

3
24

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO

FACULTAD DE CONTADURIA
Y ADMINISTRACION

MANUAL DE
CONTABILIDAD HOTELERA
SEMINARIO DE
INVESTIGACION CONTABLE

QUE EN OPCION AL GRADO DE:
LICENCIADO EN CONTADURIA

PRESENTA:

MARIA ISABEL ALTAMIRANO MEZA

ASESOR

C.P. MIGUEL ARGUMEDO REYES

MEXICO, D.F.

1992.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

INDICE

	Página:
I. INTRODUCCION	
1.1. ANTECEDENTES DE LA INDUSTRIA HOTELERA.	1
1.2. EVOLUCION Y DESARROLLO DE LA INDUSTRIA HOTELERA.	2
1.3. EVOLUCION Y DESARROLLO DE LA INDUSTRIA HOTELERA EN MEXICO.	3
1.4. PERSPECTIVAS EN MEXICO DE LA INDUSTRIA HOTELERA.	4
II. ORGANIZACION BASICA DE UN HOTEL.	
2.1. DESCRIPCIONES DE LAS PRINCIPALES ACTIVIDADES.	5
2.2. ORGANIGRAMA GENERAL.	15
2.3. ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE FINANZAS.	17
2.4. FUNCIONES DE LOS DEPARTAMENTOS.	19
2.5. DESCRIPCION DE PUESTOS.	21
III. DISPOSICIONES LEGALES Y FISCALES.	
3.1. DISPOSICIONES LEGALES.	26
3.2. DISPOSICIONES FISCALES.	26
3.3. OTROS IMPUESTOS Y OBLIGACIONES.	28
3.4. LEY DE TURISMO.	29
IV. OPERACIONES PRINCIPALES Y REGISTRO CONTABLE.	
4.1. INGRESO POR HOSPEDAJE.	31
4.2. INGRESO POR ALIMENTO.	33
4.3. INGRESO POR BEBIDAS.	34
4.4. INGRESO POR SERVICIO.	34
4.5. INGRESO POR OTROS CONCEPTOS.	35
V. CONTABILIDAD	
5.1. SISTEMA DE CONTABILIDAD.	35
5.2. CATALOGO DE CUENTAS.	36
5.3. CUENTAS ESPECIFICAS.	44
5.4. SUBCUENTAS DE RESULTADO DEUDOR.	48
5.5. GUIA CONTABILIZADORA.	49
5.6. PRINCIPALES LIBROS Y AUXILIARES.	50
5.7. INFORMACION FINANCIERA.	50
VI. CONTROL INTERNO.	
6.1. CONCEPTO Y OBJETIVOS.	51
6.2. CONTROL INTERNO EN HOSPEDAJE.	52
6.3. CONTROL INTERNO EN ALIMENTOS Y BEBIDAS.	52
6.4. CONTROL INTERNO EN SERVICIOS (VARIOS).	52

VII.CASO PRACTICO.	
7.1.PLANEAMIENTO.	52
7.2.LLENADO DE FORMAS.	55
7.3.INFORMES DIARIOS CONCENTRADOS.	72
7.4.LLENADO DE LIBROS.	73
7.5.BALANCE GENERAL.	75
7.6.ESTADO DE RESULTADOS.	76
7.7.INFORMES VARIOS.	77
VIII.CONCLUSIONES.	80
IX.ANEXOS.	81
X.BIBLIOGRAFIA.	95

INTRODUCCION

En cualquier entidad económica, entendiendo entidad como "una unidad identificable que realiza actividades económicas, constituida por combinaciones de recursos humanos, recursos naturales y de capital, coordinados por una autoridad que toma decisiones encaminadas a la consecución de los fines para las que fue creada", es necesario tener un control de todos aquellos aspectos que se consideran transacciones para ella. Este control se lleva a cabo a través de la contabilidad ² "que es una técnica que se utiliza para producir sistemática y estructuradamente información cuantitativa expresada en unidades monetarias de las transacciones que realiza una entidad económica y de ciertos eventos económicos identificables y cuantificables que la afectan con el objeto de facilitar a los diversos interesados el tomar decisiones en relación a dicha entidad económica". La industria hotelera nombrando a la función específica de un hotel en conjunto, no es la excepción. La contabilidad es una sola para cualquier entidad su aplicación se realiza dependiendo de las necesidades de cada una de ellas, por ejemplo: dentro de un hotel las principales funciones quedan comprendidas en 3 aspectos importantes: hospedaje, alimentos, bebidas y otro tipo de servicios; cada una de estas funciones tienen formas especiales de control que veremos a lo largo de este trabajo, es decir que estas son las generadoras de la información de todas las transacciones que se realizan dentro del hotel. La gran diversidad de funciones o áreas en que se estructura un hotel da origen a la creación de un control interno para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad de la información producida. La contabilidad hotelera no difiere de las demás pero si es más extensa por la diversidad y gran volumen de cuentas que se manejan, tan compleja a resultado esta tarea que el IMCF crea ya una guía especial para el control contable de la Industria Hotelera.

En mi trabajo pretendo dar a conocer de una manera general, la forma en la cual poder realizar una contabilidad dentro de un hotel desde el llenado de una forma (que al final será un documento fuente) hasta llegar a un Estado Financiero, aplicando criterios para la codificación de cada una de las transacciones que se realizan. Para una correcta toma de decisiones que trae consigo un crecimiento del hotel.

ANTECEDENTES

1.1. ANTECEDENTES DE LA INDUSTRIA HOTELERA.

* Podríamos considerar al hospedaje como una actividad desarrollada desde la época de cristo tal vez no de la misma manera, o con la organización de nuestros tiempos ya que no se contaba con los medios suficientes ni las condiciones ideales, el

hospedaje ha evolucionado a través de los años. Durante los siglos VII y VIII, fueron los monasterios los que proporcionaban hospedaje a los forasteros. Los sacerdotes no exigían pago alguno por el servicio proporcionado, pero esperaban que todos sus huéspedes depositaran de acuerdo a sus posibilidades fondos que en un momento determinado serían para la abadía. Las comunicaciones existentes en los siglos antes mencionados eran nulas por tal motivo los viajeros eran muy pocos. Las necesidades imperantes de la sociedad dan origen a que más personas sean las que viajan, agrupándose para hacerse compañía y para no ser atracasadas en los pocos caminos existentes.

Cuando los grupos fueron ya numerosos era imposible hospedar a todos, este problema se resolvió creando casas especiales para huéspedes llamados mesones. En el siglo XIII y XIV fueron las casas solariegas los lugares que voluntariamente al igual que los monasterios dieran albergue u hospedaje a los viajeros, cuando los impuestos invalidaron la generosidad y hospitalidad de los dueños de las casas solariegas se convirtieron en posadas de las cuales se obtendría hospedaje y alimentación a cambio de una remuneración. Conforme se fueron creando o perfeccionando nuevos medios de transporte y el hombre se movilizó de una ciudad a otra se transforman las posadas y nacen los principales hoteles y las diligencias como medios transporte.

1.2. EVOLUCION Y DESARROLLO DE LA INDUSTRIA HOTELERA.

La aparición del ferrocarril resultado de la revolución industrial, se intensifica más la necesidad de construir hoteles. A través del tiempo los medios de transporte fueron más rápidos hasta llegar al avión relegando por ende al tren. Moderadamente surgió el Turismo como una necesidad para el ser humano, se abrieron hoteles junto a las playas, montañas, parajes. Podemos definir a un turista como toda persona que viaje por más de 48 horas, la cual es en todos los casos un cliente potencial para la hotelería. Las diferentes necesidades y posibilidades de los turistas dan como resultado diferentes tipos de establecimientos de hospedaje como por ejemplo:

Trailer park.-terreno que tiene luz y agua para estacionar un remolque.

Albergue.-refugio para pernoctar, sobre todo en zonas montañosas.

Motel.-turismo de carretera, ya que se introduce el automóvil cerca de la habitación.

Casa de huéspedes.-casa habitación donde el hospedaje es por un tiempo más o menos largo.

Departamentos de tiempo compartido.-a través de una membresía una o dos veces por año se hace uso del departamento.

La evolución y sobre todo la necesidad del Turista es la que transforma y crea nuevas formas de hospedaje, es bueno mencionar que la industria hotelera en varios países del mundo es una actividad potencial y hace que un país se allegue de divisas lo que es sano para todas las economías.

1.3. EVOLUCION Y DESARROLLO DE LA INDUSTRIA HOTELERA EN MEXICO.

Las necesidades de hospedaje son las que crean refugios a lo largo de la Villa Rica de la Veracruz a la Ciudad de Tenochtitlan. El 10 de diciembre de 1525, cuatro años despues de la toma de la ciudad de Mexico, solicitaba licencia para establecer un mesón en la ciudad de Mexico, este meson fue establecido en donde hoy se encuentra localizada la calle de mesones; este mesón no fue el primero existente en la ciudad de Mexico ya que se tenía conocimiento de algunos otros. Desde esa epoca va las autoridades tenían medidas para regular sus funcionamientos.

Consumada la independendencia, se inició el comercio exterior y fue aumentando el flujo de visitantes extranjeros a quienes había que hospedar. En Mexico al extenderse la comunicación ferroviaria, fueron desaprovechando los mesones y los que prevalecían prestaban servicios a gente de muy escasos recursos, a continuación menciono algunos establecimientos que prestaron sus servicios:

- 1) Hotel Palacio inaugurado en 1903.
- 2) Hotel Terminal de Veracruz 1910.
- 3) Hotel Imperial 90 cuartos.
- 4) Hotel Geneve 200 cuartos.
- 5) Hotel Regis.

En 1910 se estanca la pequeña y naciente industria hotelera. En 1934 se abrió la primera ruta internacional Mexico-Laredo y en 1941 la de Acapulco que incorporó ese puerto del Pacífico junto con Cuernavaca, Taxco, Iguala y Chilpancingo. El movimiento hotelero más fuerte se da en las ciudades como Mexico, Guadalajara, Monterrey pero se quedan resagada las nuevas ciudades como: Acapulco, Mazatlán, Ixtapa, Cancun, Cozumel, Los cabos, Huatulco; para lograr un desarrollo del turismo, es necesario contar con vías de comunicación adecuadas, terrestre, aereo y marítimo lo que interesa tanto al gobierno como a la iniciativa privada.

1.4. PERSPECTIVAS EN MEXICO DE LA INDUSTRIA HOTELERA.

Son contados los sectores productivos que dentro del país pueden demostrar un crecimiento dinámico y rápido como el de la industria hotelera en los ultimos años. A lo largo de 10 años ha aumentado la industria hotelera en un 40%, muchos destinos turísticos se han hecho competitivos a nivel internacional. En

terminos globales, el turismo internacional ha significado para la economía una cantidad creciente de divisas y un promedio de aproximadamente 3% del PIB. La corriente de visitantes de otros países ha ido aumentando gracias a la promoción oficial (FONATUR) y la del sector privado que se han propuesto por medio de una intensa labor, dar una idea clara de los que es México y borrar juicios absurdos, a cerca de costumbres, habitantes y desarrollo cultural. Un porcentaje muy alto del turismo es Norteamericano procedentes de E.U.A.; el porcentaje es del 90%. En cuanto a la iniciativa privada podemos mencionar que es considerable la ayuda a esta industria gracias a la inversión extranjera, dentro de cada uno de estos establecimientos de hospedaje. En México existen mas de 7'000 establecimientos que son fuente de empleo para cerca de 2 millones de personas que representa el 8% de la población económicamente activa. La oferta de cuartos ha aumentado de un 3% hasta un 23% en menos de 10 años.

Los nuevos lugares turísticos, aunados a la gran infraestructura, a la inversión extranjera y a FONATUR aseguran que la industria hotelera en México será una gran fuente de divisas para el país así como una de las mejores y más variadas del mundo ya que en México existen casi todos los climas dentro del país, así como los medios para soportar a un porcentaje elevado de turismo tanto nacional como extranjero. FONATUR trató de que todo el mundo tenga acceso a los centros vacacionales, construyendo hoteles que tendrán tarifas económicas a través de proyectos y aunado a Bancomer, dichos proyectos se localizan en Huatulco y Cancún.

II. ORGANIZACION BASICA DE UN HOTEL

2.1. DESCRIPCION DE LAS PRINCIPALES ACTIVIDADES.

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

-CONTRALOR GENERAL.

- Sub contador
- Contador General
- Gerente de Crédito y Cobranza
- Auditor Nocturno.

-DIRECCION DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.

