el control de los ingresos.

El servicio puede prestarse en la "barra" o bien en las mesas, utilizándose para controlar los ingresos, un procedimiento similar al descrito para el control de los ingresos del Restaurante. Cualquiera que sea el procedimiento utilizado, en los casos en los cuales los huéspedes deseen que sea cargado en su cuenta el importe de los consumos hechos, el Cantinero en Jefe o el Cajero del Bar, deben enviar a la Sección de Cuentas de Huéspedes, las Notas de Venta correspondientes, para que sean registradas inmediatamente.

En la práctica, el control de los ingresos por servicio de Bar, presenta serios problemas y en ocasiones los procedimientos adoptados no arrojan buenos resultados, por lo que se recurre a otros medios de comprobación, entre los cuales, el que con mayor frecuencia se utiliza, es el de determinar el número de bebidas que pueden ser preparadas con una botella de vino, y mediante la comparación de este dato contra el de los consumos habidos, se determina el ingreso aproximado que debió obtenerse. En estos casos, son utilizados tapones especiales en las botellas con objeto de que cada bebida sea preparada con la misma cantidad de licor.

En este Departamento también se produce un Reporte, al cual se denomina "Servicio de Bar", que es formulado y utilizado en la misma forma que el de Servicio de Restaurante.

D.—LAVANDERIA Y TINTORERIA

Estos dos Departamentos tienen como finalidad, proporcionar al huésped el servicio de arreglo y limpieza de ropa y aún cuando los procedimientos utilizados para la limpieza de las prendas de vestir son diferentes, serán comentados en forma conjunta, ya que el control de los ingresos aplicables, es el mismo en ambos casos.

Estos servicios pueden ser prestados directamente por el hotel (cuando se tienen instalaciones y el equipo necesario) o bien pueden ser atendidos por lavanderías y tintorerías independientes.

Si el hotel tiene instalaciones y maquinaria propias para proporcionar el servicio, el equipo que se utiliza, tiene una capacidad para lavar ropa muy superior al número de prendas que normalmente se recibe de los huéspedes, por lo que en esos casos, la fuente principal de ingresos, está representada por los servicios que se hacen a personas no relacionadas con el hotel.

En virtud de lo anterior, un número reducido de hoteles cuentan con el equipo necesario para proporcionar estos servicios y por lo tanto, envían la ropa a lavanderías y tintorerías independientes.

También es frecuente que el servicio de Lavandería funcione mediante lavanderas que cobren su salario por unidad de obra, es decir que trabajen a destajo.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, para efectos de este trabajo será considerado que estos servicios funcionan

a través de lavanderías y tintorerías independientes, quedando a cargo del Ama de Llaves, el control de la ropa y el control de los ingresos.

PAPELERIA UTILIZADA

Boleta de Huéspedes Lavandería y Tintorería.—Esta boleta es utilizada por los huéspedes para solicitar el servicio. Es colocada por las camaristas en las habitaciones junto con la papelería que se proporciona para correspondencia. Consta de original y copia y tiene impresos los siguientes datos:

Fecha

Nombre del Huésped

Habitación Número

Una Lista con la descripción de las prendas y de los importes que se cobran por el servicio

Firma del Huésped.

Nota de Venta Lavandería.—Es formulada por la persona encargada de la Ropería, después de haber recogido la ropa de las habitaciones. Consta de original y dos copias, conteniendo los siguientes datos:

Fecha

Número de la Nota

Habitación Número

Nombre del Huésped

Número de Piezas

Descripción

Importe

Firma del Empleado que la Formula

Nota de Venta Tintorería.—Del mismo diseño, tamaño y número de copias que la anterior, pero de color diferente, es utilizada también en la Ropería.

Reporte Diario de Ingresos.—Es formulado por el Ama de Llaves o sus ayudantes, en original y una copia, con base en las Notas de Venta y contiene los siguientes datos:

Fecha

Número de la Nota de Venta

Número de Habitación
Nombre del Huésped
Importe
Observaciones
Firma del Empleado que lo formuló

PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA EL CONTROL DE LOS INGRESOS

Los procedimientos utilizados para el control de los ingresos es el siguiente:

1.—El huésped solicita el servicio y llena los datos de la "Boleta de Huésped" (original y una copia) indicando el número de piezas que desea que sean lavadas o arregladas.

Coloca la ropa sucia en una bolsa de papel o de tela, que para el efecto es colocada en todas las habitaciones, conservando la copia de la "Boleta" para comprobar posteriormente que le fue entregada correctamente su ropa.

2.—La bolsa conteniendo la ropa sucia y el original de la "Boleta", la recoge una de las empleadas de la Ropería, comprobando que las prendas recogidas corresponden con lo anotado en la "Boleta".

3.—En la Ropería se procede a formular las Notas de Venta, anotando únicamente el número de la habitación, el nombre del Huésped, el número de Piezas y su Descripción.

4.—El original y la primera copia de la Nota de Venta, se conservan en la Ropería y la segunda copia, se entrega junto con la ropa, a los empleados de la Lavandería o de la Tintorería, para facilitar la identificación del número de habitación a que corresponden.

5.—El empleado de la Lavandería o de la Tintorería, al recibir la ropa, formula la Nota de Venta por el servicio que será prestado al hotel, anotando como datos de referencia el Número de Habitación y el Número de la Nota expedida por el hotel. Una copia de la Nota la entrega a la encargada de la Ropería como comprobante de la ropa que se lleva.

6.—Cuando la ropa ha sido arreglada y está lista para ser

entregada al huésped, la encargada de la Ropería firma de "recibido" en el original de la Nota que expide como comprobante el empleado de la Lavandería o la Tintorería.

La firma de la encargada de la Ropería, servirá para comprobar en el Departamento de Contabilidad, que las Notas presentadas por la Lavandería o por la Tintorería, para su revisión y pago, corresponden a servicios prestados al hotel.

7.—Habiéndose comprobado que toda la ropa entregada a la Lavandería o a la Tintorería, fue devuelta en su totalidad, se anotan los precios del servicio que serán cobrados al huésped, en el original y la primera copia de la Nota de Venta, misma que ya contiene los datos mencionados en el punto Núm. 3.

8.—Se anotan los datos de las Notas de Ventas en el Reporte Diario de Ingresos, anexando al mismo el original y la primera copia.

La segunda copia, queda en poder de la Ropería y se archiva por orden progresivo.

La copia recibida como comprobante de la ropa que fue entregada a la Lavandería o a la Tintorería, se envía al Departamento de Contabilidad, para el registro del Pasivo correspondiente y para revisión de las notas cuando sean presentadas para su pago.

El original de la "Boleta de Huésped", se envía junto con la ropa, después de haber anotado en la misma, la suma de los importes. Su importe total deberá coincidir con el de la Nota de Venta, sirviendo su comparación como comprobación de los precios cobrados.

E.—ESTACIONAMIENTO

El servicio de Estacionamiento puede prestarse al público en general o exclusivamente a los huéspedes del hotel, sin embargo, para efectos de este trabajo, se ha considerado que únicamente se proporciona a los huéspedes, ya que de lo contrario el estudio de los procedimientos de control interno, aplicables, se apartarían del tema principal que es precisamente la relación que existe entre dichos servicios y las cuentas de los huéspedes.

Este Departamento tiene como función, controlar los vehículos de los huéspedes que usan el estacionamiento del hotel, para lo cual se utiliza un "Tablero de Ocupación", cuyo funcionamiento es similar al tablero utilizado en el Departamento de Recepción, para el control de las habitaciones ocupadas. El número de casilleros que contiene, coincidirá con el número de vehículos que puedan ser estacionados.

PAPELERIA UTILIZADA

La papelería utilizada para el control de los ingresos de este Departamento consiste en el "Cupón de Estacionamiento" y en el "Reporte de Ocupación".

Cupón de Estacionamiento.—Está compuesto de tres secciones y cada una de ellas contiene los siguientes datos:

- Número
- Fecha y Hora de Llegada
- Placas
- Habitación Número

Nombre del Huésped.

La Distribución de cada sección es la siguiente:

Sección Núm. 1.—Es entregada al huésped para que sea mostrada al encargado del estacionamiento, para que pueda entrar y salir libremente con su vehículo.

Sección Núm. 2.—Es entregada al encargado de las cuentas de huéspedes para que con base en ella, sea registrado el importe de la cuota de estacionamiento.

Sección Núm. 3.—Es entregada al encargado del estacionamiento para conocimiento y control de los vehículos.

Reporte de Ocupación.—En virtud de que el importe de la cuota de estacionamiento se registra en la misma forma que las cuotas de arrendamiento de habitaciones, el encargado del estacionamiento debe formular a la misma hora en la que se formula el Reporte de Habitaciones ocupadas, un Reporte de los vehículos que están registrados. El Reporte se formula en original y una copia y contiene los siguientes datos:

Fecha

Cupón Número

Habitación Número

Nombre del Huésped

Número de Placas

Importe de la Cuota

El original se envía al Auditor de Noche que lo utiliza para comprobar los cargos de las cuentas de los huéspedes. La copia la conserva el encargado del estacionamiento en orden cronológico.

PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA EL CONTROL DE LOS INGRESOS

El procedimiento establecido para el control de los ingresos es el siguiente:

Cuando llega el huésped al hotel, el encargado del estacionamiento le solicita que pase a la Recepción a registrarse.

En el Departamento de Recepción (si el huésped va a utilizar dicho servicio) se llenan los datos del "Cupón de Estacionamiento", entregándole la Sección Núm. 1 e inmediatamente se envían las otras dos secciones al estacionamiento y a la Sección de Cuentas de Huéspedes respectivamente.

Se establece la expedición de los Cupones de Estacionamiento por el Departamento de Recepción, con objeto de evitar retrasos en la información que debe proporcionarse a la Sección de Cuentas de Huéspedes y además para que en el estacionamiento se encarguen exclusivamente de proporcionar servicio a los huéspedes que tengan debidamente registrados sus vehículos, con lo cual se obtiene control sobre los ingresos.

Cuando el huésped abandona el hotel, el encargado del estacionamiento, le solicita la sección del Cupón que le fue entregada en la Caja, con lo cual se comprueba que liquidó su cuenta oportunamente.

F.—CONFERENCIAS TELEFONICAS DE LARGA DISTANCIA

Los ingresos que produce este Departamento, están representados por la comisión que se cobra al huésped, sobre la tarifa de la Compañía Telefónica, en las llamadas de larga distancia. Sobre las llamadas locales en algunos hoteles se cobra una tarifa convencional, sin embargo, debido a que los ingresos que se pueden obtener por este concepto no son importantes, esta práctica se ha ido eliminando paulatinamente.

El procedimiento para controlar los ingresos por llamadas de larga distancia, es el siguiente:

1.—Por cada llamada, las telefonistas formulan una "Boleta de Larga Distancia", anotando en la misma los datos relativos a:

Fecha

Habitación Número

Nombre del Huésped que solicita el servicio

Teléfono Número

Dirección y Nombre de la persona con la que se comunicó

Duración de la Conferencia

Importe de la llamada, según tarifa de Teléfonos de México, S. A.

Comisión del Hotel

Importe Total

2.—Las "Boletas", son formuladas en original y una copia. El original se envía al encargado de las cuentas de los huéspedes para su registro, conservándose la copia en el Departamen-

to de Teléfonos, para preparar con base en la misma, un Reporte que se denomina "Llamadas de Larga Distancia".

Dicho Reporte se formula en original y una copia y contiene los siguientes datos:

Fecha

Boleta Número

Habitación Número

Nombre del Huésped

Importe según Tarifa de Teléfonos de México, S. A.

Comisión del Hotel

Importe Total

3.—Las copias de las boletas y el original del Reporte, son entregados al Auditor de Noche para que se lleve a cabo la revisión de su registro en las cuentas de los huéspedes. La copia del Reporte se conserva en el Departamento de Teléfonos, por orden cronológico.

4.—En el Departamento de Contabilidad, con base en el Reporte mencionado, una vez revisado por el Auditor de Noche, se registra un asiento de cargo a la cuenta "Huéspedes", con crédito a "Acreedores Diversos", subcuenta Teléfonos de México, S. A. y a la cuenta "Ingresos por Conferencias Telefónicas".

Las copias de las boletas de larga distancia, son archivadas por orden cronológico y se utilizan para comprobar los datos de los recibos de Teléfonos de México, S. A., lo cual, además de servir de verificación del Pasivo a cargo del Hotel, sirve también como verificación adicional de los ingresos, ya que todos los cargos hechos por Teléfonos de México, S. A., deben corresponder a cada una de las boletas de larga distancia, formuladas por las telefonistas.

Cuando los huéspedes no desean que el importe de las llamadas de larga distancia sea registrado en su cuenta, solicitan que se les indique el importe inmediatamente, para pagarlo en efectivo. En estos casos, la boleta de larga distancia pasa en primer término al encargado de las cuentas de los huéspedes, quien toma nota operando su importe total en la máquina utilizada para registrar las operaciones, simplemente con objeto de

controlar las entradas a caja, utilizando para tal efecto una referencia especial, concepto cuya acumulación en los registros de la máquina, no afecta los movimientos o el saldo de las cuentas de los huéspedes. Hecho lo anterior, es entregada al Cajero, quien cobra su importe.

El procedimiento descrito también se observa en casos similares, cuando los departamentos que producen ingresos no tienen Cajeros, como es el caso del Departamento del Ama de Llaves.

CAPITULO III

FUNCIONES DEL AUDITOR DE NOCHE

En la Sección de Cuentas de Huéspedes, según ha quedado explicado, se recibe de otros departamentos, información que está constituida por conceptos que representan cargos o créditos cuyo registro se hace inmediata y directamente en el Auxiliar de la Cuenta de Mayor titulada "Huéspedes", o sea, en lo que se ha denominado como "Cuentas de Huéspedes".

En el momento preciso de su registro en las cuentas de los huéspedes, aún no ha sido formulado asiento de contabilidad alguno, relacionado naturalmente con las operaciones a que se hace referencia, y que son principalmente las que producen ingresos a los hoteles.

Esta circunstancia hace pensar que el procedimiento utilizado para mantener las cuentas de los huéspedes al corriente, en la forma indicada, no está de acuerdo con las reglas establecidas en Contabilidad, para el registro de las operaciones.

Sobre este particular, conviene citar lo que establece el maestro Arnold Harmony, C.P.T., en el tercer tomo de su obra titulada "Curso de Contabilidad", refiriéndose a las características del Libro Diario.

"Asimismo es regla el que en ninguno de los Libros Mayores, ya sea en el Mayor General o Mayores Auxiliares, deberá registrarse un cargo o un abono a una cuenta si no está autorizado previamente por un asiento de Diario".

Sin embargo, una de las excepciones a la regla mencionada, la constituye la necesidad imperiosa de mantener al minuto lo que se ha denominado "Contabilidad Analítica de Huéspedes", cumpliendo con la finalidad primordial de la Contabilidad, o sea, la de proporcionar información oportuna y veraz. Este mismo criterio es utilizado para el registro de las operaciones en otro tipo de empresas, entre las que se pueden citar los Bancos de Depósito y los Hospitales.

La sección de Cuentas de Huéspedes, llena en consecuencia la necesidad más importante en el registro de las operaciones que se efectúan diariamente en los hoteles.

Su establecimiento constituye la solución al problema contable característico de los hoteles, ya que sus funciones están encaminadas precisamente a proporcionar en forma oportuna la información sobre los movimientos y los saldos de las cuentas de los huéspedes.

Ahora bien, mantener al minuto el registro de las operaciones mencionadas, no es suficiente, si se tiene en cuenta que la mayoría de las operaciones representan ingresos para el hotel y que las cuentas de los huéspedes deben tener saldos razonablemente correctos.

Conociendo las características especiales de la Contabilidad Hotelera y particularmente de lo que se ha denominado Contabilidad Analítica de Huéspedes, que consiste en registrar las operaciones en primer término en los auxiliares y posteriormente formular los asientos de contabilidad para ser anotados en los libros principales, se entiende que es absolutamente indispensable que diariamente se lleve a cabo una revisión cuidadosa y detallada de las operaciones registradas durante el día, en las cuentas de los huéspedes.

Esta revisión según se expresó en el capítulo anterior, quedó instituida por Errol Kerr en 1911 y en la actualidad, se lleva a cabo en todos los hoteles del tipo escogido para efectuar este trabajo.

DENOMINACION DE AUDITOR DE NOCHE

Los autores norteamericanos que han escrito sobre conta-

bilidad Hotelera, denominan "Night Auditor" a la persona que lleva a cabo la revisión. Su significado en Español es el de Auditor de Noche o Auditor Nocturno, título que se le ha dado atendiendo a que su trabajo lo desarrolla en la noche, sin embargo, se considera que podría denominársele con mayor propiedad "Auditor de Cuentas de Huéspedes".

Por otra parte, en los hoteles de México, se ha generalizado el título de Auditor de Noche o Auditor Nocturno y así se conoce a la persona que diariamente efectúa la revisión antes citada, razón por la cual para efectos de este trabajo, hecha la aclaración anterior, se le ha denominado Auditor de Noche, conservando los términos conocidos en el medio hotelero.

LABORES QUE DESEMPEÑA

Las labores que tiene a su cargo, son las siguientes:

a).—Verificar la información que se tiene sobre habitaciones ocupadas.

b).—Verificar los datos y los importes de los Reportes formulados por todos los departamentos que tienen relación directa con las cuentas de los huéspedes.

c).—Registro de la aplicación de los depósitos de reservas, a las cuentas de los huéspedes.

d).—Registro de las cuotas de arrendamiento por habitación y de servicio de estacionamiento.

e).—Verificación de los movimientos y de los saldos de las cuentas de los huéspedes.

f).—Comprobación de la existencia en Caja (Huéspedes).

g).—Formulación de la lista de huéspedes cuyos saldos sean importantes o tengan más de una semana en el hotel.

VERIFICACION DE HABITACIONES OCUPADAS

Ha quedado establecida en capítulos anteriores, la importancia y la relación que tiene con el registro de las cuotas por arrendamiento de habitaciones, la verificación de las habitacio-

bilidad Hotelera, denominan "Night Auditor" a la persona que lleva a cabo la revisión. Su significado en Español es el de Auditor de Noche o Auditor Nocturno, título que se le ha dado atendiendo a que su trabajo lo desarrolla en la noche, sin embargo, se considera que podría denominársele con mayor propiedad "Auditor de Cuentas de Huéspedes".

Por otra parte, en los hoteles de México, se ha generalizado el título de Auditor de Noche o Auditor Nocturno y así se conoce a la persona que diariamente efectúa la revisión antes citada, razón por la cual para efectos de este trabajo, hecha la aclaración anterior, se le ha denominado Auditor de Noche, conservando los términos conocidos en el medio hotelero.

LABORES QUE DESEMPEÑA

Las labores que tiene a su cargo, son las siguientes:

- a).—Verificar la información que se tiene sobre habitaciones ocupadas.
- b).—Verificar los datos y los importes de los Reportes formulados por todos los departamentos que tienen relación directa con las cuentas de los huéspedes.
- c).—Registro de la aplicación de los depósitos de reservaciones, a las cuentas de los huéspedes.
- d).—Registro de las cuotas de arrendamiento por habitación y de servicio de estacionamiento.
- e).—Verificación de los movimientos y de los saldos de las cuentas de los huéspedes.
- f).—Comprobación de la existencia en Caja (Huéspedes).
- g).—Formulación de la lista de huéspedes cuyos saldos sean importantes o tengan más de una semana en el hotel.

VERIFICACIÓN DE HABITACIONES OCUPADAS

Ha quedado establecida en capítulos anteriores, la importancia y la relación que tiene con el registro de las cuotas por arrendamiento de habitaciones, la verificación de las habitacio-

nes ocupadas, por lo que ahora simplemente se indicará que es una de las primeras labores que desarrolla el Auditor de Noche.

El procedimiento relativo, fue mencionado detalladamente al comentar las labores de los Recepcionistas.

A este respecto, se hace notar que los autores norteamericanos que fueron consultados sobre este tema, no consideran en sus obras esta actividad del Auditor de Noche o bien, únicamente indican que después de haber registrado los cargos de renta, sea consultado el Tablero de Ocupación, sin embargo aún cuando esto último podría ser de utilidad en la verificación de los ingresos, se considera que los resultados que se pueden obtener con dicho procedimiento no son satisfactorios.

VERIFICACION DE LOS REPORTES FORMULADOS POR LOS DEPARTAMENTOS QUE TIENEN RELACION DIRECTA CON LAS CUENTAS DE LOS HUESPEDES

Habiendo recopilado los reportes de los departamentos que proporcionan información directamente a la Sección de Cuentas de Huéspedes, procede como sigue:

1.—Verifica que todos los comprobantes que afectan a las cuentas de los huéspedes, hayan sido registrados íntegramente por el encargado del turno que termina a las 23 hrs. Esto tiene por objeto, además de cerciorarse de que no hay alguna cantidad u operación pendiente de registro, facilitar la comprobación de cada uno de los reportes recibidos en el Departamento de Contabilidad.

2.—Procede a sumar o a verificar las sumas de todos y cada uno de los reportes recibidos, comparando los importes obtenidos, contra las sumas de las copias de los comprobantes que en cada caso se anexan a los reportes.

3.—Compara los datos de los comprobantes contra los de los reportes, principalmente en lo que se refiere al número de habitación.

4.—Comprueba la numeración progresiva, cerciorándose además, de la secuencia de los comprobantes, con el último número reportado el día anterior.

Hecho lo anterior, se tiene la seguridad de que los reportes son correctos de acuerdo con los comprobantes formulados por cada departamento y por lo tanto, sus datos e importes, pueden ser comparados contra lo registrado en las cuentas de los huéspedes.

REGISTRO DE LOS DEPOSITOS DE RESERVACIONES

Inmediatamente después, procede a revisar que las personas que hicieron reservaciones con depósito, llegaron oportunamente al hotel, para lo cual consulta, en primer término la lista alfabética de las reservaciones del día, verificando que en todos los casos les fue abierta una cuenta, con base en la Tarjeta de Registro correspondiente.