- Subgerente de alimentos y bebidas
- Jefe de restaurante
- Jefe de bares.
- Jefe de cocina
- Stewards.

-DIRECCION DE HABITACIONES.

- Departamento de reservaciones
- Departamento de recepción
- Departamento de ama de llaves
- Departamento de bell boys

-DIRECCION DE VENTAS.

- Gerente de ventas
- Gerente de grupos y convenciones.
- Gerente de relaciones públicas.

-DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS.

- Gerente de Recursos humanos

-DIRECCION DE MANTENIMIENTO

- Gerente de Mantenimiento

-DEPARTAMENTOS MENORES.

- Telefono
- Lavandería y tintorería
- Tabaquería y tienda de regalos.
- Florería.

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

Contralor General.

En este departamento se agrupan las funciones contables, auditoría y la elaboración de estados financieros. En cuanto a la contabilidad es algo complejo ya que su manejo se lleva a cabo las 24 horas del día, ya que nunca se suspende el servicio al público. Las personas encargadas en el departamento de contabilidad registran, clasifican y resumen en términos monetarios todas las operaciones que se realizan en las 6 áreas básicas restantes del hotel. La manera en la cual se realiza el trabajo es la siguiente:

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

Dentro del departamento de contraloría se encuentra una función que es exclusiva de un hotel "el auditor nocturno". este es el encargado de verificar y comprobar el movimiento diario de todas las cuentas que se llevan a cabo de los clientes: se denomina auditor nocturno ya que su trabajo se lleva a cabo al final del día por lo regular después de las 12:00 p.m.

Dirección de alimentos y bebidas.

El departamento de alimentos y bebidas es un departamento que proporciona a la industria hotelera un casi 50% de las ganancias que dentro de un hotel se efectúan; este departamento es el encargado de las siguientes actividades: La planeación de sus compras para el abastecimiento de cocinas, restaurantes y bares. Dentro de este departamento se cuenta con políticas (de compra, carteras de proveedores, condiciones de pago, etc) es un departamento que considera el costo de los productos y maneja mediante reportes de control que son proporcionados por contabilidad, llamados comandas. Tiene a su cargo al almacén de todo tipo de productos que son necesarios para el abastecimiento de cada uno de los servicios que se encuentran dentro del

departamento. El personal que se desenvuelve dentro de alimentos y bebidas esta capacitado para la preparaci3n de cada uno de los platillos o de las bebidas que se incluyen en las cartas y tienen la responsabilidad siempre de la satisfacci3n de los clientes. El mantenimiento de la cristaleria, loza, cubiertos y mesas esta a cargo de las gentes que atienden cada uno de los lugares en los cuales se presta el servicio de alimentos y bebidas.

El bar es uno de los servicios que tiene mas entradas dentro del ramo hotelero; en un punto mas adelante veremos ampliamente las actividades y funciones que se realizan en el. Hay una funci3n de eventos especiales como son los banquetes o fiesta, alimentos y bebidas es el encargado del 6xito de estos eventos ya que una parte importante es el tipo de menu a elegir y el servicio que sea proporcionado por el personal. La actualizaci3n de los men6s es tambi6n un punto importante dentro del departamento.

Direcci3n de habitaciones

El trabajo de esta direcci3n principia con una labor denominada reservaciones, dentro de las reservaciones podemos encontrar funciones especificas que son manejadas con t6cnicas para el logro de un resultado satisfactorio, para el control de las habitaciones que hay dentro del hotel. Una t6cnica para el manejo es el rack que es un indicador visible de todas las habitaciones existentes dentro de un hotel, las que est6n ocupadas y tambi6n las desocupadas. En el rack cada habitaci3n tiene una casilla y un n6mero colocado en la parte izquierda. En un rack se maneja toda la informaci3n acerca de la habitaci3n. Al recibir una reservaci3n se elabora una tirilla o papeleta en la cual se anotan los siguientes datos: fecha de llegada, fecha de salida, nombre del hu6sped, tipo de habitaci3n, tarifa, nombre de la persona que realiz3 la reservaci3n, qui6n pagar6 la cuenta, fecha en que se recibio la reservaci3n y cuando se efectu3. Cada hotel tiene sus colores distintivos al igual que sus claves y es as6 como clasifican a sus reservaciones. Hay documentos especiales para la realizaci3n de reservaciones que se denominan cartas tipo en donde se coloca cada uno de los datos antes mencionados o para realizar dep3sitos, su devoluci3n o cancelar reservaciones. En el momento en que se recibe una reservaci3n se realizan los siguientes movimientos:

1. Se llenan las hojas de reservaci3n, ya sea que la reservaci3n sea telef3nica o personalmente .
2. Se realiza la tirilla (llevando estadística si es o no por medio de representantes o agencias de viajes).
3. Se registra en el libro de control de entradas y salidas y se anotan si tiene o no dep3sito.
4. Se llena el rack cronol3gico.

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

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

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

1. Se retira del rack y se realiza una forma de cancelación.
2. Se borra del control de entradas y salidas.
3. Se archiva la papeleta en el día en que se suponía llegaría el cliente.
4. Cada hotel tiene sus políticas de cancelación por medio de las cuales se regresa o no el importe de las mismas.

Suele suceder que se tengan dentro de las reservaciones cambios de fecha en ese caso se procede a:

1. Quitar la tirilla del rack.
2. Se realiza una carta tipo de cambio de día de llegada con copia.
3. Se le engrapa a la tirilla original y se realiza una nueva con la fecha real de llegada y salida.
4. La tirilla original se archiva el día en que se suponía llegaría el huésped.
5. Se coloca la nueva tirilla en el rack.

Un dato importante para el departamento de reservaciones es que tenga un informe confiable de las habitaciones que han sido ya desocupadas o salidas anticipadas, etc. Las reservaciones tienen como resultado de su aparición depósitos, reembolsos, descuentos, extensiones de estancia, los depósitos son dinero o bauchers que el huésped o una agencia de viajes entregan al hotel para garantizar la estancia dentro del hotel, el hotel a cambio otorga un recibo que comprueba el monto o importe de dicho depósito una vez que es desocupada la habitación por el huésped, en caso de tener saldo a favor por el depósito realizado el hotel reembolsa el saldo al huésped llenado previamente la forma diseñada para tal efecto. Todo hotel tiene descuentos que proporciona a sus huéspedes por concepto de agentes de viajes, empleados de empresa, ejecutivos, grupos, etc. Todos los huéspedes en la reservación tienen registrado el día de salida; algunas veces los huéspedes desean prolongar su estancia unos días más, el departamento de reservaciones es el encargado de autorizar dicha extensión siempre y cuando se tengan habitaciones disponibles.

Una de las obligaciones del departamento de reservaciones es mantener informado al Gerente, a los jefes de departamento de la ocupación pasada del hotel así como los pronósticos de la ocupación, esta información se obtiene a través de los siguientes reportes:

1. Reporte de llegadas del día siguiente (su fuente es a través del rack cronológico).
2. Reporte de reservaciones recibidas por nuestro representantes.
3. Pronóstico semanal (este pronóstico es comparativo ya que contiene los datos de la semana anterior y los datos pronosticados para la semana que empieza, depende mucho de las temporadas y se realiza en base al libro de control de entradas y salidas).
4. Reporte de fechas abiertas y cerradas (se anotan las fechas de ocupación que hay en el hotel en un futuro los paquetes, planes y políticas establecidas, estos datos dan la información de si hay o no fechas cerradas.)
5. Reporte a oficinas de Turismo del Gobierno (El reporte contiene las entradas y salidas de huéspedes nacionales y extranjeros habidas durante el mes y son enviados a la Secretaría de Turismo).
6. Pronóstico anual (Se integra por la ocupación que se espera tener y se realizan también presupuestos para gastos futuros para todos los conceptos que se pueda mejorar. Se toma como base el total de habitaciones vendidas durante el año anterior y se calcula el incremento de ventas que podamos tener para el año siguiente. De acuerdo a los planes o tipos de publicidad o promoción que se llevará a cabo el siguiente año).

Dentro de la promoción de un hotel con el afán de atraer más clientes forman paquetes especiales como los Familiares, en grupos, etc; además para la promoción de la venta de alimentos y bebidas algunos hoteles manejan los siguientes planes:

- Plan europeo (sin alimentos)
- Plan americano (incluye desayuno, comida y cena)
- Plan americano modificado (incluye desayuno, comida o cena)
- Plan continental (incluye desayuno continental)

Departamento de recepción.

Al departamento de recepción se le considera, el centro de operaciones de todo hotel. El trato que el huésped reciba aquí es de vital importancia para el progreso del hotel ya que el primer contacto que tiene el huésped con el hotel.

El tipo de habitación para cada uno de los huéspedes es el que el departamento de recepción ofrece a los clientes; éste departamento conoce y aplica las tarifas de las habitaciones así como los descuentos (por los diferentes conceptos que se manejan,

según los diferentes conceptos que se manejan, según las políticas del hotel). Llevan un rack numérico en el que guardan el estado de las habitaciones. La entrada al hotel se realiza a través del departamento de recepción. El recepcionista proporciona la tarjeta de registro al cliente, el cliente a su vez la llenará, el personal del hotel dará indicaciones de todos los servicios que el hotel proporciona y es el responsable de asignar las habitaciones correspondientes. Coloca la tirilla para evitar que se dé la habitación dos veces. La tirilla se da en original y cinco copias que se distribuyen como sigue:

1. rack numérico (original)
2. copia rack alfabético
3. copia al room service
4. dos copias al departamento telefónico
5. copia a la caja.

Un punto importante al que hay que darle un tratamiento especial es a los huéspedes con poco equipaje, ya que no pueden garantizar su estancia en el hotel, si este huésped solo paga una noche se tendrá que tratar como un cliente sin crédito en los demás servicios.

Cuando un huésped sale del hotel y paga su cuenta al cajero da al bell boy la salida de caja con el número de maletas que saca del hotel. El recepcionista reporta la salida al departamento de ama de llaves para que limpien la habitación e integren nuevamente el room service, también avisa al departamento de teléfonos. Podemos tener una situación de cambio de habitación y el tratamiento a seguir sería el siguiente:

Llenar la forma de cambio de habitación distribuyendo las copias de la siguiente manera:

1. al bell boy para realizar el cambio.
2. al departamento de teléfonos para que haga cambio de su rack,
3. a la caja de recepción para que cambie folio,
4. al room service y al departamento de ama de llaves.

Un medio de venta de los servicios adicionales en el hotel es el departamento de recepción, ya que es el departamento que directamente trata al huésped. La manera en la cual se lleva a cabo la venta es cuando un recepcionista aprovecha cualquier contacto con el huésped ya sea personal o telefónicamente para vender los servicios, como por ejemplo: promover los bares cuando se le solicite información de alimentos y bebidas, rentar suites en vez

de habitaciones, ofrecer habitaciones comunicadas a familias en vez de camas adicionales, recomendar los negocios adicionales existentes en el hotel.

La atención siempre es lo más importante pero hay algunos huéspedes especiales que se les llamarán atenciones especiales y a gran escala, es decir, algunas que tienen más importancia por que podrían influir en el futuro del hotel las denominaremos VIPS y la atención a estos será más personalizada.

El recepcionista es el encargado también de manejar las cortesías llenando las requisiciones respectivas. La correspondencia es manejada por la recepción del hotel auxiliada por los racks.

Los grupos que llegan a un hotel tienen un trato diferente a un huésped único ya que se habla de un volumen de huéspedes por lo cual las características son especiales:

1. Tener la operación del grupo, es decir las actividades que van a realizar.
2. Lista del grupo para su pre-registro.
3. Pre-registro. se basa en el llenado de tarjetas para que el huésped solo al llegar firme su tarjeta.
4. Apertura de la cuenta maestra (es la cuenta que se abre con el monto de los depósitos de los huéspedes que al final será cancelado cargando o aplicando los gastos que realiza el huésped durante su estancia).

Ama de llaves.

El ama de llaves se encarga de la ropería de las camaristas y de los mozos, el ama de llaves es la encargada de los suministros que debe de tener cada una de las habitaciones. Es encargada de las diferentes estaciones de suministros que serán los lugares específicos para el cuidado y almacenamiento de los suministros. Asigna las áreas a cubrir por cada una de sus camaristas. Las camaristas son las responsables ante las amas de llaves de la limpieza de las habitaciones, su capacitación recae en el ama de llaves, la camarista tiene la obligación de entregar un reporte del estado en el cual se encuentran las habitaciones.

El control de la ropería esta a cargo del ama de llaves.

Los objetos olvidados por los huéspedes encontrados dentro del hotel por los empleados deben ser entregados al ama de llaves, esta a su vez realiza el llenado de la forma especial que contiene: lugar, fecha, descripción del objeto y nombre de la persona que lo encontro, en caso de ser un objeto de mucho valor, se le envía una carta al huésped como detalle de cortesía.

Bell boys.

Dentro del departamento de bell boys tenemos al capitán, al portero, a los bell boys y a los pajes. El capitán es el encargado del departamento y su personal está integrado por el portero, los bell boys y los pajes.

El portero es la persona que se encuentra a la entrada del hotel y tiene dos funciones a desempeñar, la primera como vigilante, ya que es el que cuida que no se introduzcan personas que deterioran la imagen del hotel.

La segunda función es la de atención al huésped, realizando las siguientes funciones: abrir la puerta a los clientes ya sea la del auto o la del hotel, ayudar con su equipaje a los huéspedes y controlar las llaves de los autos.

El bell boy es el encargado de conducir al huésped a su habitación ayudándolo con su equipaje, debe y tiene la obligación de conocer perfectamente el hotel. Los pajes son exclusivos de los hoteles de gran turismo y con un gran número de habitaciones y sus actividades son las siguientes: entregar flores, paquetes, recados.

Dentro de las funciones del departamento están las siguientes:

1. Conducir al huésped a su habitación cuando llega al hotel.
2. Reporte de las entradas con poco equipaje.
3. Cuando sale un huésped revisará el closet y las comodas para cerciorarse de que no olvide nada al cliente.
4. Revisar que la habitación no este dañada ni deteriorada.

La guardería del equipaje esta también bajo el control del departamento, por lo cual es el responsable del llenado de la forma correspondiente. El estacionamiento y su control es también función de los bell boys.

Dirección de Ventas.

Dentro de una organización se necesita un departamento especializado en promover el producto o en este caso el servicio que se proporciona para así poder vender lo que se ofrece. Las ventas dentro de la industria hotelera se van a realizar a través de llevar a cabo una propaganda con el fin de allegarse de clientes, puede llevarse a cabo a través de agencias de viajes, líneas aéreas, anuncios en los periódicos, concesiones con gestiones en el extranjero, utilizando los medios masivos de comunicación, esto a través del departamento de ventas. En los hoteles de 5 estrellas en adelante ofrecen los planes: europeo, americano, americano modificado y continental que son promociones

que ayudan a allegarse recursos a través de la venta de servicios, las concesiones en el extranjero, se realizan por medio de los comisionistas que son pagados por el hotel a las agencias que se encuentran en el extranjero. El manejo de grupo proporciona a los hoteles un gran porcentaje de sus entradas ya que por el volumen de gente que se maneja, el hotel gana en sus servicios adicionales que presta. Cada hotel tiene sus características y atracciones propias, el departamento de ventas es el encargado de vender el producto que es el hospedaje a través de todas las características propias con las que cuenta. Las relaciones públicas en todas las áreas del conocimiento humano son importantes, en hotelería son indispensables ya que burdamente podríamos decir que nuestras mercancías son los seres humanos a los cuales hay que dejar satisfechos con los servicios que se les proporciona. El departamento de venta debe de cuidar el ambiente, a su personal y los servicios a proporcionar, que lo que en la propaganda, folletos trípticos se ofrece sea en realidad el servicio que se brinde, ya que no basta solo con atraer al huésped sino que este a su vez sea un medio de promoción para nosotros.

Dirección de recursos humanos.

El personal de la empresa es en un 50% el responsable del éxito o del fracaso de un hotel, bien se dice que la gente hace al puesto las relaciones humanas son básicas ya que el trato personal y el lema de un hotel es siempre dejar satisfecho al huésped dependiendo de la importancia que demos a este aspecto dependerá, en gran parte la calidad de los servicios y los resultados económicos. El jefe de recursos humanos o jefe de personal debe seleccionar gente apta para ocupar los diferentes puestos existentes dentro del hotel, las principales fases que se llevan a cabo son: reclutamiento, preselección, selección, contratación, entrenamiento y motivación.

El reclutamiento de empleados se realiza a través de métodos internos o externos, los internos son a través de conocidos de nuestro propio personal y externos por medio de anuncios en el periódico, una vez realizado el reclutamiento y lleguen las personas a solicitar el empleo, es conveniente, antes de entregarles la solicitud, eliminar a los que no reúnan las características deseables. La preselección es conveniente hacerla a través de solicitud de empleo y una entrevista con el jefe de personal. La selección se realiza después de la preselección y en esta se comprueba la capacidad del individuo. Para su contratación lo más razonable es preparar un contrato temporal, durante el cual se le dará el entrenamiento al nuevo empleado y este a su vez demostrará que tiene capacidad de aprender, de hacer bien las cosas, su disciplina y su puntualidad. Finalizando el tiempo convenido, el jefe de personal decidirá si reúne o no los requisitos técnicos exigidos. En caso afirmativo, se procederá a efectuar el contrato por tiempo indefinido.

El entrenamiento debe de realizarse en forma constante y lo debe de llevar a cabo el jefe inmediato superior, para lograr una mayor productividad de los trabajadores estos deben de encontrarse totalmente satisfechos con su trabajo y remuneración así como con las políticas establecidas por la empresa, los factores que determinan lo antes mencionado son: seguridad -sentirse aceptado por la empresa y conciente de que es parte importante de la misma, debe de existir cooperación tanto de el para con sus jefes como viceversa. Felicitar cuando hay aciertos y regañar cuando hay errores, pero es importante que sea en forma privada. Proporcionar incentivos tanto económicos como menciones y felicitaciones por buenos desempeños en cada uno de los departamentos.

El departamento de recursos humanos deberá de tratar de conocer a todos los empleados a su cargo, a través de la convivencia y comunicación. Las convivencias, concursos e intercambios ayudan a que todos en las organizaciones se conozcan y entre mayor es el compañerismo existente en el ambiente de trabajo se torna mejor y más saludable.

Dirección de mantenimiento.

Dentro de este departamento se llevan a cabo todas las operaciones para la conservación del equipo y material necesario para proporcionar los servicios a todos los huéspedes, dentro de este departamento se llevan a cabo dos tipos de mantenimiento, el preventivo y el correctivo. El primero es aquel que se realiza en el equipo y evita operaciones urgentes, mismos que ocasionarían perdidas y molestias al cliente, el mantenimiento preventivo se aplica a todos los sistemas existentes dentro del hotel, su control se lleva a cabo a través de tarjetas para cada uno de los equipos que se manejan. Las ventajas del mantenimiento preventivo radican en que teniendo un buen programa, rendira beneficios sin excederse en los costos. El mantenimiento a habitaciones se hace en temporadas bajas realizando un bloqueo de habitaciones.

El mantenimiento correctivo es el que se da al equipo que después de notar fallas en el cada departamento del hotel deberá reportar al jefe de mantenimiento, cuando solicita la intervención del departamento, por lo regular se llena una orden de trabajo misma que el jefe de mantenimiento turnará a alguno de sus empleados.

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

Departamentos menores.

Teléfonos.

Es uno de los departamentos clave dentro de la organización del hotel, ya que es la base para la comunicación interna como externa. Este departamento principalmente se compone por un conmutador, que es una pequeña central telefónica que consta de troncales y extensiones, existen dos clases de conmutadores, el manual y los automáticos, el primero es aquel que para establecer una comunicación ya sea local o exterior requiere de la operadora, en tanto que el automático no lo requiere así.

El reloj despertador es otro de los servicios que se proporciona dentro del departamento. Se usa en llamadas para despertar a huéspedes. Las formas que se utilizan en el departamento para llevar el control son las siguientes: Boletas para llamadas de larga distancia, hoja para recados, hojas para cargas de larga distancia, formas de llenado para el uso del despertador. La operadora es la clave del departamento, esta a su vez le reporta a una supervisora. Los servicios pueden ser locales o exteriores. Las largas distancias son las que serán checadas por la supervisora. El departamento de teléfono es un buen enlace con todos los departamentos del hotel.

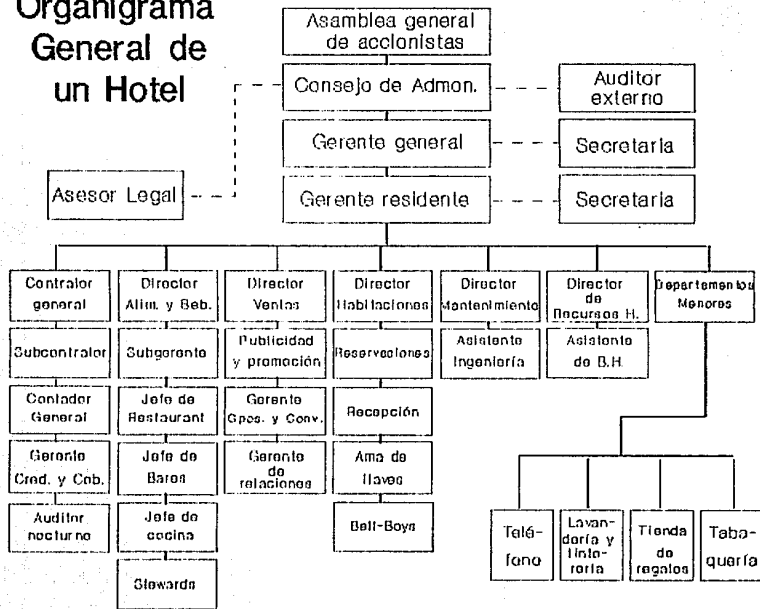
Lavandería.

El personal de esta área lo componen el jefe del departamento, lavadoras, planchadores, operadoras del mangle, marcadora, jefe de valets. Los valets son los encargados de recoger y enviar la ropa de los huéspedes, la marcadora etiqueta la ropa y hace el conteo de piezas para su entrada al departamento. Las operadoras del mangle son aquellas que se dedican al acomodo de la ropa, las formas que se utilizan dentro del departamento son las siguientes: orden de servicio al huésped, control de lavado y planchado, reporte de valets, cargo a la cuenta del huésped, reporte diario de cargos de lavandería y tintorería. Este departamento será el encargado de mantener los blancos limpios dentro del hotel, cabe mencionar que algunos hoteles no cuentan con este servicio propio, pero en ese caso lo tienen en concesión o les es proporcionado por una persona independiente al hotel.

2.2. ORGANIGRAMA GENERAL

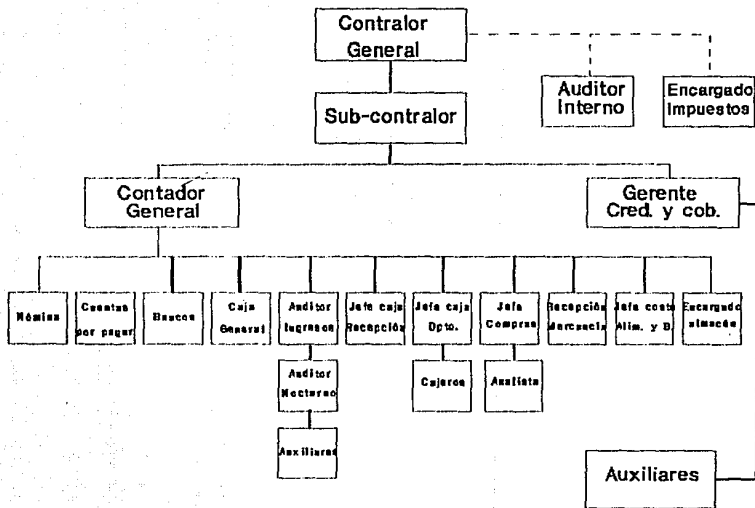
Un organigrama es una representación gráfica que muestra las relaciones entre los elementos que forman una organización y las funciones de cada uno de los puestos. Todas las organizaciones deben de contar con un organigrama que represente las jerarquías y la importancia de cada área del hotel, el organigrama en un hotel de más de 4 estrellas sería el siguiente:

Organigrama General de un Hotel



2.3. ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE FINANZAS.

La importancia del conocimiento de las jerarquías y dependencias, es porque de la conjunción y organización de este departamento depende la recopilación de documentos fuentes y por tanto la realización del proceso contable (recopilación, clasificación, registro, resumen e interpretación) para la adecuada toma de decisiones.



2.4.FUNCIONES DE LOS DEPARTAMENTOS.

Contralor General.