Revisa a continuación, el archivo correspondiente a los depósitos recibidos, el cual como se indicó en los comentarios relativos al Departamento de Reservaciones, se encuentra en poder de los empleados de la Sección de Cuentas de Huéspedes.

Separa los recibos que deben ser aplicados a las cuentas de los huéspedes, lo cual hace atendiendo a la fecha de llegada, que se indica en los mismos.

Inmediatamente después opera en la máquina, las aplicaciones a las cuentas, registrando un crédito en las tarjetas auxiliares y separa las copias de los recibos para ser entregados al departamento de contabilidad, junto con el informe del Auditor de Noche.

En el caso de que alguna de las personas que hicieron Reservación con Depósito, no haya llegado al hotel el día que se le esperaba, el Auditor de Noche procede en la forma indicada en el Capítulo II.

El asiento que produce el registro de la aplicación de los depósitos a las cuentas de los huéspedes, es el de cargo a la cuenta de Pasivo Circulante titulada "Reservaciones", "Acreedores por Reservaciones" o "Reservaciones con Depósito", con crédito a la titulada "Huéspedes".

REGISTRO DE LAS CUOTAS POR ARRENDAMIENTO DE HABITACIONES Y POR SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO

Cuotas de Arrendamiento.—Antes de registrar su importe, comprueba lo siguiente:

1.—Que las Tarjetas de Registro de Huéspedes, hayan sido utilizadas en forma correcta, es decir, en riguroso orden numérico progresivo.

2.—Que todas las Tarjetas de Registro del día, tengan el número de la cuenta de huésped que fue abierta para la contabilización de las operaciones.

3.—Que las cuentas de los huéspedes hayan sido utilizadas en orden numérico progresivo.

4.—Que todas las tarjetas correspondientes a cuentas de huéspedes que salieron durante el día, hayan sido marcadas con el reloj, procedimiento con el cual es posible determinar si los cargos por concepto de renta fueron correctamente aplicados. (En este caso, conviene recordar que algunos huéspedes pueden llegar en la madrugada después de que fueron registrados los cargos por concepto de renta y haber salido antes de las 23 hrs. o sea antes de que el Auditor de Noche inicie sus labores del día siguiente:

A continuación, procede a registrar las cuotas relativas a la renta de las habitaciones, para lo cual tendrá en cuenta lo siguiente:

a).—La cuota que aparece en el margen superior de la tarjeta, fue anotada por el encargado de las cuentas de huéspedes con base en los datos de la Tarjeta de Registro, su importe debe estar de acuerdo con la tarifa autorizada por el Departamento de Turismo.

b).—El número de personas que ocupan cada habitación.

Este dato también está anotado en la tarjeta. Considerando que las habitaciones de los hoteles pueden ser rentadas para ser ocupadas por una, dos o tres personas, es muy importante en el cobro de las cuotas de arrendamiento.

5.—Comprobará que se hayan hecho las modificaciones co-

respondientes en los casos de cambios de habitaciones y de cuotas, para lo cual consulta las copias de las "formas" respectivas.

Los cambios de habitaciones fueron comprobados previamente a través de la verificación que se hace de las habitaciones ocupadas, sin embargo, es posible que algún error pase desapercibido, por lo que es conveniente revisar nuevamente las "formas" mencionadas.

Las tarjetas tienen un espacio destinado para anotar los cambios de habitación o de cuota que se presentan.

Cuotas del Estacionamiento.—Para registrar su importe, se procede como sigue:

1.—Se comprueba que los Cupones de Estacionamiento hayan sido utilizados en orden numérico progresivo.

2.—Las cuotas se registran en los casos en los cuales aparezca una de las secciones del Cupón de Estacionamiento, adjunta a la cuenta del huésped.

Una vez hecho lo anterior, con objeto de obtener la suma de cada uno de los conceptos registrados durante el día, se procede a totalizar la máquina, para lo cual se atenderá a las instrucciones de operación de cada marca de máquina en particular.

En algunas máquinas, se utiliza para este objeto, una forma especial que recibe el título de "Informe de Auditor de Noche", en cuyo reverso puede presentarse la comprobación contable del saldo de la cuenta "Huéspedes".

VERIFICACION DE LOS MOVIMIENTOS Y DE LOS SALDOS DE LAS CUENTAS DE HUESPEDES

Obtenidos los totales de todos y cada uno de los conceptos registrados en el día, por medio de la máquina, se comprueba la corrección de las anotaciones, para lo cual se procede como sigue:

1.—Se comparan los datos de: Número de Habitación e importe de los comprobantes, contra la impresión hecha por la máquina.

quina, en los mismos, comparación que asegura que tanto el importe, como el número de habitación, fueron correctamente operados.

2.—Se revisa que el número de habitación que aparezca en las tarjetas, sea el mismo que el que fue operado al registrar cada operación individual, lo cual indicará que además de haber operado correctamente los datos de los comprobantes, éstos fueron registrados en la tarjeta correspondiente a la habitación. La máquina imprime en cada operación, el número de la habitación en el margen derecho de la tarjeta.

3.—Se comparan las sumas de cada uno de los reportes recibidos de los diversos departamentos, contra los totales arrojados por la máquina, asegurando con esto, que todas las operaciones del día fueron íntegramente registradas en las cuentas de los huéspedes. La comprobación de que fueron registradas en las cuentas correspondientes, se obtiene de los dos puntos inmediatos anteriores.

En caso de diferencias, las fuentes de información que se tienen, permiten localizar rápidamente los errores. A continuación se mencionan los informes que se pueden consultar en cada caso:

A.—PARA LA VERIFICACION DE LOS CARGOS A LAS CUENTAS DE LOS HUESPEDES

Pagos por Cuenta de Huéspedes.

a).—Sumando las Ordenes de Pago que se encuentran anexas a los Reportes de los Cajeros. Previamente se verificó la numeración progresiva y la autorización correspondiente.

b).—Sumando individualmente los conceptos que representan servicios proporcionados por concesionarios en caso de que los haya.

Restaurante

Reporte de Ventas.—Con los datos anotados en la columna titulada Importe Cargado en Cuenta.

Bar

Reporte de Ventas.—Con los datos anotados en la columna titulada Importe Cargado en Cuenta.

Lavandería

Reporte Diario de Ingresos.

Tintorería

Reporte Diario de Ingresos.

Estacionamiento

Reporte de Ocupación

Conferencias Telefónicas

Reporte de Llamadas de Larga Distancia, columna Importe Cargado en Cuenta.

Arrendamiento de Habitaciones

En virtud de que la comprobación de este concepto presenta características especiales, los procedimientos que deben ser utilizados se detallan más adelante.

B.—PARA LA VERIFICACION DE CONCEPTOS DE CREDITO A LAS CUENTAS DE LOS HUESPEDES**Cobros**

Con Reporte de Cajeros, comparando los importes de las cuentas cobradas en el día.

Con Recibos expedidos por cobros parciales. Previamente se verificó la numeración progresiva.

Con anotaciones en Libros de Salidas de Huéspedes.

Descuentos y Cortesías

Con notas de crédito debidamente autorizadas. Previamente se verificó la numeración progresiva.

Depósitos de Reservaciones

Con copia de los recibos expedidos por el Departamento de Reservaciones. Previamente se verificó que los recibos correspondieron a los datos anotados en la lista alfabética de reservaciones del día.

Cuentas por Cobrar

Con el Reporte de Cuentas por Cobrar, formulado en la Sección de Cuentas de Huéspedes.

A continuación, el Auditor de Noche formula su Reporte, el cual se denomina "Informe de Auditor de Noche", el cual constituye la comprobación contable del saldo de la cuenta titulada Huéspedes.

Partiendo de que mediante la totalización de los registros de la máquina utilizada se obtiene una balanza de movimientos de la cuenta mencionada, y de que dichos totales son comprobados debidamente, el Informe del Auditor de Noche muestra los siguientes datos:

Saldo Inicial		\$
Más:		
Cargos:		
Arrendamiento	\$	
Restaurante Plan Europeo	"	
Restaurante Plan Americano	"	
Bar	"	
Lavandería	"	
Tintorería	"	
Estacionamiento	"	
Conferencias Telefónicas	"	
Pagos por su cuenta	"	\$
		<hr/>
		\$
Menos:		
Créditos:		
Cobros	\$	
Depósitos de Reservasiones	"	
Aplicadas	"	
Cuentas por Cobrar	"	
Descuentos y Cortesías	"	"
		<hr/>
Saldo actual		\$
		<hr/> <hr/>

Este último importe debe ser igual a la suma de cada uno de los saldos de las cuentas de los huéspedes, con lo cual práctica-

mente se verifica el Mayor Auxiliar de la cuenta titulada Huéspedes.

En dicha comprobación se obtiene una relación de las Cuentas, indicando el Número de Habitación, el Número de la Cuenta y el Saldo correspondiente, relación que es utilizada como información en la comprobación de saldos del día siguiente, por el propio Auditor de Noche.

COMPROBACION DE LA EXISTENCIA EN CAJA (HUESPEDES)

La verificación consiste en comprobar los datos anotados en el Corte de Caja, para lo cual se tienen los siguientes elementos:

a).—Las sumas (de los conceptos que representan movimientos de efectivo) que arroja la máquina utilizada en la Sección de Cuentas de Huéspedes.

b).—Los comprobantes relativos a las entradas y las salidas de efectivo.

c).—El Corte de Caja del día anterior, con el cual verifica el saldo inicial.

Además de comprobar la corrección numérica del Corte de Caja, periódicamente deberá proceder a practicar arquezos de efectivo, independientemente de los que sean practicados por los auditores internos o externos.

FORMULACION DE LA LISTA DE HUESPEDES CUYOS SALDOS SEAN IMPORTANTES O TENGAN MAS DE UNA SEMANA EN EL HOTEL

Esta lista sirve de información al Gerente o Subgerente, sobre las cuentas de los huéspedes que tengan saldos importantes y sobre los huéspedes que tengan más de siete días en el hotel. Con base en la información proporcionada, se ordena la formulación de "recordatorios" a los huéspedes para que pasen a cubrir sus saldos a la Caja, ya que la práctica que se observa para el cobro de las cuentas es la de procurar que sean cubiertas ca-

da semana, para lo cual se notifica a los huéspedes, mediante avisos en las habitaciones.

VERIFICACION DE LOS INGRESOS POR ARRENDAMIENTO DE HABITACIONES

El procedimiento establecido en la práctica para la verificación de este concepto de ingresos, no se considera satisfactorio debido a lo que se indica a continuación.

La comprobación que se hace en la práctica cuando se utilizan sistemas mecánicos de registro, consiste en verificar que todas las habitaciones ocupadas recibieron cargo de renta. Esto se logra utilizando un dispositivo especial que acumula los saldos de las cuentas de huéspedes al mismo tiempo que se registra la renta de habitaciones. Si el total acumulado por la máquina es igual a la suma de los saldos de las tarjetas y al saldo que arroja la comprobación del saldo de la Cuenta de Mayor "Huéspedes", entonces se procede a comprobar selectivamente las cuotas cargadas a cada habitación.