Las funciones basicas dentro de este departamento son: implantar procedimientos o sistemas en cada una de las areas del hotel, coordinar la preparacion tanto de los Estados Financieros, como el presupuesto anual del hotel, además corrige o amplía procedimientos de control establecidos. Dentro de este departamento esta tambien la función de: revisar la auditoría nocturna, registra ingresos y ajustes por centros de consumo. A través del auditor nocturno, comprueba movimientos de los ingresos generados en el hotel y determina los ingresos por cada concepto ya sea habitaciones, alimentos y bebidas, telefonos, otros, etc. Un punto importante es que mantiene actualizado el saldo de los clientes.

Direccion de alimentos y bebidas.

Las funciones que se realizan en el departamento de alimentos y bebidas son: el control de los costos de cada uno de los alimentos y bebidas que se necesitan para la satisfacción de los platillos que son preparados dentro de cada uno de los restaurantes y bares existentes en el hotel.

La compra de los alimentos a través del control de los almacenes. La preparación de los alimentos, la supervisión de los trabajos dentro de los sub-departamentos que integran al departamento como serian cocina, bar, restaurante y stewards. La calidad, supervisión, rendimiento y actualización de menus es importante para el departamento de alimentos y bebidas ya que los alimentos proporcionan al ramo hotelero un porcentaje muy alto de cada peso que es gastado por el turista.

Distribucion del peso Turístico

Concepto	Porcentaje
Hospedaje	30.78%
Alimentos	30.25%
Centros nocturnos y diversiones	10.84%
Mercancias	4.28%
Transporte local	7.61%
Artesanías	12.68%
Gasolina	3.23%
Otros	2.33%

2.4.FUNCIONES DE LOS DEPARTAMENTOS.

Contralor General.

Las funciones basicas dentro de este departamento son: implantar procedimientos o sistemas en cada una de las areas del hotel, coordinar la preparacion tanto de los Estados Financieros, como el presupuesto anual del hotel, ademas corrige o amplia procedimientos de control establecidos. Dentro de este departamento esta tambien la funcion de: revisar la auditoria nocturna, registra ingresos y ajustes por centros de consumo. A traves del auditor nocturno, comprueba movimientos de los ingresos generados en el hotel y determina los ingresos por cada concepto ya sea habitaciones, alimentos y bebidas, telefonos, otros, etc. Un punto importante es que mantiene actualizado el saldo de los clientes.

Direccion de alimentos y bebidas.

Las funciones que se realizan en el departamento de alimentos y bebidas son: el control de los costos de cada uno de los alimentos y bebidas que se necesitan para la satisfaccion de los platillos que son preparados dentro de cada uno de los restaurantes y bares existentes en el hotel.

La compra de los alimentos a traves del control de los almacenes. La preparacion de los alimentos, la supervision de los trabajos dentro de los sub-departamentos que integran al departamento como serian cocina, bar, restaurante y stewards. La calidad, supervision, rendimiento y actualizacion de menus es importante para el departamento de alimentos y bebidas ya que los alimentos proporcionan al ramo hotelero un porcentaje muy alto de cada peso que es gastado por el turista.

Distribucion del peso Turistico

Concepto	Porcentaje
Hospedaje	30.78%
Alimentos	30.25%
Centros nocturnos y diversiones	10.84%
Mercancias	4.28%
Transporte local	7.61%
Artesanias	10.68%
Gasolina	3.23%
Otros	2.33%

Dirección de Ventas.

La función a realizar en este departamento como su nombre lo indica es ceder por un precio un bien, objeto o servicio, en este caso lo que se cede por un precio es el servicio de hospedaje, alimentación y otros servicios menores. Es importante que el encargado del departamento tenga relaciones suficientes en el ámbito social en el lugar donde se localice el hotel, ya sea con otros hoteles, algunas agencias tanto nacionales como internacionales, ya que este departamento es el encargado de elaborar planes de promoción, desarrollo de nuevos y más grandes mercados, elaborar todos los reportes para el procesamiento de la información para la toma de decisiones; de este departamento depende el porcentaje de ocupación y por tanto el crecimiento del hotel y de sus servicios.

Dirección de habitaciones.

Los sub-departamentos que componen a este departamento son varios y complejos. La función inicial es la de reservación, la importancia de este departamento para el desarrollo operacional es enorme ya que es la base para el desarrollo de los demás servicios que proporciona el hotel, por así decirlo es el principio de todos los servicios que proporciona la industria hotelera. Una vez realizada la reservación se pasa al departamento de recepción, la importancia de este departamento para el desarrollo operacional es enorme no solo por la gran cantidad de personas que acuden a él sino por que es el centro de operaciones de todo el hotel. El trato que al huésped reciba aquí es de vital importancia para el progreso del hotel, ya que el huésped desde su arribo hasta su salida solicitará los servicios de este departamento. Antes de pasar a los procesos administrativos, es importante señalar la importancia del buen servicios, no solamente en recepción sino en todos los departamentos del hotel, haciendo que el huésped se sienta como en su casa.

El sub-departamento de ama de llaves es el responsable de dar calidad al funcionamiento de las habitaciones, ya que se encarga del mantenimiento de todos los servicios del cuarto, los bell boys dan al cliente la primera impresión de lo que serán los servicios dentro del hotel.

Dirección de mantenimiento.

La función de este departamento es mantener las instalaciones y equipo existente en buen estado, a base de la

ejecución de programas de mantenimiento lo que consigue conservar la imagen del hotel con excelentes instalaciones físicas. El mantenimiento se llevara a cabo de dos maneras: mantenimiento preventivo y mantenimiento correctivo.

Dirección de recursos humanos.

Su función es la coordinación de todos los empleados que trabajan en el hotel tanto laboral como asignación de funciones, el departamento tiene la obligación de tener contacto permanente con todos sus empleados, es el encargado de las relaciones interpersonales de los miembros de la organización y es el directamente responsable de los incentivos, capacitación, entranamiento, etc.

2.5.DESCRIPCION DE PUESTOS.

El conocimiento de las funciones que se deben de realizar dentro de la organización contribuye al cumplimiento eficaz de las funciones que se realizan, es por eso que en todas las organizaciones debe de contarse con una guía que describa las principales actividades de cada uno de los puestos que integran un departamento.

Gerente General.

Las funciones del Gerente General son:
En coordinación con el contralor planea la elaboración y revisión del presupuesto de ingresos y egresos, elabora el plan de acción de los jefes de departamento, elabora la descripción de puestos, implanta programas para aumentar la producción en todas las áreas del hotel, promueve la implantación del reglamento interior de trabajo. Tiene a su cargo todos los departamentos del hotel.

Gerente Residente.

Es el encargado de asistir al Gerente General en sus funciones de aspecto operacional, solucionara todo tipo de problemas existentes en la areas de recepción, telefonos, ama de llaves etc. Es el encargado del hotel cuando el Gerente General no se encuentra dentro de el.

Contralor General.

Es el encargado del departamento de contraloría y sus funciones son: implantar sistemas apropiados en las areas del

hotel, coordina la preparación de Estados Financieros, coordina la presentación del presupuesto anual del hotel, corrige y amplía los procedimientos de control ya establecidos.

Contador General.

Las obligaciones Especificas del contador son:

Supervisa el funcionamiento de las diferentes secciones del departamento de contabilidad (credito y cobranza, nomina, auditoria nocturna, cuentas por pagar, etc.)

Hace revisión de pólizas, elabora pólizas, Estados Financieros, elabora el Balance General, declaraciones de impuestos mensuales y anuales.

Revisa los libros Diario y Mayor.

Realiza conciliaciones bancarias, conciliaciones de cuentas de resultados, autoriza la nomina, integra presupuestos, efectúa cálculos de depreciación y amortización.

Gerente de Crédito.

Recibe del auditor de ingresos la documentación que se cataloga como cuentas por cobrar, revisa los datos de la documentación, manda a cobrar las cuentas o envía recordatorios para su pago, recibe los cobros, supervisa los saldos altos de huéspedes, prepara liquidaciones por tarjeta de credito, elabora pólizas de la cobranza del día.

Recibe la relación de la cobranza efectuada, hace conciliaciones de cuentas corrientes, elabora pólizas de ajustes mensuales por descuentos o aplicaciones equivocadas, inspecciona la validez de las tarjetas de credito.

Auditor nocturno.

Se encarga de comprobar los movimientos de los ingresos generados en el hotel con los reportes de ingresos de los cajeros como son: cobros, cuentas por cobrar, ajustes, cargos miceláneos y los pagos en efectivo que algunas ocasiones hacen los cajeros de recepción. Determina los ingresos por cada concepto ya sea habitaciones, alimentos, bebidas, telefonos y otros cargos miceláneos.

Mantiene actualizado el saldo de la cuenta de Huéspedes e informa sobre los cobros en efectivo, tarjetas de crédito por cobrar, los cupones por cobrar a agencias, cuentas por cobrar a particulares, los consumos de Ejecutivos.

Concluida la revisión elabora la "tarjeta de auditoría nocturna" y procede a elaborar los paquetes con sus respectivas tabulaciones enviando estas al Departamento de auditoría de ingresos para su revisión y registro contable.

Alimentos y bebidas.

El departamento de alimentos y bebidas en un hotel representa tanto de sus ingresos como de personal, un porcentaje muy alto, el encargado de esta área será una persona conocedora de todo lo concerniente a preparación, servicio, abastecimiento, compras, etc de los alimentos y bebidas.

Las funciones básicas a realizar dentro de este departamento serán: checar la calidad de los alimentos, supervisar el servicio en todas las áreas, coordinar los eventos especiales como banquetes, fiestas, renta de salones, convenciones, cursos etc., checar que su equipo de operación sea suficiente y se encuentre en buen estado.

Gerente de Ventas.

Recibe ordenes directamente del gerente general y tiene como subordinados a vendedores, secretarias, y en algunos hoteles a los empleados de relaciones públicas. Entre sus principales obligaciones se encuentran las siguientes:

Realiza estudios de factibilidad, investigaciones de mercado, efectúa promociones de preapertura, planes de mercadotecnia, diseña medios para la promoción y publicidad, elabora el manual de operaciones de su departamento, elabora planes de estancia, promueve la venta de paquetes.

Elabora en coordinación con el gerente general, las políticas de precios del hotel, las cuales pueden ser:

- a) precios en temporada alta.
- b) precios de temporada baja
- c) precios a mayoristas
- d) precios a comisionistas.

Gerente de Negociaciones.

Es responsable ante la gerencia general de los siguientes subdepartamentos: reservaciones, bellboys, telefonos, ama de llaves y sus principales obligaciones son:

Supervisa que el servicio al cliente de los departamentos a su cargo sea correcto, coordina la entrada de grupos, elabora presupuestos de gastos e ingresos de sus departamentos, autoriza ajustes y cargos por efectivo prestado a clientes, atiende las quejas de los huéspedes hasta su solución, recibe reportes de inventarios de ama de llaves para su supervisión.

Reservaciones.

En este subdepartamento se supervisa el llenado de formas y tirillas, se diseñan las formas impresas usadas en el departamento, supervisa todos los procedimientos para entrada, cambio y cancelación de reservaciones, es responsable del control de depósitos y reembolsos de reservaciones, controla los descuentos según las políticas del hotel, utiliza extensión de estancia, supervisa la elaboración de gráficas de ocupación, etc.

Recepción.

Dentro de esta función se debe de conocer el hotel, incluyendo la localización de los cuartos y sus precios, debe de conocer el manejo del rack, el llenado de tirillas y significado de los colores de las micras, conocer el reglamento interior de trabajo, conocer los servicios del hotel para promoverlos con los huéspedes. Su función comprende el registro de los huéspedes a su entrada, realizar cambios de cuartos, da salida a los cuartos a la salida del cliente, registra y maneja la entrada de grupos, vende los servicios del hotel, mantiene actualizado el archivo de recepción, conoce el manejo de paquetes y planes especiales.

Ama de llaves.

Tiene a su cargo los siguientes empleados: supervisores, camaristas, jefes de mozos y mozos y entre sus principales funciones se encuentran las siguientes:

1. Selecciona y entrena al personal de nuevo ingreso en coordinación con la oficina de personal, supervisa las operaciones realizadas por el personal a su cargo, elabora programas de limpieza, supervisa los inventarios mensuales y requisita lo faltante con autorización del gerente de habitaciones, mantiene el control de los uniformes de los empleados.
2. Es responsable del servicio de niñeras, elabora su presupuestos de gastos, revisa los gastos hechos por su departamento, supervisa los periodos de vida de los suministros usados en su departamento, tiene el control de las llaves usadas por las camaristas y las llaves maestras, notifica al cajero de recepción el costo de los materiales que se deben cargar en la cuenta de huéspedes que han causado daños, supervisa los controles de la ropa enviada y recibida de la lavandería.

Bellboys.

Debe de conocer y promover los servicios del hotel, realiza cambios de cuarto, previa autorización del recepcionista, acompaña al cliente cuando este se va, verificando el pago de la cuenta y la entrega de la llave, supervisa a la salida del cliente algún deterioro del cuarto, marca y distribuye el equipaje de grupos y convenciones.

Mantenimiento.

Es el responsable de las actividades propias del cuidado y conservación del edificio, instalaciones y equipo general del hotel, sus funciones son: establecer un sistema de mantenimiento preventivo para mayor seguridad en la operación del equipo, mejor eficiencia del equipo, minimización de la depreciación de la planta y reducción de los costos de mantenimiento.

Establece el sistema que se seguirá en la solicitudes de trabajos en el mantenimiento correctivo, supervisa la aplicación de las normas de seguridad y el correcto uso del equipo de seguridad, establece controles para las herramientas usadas por su personal.

supervisa los consumos de luz eléctrica, agua, combustible y aceite, autoriza la obtención de copias de llaves, previa solicitud firmada por el gerente de división de cuartos.

Dirección de Recursos Humanos.

Depende directamente del gerente general y sus funciones principales son las siguientes:

Se allega de personal para ocupar las vacantes existentes dentro del hotel, da capacitación al personal nuevo, está pendiente de las fechas de terminación de contratos, tramita el IMSS, supervisa salarios de acuerdo a lo establecido por la ley, promueve incentivos, controla asistencias, faltas, permisos, suspensiones y vacaciones de cada uno de sus empleados.
Crea supervisa y promueve el cumplimiento del reglamento interior de trabajo, realiza análisis de puestos para aumentar la eficiencia de los empleados, controla, los alimentos otorgados por el hotel a sus empleados, es responsable de las liquidaciones e indemnizaciones del personal de común acuerdo con el jefe del departamento.

Departamentos Menores.

Teléfonos.

Las funciones que se realizan dentro de este departamento son: supervisión de las telefonistas, el cargo respectivo por llamadas de larga distancia, supervisa la actualización de los racks de información, verifica que el recibo que la compañía de teléfonos manda al hotel para su cobro tenga las llamadas correctas, atiende personalmente la llamada de los huéspedes importantes, hace reporte semanal al gerente de llamadas oficiales, elabora presupuestos de ingresos y egresos del departamento, lleva el control de las llamadas LADA, etc.

Lavandería.

El personal de lavandería debe de conocer a la perfección el manejo del equipo usado en la lavandería, elabora cargos a huéspedes, para enviarse a la caja de recepción, elabora el resumen de cargos al día, supervisa la entrada y salida de ropa según los controles establecidos, con asesoría del jefe de mantenimiento obtiene el costo de energía empleada por el departamento.

Establece en coordinación con el gerente, las políticas para el manejo de ropa de clientes:

- a) No nos hacemos responsables del decoloramiento, encogimiento o pérdida de botones o adornos.
- b) Piezas manchadas, luidas o deterioradas, se recibirán bajo la responsabilidad del dueño.
- c) No se acepta ninguna reclamación por deterioro que exceda de cinco veces el cargo fijado por el lavado o planchado.

Valets.

Sus funciones son:

Recibir solicitudes de clientes para el servicio de lavandería y tintorería, lleva el control de cada uno de los servicios efectuados por su departamento, supervisa que la ropa no tenga desperfectos, debe de conocer políticas de limpieza de algunos tipos de ropa.

III. DISPOSICIONES LEGALES Y FISCALES.

3.1 Disposiciones legales.

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

a) Sociedad anónima.

1) propietaria del inmueble y al mismo tiempo operadora del hotel.

2) solo operadora del hotel tomando en arrendamiento el inmueble.

b) como persona física con las mismas variantes de la sociedad anónima.

Como sociedad anónima esta regulada por la Ley General de Sociedades Mercantiles, teniendo una personalidad jurídica distinta a la de sus socios. Como persona física será la directamente responsable hacia terceros, por las obligaciones y compromisos en que incurra al prestar los servicios de hotelería.

En ambos casos la prestación de servicios de hospedaje, estará sujeto a lo dispuesto en el Código Civil (artículos 2666, 67, 68 y 69 y la Ley Federal de Turismo)

3.2. Disposiciones Fiscales.

1. Ley del Impuesto Sobre la Renta.

Un hotel que este constituido en su forma legal como sociedad anónima queda comprendido dentro del título II relativo a las sociedades mercantiles (es más común), si es operado a nombre de una persona estará comprendido dentro del título IV.

Obligaciones como contribuyente:

a) Impuesto al ingreso de sociedades mercantiles.

1) Pago del impuesto anual de acuerdo con la tarifa general para sociedades mercantiles Art. 13.

2) Pagos provisionales a cuenta del impuesto anual de acuerdo al Art. 12 aplicando la tarifa del Art. 13.

3) Otras obligaciones señaladas en el Art. 58.

- I. Llevar registros contables.
- II. Expedir facturas.
- III. Valuar inventarios.
- IV. Controlar inventarios.
- V. Control de inversiones en acciones.
- VI. Llevar registro de utilidades.
- VII. Formular Estados Financieros.
- VIII. Presentar declaraciones.

Como retenedor tendrá las siguientes obligaciones:

- 1) Retener y enterar mensualmente el ISR por productos de trabajo de sus empleados y trabajadores.
- 2) Retener y enterar el ISR cuando se hagan pagos según lo establece la ley para cada caso.
- 3) Presentar declaraciones anuales.
-sueldos y salarios pagados en el ejercicio forma (HIRS. 91, 92)
-pagos a personas físicas (HIRS 123)

2. Ley del Impuesto al Valor Agregado.

El artículo primero de esta ley señala que están obligados al pago del I.V.A. las personas físicas y morales que, en territorio nacional, realicen los actos o actividades siguientes:

- I. Enajenen bienes.
- II. Prestan servicios independientes.

En este caso el hospedaje se le considera un servicios independiente y a la venta de alimentos y bebidas una enajenación.

La aplicación de tasas será la siguiente:

Artículo	Tasa
1o	10% (general)
2-A	0%
2-B	6%

Otras obligaciones como contribuyente art. 32:

- a) Llevar registros contables y separación de operaciones exentas y gravadas.
- b) Facturar y trasladar el I.V.A. , o bien cuando se trate de actos o actividades con el público en general, el I.V.A. deberá estar incluido en el precio.
- c) Presentar declaraciones mensuales y anuales.

3. Ley del I.M.S.S.

Esta ley tiene por finalidad garantizar el derecho humano a la salud, la asistencia médica, la protección de los medios de subsistencia y los servicios sociales necesarios para el bienestar individual y colectivo; para lograrlo señala derechos y obligaciones tanto a los trabajadores como a los dueños de los hoteles que los contraten. Una de ellas es de carácter económico y consiste en el pago de la cuota obrero-patronal que corresponde por cada trabajador, es decir, que la generalidad de los trabajadores aportarán una parte que les será retenida por el hotel para entregarla al tiempo de realizar el pago de las cuotas que debe cubrir este último.

a) Régimen obligatorio del seguro social.

-Bases de cotización y de las cuotas obrero patronales.

-Seguro de riesgo de trabajo.

-Seguro de enfermedades y maternidad.

-Seguros de invalidez, vejez, cesantía en edad avanzada y muerte.

-Seguro de guarderías para hijos de aseguradas, según porcentaje sobre salario por cuota diaria.

Seguros facultativos y adicionales.

-Las cuotas se reducirán en un 50% para los hijos de asegurados en el régimen obligatorio.

-Mayores de 16 y menores de 21 años, que no realicen estudios en planteles del sistema educativo nacional.

-Aumentos de las cuantías.

-Disminución de edad mínima disfrutada.

-Modificación del salario promedio base calculado.

5. Ley del INFONAVIT

También esta ley produce repercusiones económicas para el hotel, pues genera un gasto equivalente al 5% sobre el salario diario integrado de los trabajadores, el salario diario integrado se determina multiplicando el salario diario por el factor 1.0452. El patrón está obligado a:

a) Aportar oportunamente el 5% de sus trabajadores.

b) A pagar oportunamente de esa aportación del 5% de sus trabajadores al instituto (INFONAVIT)

c) Cálculo del 5% sobre base del salario integrado, entendiendo como salario integrado lo señalado en el artículo 143 de la ley Federal del trabajo.

3.3. Otros impuestos y obligaciones.

Obligaciones de la industria hotelera.

Deberán contar con los siguientes permisos otorgados por las autoridades respectivas, además de documentos y controles necesarios para su funcionamiento.

- 1.Licencia de Funcionamiento.
- 2.Licencia Sanitaria
- 3.Licencia de construcción.
- 4.Licencia d calderas.
- 5.Licencia de Maquinaria y motores.
- 6.Licencia de rótulos, letreros y marquesinas.
- 7.Licencia de choferes (estacionamiento).
- 8.Libro de actas de la comisión de seguridad e higiene.
- 9.Libro de visitas de reglamentos y espectáculos.
- 10.Libro de registro de maquinaria y motores, en previsión social.
- 11.Cedula y placa de empadronamiento.
12. Cédula de registro federal de contribuyentes.
- 13.Cedula de empadronamiento de alcohol (t.d.d.f.)
- 14.Registro de empadronamiento de alcoholes federal
- 15.Registro de la Cámara Nacional de Comercio y Turismo.
- 16.Registro de Tarifas de Precios en la Secretaría de Turismo.
- 17.Registro en la sociedad de Autores y Compositores, por derechos de Autor (contrato)
- 18.Registro de huéspedes.
- 17.Registro de descarga de aguas residuales.
- 20.Reglamento de hoteles.
- 21.Menús registrados en la Secretaría de Turismo.
- 22.Manifestación de pesas y medidas. (s.c)
- 23.Manifestación a la Dirección de Estadística.
24. Manifestación de uso de toma de agua.
- 25.Permiso de los operadores de calderas.
- 26.Permiso de funcionamiento de los estacionamientos.
- 27.Autorización de los elevadores.
- 28.Tarjetas de salud de los trabajadores. (s.s.a)
- 29.Inscripción de envasamiento y existencia de bebidas alcohólicas almacenables (o.f.h.)
- 30.Visto bueno del departamento de bomberos.
- 31.Visto bueno de obras públicas.
- 32.Derechos sobre aparatos electronicos a base de monedas

Cuotas sindicales.

- a)Cuotas que se retienen a los trabajadores.
- b)Pagar cuota por concepto de música que se use en el establecimiento.
- c)Cuotas a la Asociación Nacional de actores.

Ley de Turismo.

Debido al gran desarrollo de la industria hotelera en Mexico el Ciudadano Miguel de La Madrid Hurtado, presidente constitucional de los Estados Unidos Mexicanos decreta el 6 de

febrero de 1964 la Ley Federal de Turismo, esta ley establece derechos y obligaciones de manera exclusiva a los hoteles y demás empresas turísticas su objetos es el siguiente:

I. Programación de la actividad turística.

II. La promoción, fomento y desarrollo del turismo.

III. La creación, conservación, mejoramiento, protección y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos nacionales.

IV. La protección y auxilio a los turistas.

V. La regulación, clasificación y control de los servicios turísticos.

IV. OPERACIONES PRINCIPALES Y REGISTRO CONTABLE.

Dentro de un hotel se proporcionan gran diversidad de servicios, lo cual requiere la implantación de registros adecuados para fines de control. Todo registro de servicios que se proporciona debe ser pasado de inmediato en las cuentas de los huéspedes, considerando que el movimiento de entrada y salida de los mismos es constante, además los saldos a cargo de los huéspedes deben de llevarse exacta y oportunamente. Cada operación tiene una forma que se debe de llenar para su control en cada uno de los departamentos, esta a su vez se convierte en un documento fuente para el departamento de contabilidad.

4.1. Ingreso por hospedaje.

El primer contacto con un hotel es a través de una reservación que la podemos definir como el medio por el cual una persona o grupo de personas solicita alojamiento al hotel con anticipación a la fecha de su llegada. Las reservaciones se pueden realizar en dos formas directa e indirectamente, la primera cuando se hace personalmente o por teléfono y la indirecta cuando es a través de agencias de viajes u otro tipo de servicio turístico.