Aún cuando esta última comprobación se hiciera en forma total, y arrojara resultados satisfactorios, no se considera suficiente, ya que no se tiene establecida en todos los hoteles la práctica de verificar las habitaciones ocupadas, previamente al registro de la renta.

No se formula un reporte o informe de rentas cargadas a las cuentas de los huéspedes, ya que sus importes aparecen detallados en la "Cinta de Auditoría" que produce la máquina.

Con los procedimientos descritos, se puede decir que la comprobación que se hace es la siguiente:

1.—Se comprueba que todas las cuentas de los huéspedes que se encuentran abiertas en el momento de registrar la renta, recibieron cargo por este concepto.

2.—Se comprueba que las cuotas aplicadas son correctas, teniendo únicamente en cuenta los datos que aparecen en el margen superior de la tarjeta, datos que no fueron previamente verificados, por cuanto al número de personas que ocupan ca-

da habitación, ya que como se indicó anteriormente, no se comprueban satisfactoriamente los datos de "ocupación".

Es necesario sin embargo, que la comprobación de los ingresos por arrendamiento de habitaciones, proporcione no solamente la seguridad de haber cargado la renta a las cuentas que se encontraban abiertas en el momento de su registro y que éstas fueron correctas, de acuerdo con los datos que aparecían en el margen superior de la tarjeta, sino también, que la renta de todas las habitaciones ocupadas, fue oportunamente registrada y que las cuotas de acuerdo con el número de personas que ocupaban cada habitación fueron correctamente aplicadas.

Lo anterior se logra poniendo en práctica lo siguiente:

a).—Que el cargo de la renta en las cuentas de los huéspedes sea registrado después de haber verificado las habitaciones ocupadas, en la forma indicada en el Capítulo II.

b).—Que con base en los datos de habitaciones ocupadas y en las cuotas autorizadas por el Departamento de Turismo, se prepare por el Auditor de Noche, un informe que se puede titular "Reporte de Renta de Habitaciones".

Para formular el Reporte mencionado se procede como sigue:

1.—Los datos relativos a la comprobación de las habitaciones ocupadas se obtienen como quedó establecido en los comentarios correspondientes a Procedimientos Utilizados para el Desarrollo del Trabajo de los Recepcionistas.

2.—Las cuotas aplicables se determinan teniendo en cuenta lo siguiente:

a).—El número de personas que ocupan cada habitación.

b).—Las cuotas que corresponden a cada tipo de habitación.

Para facilitar la obtención de los importes correspondientes, se anota en el reverso del Reporte, una lista de las cuotas aplicables, teniendo en cuenta, por supuesto, que a cada tipo de habitación le corresponden 3 ó 4 cuotas diferentes, por ejemplo: Una habitación puede ser rentada como sencilla (una sola persona), como doble (dos huéspedes), como triple (tres huéspedes).

des) y en algunos casos como habitación familiar o suite (cuatro o más huéspedes).

Quedarán en consecuencia incluidos en la lista los diferentes tipos de habitaciones y las cuotas aplicables en cada caso particular, por ejemplo:

Habitaciones exteriores - Orientación Norte - Alfombradas	
Un Huésped (sencilla)	\$ 90.00
Dos Huéspedes (doble)	" 120.00
Tres Huéspedes (triple)	" 150.00
Habitaciones exteriores - Orientación Este - Alfombradas	
Un Huésped (sencilla)	\$ 100.00
Dos Huéspedes (doble)	" 130.00
Tres Huéspedes (triple)	" 160.00
Habitaciones interiores. Alfombradas	
Un Huésped (sencilla)	\$ 75.00
Dos Huéspedes (doble)	" 105.00
Tres Huéspedes (triple)	" 135.00
Habitaciones interiores. No Alfombradas	
Un Huésped (sencilla)	\$ 60.00
Dos Huéspedes (doble)	" 90.00
Tres Huéspedes (triple)	" 120.00

Los datos anteriores pueden estar impresos para facilitar la comprobación.

Se obtiene la suma de habitaciones ocupadas, clasificándolas en sencillas, dobles y triples, según el número de personas que las ocupen, anotando las sumas en el renglón correspondiente a la cuota aplicable.

Se multiplican las cuotas por el número de habitaciones ocupadas, con lo cual se obtiene el total de rentas que debieron haberse cargado a las 23 hrs. A la suma anterior, se agregan los datos de las habitaciones que fueron desocupadas antes de las 23 horas y que recibieron cargo de renta, ya sea porque los huéspedes llegaron en la madrugada y se fueron antes de la hora de corte de renta o bien, porque salieron después de la hora del "corte de renta", pero antes de las 23 hrs.

El importe total obtenido corresponderá a los ingresos del día, por concepto de arrendamiento de habitaciones y su importe deberá ser igual al total que arroje la máquina por concepto de renta.

En caso de que haya alguna diferencia, se investiga con base en la "Cinta de Auditoría".

El Informe citado, se utiliza también para separar los Ingresos por concepto de Servicio de Restaurante, en los casos de cuotas de Plan Americano. En virtud de que al huésped se le cobra una cantidad que incluye hospedaje y alimentos, al formular este Informe se marcan con las iniciales "P.A.", las habitaciones a las cuales se les aplica la cuota especial. Con la indicación anterior, se determina el número de personas que utilizan Plan Americano, cuyo total, multiplicado por la diferencia entre la cuota especial y la cuota de la habitación que ocupen, arrojará el importe de los Ingresos por Servicio de Restaurante.

Comprobando los ingresos con el procedimiento mencionado, se obtienen además en el mismo informe datos estadísticos correctos que son:

a).—Número de habitaciones ocupadas.

Los datos que arroja el Reporte no se refieren exclusivamente a las habitaciones ocupadas a una hora determinada, como lo indican por ejemplo, los reportes de "ocupación" del Ama de Llaves o el del Recepcionista de Noche. Los datos que proporciona, se refieren a todas las habitaciones que produjeron ingresos en un día, datos que son de mucha utilidad para el estudio de los ingresos y el análisis de los gastos variables de los hoteles.

b).—Se pueden obtener con exactitud los datos relativos a la clasificación de habitaciones ocupadas por cuanto a número de huéspedes que las ocuparon, es decir se les puede clasificar en:

- 1.—Habitaciones sencillas (un huésped)
- 2.—Habitaciones dobles (dos huéspedes)
- 3.—Habitaciones triples (tres huéspedes)

Estos datos son muy importantes en el estudio de los ingresos de los hoteles e indispensables en la preparación de Presupuestos de Ingresos.

c).—El ingreso promedio por habitación ocupada.

Dividiendo el importe de los ingresos entre el número de habitaciones ocupadas, se obtiene el ingreso promedio por habitación ocupada.

Además, se pueden obtener los datos de ingreso promedio por habitaciones rentadas como sencillas, dobles o triples, datos que también son importantes en el estudio y análisis de las Cuentas de Resultados.

REGISTRO DE LAS OPERACIONES DEL DIA, POR EL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

Terminadas sus labores, el Auditor de Noche entrega en el Departamento de Contabilidad toda la documentación utilizada en la comprobación de las Cuentas de los Huéspedes, junto con el Informe de Auditor de Noche.

En el Departamento de Contabilidad, se procede a formular los asientos de contabilidad, con base en la documentación relativa, en la forma siguiente:

Por el Reporte de Renta de Habitaciones

HUESPEDES	\$	
INGRESOS POR ARRENDAMIENTO DE HABITACIONES		\$
INGRESOS POR SERVICIO DE RESTAURANTE		"
Plan Americano		

Por el Reporte de Ventas - Restaurante

HUESPEDES	\$	
CAJA	"	
Caja Restaurante		
CUENTAS POR COBRAR	"	
(Tarjetas de Crédito)		
INGRESOS POR SERVICIO DE RESTAURANTE		"
Plan Europeo		

Por el Reporte de Ventas - Bar		
HUESPEDES	\$	
CAJA	"	
Caja Bar		
CUENTAS POR COBRAR	\$	
(Tarjetas de Crédito)		
INGRESOS POR SERVICIO DE		
BAR		\$
Por el Reporte de Ingresos - Lavandería		
HUESPEDES	\$	
CAJA HUESPEDES (Cuenta		
Puente)	"	
INGRESOS POR SERVICIO DE		
LAVANDERIA		"
Por el Reporte de Ingresos -Tintorería		
HUESPEDES	\$	
CAJA HUESPEDES (Cuenta		
Puente)	"	
INGRESOS POR SERVICIO DE		
TINTORERIA		"
Por el Reporte de Ocupación - Estacionamiento		
HUESPEDES	\$	
INGRESOS POR SERVICIO DE		
ESTACIONAMIENTO		\$
Por el Reporte de Llamadas de Larga Distancia		
HUESPEDES	\$	
CAJA HUESPEDES (Cuenta		
Puente)	"	
INGRESOS POR CONFEREN-		
CIAS TELEFONICAS		\$
ACREEDORES DIVERSOS		"
Teléfonos de México, S. A.		
Por el Reporte de Caja		
Por las Entradas de Efectivo:		
CAJA	\$	
CAJA HUESPEDES (Cuenta		
Puente)		\$

Por las Salidas de Efectivo:		
HUESPEDES	"	
CAJA		"
Caja Huéspedes		"
Por las Cuentas Cobradas		
CAJA HUESPEDES (Cuenta Puen-		
te)	\$	
HUESPEDES		"
Por los Recibos de Cobros Parciales		
(Con copia Secc. Ctas. Huéspedes)		
CAJA HUESPEDES (Cuenta Puen-		
te)	\$	
HUESPEDES		"
Por las Notas de Crédito		
DESCUENTOS SOBRE ARRENDA-		
MIENTO DE HABITACIONES	"	
Cortesías sobre Arrendamiento de Habitaciones		
HUESPEDES		"
Por el Reporte de Cuentas por Cobrar		
(Secc. Ctas. de Huéspedes)		
CUENTAS POR COBRAR	\$	
Agencias de Viajes		
Clubs		
HUESPEDES		"
Por los Depósitos de Reservaciones		
Aplicados (Copia Recibo)		
RESERVACIONES		
ACREEDORES POR RESERVA-		
CIONES		
RESERVACIONES CON DEPOSI-		
TO		
HUESPEDES		"
Por el Reporte de Reservaciones con Depósito		
CAJA HUESPEDES (Cuenta Puen-		
te)	\$	

RESERVACIONES
ACREEDORES POR RESER-
VACIONES
RESERVACIONES CON DEPO-
SITO

} \$

Con los asientos anteriores, quedan registradas en la Contabilidad del hotel, todas las operaciones efectuadas con los huéspedes y registrados los ingresos obtenidos.

CAPITULO IV

EL ANALISIS DE LOS INGRESOS POR ARRENDAMIENTO DE HABITACIONES Y SU RELACION CON EL VOLUMEN DE HABITACIONES OCUPADAS

En el Boletín número cinco de la Comisión de Procedimientos de Auditoría, del Instituto Mexicano de Contadores Públicos, se indica en relación a los objetivos del Control Interno lo siguiente:

“La información constante, completa y oportuna es básica para el desarrollo del negocio, pues en ella descansan todas las decisiones que deben tomarse y los programas que han de normar las actividades futuras”.