La operación de hospedaje de inicia cuando se recibe en el hotel una reservación (ya sea directa o indirectamente). Los datos del huésped se anotan en la hoja de reservación (forma 1), una vez que se ha verificado si hay o no habitaciones disponibles. Cuando finaliza el día las hojas de las reservaciones se concentran en un formato denominado concentración de reservaciones diarias (forma 2) una vez confirmada la reservación se debe de solicitar un depósito que será la garantía del bien recibido: una vez aceptada la reservación y cubiertos los requisitos antes mencionados deberá llenarse un tirilla con los datos del futuro huésped, al llegar un huésped, al hotel debe preguntarse si tiene reservación y si su respuesta es afirmativa deberá expedirse una tarjeta de registro según (forma 3), cumpliendo así con lo que la ley exige un libro de entradas y salidas de huéspedes. En caso de que el cliente no tenga reservación, se verá la ocupación del hotel y decidirá si es posible o no proporcionar alojamiento, para después otorgar la tarjeta de registro.

Después de haberse registrado el huésped debe de abrirse una cuenta según la (forma 4), esta a su vez serán proporcionada al cajero de recepción y mediante la tarjeta controlara todos los servicios y consumos utilizados por el huésped durante su estancia. Esta forma equivale a una factura de una empresa comercial o industrial.

Aunado a esta función deberá formularse en las oficinas de recepción una tirilla en 4 tantos con la siguiente distribución:
1. Oficina de recepción (tablero de ocupación).

2. Conmutador telefónico

3. Departamento de ropería.

4. Oficina de recepción (tablero de información).

El original de estas tirillas es enviado a la oficina de recepción donde es colocado en el tablero de ocupación. El objeto es saber cuantos son los cuartos ocupados y cuantos están vacantes. La tercer copia también es remitida al departamento de recepción Colocándose en el tablero de información. La tirilla que es enviada al conmutador telefónico proporcionará a las operadoras los datos necesarios para atender las llamadas que reciben o soliciten los huéspedes. la tirilla que es enviada al departamento de ropería, la ama de llaves verificará que la habitación que va a ocuparse este debidamente presentada y limpia.

En la oficina de recepción se lleva el control de los movimientos de los huéspedes desde su llegada hasta que abandonen el hotel. Los hoteles funcionan las 24 horas del día por lo cual es necesario tener varios turnos dentro de este departamento, la principal función del personal de la mañana es el registro de huéspedes y el movimiento de los tableros, el personal de la noche tendrá a su cargo la comprobación de los movimientos en el tablero de ocupación y la verificación de los informes departamentales por los movimientos de los huéspedes.

De acuerdo con el tablero de la recepción se formula un informe que mostrara la ocupación de los cuartos (Forma 6), indicando los datos referentes a este concepto.

Los reportes formulados por el ama de llaves serán comprobados por las oficinas de recepción contra los tableros de ocupación, en el mismo informe aparecerá un resumen de las habitaciones con que cuenta el hotel, incluyendo el movimiento del día por unidades rentadas, el número de huéspedes, las habitaciones sin cargo, los cuartos vacío o en reparación.

El porcentaje de ocupación lo podemos determinar mediante la siguiente fórmula: número de habitaciones rentadas entre número de habitaciones disponibles.

Después de elaborar los informes se verifican los tableros de ocupación en caso de que exista algún error ya sea por olvido o por alguna causa justificada.

4.2 Ingreso por alimentos.

En este departamento se operan principalmente dos secciones la de cocina y la de comedor. En la primera sección se preparan los alimentos y el control es al costo de los mismos, mientras tanto en el comedor, el control estará enfocado al ingreso por venta de alimentos.

Dentro de la cocina el encargado del departamento es el chef. El chef debe de ser una persona con todos los conocimientos tanto de la preparación y combinación de los alimentos a preparar en base a los menús existentes en el hotel. La realización de los menús es tarea del chef, sus conocimientos en cocina internacional deben de ser amplios ya que como ya menciono con anterioridad son en un alto porcentaje las entradas de divisas fuertes dentro de la rama hotelera.

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

El servicio de restaurante estará bajo la responsabilidad del jefe de comedores (maitre), el restaurante podrá proporcionar servicios tanto a huéspedes como a terceras personas, el control de los restaurantes se lleva de la siguiente manera:

Un mesero conducirá a los huéspedes a su mesa y tomará el orden en una forma especial, que recibe el nombre de comanda; (forma 7) ésta orden se realiza en original y tres copias, la comanda contiene los siguientes datos: Fecha, número de mesa, número del mesero que la atiende, número de personas, número de habitación que ocupan, detalle de los alimentos ordenados. La distribución de las comandas será de la siguiente manera:

Original al chef para que proceda a la preparación de los alimentos.

La primera copia a la caja para que el cajero formule el cheque correspondiente, la segunda copia le sirve al mesero como guía de la orden que está atendiendo, la tercer copia será para el chegador de la cocina para verificar que los alimentos servidos corresponden a los anotados en las comandas. En las comandas no se debe de anotar ningún precio ya que los precios se anotan en unas formas conocidas en la rama hotelera como cheque (forma 8), dichos cheques son formulados por la cajera que es la que anota el importe de los alimentos. Los cheques que amparan los consumos deberán estar foliados y contener los siguientes datos: fecha, el número de mesa, número de mesero, número de personas, número de habitación, detalle de los alimentos servidos y el importe por cobrar. La comanda deberá de estar relacionada con su comanda respectiva.

Las comandas deben de ser entregadas al capitán de meseros para que éste a su vez los entregue al departamento de contabilidad, siendo los responsables del uso de estas formas los empleados del departamento. El cheque debe ser presentado al huésped para su firma y aceptación, quien a su vez lo regresará a la cajera. La cajera debe de elaborar un informe por las ventas del día que debe de mostrar el orden progresivo de los cheques, cortesías, cuentas pagadas de contado etc. Estas cuentas son llevadas al departamento de recepción y éste a su vez los devuelve después de cargar a la cuenta el cliente los cheques. Al terminar su turno cada uno de los cajeros del restaurante hará su corte de caja, determinando el total de ventas del día por los diferentes conceptos: huéspedes, crédito, contado, de acuerdo con el informe de ventas (forma 9), que fue formulada en base a los cheques expedidos y las comandas que dieron origen a los mismos, anexando estos documentos a su reporte. Una vez checado todos los datos y reportes, deberá enviarse el dinero a la caja general, utilizando para este efecto un sobre de liquidación de cajeros, llenando los datos que en el mismo se indica (forma 10). El informe de ventas y la documentación anexa se dejarán en la oficina de recepción, en el lugar destinado a los reportes departamentales que serán revisados por el auditor nocturno.

4.3. Ingreso por bebidas.

El responsable de este servicio es el jefe de bar; ésta persona debe de ser un especialista en la preparación de bebidas y deberá checar que se sirvan en las cantidades y con los ingredientes adecuados para el control de los costos de las mismas y además para el control de la calidad de las bebidas que se preparan. La manera de control de bebidas es la misma que la de los alimentos. El procedimiento a realizar es el mismo.

4.4. Ingreso por servicios.

Room service.

Cuando un huésped solicita alimentos o bebidas a su habitación, el procedimiento será el mismo la comanda la realizara el chegador que será quien reciba la solicitud del servicio por vía telefónica, distribuyendo la comanda al igual que en alimentos y bebidas, al llevar el servicio el mesero a la habitación presentará el cheque que será diferente al utilizado dentro de los restaurantes con una leyenda que dirá room service, obteniendo la firma del huésped, los pasos siguientes son iguales a los de alimentos y bebidas.

Telefono.

En este servicio las llamadas pueden ser locales o de larga distancia, en el primer caso se carga un importe los huéspedes por las llamadas que realicen, estos cargos se controlan por medio de

una hoja que tiene la operadora en el conmutador. (se aplica el cargo cuando el huésped pide tono de marcar), para el servicio de larga distancia es necesario la implantación de un sistema de control, este control se lleva a cabo por medio de un volante de cargo por servicios telefónicos de larga distancia (forma 11) anotando los datos referentes a la conferencia como: nombre del huésped, número e cuarto, nombre y número telefónico de la persona con quien solicitó la conferencia, ciudad, hora en que comenzó y terminó la llamada, etc. Al terminarse la conferencia telefónica, la operadora solicitará al servicio de larga distancia de la compañía de telefonos el tiempo y el costo de la llamada, para anotar este importe en la copia del volante de cargo y verificar el tiempo que duro la conferencia, la operadora debe de llevar un control de las largas distancias (forma 12) que será formulado diariamente por cada una de las operadoras del conmutador telefónico, al terminar el turno. Como los otros reportes departamentales, será depositado en la oficina de recepción para que el auditor nocturno verifique el importe operado en las cuentas de huéspedes por llamadas de larga distancia durante el día y enviado a contabilidad posteriormente, anexo a su informe.

Lavandería y Tintorería.

Para su control se proporciona al huésped una forma con un número de folio, en original y copia, que contiene un listado completo de la ropas que se usa comúnmente y en la que él anotara el número de prendas que entrega y la clase de servicios que desea. Este servicio será atendido por el ama de llaves, este servicio puede ser propio del hotel o en concesión. Al devolver la ropa al huésped se anexará la copia de la forma en que solicitó el servicio junto con el importe correspondiente. El cliente firmará de conformidad y se formulará el volante de cargo (forma 13) en original y copia, llevando el original a la oficina de recepción para que se opere el cargo en la cuenta del huésped.

4.5. Ingreso por otros conceptos.

Los cargos por otros ingresos se llevarán a través de un control de cargos diversos por medio de un volante (forma 14) en la cual se registrarán el importe por cargar, y el concepto de la compra. A este tipo de ingresos se les llamara cargos misceláneos.

V. CONTABILIDAD.

5.1. Sistema de contabilidad.

El IMCP define a la contabilidad como "La técnica que produce sistemáticamente y estructuradamente información cuantitativa en unidades monetarias de las transacciones que realiza una empresa y de ciertos eventos técnicos que la afectan con el objeto de facilitar a los diversos interesados en tomar decisiones de

carácter financiero en relación a dicha empresa". En la actualidad y de acuerdo con la legislación vigente, la etapa previa de recolección de los datos por medio de la documentación comprobatoria adecuada es de gran importancia en la vida de la empresa, ya que el soporte documental que se da a las posteriores operaciones contables dependerá la repercusión financiera a través de los impuestos que recauten a cargo de la misma empresa. El uso y llenado correcto de las formas será determinante para el éxito del control de las operaciones de la empresa que se le considera como documento fuente que es el primer eslabón del proceso contable.

5.2. Catálogo de cuentas.

Para poder explicar que es un catálogo de cuentas tenemos que definir los conceptos que integran a la definición:

La cuenta es el título o nombre de los conceptos bajo los que se clasificarán genéricamente todas las operaciones de la empresa, tanto en aumentos como en disminuciones de esa partida. Subcuenta es el título o nombre de los conceptos bajo los que se clasificarán detalladamente algunas operaciones de la empresa.

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

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

Las cuentas de pasivo representan al conjunto de obligaciones contratadas por la empresa. Las obligaciones contraídas representadas en el pasivo tienen diferente grado de exigibilidad con base en el cual deben de ordenarse las cuentas: circulante, fijo y diferido.

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

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

a) Acreedoras, como las que corresponden a los ingresos por los distintos bienes y servicios ofrecidos por intereses y otras actividades financieras; por ganancias en el cambio de moneda extranjera etc.

b) Deudoras, como las que representan disminuciones a los ingresos por concepto de descuentos otorgados, por gastos o pérdidas por actividades financieras, por pérdidas en cambio de moneda extranjera y en general por todo concepto de gastos y costos.

El catálogo de cuentas debe de contener el nombre del hotel, Expresión de catálogo de cuentas, Número de cuenta, Número de subcuenta, nombre y título e cuentas y subcuentas.