“3.—Informes.—Desde el punto de vista de la vigilancia sobre las actividades de la empresa y sobre el personal encargado de realizarlas, el elemento más importante de control es la información interna.

En este sentido, desde luego, no basta la preparación periódica de informes internos, sino su estudio cuidadoso por personas con capacidad para juzgarlos y autoridad suficiente para tomar decisiones y corregir deficiencias”.

“Las actividades de producción y distribución pueden vigilarse de cerca mediante informes periódicos, analíticos y comparativos: informes de ventas, de costos, análisis de variaciones de eficiencia y tiempo ocioso, etc.”.

Ahora bien, la información que proporciona la Contabilidad por medio de la preparación de los Estados Financieros

mensuales y la información adicional que se presenta en forma de análisis de los saldos de algunas cuentas, es sin duda alguna la información más importante que se puede obtener de la marcha de los negocios, sin embargo, es necesario que se informe a la Administración de los mismos, del resultado de las operaciones en períodos más cortos, para lo cual en algunas ocasiones se toman como base los datos de los importes diarios de los ingresos y las unidades vendidas como índice del resultado de las operaciones.

Tratándose de empresas hoteleras, la información más importante que puede ser proporcionada desde el punto de vista interno, en relación a los ingresos obtenidos, es la correspondiente a:

a).—Ingresos por arrendamiento de habitaciones.

b).—Proporción que tiene cada uno de los ingresos obtenidos por los servicios complementarios, con los que constituyen el objeto principal de las actividades de los hoteles, es decir, con el arrendamiento de habitaciones.

En este trabajo, se le dará mayor importancia a los ingresos obtenidos por la actividad principal, indicando en relación a los ingresos que se obtienen por los servicios complementarios, que su importe en la mayoría de los casos se encuentra en proporción directa al volumen de habitaciones ocupadas, excepto en algunos casos en los cuales a un mismo nivel de "ocupación", se puede obtener en un departamento determinado mayores ingresos a los normales, situación que se origina por la influencia de circunstancias especiales que pueden ser por ejemplo: Una fuerte corriente turística de extranjeros, celebración de congresos, etc.

Los autores norteamericanos Ernest B. Horwath y Louis Toth, en su obra *Hotel Accounting*, indican lo siguiente:

"El porcentaje de ocupación, tal vez es la información más importante relativa a las operaciones, y el éxito de un hotel es juzgado con frecuencia por esta cifra".

El porcentaje de ocupación corresponde a lo que en este trabajo se ha denominado "volumen de habitaciones ocupadas"

y constituye desde luego, una medida de la marcha de los negocios, sin embargo no se considera que exprese por sí sola, un índice para juzgar el éxito de las actividades de los hoteles.

La información diaria que puede ser proporcionada en relación a los ingresos por arrendamiento de habitaciones, es la siguiente:

1.—VOLUMEN DE HABITACIONES OCUPADAS

Expresado en tanto por ciento, se determina como sigue:

a).—Se suma el número de habitaciones totales.

b).—A dicha suma se deduce el número de habitaciones que se encuentran en reparación o que son utilizadas como oficinas, bodegas, etc.

c).—El resultado será el número de habitaciones disponibles, es decir el número de unidades rentables.

d).—El número de habitaciones ocupadas en una fecha determinada, dividido entre el número de unidades rentables correspondientes a esa misma fecha, arrojará el tanto por ciento de ocupación.

Para obtener los datos acumulados del volumen de ocupación en un mes, en un trimestre o en un año, simplemente se suman los datos de número de habitaciones ocupadas diariamente y el número de habitaciones disponibles en el período correspondiente, sin importar que una habitación haya sido ocupada por el mismo huésped, en varios días consecutivos.

También es interesante obtener el volumen de habitaciones ocupadas por dos huéspedes, ya que como es lógico, entre mayor sea el número de habitaciones ocupadas en la forma indicada, mayores serán los ingresos que se obtengan, ya que las cuotas aplicables en dichos casos son mayores para cada habitación.

No se acostumbra obtener el volumen de habitaciones ocupadas por tres o más huéspedes, porque este tipo de "ocupación", es poco frecuente en el tipo de hoteles escogido para realizar este estudio.

El volumen de ocupación "doble", se obtiene dividiendo el número de habitaciones "dobles" entre el número total de habitaciones ocupadas.

Se dice que si el volumen de ocupación es alto, el resultado de las operaciones es satisfactorio, sin embargo, esto no siempre es exacto según se explicará más adelante.

2.—INGRESO PROMEDIO POR HABITACION RENTADA

En el estudio de las operaciones de las empresas y fundamentalmente de las cuentas de resultados, es conveniente contar con una unidad de medida para analizar con mayor detalle, los resultados obtenidos. Dicha unidad de medida es muy importante en las industrias de transformación y está representada por el kilo, el metro, el litro, etc. En las empresas hoteleras, la unidad de medida es la habitación.

A dicha unidad, se refieren los análisis de ingresos, de costos y de gastos, así como también los estudios de las inversiones en Activo Fijo, analizándose por ejemplo: el importe que representa por cada habitación, la inversión en construcciones, en mobiliario, etc.

Por otra parte, también es conveniente indicar que todos los hoteles cuentan con diversos tipos de habitaciones, las cuales pueden clasificarse en cuanto al número de personas que las pueden ocupar como sigue:

a).—Habitaciones Sencillas

Diseñadas para acomodar una cama, ya sea de tipo matrimonial o de tipo individual.

b).—Habitaciones Dobles.

Las que tienen dos camas individuales.

c).—Habitaciones Triples.

Las que tienen tres camas individuales.

d).—Suites.

Las que constan de dos habitaciones comunicadas entre sí y tienen tres o más camas individuales.

El número de habitaciones que de cada tipo tiene un hotel

en particular, es variable, pero se puede decir que las habitaciones dobles son las que mayor número representan.

El ingreso promedio por habitación rentada se obtiene dividiendo el importe de los ingresos, entre el número de habitaciones rentadas.

Si se toma en cuenta que los hoteles por lo general tienen diferentes tipos de habitaciones y que, a cada tipo se le aplica una cuota diferente, se apreciará que los aumentos o las disminuciones de los ingresos, pueden estar representados por las siguientes causas:

- 1.—Variaciones en el volumen de ocupación.
- 2.—Variaciones en el ingreso promedio por habitación rentada. El aumento o disminución en el ingreso promedio puede estar originado por:
 - a).—Variaciones en el número de habitaciones dobles rentadas.
 - b).—Variaciones en la "ocupación" de habitaciones de precios altos.

Se puede decir que los aumentos en el volumen de ocupación se reflejan lógicamente en mayores ingresos, sin embargo, el aumento en los ingresos no siempre produce buenos resultados al hotel, ya que el aumento en la ocupación puede estar representado por aumento en el número de habitaciones de precios bajos rentadas como sencillas, es decir ocupadas por un huésped.

En algunos casos inclusive, a pesar de que el volumen de ocupación sea superior al límite considerado como malo para cada hotel en particular, las operaciones pueden arrojar pérdidas, precisamente porque los ingresos estuvieron representados por la renta de habitaciones de precios bajos ocupadas por una sola persona.

Es necesario en consecuencia, estudiar conjuntamente los datos antes citados, para no incurrir en errores al analizar los ingresos.

3.—INGRESO PROMEDIO POR HABITACION DISPONIBLE

Por otra parte, es conveniente conocer el ingreso promedio que se puede obtener de acuerdo con las cuotas autorizadas y los diferentes tipos de habitaciones disponibles. A dicho ingreso se le denominará "ingreso promedio por habitación disponible" y su determinación se considera de mucha utilidad, ya que si se le compara con el ingreso promedio por habitación rentada, las diferencias resultantes indicarán si se están aprovechando debidamente las instalaciones del hotel por cuanto al tipo de habitaciones disponibles y por cuanto a las cuotas aplicables.

Su conocimiento también resulta de mucha utilidad en la previsión de los ingresos, es decir en la preparación del Presupuesto de Ingresos.

Este dato puede inclusive servir de orientación a la Administración en el estudio de las inversiones que sean planeadas para mejorar las comodidades que se ofrecen a los huéspedes.

En la determinación del ingreso promedio por habitación disponible, además de tener en cuenta las cuotas autorizadas por el Departamento de Turismo y los diferentes tipos de habitaciones disponibles, es necesario considerar que en el tipo de hoteles que se estudia, el volumen de ocupación está integrado principalmente por habitaciones rentadas a un solo huésped.

En virtud de lo anteriormente expuesto, se advertirá que un buen número de habitaciones dobles, estarán ocupadas con frecuencia por un huésped, ya que en el momento de rentarse, es posible que no hubiera habitaciones sencillas disponibles.

Lo mismo puede ocurrir con las habitaciones triples, las cuales pueden estar ocupadas por dos huéspedes y en algunas ocasiones por uno solo.

En los casos citados, las cuotas autorizadas, se aplican según el número de personas que ocupa cada habitación.

En consecuencia, para determinar el ingreso promedio por habitación disponible se deberá proceder como sigue:

1.—Se determina el total de ingresos que se pueden obtener en el supuesto de que todas las habitaciones fueran renta-

das como sencillas, aplicando para cada habitación, la cuota autorizada, en caso de ser ocupada por una persona.

2.—Se determinan los ingresos que podrían obtenerse, en el supuesto de que:

a).—Las habitaciones sencillas fueran ocupadas por un huésped.

b).—Las habitaciones dobles y triples, fueran ocupadas como dobles, aplicando a cada habitación las cuotas autorizadas en caso de ser ocupadas por dos personas.

3.—Se determina el ingreso que podría obtenerse, en el supuesto de que:

a).—Las habitaciones sencillas fueran ocupadas por un huésped.

b).—Las habitaciones dobles fueran ocupadas por dos huéspedes.

c).—Las habitaciones triples fueran ocupadas por tres huéspedes.

En este último caso, se estaría considerando que todas las habitaciones, fueran rentadas atendiendo a la forma en la que fueron clasificadas en el diseño original del hotel.

4.—Se suman los ingresos obtenidos en los tres puntos anteriores.

5.—Se suman las habitaciones determinadas en los tres primeros puntos.

6.—Se divide el importe total de los ingresos, entre el número de habitaciones determinado conforme al punto anterior.

Como se observará, la cifra obtenida, es un ingreso promedio, en cuya determinación concurren: los diversos tipos de habitaciones y las diversas cuotas aplicables, atendiendo a la forma en la que pueden ser rentadas las habitaciones del hotel.

Por otra parte, es conveniente obtener el ingreso promedio por cada tipo de habitación (Sencillas, Dobles y Triples), dato que es de utilidad en el análisis de los ingresos y también pue-

de ser utilizado en la cuantificación del Presupuesto de Ingresos ya que en su preparación se debe prever el número de habitaciones de cada tipo, que serán rentadas en el período que comprenda el presupuesto.

Con la determinación del ingreso promedio por habitación disponible, son tres los datos que se tienen para el análisis de los ingresos por arrendamiento de habitaciones y se tienen elementos para conocer el volumen de ocupación; los ingresos promedio por habitación rentada y por habitación disponible; sin embargo ninguno de ellos o la combinación de los tres, proporcionan información sobre el resultado de las operaciones, es decir no se puede determinar con la ayuda de la información citada, si la empresa está ganando o está perdiendo.

El dato que es necesario para determinar si las operaciones están arrojando utilidades o pérdidas, es el "ingreso punto de equilibrio por habitación rentada", cuyo estudio se hará en el siguiente Capítulo.

CAPITULO V

EL PUNTO DE EQUILIBRIO Y LOS INGRESOS POR ARRENDAMIENTO DE HABITACIONES

En el Capítulo anterior, se indicó que es de mucha utilidad la determinación del ingreso promedio por habitación rentada y el ingreso promedio por habitación disponible, ya que estos datos pueden ser utilizados para la cuantificación del Presupuesto de Ingresos. Dicho Presupuesto es parte integrante de lo que se conoce como Control Presupuestal, que consiste en prever los ingresos y los gastos futuros, ejerciendo además un control tal sobre ellos que permita efectuar ajustes continuos de unos con otros.

Ahora bien, la determinación y el estudio del Punto de Equilibrio, constituye otro de los instrumentos importantes para lograr el Control Presupuestal en las empresas.

La presentación de los comentarios relativos al Punto de Equilibrio, en este trabajo, no se aparta del tema escogido, ya que el Control Presupuestal es uno de los elementos constitutivos del Control Interno.

En la determinación del Punto de Equilibrio, intervienen tres elementos, que son los siguientes:

a).—Ingresos que pueden obtenerse de acuerdo con la capacidad práctica de operación de una empresa.

b).—Gastos Constantes, referidos precisamente a dicha capacidad de operación.

c).—Gastos Variables, en función de los ingresos que se obtengán.

Por las características de este trabajo, se le dará mayor importancia al estudio de los ingresos que se pueden obtener teniendo en cuenta la capacidad de operación de los hoteles, indicando únicamente en relación a los otros elementos que intervienen en la determinación del Punto de Equilibrio, lo siguiente:

Los Gastos Constantes son aquellos que no varían en el curso normal de las operaciones. Su importe se mantiene más o menos fijo, no importando el grado de actividad a que esté operando la empresa.

Este tipo de gastos, proviene de tres fuentes: (1)

a).—Los ocasionados por la posesión de un negocio.

Intereses hipotecarios, impuestos, seguros, etc.

b).—Los asignados con vistas a recuperar el capital invertido en Activo Fijo.

Depreciación y Amortización.

c).—Los que se realizan en el curso de la operación.

Reparaciones, Sueldos (cuota fija), Seguro Social, etc.

Los gastos variables son aquellos que tienen relación estrecha y directa con el volumen de operaciones de las empresas. Ejemplos clásicos de este tipo de gastos son: el Impuesto sobre Ingresos Mercantiles, las comisiones sobre ventas, los salarios cuando se pagan por unidad de obra, etc.

CAPACIDAD TEORICA Y CAPACIDAD PRACTICA DE OPERACION

El Maestro Roberto Macías Pineda, C.P.T., en su libro titulado "Análisis de los Estados Financieros" indica:

"La utilidad máxima no está en función de un por ciento sobre el Capital Contable, del Activo Total u otra base similar;

(1) W. Raustrentrauch y R. Villers, Economía de las Empresas Inds.

sino que está en función y guarda estrecha relación con la capacidad práctica de operación de una empresa. Esto se manifiesta con mayor claridad en las empresas industriales, porque dicha utilidad, está determinada por la capacidad práctica de producción de la planta industrial".

Pues bien, uno de los problemas que se presentan en las empresas comerciales y principalmente en las empresas de tipo industrial, para la determinación del Punto de Equilibrio, es el conocimiento de los "gastos constantes" en relación a su capacidad teórica o práctica de operación.

Los técnicos de producción de una industria de transformación, pueden calcular la capacidad teórica de una planta, sin embargo, es posible que los gastos constantes relativos a dicha capacidad teórica, sean de un importe distinto al de los "gastos constantes" relativos a la capacidad práctica de esa misma planta y por lo tanto, es indispensable tomar en cuenta en la determinación del Punto de Equilibrio, no solamente la capacidad práctica de operación, sino también el importe de los "gastos constantes" correspondientes a dicha capacidad, relación que en ocasiones se dificulta obtener, influyendo las variaciones, en forma directa en el cálculo del Punto de Equilibrio.

En el caso particular de los hoteles, este problema se reduce considerablemente, pues se conoce la capacidad teórica de operación y también se conoce el importe de los "gastos constantes" correspondientes a dicha capacidad.

Por otra parte, se conoce la capacidad práctica de operación y se sabe además, que los "gastos constantes" relativos a esta última capacidad, no varían, ya que su importe se encuentra determinado en función de la capacidad teórica.

En virtud de lo anterior, el problema se reduce a calcular los ingresos que podrían obtenerse operando a una capacidad determinada, problemas que presentan las siguientes características.

1.—Los hoteles, como se explicó con anterioridad, tienen habitaciones de diferentes tipos (Sencillas, dobles y triples) y dentro de cada tipo, varias cuotas aplicables.

2.—Por lo general, de las habitaciones disponibles en cada hotel, las dobles son las que mayor número tienen.

3.—De acuerdo con las características de los hoteles escogidos para efectuar este trabajo y con lo que en la práctica sucede, las habitaciones rentadas, están integradas principalmente por habitaciones rentadas a un solo huésped, es decir por habitaciones sencillas.

Lo anterior hace pensar en que los hoteles, a pesar de tener totalmente rentadas sus habitaciones disponibles, no podrán obtener los ingresos totales correspondientes a su capacidad teórica, ya que para ello tendrían que rentarse todas las habitaciones disponibles, en la forma en la que fueron diseñadas originalmente, es decir las sencillas por un huésped, las dobles por dos huéspedes y las triples por tres huéspedes, situación que difícilmente se puede lograr en la práctica.

En consecuencia, para determinar los ingresos que se pueden obtener operando a la capacidad teórica (todas las habitaciones rentadas) es necesario calcular el ingreso promedio por habitación disponible, para lo cual se deberá atender a lo indicado en el Capítulo IV.

El ingreso promedio por habitación disponible, multiplicado por el número de habitaciones rentables, arrojará el importe de los ingresos por arrendamiento de habitaciones, en el supuesto de que se estuviera operando a la capacidad teórica. Para determinar los ingresos relativos a la capacidad práctica de operación, dicho ingreso promedio se multiplicará por el número de habitaciones que se calcule serán rentadas en un período determinado.

A los ingresos por arrendamiento de habitaciones así determinados, deberán aumentarse los ingresos que se puedan obtener de los servicios adicionales que se proporcionen, para lo cual se tendrá en cuenta que los ingresos que se puedan obtener de los servicios mencionados, dependen fundamentalmente, del volumen de habitaciones rentadas.

En virtud de que dichos servicios están estrechamente relacionados con el volumen de habitaciones rentadas, los ingresos que se pueden obtener varían en forma directamente pro-

porcional a los aumentos o disminuciones de los ingresos por el arrendamiento de habitaciones.

Conociendo el por ciento que representa cada uno de los ingresos por los servicios adicionales, de los ingresos por arrendamiento de habitaciones, se pueden determinar los ingresos correspondientes a la capacidad teórica de operación de los diversos departamentos que producen ingresos, simplemente multiplicando el por ciento mencionado, por el importe de los ingresos por arrendamiento de habitaciones.

Los ingresos totales relativos a la capacidad teórica de operación, se determinan sumando a los ingresos por arrendamiento de habitaciones, los ingresos obtenidos por los servicios adicionales, en la forma indicada en el párrafo anterior.

Determinados los ingresos totales que se pueden obtener en el supuesto de que se estuviera operando a la capacidad teórica, se calcula el Punto de Equilibrio correspondiente, utilizando la fórmula conocida o sea:

$$\text{Punto de Equilibrio} = \frac{\text{Gastos Constantes}}{1 - (\text{Relación entre los Gastos Variables y los Ingresos})}$$

Considerando que el Punto de Equilibrio determinado incluye los ingresos que se pueden obtener por arrendamiento de habitaciones y los relativos a los departamentos que proporcionan servicios están en relación directa con los de arrendamiento de habitaciones, se pueden obtener los Ingresos Punto de Equilibrio, para cada departamento en la forma siguiente:

a).—Se multiplica el por ciento de relación que existe entre los ingresos de cada servicio adicional y los de arrendamiento de habitaciones, por los Ingresos totales Punto de Equilibrio.

Los ingresos que se obtengan, corresponderán a los Ingresos Punto de Equilibrio para cada servicio en particular.

b).—A los Ingresos Totales Punto de Equilibrio, se deducen los Ingresos Punto de Equilibrio correspondientes a los servicios adicionales, y la diferencia, corresponderá a los Ingresos Punto de Equilibrio por Arrendamiento de Habitaciones.

EL PUNTO DE EQUILIBRIO POR HABITACION RENTADA Y EL VOLUMEN DE HABITACIONES RENTADAS

En virtud de que los ingresos que se pueden obtener dependen fundamentalmente del número de habitaciones rentadas, es necesario determinar el volumen de "ocupación" con el cual se deben obtener Ingresos Punto de Equilibrio.

Dicho volumen de "ocupación" se determina dividiendo los Ingresos Punto de Equilibrio entre el ingreso promedio por habitación rentada, calculado conforme a la experiencia de cada hotel en particular.

Ahora bien, en el Capítulo anterior se indicó que era necesario para el análisis de los ingresos obtenidos diariamente, determinar el Ingreso Punto de Equilibrio por habitación rentada, dato que comparado contra el ingreso promedio obtenido, servirá para apreciar el resultado de las operaciones.

Por otra parte, conviene determinar el Ingreso Punto de Equilibrio por habitación rentada, a diferentes volúmenes de ocupación, preparando para el efecto una tabla como la que a continuación se presenta:

Porcentaje de Ocupación	Número de Habitaciones Rentadas	Ingresos Promedios por Habitación Rentada. (Punto de Equilibrio)
30%	60	\$ 133.33
40%	80	" 100.00
50%	100	" 80.00
60%	120	" 66.66
70%	140	" 57.14
80%	160	" 50.00
90%	180	" 44.44
100%	200	" 40.00

La tabla anterior fue preparada suponiendo lo siguiente:

1.—Que los Ingresos Punto de Equilibrio por arrendamiento de habitaciones son de \$ 8,000.00.

2.—Que el hotel tiene 200 habitaciones disponibles.

En el caso de que el ingreso promedio por habitación rentada, de acuerdo con la experiencia del hotel, sea de \$ 80.00, se podrán obtener utilidades cuando el porcentaje de ocupación sea superior al 50%.