Cuentas de balance

Activo

- 100 Circulante
- 101 Fondo Fijo de caja
- 102 Bancos
- 103 Inversiones bancarias

Cuentas por cobrar

- 104 Huéspedes
- 105 Particulares
- 106 Agencias
- 107 Tarjetas de crédito
- 108 Cheques devueltos
- 109 Concesionarios
- 110 Reserva para cuentas incobrables
- 111 Funcionarios y empleados
- 112 Documentos por cobrar

Deudores diversos

- 113 IVA por cobrar
- 114 Deudores diversos
- 115 Anticipo a proveedores
- 116 Depósitos en garantía

Almacenes

- 117 Alimentos
- 118 Bebidas
- 119 Activos de operación
- 120 Papelería y suministros
- 121 Mantenimiento

Fijo

- 150 Terrenos
- 151 Edificios
- 152 Reserva depreciación edificios
- 153 Mobiliario y Equipo
- 154 Reserva depreciación de mobiliario y equipo
- 155 Equipo de transporte
- 156 Reserva deducción de equipo de transporte

Diferido

- 200 Gastos pagados por anticipado
- 201 Gastos de instalación
- 202 Rva. Amort. gastos de instalación
- 203 Gastos de organización
- 204 Rva. Amort. Gastos de organización

Pasivo

Circulante

- 301 Proveedores
- 302 Documentos por pagar
- 303 Acreedores diversos
- 304 Deposito para reservaciones
- 305 I.S.P.T.
- 306 IVA por pagar
- 307 Créditos retenidos infonavit
- 308 I.S.R.
- 309 Cuotas sindicales por pagar
- 310 Sueldos y salarios por pagar
- 311 Intereses por pagar
- 312 Intercambios por pagar

Reservas

- 320 Luz
- 321 Agua
- 322 Teléfono
- 323 I.M.S.S.
- 324 5% Infonavit
- 325 Vacaciones
- 326 Aguinaldo
- 327 Indemnizaciones
- 328 Primas de antigüedad
- 329 Impuesto predial
- 330 1% s/remuneraciones federales

Fijo

- 350 Prestamos por pagar a largo plazo.
- 351 Documentos por pagar a largo plazo

Capital

- 400 Capital Social
- 401 Reserva Legal
- 402 Reserva de reinversión
- 403 Resultado del ejercicio
- 404 Resultado de ejercicios anteriores.

Cuentas de resultados ingresos

500 Ingreso por cuartos
501 Ingreso por alimento
502 Ingreso por bebidas
503 Ingreso por teléfono
504 Ingreso por tintorería y lavandería
505 Ingreso por albercas
506 Ingreso por canchas de tenis
507 Rentas de concesionarios
508 Otros ingresos
509 Utilidades en cambios

Ajustes y descuentos

511 Cuartos
512 Alimentos
513 Bebidas
514 Teléfonos
515 Lavandería y tintorería
516 Albercas
517 Canchas de tenis
518 Rentas
519 Otros ingresos

Costos

520 Costo por alimentos.
521 Costo por bebidas
522 Costo por teléfonos
523 Costo por lavandería y tintorería

Nominas

530 División de cuartos
531 Ama de llaves
532 Areas públicas
533 Reservas
534 Recepción
535 Bell boys

540 Alimentos y Bebidas
541 Cocinas
542 Restaurantes
543 Convenciones
544 Gerente de alimentos y bebidas
545 Bares.

560 Telefonos

570 Lavandería y tintorería

- 500 Albergas
- 590 Canchas de tenis
- 600 Administración General
- 610 Ventas
- 620 Reparación y mantenimiento

Gastos de operación

- 700 División Cuartos
- 701 Ama de llaves
- 702 Areas públicas
- 703 Reservaciones
- 704 Recepción
- 705 Bell boys

- 710 Alimentos y bebidas
- 711 Cocinas
- 712 Restaurantes
- 713 Convenciones
- 714 Gerencia de alimentos y bebidas.
- 715 Bares.

- 720 Teléfonos

- 730 Lavandería y tintorería

- 740 Albergas

- 750 Canchas de tenis

- 760 Administración General

- 770 Ventas

- 780 Reparación y mantenimiento.

Las subcuentas de nóminas para todos los centros de responsabilidad son:

- 01 Sueldos y salarios
- 02 Horas extras
- 03 Primas dominicales
- 04 Días festivos
- 05 Vacaciones
- 06 Aguinaldo
- 07 Seguro Social
- 08 5% infonavit
- 09 1% s/remuneraciones
- 10 Prima de antigüedad.

Las subcuentas de gastos por centros de responsabilidad son:

700 División de cuartos

- 01 Blancos
- 02 Cristalería
- 03 Uniformes
- 04 Suministros de limpieza
- 05 Suministros de huéspedes
- 06 Papelería y suministros
- 07 Lavado de blancos
- 08 Lavado de uniformes
- 09 Teléfonos
- 10 Correos
- 11 Télex
- 12 Licencias
- 13 Gastos de viaje

710 Alimentos y bebidas

- 01 Blancos
- 02 loza
- 03 Cristalería
- 04 Plata
- 05 Utensilios de cocinas
- 06 Uniformes
- 07 Lavado de blancos
- 08 Lavado de uniformes
- 09 suministros de cocina
- 10 Suministros de servicio
- 11 Suministro de bares
- 12 Gas
- 13 Hielo
- 14 Fletes
- 15 Botana de Bares
- 16 Suministros de limpieza
- 17 Papelería y suministros
- 18 Teléfonos
- 19 Correos
- 20 Decoración
- 21 Menus
- 22 Música y variedad
- 23 Licencias
- 24 Cuotas a sindicatos de músicos y actores
- 25 Gasto de viaje

Teléfono

- 01 Uniformes
- 02 Lavado de uniformes
- 03 Papelería y suministros

Lavandería y tintorería

- 01 uniformes
- 02 Suministros de lavandería
- 03 Papelería y suministros.
- 04 Crédito por lavado de blancos y toallas.
- 05 Crédito por lavado de uniformes
- 06 Crédito por servicios a huéspedes.

740 Albergas

- 01 Uniformes
- 02 Toallas
- 03 Lavado de toallas
- 04 Lavado de uniformes
- 05 Papelería y suministros.
- 06 Productos químicos

750 Canchas de tenis

- 01 Uniformes
- 02 Lavado de uniformes
- 03 Papelería y suministros
- 04 Reparación y mantenimiento de canchas
- 05 Licencias

760 Administración General

- 01 Uniformes
- 02 Lavado de uniformes
- 03 Papelería y suministros
- 04 Gastos de viaje
- 05 Teléfonos
- 06 Correos
- 07 Periódicos
- 08 Fletes
- 09 Gastos de relaciones públicas
- 10 Cuotas y suscripciones
- 11 Ayudas a sindicatos
- 12 Fiestas a empleados
- 13 Atenciones y cortesías
- 14 Donativos
- 15 Honorarios por auditoría
- 16 Honorarios por asuntos legales
- 17 Cuentas malas
- 18 Cargos bancarios
- 19 Comisiones por tarjetas de crédito
- 20 Seguros en general

770 Ventas

- 01 Uniformes
- 02 Papelería y suministros
- 03 Teléfonos
- 04 Correos
- 05 Lavado de uniformes
- 06 Gastos de viaje
- 07 Gastos de promoción
- 08 Comisiones a agencia nacionales
- 09 Comisiones a agencias extranjeras
- 10 Cortesías
- 11 Publicidad local
- 12 Publicidad nacional
- 13 Publicidad extranjera.

780 Reparación y mantenimiento

- 01 Uniformes
- 02 Lavado de uniformes
- 03 Herramientas
- 04 Suministros de limpieza
- 05 Papelería y suministros
- 06 Teléfonos
- 07 Correos
- 08 Combustible
- 09 Fumigación
- 10 Focos
- 11 Energía eléctrica
- 12 Agua
- 13 Pintura edificio
- 14 Mantenimiento de jardinería
- 15 R y M de edificios
- 16 R y M elevadores
- 17 R y M aire acondicionado
- 18 R y M plomería
- 19 R y M planta de energía eléctrica
- 20 R y M mobiliario y equipo
- 21 R y M equipo de lavandería
- 22 R y M equipo contra incendio
- 23 R y M albercas
- 24 R y M concesiones
- 25 R y M equipo de transporte.
- 26 R y M calderas

800 Gastos fijos

- 01 Impuesto predial
- 02 Depre. acum edificios
- 03 Depre. acum mobiliario y equipo de oficina
- 04 Depre. acum equipo de transporte

- 05 Amort. gastos de instalación.
- 06 Amort. gastos de organización
- 07 Derechos zona Federal.

5.3 Cuentas especiales.

Dentro de la industria hotelera tenemos cuentas especiales que son manejadas dentro de la contabilidad del hotel a continuación menciono la forma de registro de estas cuentas.

104 Huéspedes.

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

105 Particulares.

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

106 Agencias.

Se integra por las cuentas que pagan con cupón de agencias, se acredita por los pagos recibidos o por su cancelación.

107 Tarjetas de crédito.

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

119 Almacén de activos en operación.

En este almacén se guarda todo lo relacionado a loza, cristalería, plata, blancos y utensilios de cocina de los cuales cada área de servicio mantiene un stock para el uso diario que debe ser suficiente para todos los eventos que hayan de realizarse en el hotel. Se carga a una cuenta de resultados específicos por tipo de activo de acuerdo al área de corresponda.

120 Almacén de papelería y suministros.

En este almacén se guarda todo tipo de papelería impresa folletería, todo lo relacionado al servicio de huéspedes como pueden ser servilletas de papel, papel de baño, artículos de

limpieza, se carga a resultados en el área correspondiente de acuerdo a la requisición de salida del almacén.

304 Depósitos para reservaciones.

Se acredita de los depósitos hechos para garantizar una reservación de una habitación que se ocupará a futuro, se prepara un listado por fechas de llegada con el nombre el huésped y la cantidad recibida, se carga por las aplicaciones al huésped o por las devoluciones hechas por cancelaciones anticipadas de reservaciones.

322 Reserva de telefonos.

Diariamente el departamento de teléfonos elabora un reporte de llamadas de larga distancia hechas por los huéspedes del hotel, así como otro reporte con llamadas de larga distancia hechas por los ejecutivos del hotel, se carga a los huéspedes en sus folios respectivos y al segundo se carga a resultados en el departamento al que corresponda el ejecutivo, dicho reporte contiene el costo de la llamada más un cargo adicional por el servicio prestado más el IVA se abona por el costo de la llamada, al final del mes nos va a mostrar el importe por pagar de las llamadas de larga distancia.

Ingresos

La contabilidad en un hotel se maneja por centros de responsabilidad.

500 Ingreso por cuarto.

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

501. Ingreso por alimentos.

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

502. Ingreso por bebidas.

Muestra los ingresos por bebidas de acuerdo al área en donde se proporcionó este servicio.

503 Ingresos por teléfono

Muestra los ingresos por servicio de teléfono a los huéspedes de llamadas locales, llamadas de larga distancia y los cargos por servicios de operadora.

504 Ingresos por lavandería y tintorería.

Muestra los ingresos por lavado y planchado de ropa a huéspedes.

505 Ingreso por albercas.

Muestra los ingresos que se obtengan en las áreas de albercas, como admisión, renta de cabañas o colchones, cargos por pérdidas de toallas, etc.

506 Ingresos por cancha de tenis.

Muestra los ingresos que se obtengan en las canchas de tenis como pueden ser la renta de canchas, renta de raquetas y pelotas, lecciones de tenis impartidas por el profesor.

507 Renta de concesionarios.

Son los ingresos por la renta de locales que van a proporcionar servicios adicionales a los huéspedes.

509 Utilidad en cambios.

Muestra la utilidad o pérdida obtenida en el cambio de la moneda extranjera recibida en cajas de recepción

511-519 Ajustes y descuentos.

Debido fundamentalmente al requisito de la ley del IVA en su artículo 7o y el reglamento de la ley del IVA en su artículo 17 en donde señala que se deberá expedir una nota de crédito por las devoluciones que se hagan, por lo que estos ajustes se llevan directamente contra la cuenta de ingresos correspondiente.

Costos

520 Costo por alimentos.

Se obtiene de sumar las requisiciones de salida del almacén de alimentos más el inventario inicial, menos el inventario final de la existencia de alimentos en las cocinas, al costo se le resta el costo de comida a empleados y el costo de cortesía a invitados.

522 Costo de teléfonos.

Se obtiene de sumar los cargos que la compañía de teléfonos hace por concepto de llamadas locales y llamadas de larga distancia más la renta del conmutador.

530-620 Nóminas

La nómina se maneja por centros de responsabilidad con el objeto de que cada uno de ellos muestre los salario y prestaciones pagadas a los empleados.

Gastos de operación

Los gastos también se manejan por centros de responsabilidad.

700 Division de cuartos.

7001 Blancos

Se carga por las salidas del almacén de activos de operación o por la compra directa de sábanas, colchas, etc.

7002 Cristalería

Se carga por las salidas del almacén de activos de operación o por la compra directa de vasos, copas, etc.

7005 Suministros a huéspedes.

Se carga por las salidas del almacén de papelería y suministros de kleenex, toallas etc.

710 Alimentos y bebidas

7101 Blancos

Se carga por las requisiciones de salidas del almacén de activos en operación o por la compra directa de mantelería.

71022 Música y variedad

Se carga por el costo de la música en la áreas, la promoción de shows, permisos etc.