CAPTULO VI

PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA APLICABLES AL EXAMEN DE LOS INGRESOS

En el Boletín Número 4 de la Comisión de Procedimientos de Auditoría del Instituto Mexicano de Contadores Públicos, correspondiente a Planeación de la Auditoría, se dice en relación a las condiciones que pueden hacer variar la forma en la que se realiza el trabajo de Auditoría:

"Características Operativas.

La naturaleza de las operaciones que la empresa realiza puede hacer variar los procedimientos de auditoría aplicables en cada caso. No es lo mismo la revisión de ingresos en empresas que venden bienes tangibles, que en empresas que se dedican a prestar servicios. Por esta razón el auditor debe conocer las características de operación de la empresa que examina".

Consecuentemente, los procedimientos de auditoría aplicables en este caso, aun cuando deben cumplir los mismos objetivos que los aplicables a empresas comerciales o industriales, son diferentes por las características que reúnen las operaciones que se realizan en los hoteles.

OBJETIVOS

Para que el Contador Público pueda expresar su opinión sobre la corrección de los resultados obtenidos en las operaciones efectuadas en un período determinado y en relación a los ingresos que obtienen los hoteles, los objetivos principales de su exa-

men consisten en satisfacerse de lo razonable de las cifras presentadas en el Estado de Productos y Gastos.

Dichos objetivos son los siguientes:

1.—Asegurarse, dentro del alcance de su examen, de que los ingresos por servicios que aparecen en el Estado de Productos y Gastos, representan operaciones efectivamente realizadas y que no se incluyen ingresos ficticios por servicios no rendidos.

2.—Asegurarse de que todos los ingresos por servicios rendidos durante el período a examinar, están incluidos en el Estado de Productos y Gastos y que por lo tanto, no se incluyen ingresos correspondientes a otros ejercicios, o viceversa.

3.—Cerciorarse de que los importes de los descuentos y las cortesías concedidos, sean presentados en el Estado de Productos y Gastos disminuyendo los ingresos y que dichas deducciones correspondan a las efectivamente realizadas.

4.—Asegurarse de que la información presentada en el Estado de Productos y Gastos, esté correctamente clasificada, de acuerdo con las operaciones normales provenientes de las actividades de la empresa, separando las cifras correspondientes a ingresos obtenidos por otras operaciones.

5.—Verificar que para el registro en libros y su presentación en el Estado de Productos y Gastos, se hayan observado principios de contabilidad semejantes a los aplicados en el ejercicio anterior.

PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA APLICABLES

Los procedimientos básicos que deben aplicarse para el examen de las Cuentas de Ingresos, son los siguientes:

1.—**Examen del Control Interno.**—En los Capítulos anteriores, fueron presentados los procedimientos de Control Interno que se recomiendan, para ser aplicados a los ingresos obtenidos por los hoteles del tipo mencionado, en la Introducción de este trabajo.

Conviene sin embargo, hacer un resumen de los aspectos más importantes a que debe atenderse en su estudio para efec-

tos de la determinación del alcance de los procedimientos de auditoría aplicables.

En el estudio del Control Interno existente, en relación a los ingresos, debe ponerse especial cuidado en los siguientes puntos:

a).—La subdivisión de labores entre los empleados, en relación a las funciones de:

Reservaciones

Recepción

Cobros a huéspedes y pagos por cuenta de los mismos

Contabilización de operaciones y

Revisión de las cuentas de los huéspedes

b).—La existencia de procedimientos adecuados para la verificación de las habitaciones ocupadas.

c).—Procedimientos que son utilizados para el otorgamiento y aprobación de los descuentos y las cortesías, así como la documentación utilizada.

d).—La información analítica de los ingresos obtenidos, así como también la preparación de informes periódicos sobre:

Volumen de habitaciones rentadas,

Ingreso Promedio por habitación rentada,

Relación entre los ingresos por servicios adicionales (Restaurante, Bar, Lavandería, etc.) y los ingresos por arrendamiento de habitaciones.

e).—Procedimientos existentes para el registro de los ingresos obtenidos, relacionados con las cuentas de los huéspedes.

f).—Procedimientos establecidos para la revisión y comprobación de los movimientos y los saldos de las cuentas de los huéspedes.

g).—Procedimientos establecidos para la información oportuna al Departamento de Contabilidad, Sección de Cuentas de Huéspedes, sobre los servicios proporcionados y preparación de Reportes de Ingresos Departamentales, principalmente por lo que se refiere a la renta de habitaciones.

2.—Examen de las Cuentas de Balance, Relacionadas con los Ingresos.—En virtud de la estrecha relación existente entre las cuentas de ingresos y las cuentas de Balance tituladas “Huéspedes” y “Cuentas por Cobrar”, los procedimientos aplicables deben incluir la comprobación de:

a).—Que los servicios fueron efectivamente proporcionados, lo cual se logra con la confirmación de saldos de la cuenta Cuentas por Cobrar y con la comprobación en fecha posterior a la del Balance, del cobro de los saldos que integraban la cuenta titulada “Huéspedes” al cierre del ejercicio.

b).—Que los ingresos estén debidamente registrados en libros y se incluyeron todos los correspondientes al período que se esté examinando.

3.—Examen y Análisis de las Cuentas de Ingresos.—Este punto estará basado fundamentalmente en lo siguiente:

a).—Comprobación de que se estableció cuenta para cada huésped, de acuerdo con las Tarjetas de Registro.

b).—Que los depósitos de Reservaciones fueron íntegramente acreditados a las cuentas de los huéspedes y que los depósitos no utilizados, relativos a reservaciones no canceladas a tiempo, fueron acreditados a las cuentas de ingresos oportunamente.

c).—Comprobación de que los importes que aparecen en los Reportes Diarios de cada Departamento que produce ingresos, estén debidamente registrados en las cuentas correspondientes.

d).—Que los Reportes mencionados, fueron correctamente formulados, para lo cual se tomarán como base, las Notas de Venta y demás comprobantes relativos a los servicios rendidos.

e).—Que los precios anotados en las Notas de Venta sean los correctos, de acuerdo con los establecidos para cada servicio en particular.

f).—Que los importes que aparecen en la “Cinta de Auditoría” que produce la máquina de contabilidad utilizada en la Sec-

ción de Cuentas de Huéspedes, correspondan a los de los Reportes antes mencionados.

g).—Comprobación de que el Informe de Auditor de Noche, es formulado correctamente, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo III, de este trabajo.

Con lo anterior se asegura lo siguiente:

Que los ingresos relativos a operaciones efectuadas con huéspedes, se encuentran bien registradas, ya que su importe, está estrechamente relacionado con la cuenta de Mayor titulada "Huéspedes". El Informe citado constituye la comprobación contable de los movimientos y el saldo de la Cuenta mencionada.

Que los ingresos por arrendamiento de habitaciones, son correctos en cuanto a las cuotas cobradas y en cuanto a que se registraron íntegramente, es decir fueron registradas las rentas de todas las habitaciones ocupadas diariamente.

Que las cuotas correspondientes al servicio de Restaurante, en los casos de Plan Americano, fueron correctamente determinadas y contabilizadas.

Que los descuentos y cortesías se refieren a los efectivamente otorgados, (sobre este particular, es conveniente que en los casos de descuentos, se asegure que el cliente tuvo conocimiento del descuento, para lo cual se revisará que en los comprobantes aparezca la firma del huésped).

h).—Obtención de los informes relativos a:

Volumen de habitaciones ocupadas,

Ingreso promedio por habitación rentada.

Con los datos mencionados, se puede hacer una apreciación general de los ingresos que se obtuvieron en el ejercicio y se pueden hacer comparaciones con las cifras relativas a ejercicios anteriores.

También puede ser utilizado como elemento de apreciación general de los ingresos por arrendamiento de habitaciones, el dato del ingreso promedio por habitación disponible, el cual multiplicado por el número de habitaciones rentadas en el período que se esté examinando, arrojará los ingresos aproximados que debieron haberse obtenido.

CAPITULO VII

DISPOSICIONES FISCALES APLICABLES A LOS HOTELES

Las empresas hoteleras tienen obligación de cumplir con las disposiciones contenidas en:

LEY DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA

Cédula II.—A la presentación de avisos, declaraciones (pagos provisionales y declaración definitiva) y pago del Impuesto conforme a las disposiciones de la Ley y su Reglamento.

Tasa sobre Utilidades Excedentes.—A la presentación de declaraciones (pagos provisionales y declaración definitiva) y pago de la Tasa, en el caso de que obtengan ingresos mayores de \$ 300,000.00 anuales y sus utilidades gravables anuales excedan del 15% de su Capital en Giro.

Cédula VII Ganancias Distribuibles.—En caso de estar organizados como sociedades mercantiles, tienen obligación de presentar la declaración correspondiente y de retener y enterar el Impuesto correspondiente.

Cédula IV.—A la presentación de las declaraciones, (las mensuales para pago de anticipos y la anual mencionada en el Art. 108 Fracción III) retención y pago del Impuesto correspondiente.

Tasa Complementaria del 1% sobre Percepciones por Concepto de Remuneración al Trabajo Personal.—A la retención y pago de la Tasa indicada, en las mismas fechas y términos que el Impuesto en Cédula IV.

LEY DEL IMPUESTO SOBRE INGRESOS MERCANTILES

A la presentación de los avisos, declaraciones y pago del Impuesto conforme a lo dispuesto por el Artículo 38.

En virtud de que este trabajo se refiere especialmente a los ingresos que obtienen los hoteles, se le dará especial atención a las disposiciones contenidas en esta Ley.

Los ingresos que obtienen las empresas hoteleras y que fueron comentados en los Capítulos anteriores, quedan comprendidos en el Artículo 1o. Fracciones II y III y están gravados en los términos que se indican a continuación:

a).—Con el 18 al millar sobre el monto total de los ingresos gravables, que corresponde a la Tasa Federal y con el 12 al millar que corresponde a la Tasa de Participación Estatal, los ingresos que se obtengan por:

- Arrendamiento de Habitaciones
- Venta de Bebidas Alcohólicas
- Servicio de Estacionamiento
- Servicio de Lavandería y Tintorería
- Servicio de Llamadas de Larga Distancia
- Intercambio de Moneda

b).—Causan el Impuesto sobre el 50% de los ingresos netos, los obtenidos por concepto de Servicio de Restaurante conforme al Artículo 17, Fracción III, inciso b).

Conviene hacer algunas aclaraciones sobre problemas que se han suscitado en cuanto a la aplicación de las disposiciones establecidas en esta Ley y que afectan particularmente a las empresas hoteleras.

Cortesías.—El ingreso gravable se determina deduciendo de los ingresos totales, los descuentos y las cortesías, cubriendo sobre el neto la Tasa antes mencionada.

Surge el problema en este caso, de que en la Ley no se encuentra establecida en forma definida, la deducción por concepto de cortesías, lo cual hace pensar que no deben restarse de los ingresos totales para efectos del cálculo y pago del Impuesto.

Desde el punto de vista contable, para efectos de control y para tener información correcta en cuanto a la productividad del hotel, es conveniente registrar el importe de las rentas y posteriormente cuando el huésped salga del hotel, registrar el importe de la cortesía.

Ahora bien, esta situación desde el punto de vista fiscal presenta dos aspectos, que son:

a).—Considerar que en estos casos no hubo ingreso, ya que su importe no será cobrado en efectivo, en bienes, en servicios, en valores, en títulos de crédito, en crédito en libros o en cualquiera otra forma que se obtenga por los sujetos de este impuesto, según está expresado en el Artículo 2o. de la Ley.

b).—Considerar que en estos casos sí hubo ingreso, pero que por decisión de los directivos de la empresa, su importe no debe cobrarse al huésped. La operación quedó perfeccionada desde el momento en que el hotel asignó una habitación y el huésped firmó la tarjeta de registro.

Desde el punto de vista legal, se considera que existe el Contrato de Hospedaje una vez cumplidos los dos puntos anteriores.

Sobre este particular, y de acuerdo con la investigación efectuada, la Dirección del Impuesto sobre Ingresos Mercantiles, no ha expresado el procedimiento que debe seguirse en estos casos, sin embargo, se puede hacer referencia al Catálogo de Cuentas establecido por la Dirección de Auditoría Fiscal Federal, para ser aplicado a las empresas hoteleras, en el cual, se establece en una forma definida que el importe de las cortesías sí puede deducirse de los ingresos totales ya que se establece en la Cuenta de Resultados titulada "Cortesías y Descuentos" lo siguiente:

"Cargos: 1.—Importe del alquiler de habitaciones, servicios de Restaurante y Bar y de cualesquier otros conexos, proporcionados sin cargo a terceros, desde su principio".

"Nota: Durante el ejercicio el saldo de esta cuenta representará el importe de los servicios prestados en forma gratuita

por la empresa como promoción y el importe de los descuentos otorgados”.

En virtud de lo anterior, se puede decir que la interpretación que se le debe dar a este problema, es la de que las cortesías no pagan el Impuesto ya que no se percibe ingreso alguno.

Por otra parte, se considera que esta situación debería aclararse en forma definida en las disposiciones relativas de la Ley citada.

Servicio de Llamadas de Larga Distancia.—En relación a los ingresos que se obtienen por este concepto, las disposiciones aplicables, establecen que el Impuesto debe causarse sobre el importe total cobrado al huésped, el cual, en este caso, está constituido por la tarifa de Teléfonos de México, S. A. y la comisión que el hotel cobra por el servicio proporcionado.

Lo anterior se encuentra expresado en el Artículo 22, cuyo texto es el siguiente:

“No se consideran ingresos gravables los que provengan del reintegro o del anticipo que haga la persona que reciba el servicio a quien lo presta, de los gastos que sean ocasionados por servicios complementarios del principal, siempre que se hagan por cuenta del cliente y reúnan los requisitos siguientes:

I.—Que el prestador del servicio principal no pueda proporcionar directamente los servicios complementarios;

II.—Que el prestador del servicio principal no altere los precios de los servicios complementarios al cargarlos en cuenta al cliente”.

Sin embargo, sobre este particular, la Dirección General de Ingresos Mercantiles, resolvió en Oficio No. 59399, del 15 de Octubre de 1956, dirigido a la Asociación de Hoteles del Distrito Federal, que el impuesto se deberá causar únicamente sobre el importe de la comisión que se cobra sobre la tarifa de Teléfonos de México, S. A., siempre y cuando en los comprobantes relativos se anoten los tres datos antes mencionados o sea, el importe de la tarifa, la comisión del hotel y el importe total cargado en cuenta al huésped.

Ingresos por Servicio de Restaurante.—De acuerdo con las disposiciones en vigor, los ingresos obtenidos por este concepto se encuentran gravados al 50%, sin embargo, es necesario tomar en consideración lo establecido por el Artículo 20 de la propia Ley que establece:

“Los ingresos provenientes de la explotación de cabarets, cantinas, pulquerías, restaurantes con baile o variedades y demás establecimientos similares que expendan bebidas alcohólicas al copeo, cualquiera que sea su denominación, causan el impuesto sin deducción alguna con la Tasa Federal del 18 al millar más la cuota adicional que corresponda a las Entidades Federativas coordinadas.

Cuando estos establecimientos formen parte de una negociación que explote otros giros cuyos ingresos estén semigravados o exentos, el causante deberá llevar su contabilidad en los términos del Artículo 48 de esta Ley y en caso contrario, se estará a lo dispuesto en el Artículo 49.

Los establecimientos comprendidos en este artículo podrán ser gravados, además, con impuestos especiales sobre expendios de bebidas alcohólicas, tanto por la Federación como por los Estados, Distrito Federal, Municipios y Territorios.

En relación a dicho Artículo, los requisitos que deben cumplirse para que los ingresos por servicio de Restaurante se consideren semi-gravados, son los siguientes:

a).—Que en el Restaurante no haya baile ni espectáculos del tipo conocido como “variedades”.

b).—Que en la Contabilidad sean registrados separadamente los ingresos del Restaurante de los otros ingresos del hotel.

c).—Que el bar si es que lo hay ocupe un local distinto del ocupado por el Restaurante.

En caso de que no se cumplan estos requisitos, los ingresos quedarán gravados en su totalidad.

**IMPUESTO DEL 1% SOBRE DIVERSAS PERCEPCIONES QUE
SE DEDICA A LA ENSEÑANZA MEDIA Y SUPERIOR,
TECNICA Y UNIVERSITARIA**

A la presentación de las declaraciones correspondientes y pago del Impuesto.

LEY DEL SEGURO SOCIAL

A la presentación de avisos y liquidaciones que establecen las disposiciones. A la retención de las cuotas que corresponden al trabajador y pago de las mismas, así como las correspondientes al patrón.

CONCLUSIONES

1.—Los problemas característicos de la Contabilidad Hotelera consisten en:

a).—Registrar los importes de los servicios proporcionados, inmediatamente en las cuentas de los huéspedes.

b).—Mantener las cuentas de los huéspedes con movimientos y saldos razonablemente correctos.

c).—Coordinar la información que proporciona la Contabilidad, con la de otros departamentos, para lograr control absoluto de las habitaciones rentadas y consecuentemente de los ingresos que se obtienen por la actividad principal, o sea el arrendamiento de habitaciones.

2.—Para solucionar el problema relacionado con la contabilización inmediata de los servicios proporcionados, se registran en primer término en el Mayor Auxiliar de la cuenta titulada "Huéspedes" y posteriormente son formulados los asientos de contabilidad correspondientes. Aun cuando esto contraviene el principio de orden establecido en Contabilidad para el registro de las operaciones, se considera que tiene mayor importancia, dadas las características de operación de las empresas hoteleras, proporcionar información oportuna sobre los movimientos y los saldos de las cuentas de los huéspedes.

3.—Teniendo en cuenta que la mayor parte de las operaciones registradas en las cuentas de los huéspedes representan ingresos, se considera desde el punto de vista del Control Interno, que no es suficiente mantener al minuto el registro de las operaciones.

Es indispensable que una persona revise diariamente las operaciones registradas para asegurar la corrección de los movimientos y de los saldos de las cuentas. A dicha persona, se le denomina Auditor de Noche, aun cuando una denominación más apropiada sería la de Auditor de Cuentas de Huéspedes.

4.—En virtud de que la fuente de ingresos más importante de los hoteles la constituye la renta de habitaciones, se considera de mucha importancia mantener control adecuado de las habitaciones disponibles.

Para lograr este objetivo, se recomienda que:

- a).—En el Departamento de Recepción, sean utilizados el Tablero de Ventas y el Tablero de Ocupación.
- b).—Se verifique en cada turno, la información que se tiene de las habitaciones ocupadas.
- c).—Se lleve a cabo una verificación detallada en la noche bajo la supervisión del Auditor de Noche.
- d).—Las diferencias localizadas, sean investigadas por el Ama de Llaves, quien debe rendir un informe a los directivos de la empresa, sobre el resultado obtenido.

5.—Se considera desde el punto de vista de Control Interno, que es conveniente hacer una distribución adecuada de las labores relacionadas con el manejo de efectivo y el registro de las operaciones en las cuentas de los huéspedes, estableciendo para este objeto, una Sección de Cuentas de Huéspedes y un Departamento de Caja, cuyas funciones estén bajo la vigilancia y supervisión del Departamento de Contabilidad y directamente del Auditor de Noche.

6.—Se considera que las funciones del Auditor de Noche, deben incluir como puntos básicos en la revisión de las cuentas de los huéspedes, los siguientes:

- a).—Supervisar la verificación de habitaciones ocupadas, que se debe hacer en la noche.
- b).—Revisar los Reportes formulados por los departamentos que producen ingresos y en general la documenta-

ción relativa a operaciones que afecten a las cuentas de los huéspedes.

- c).—Revisar el registro de las operaciones en las cuentas de los huéspedes.
- d).—Elaborar el Informe de Auditor de Noche, el cual debe contener el análisis de los movimientos diarios y la comprobación contable del saldo de la cuenta de Mayor titulada "Huéspedes".
- e).—Formular el Reporte de Renta de Habitaciones. Este Reporte se considera de mucha importancia en la comprobación diaria de los ingresos por arrendamiento de habitaciones.

7.—Se considera que la información proporcionada por la Contabilidad, debe ser complementada con los datos relativos a:

- Volumen de habitaciones ocupadas
- Ingreso promedio por habitación rentada
- Ingreso promedio por habitación disponible
- Ingreso punto de equilibrio por habitación rentada

Estos datos son de mucha utilidad en el análisis de los ingresos y en el estudio de los resultados obtenidos. Además, son necesarios para la preparación y cuantificación del Presupuesto de Ingresos.

8.—Se considera desde el punto de vista de la Auditoría, que los procedimientos aplicables para el examen de los ingresos, deben incluir como puntos básicos los siguientes:

- a).—Verificación de los ingresos obtenidos a través del Informe de Auditor de Noche, una vez comprobado que éste es formulado cumpliendo los procedimientos establecidos en el Capítulo III.
- b).—Estimación global de los ingresos utilizando los datos de:

Volumen de habitaciones ocupadas, ingreso promedio por habitación rentada e ingreso promedio por habitación disponible.

BIBLIOGRAFIA

La Industria Turística: Sus Factores Fundamentales
Instituto Mexicano de Investigaciones Turísticas

El Turismo Ayer Hoy y Mañana
Instituto Mexicano de Investigaciones Turísticas

Hotel Accounting
Ernest B. Horwath y Louis Toth

Modern Hotel Management
Gerald W. Lattin

Hotel Front Office Management and Operation
Peter Dukas

Curso de Contabilidad
Arnold Harmony C. P. T.

El Control Interno en los Negocios
Joaquín Gómez Morfín C. P. T.

Economía de las Empresas Industriales
W. Raustentrauch y R. Villers

Análisis de Estados Financieros
Roberto Macías Pineda C. P. T.

Boletines de la Comisión de Procedimientos de Auditoría
Instituto Mexicano de Contadores Públicos

Montgomery's Auditing
Robert H. Montgomery Ll. D., C. P. A.

Apuntes de la Clase de Estadística en la
Escuela Nacional de Comercio y Administración
Profa. Ma. del Carmen Alburquerque.