730 Lavandería y tintorería

73004 Crédito por lavado de blancos y toallas.

El departamento de lavandería requiere del almacén todos los productos químicos y de limpieza necesarios para el lavado de blancos y toallas, de ahí que mediante un informe mensual del total de prendas lavadas de cada área se prorratee el costo en cada área a la que se dio el servicio, acreditándose a esta cuenta

73006 Crédito por servicios a huéspedes.

Representa el costo del servicio de lavado de ropa a huéspedes y se carga a la cuenta de costo de lavandería y tintorería.

770 Ventas

77008 Comisiones a agencias nacionales.

Se carga por las comisiones pagadas a agencias de viajes nacionales por los huéspedes enviados al hotel. los porcentajes de comisión son de acuerdo al contrato establecido y pueden ser de un 10%, 15% ó un 20%.

77009 Comisiones a agencias extranjeras.

Se carga por las comisiones pagadas a agencias de viajes extranjeros por los huéspedes enviados y los porcentajes varían de acuerdo al contrato establecido.

5.4 Subcuentas de resultado deudor.

Las cuentas de resultado deudor a manejar son las siguientes:

1. Sueldos y salarios
2. Seguro Social
3. Impuesto del 1%
4. Uniformes y su mantenimiento.
5. Comida empleados.
6. I.V.A
7. Lavandería
8. Tintorería
9. Suministro de huéspedes
10. Artículos de limpieza
11. Gratificaciones

- 12 Atenciones y cortesías
13. Utensilios de comedores y cocinas
14. Utensilios de gastos menores de bares
15. Flores y decoraciones
16. Fletes y maniobras
- 17 Hielo
- 18 Agua
- 19 Combustible para caldera
- 20 Combustible para cocina
- 21 Comisiones sobre compras
- 22 Compras de periódicos y revistas
- 23 Donativos.
- 24 Derechos de alcoholes
- 25 Pasajes locales
- 26 Cuotas y suscripciones
- 27 Servicio postal y telegrafico
- 28 Botanas
- 29 Impuestos no retenidos
- 30 Focos
- 31 Perdida en cambios
32. Diferencia inventarios y almacenes
33. Depreciación de edificios
- 34 Depreciación de mobiliario y equipo
- 35 Pintura y decoración
- 36 Primas de fianza
- 37 Suministros por refrigeración
- 38 Reparaciones de todo los equipos
- 39 Reposición de blancos.
- 40 5% infonavit.

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

5.5. Guía contabilizadora.

El catalogo de cuentas siempre debe de acompañarse de un manual que contenga las instrucciones con respecto a las cuentas, ayudando así a la aplicación e interpretación de las operaciones registradas en la misma. Los datos que debe de contener la guía contabilizadora en relación a las cuentas deben de ser: nombre, naturaleza, de que se cargan y los movimientos por los que se abonan, como ejemplo: Huéspedes.

Se carga de la renta de cuartos y demás consumos realizados en los distintos departamentos por los huéspedes, controlándose individualmente en las cuentas que se manejan en la oficina de recepción. Se abona cuando el huésped haga los pagos parciales o cuando, al abandonar el hotel la liquide totalmente, ya sea de contado o con tarjetas de crédito. El saldo de la cuenta es de naturaleza deudora, nos representa el importe de las cuentas activas que se manejan en la recepción de huéspedes que aún se encuentran en el hotel.

5.6 Principales libros y auxiliares.

El proceso contable tiene cinco fases que son las que constituyen la técnica de contabilidad, en donde las fases son:

1. Recopilación de datos (documento fuente)
2. Clasificación de cuentas y subcuentas (catálogo de cuentas)
3. Registro en libros de contabilidad (el diario y el mayor)
4. Resumen (estados financieros o reportes)
5. Interpretación de estados financieros (toma de decisiones)

El flujo que sigue la contabilidad es el siguiente:

- Operaciones
- Facturas/Remisiones
- Póliza de cheque o diario
- Diario/Mayor
- Información contable
- Decisión

Al igual que en una entidad comercial el manejo de los libros contables es de diario y mayor.

5.7 Información financiera.

El resultado del proceso contable se ve reflejado en la información financiera que se obtiene como resultado de la contabilización de todos los registros de control de cada uno de los departamentos.

El Gerente general recibe información diaria de todos los departamentos que conforman al hotel. A este reporte se le denomina reporte diario a la gerencia y muestra las ventas diarias acumuladas por el mes y año, así como estadísticas sobre habitaciones y porcentajes de ocupación, muestra un análisis en las cuentas por cobrar y del saldo en bancos.

El reporte diario de costos de alimentos y bebidas presenta la información relativa al costo diario de los mismos además de las ventas respectivas de cada uno de los establecimientos con que cuenta el hotel, ya sea bares o restaurantes. Presenta también información relativa al número de cubiertos servidos y precio promedio por cubierto.

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

- I. Estado de resultados general o consolidado.
- II. Estado de resultados departamentales.

Los estados de resultados departamentales que se presentan son los siguientes:

1. Estado de resultados de habitaciones
2. Estado de resultados de alimentos y bebidas
3. Estado de resultados de teléfonos
4. Estado de resultados de lavandería y tintorería
5. Estado de resultados de otros ingresos
6. Estado de resultados de administración y generales
7. Estado de resultados de reparación y mantenimiento
8. Estado de resultados de ventas
9. Estado de resultados de gastos fijos

VI. CONTROL INTERNO

6.1 Concepto y objetivos.

El control interno es el plan de organización de todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada son adoptadas por una empresa para salvaguardar sus activos, verifica la razonabilidad y confiabilidad de la información financiera y la adhesión a las políticas preestablecidas por la administración.

El control de la empresa presenta dos aspectos importantes, el externo y el interno.

El CONTROL INTERNO lo lleva a cabo en su mayoría el auditor nocturno (empleado del hotel) y controla los siguientes aspectos:

1. Facturación
2. Control de las extras
3. Control de entradas y salidas de efectivo
4. Control de compras
5. Control de los departamentos de:
 - a) Alimentos y bebidas
 - b) Ropería
 - c) Lavandería
 - d) Misceláneos

El CONTROL EXTERNO es realizado por una persona ajena al hotel y controla:

1. Las tarifas de alojamiento
2. Ocupación de los hoteles
3. Estadísticas para presentación ante la S.T.

El auditor nocturno es la persona encargada de verificar el movimiento diario de las cuentas del huésped, por tal motivo es el elemento más importante del control interno. Son labores del auditor nocturno:

- a) Verificar los informes departamentales con las cuentas de los huéspedes.
- b) Comprobar que los saldos sean correctos.
- c) Revisar los ingresos correspondientes a los conceptos de alimentos, bebidas y habitaciones.

6.2 Control interno en hospedaje.

Para el trabajo de revisión en esta área el auditor nocturno deberá proceder de la siguiente manera:

1. Verificar los ingresos por departamentos
2. Verificar y comprobar los ingresos correspondientes al alquiler de habitaciones
3. Formular el informe del movimiento del día en las cuentas de los huéspedes
4. Verificar la exactitud del saldo de las cuentas

Para verificar los ingresos por departamentos debe de revisar y cotejar todos los cargos que los departamentos hayan efectuado a la cuenta del cliente. Para verificar y comprobar los ingresos correspondientes del alquiler de habitaciones deberá proceder de la siguiente forma:

- a) Comprobar que el informe total de ventas aparezca en el informe de ocupación.
- b) Comparar el informe de ama de llaves con el de ocupación.
- c) Verificación del informe de ocupación en lo referente a tarifas turnando a la gerencia, para su aprobación los descuentos y cortesías.
- d) Verificación del folio progresivo de las cuentas de huéspedes pagadas, así como de las correspondientes tarjetas de registro.
- e) Archivar en orden numérico las cuentas, y en orden alfabético las tarjetas de registro.

6.3 Control interno de alimentos y bebidas.

El control establecido dentro de este departamento está en función de las comandas y cheques (término meramente hotelero).

Su manejo deberá estar sujeto a lo siguiente:

- a) Comprobar la numeración progresiva de los cheques de restaurante y bares expedidos.
- b) Comprobar la numeración progresiva de las comandas originadas en el área de cocina.
- c) Comprobar que los cheques se encuentran registrados en orden numérico de los que son cancelados por el Chef o Maitre.
- d) Verificar la suma de los reportes de los cajeros.
- e) Turnar a la gerencia para su aprobación, los descuentos y cortesías concedidas.

VII. CASO PRACTICO

7.1 Planteamiento

Durante los primeros días del mes de enero de 1990, se llevan a cabo las siguientes operaciones con los siguientes saldos iniciales en el hotel el Emperador.

AA. El hotel emperador inicia sus operaciones con los siguientes

Saldos:

Bancos	\$100'000,000.00	
Inv. alimentos	6'000,000.00	
Inv. bebidas	30'000,000.00	
Suministros va.	6'300,000.00	
Capital Social		\$142'300,000.00

1. La Srita. Mariana Garza Lemus realiza una reservación y ocupa su habitación por el periodo comprendido del 6 al 10 de enero de 1990. Para efectos de la reservación deja un depósito en la caja de reservaciones por \$300,000.00 (costo por noche) para respaldar su estancia. El depósito se realiza a través de un baucher.

2. Durante su estancia en el hotel la Srita Mariana Garza realiza dos desayunos con un costo de \$15,000.00 y \$45,000.00 respectivamente.

3. LA Srita. Mariana Garza hace uso del servicio de tintorería en donde le lavan 5 prendas, además realiza llamadas de larga distancia. Las tarifas de estos servicios son las siguientes:

lavado de prendas	\$15,000.00	
Llamadas de larga distancia	\$20,000.00	y \$18,000.00

respectivamente.

4. La familia Rivera hace uso del servicio de restaurante y paga \$195,000.00 en efectivo (la familia no se hospeda en el hotel).

5. La Srita Mariana Garza liquida su cuenta en el hotel el 10 de enero de 1990 con tarjeta de crédito Banamex 346789-56.

6. El Sr. Esteban Mayo hace una reservación por 3 noches los días 11, 12 y 13 de enero, nos envía un cheque por \$300,000.00 en calidad de depósitos que ampara una noche.

7. El 10 de enero en la discotec del hotel tenemos un consumo por el Sr. Javier Solís de \$150,000.00 + IVA que nos liquida en efectivo (El Sr. Solís no se hospeda en el hotel).

8. Se realiza una compra de blancos por \$2'200,000.00. La operación se realiza con cheque.

9. El Sr. Antonio Magallanes hace su reservación y ocupa la habitación del 10 al 13 de enero de 1990, deja un depósito como garantía de una noche, realiza llamadas de larga distancia por \$135,000.00 + IVA .

10. El 10 de enero el Sr. José Antonio Magallanes ocupa el servicio de Room Service, su consumo es por \$75,000.00 + IVA que liquida con una firma para que sea cargado a su cuenta.

11. Se cobrará el alquiler de las concesiones de los locales A, B, C, D, Y E. La renta mensual asciende a \$2,000,000.00, \$1,000,000.00, \$950,000.00, \$950,000.00 y \$900,000.00 respectivamente.

12. Elabore lo siguiente:

Asientos de Diario

Formas respectivas para el control de servicio.

Reportes:

1. Concentración de reservaciones diarias
2. Informe diario de ventas
3. Informe diario del departamento de teléfonos
4. Estado de resultados y Balance General.

HOJA DE RESERVACIÓN

RESERVACIÓN CONFIRMADA

X

EN LISTA DE ESPERA

Nombre MARIANA GARZA LEMUS

Llegada 6 de Enero de 1990 Salida 10 de Enero de 1990

Tipo de cuarto Junior suite Precio \$300,000.00

Llega Via Por su cuenta Hora 9:30 a.m.

Hecha por Jordana C. Teléf. 553-45-72

Paga Tarjeta Banamex Depósito \$300,000.00

Observaciones _____

Fecha 3 de Enero de 1990 Tomada por Jordana C.

HOTEL EMPERADOR'S.A
TARJETA DE REGISTRO

6 de Enero de 1990.

NOMBRE MARIANA GARZA LEMUS		
DIRECCIÓN TAJIN No.682 Col. Narvárete <small>FAYOR DE ESCRIBIR LETRA DE MOLDE</small>		
CARIDAD	ESTADO	CUARTO
México	D.F.	511
PROFESION	TARIFA	
DISEÑADORA DE MODAS	\$300,000.00	
NACIONALIDAD	No. PERSONAS	
MEXICANA	1	
COCHE PLACAS No.	EMITIDO	
SHADOW HLN 293	JCL	

DISOCUPARE ESTA HABITACION A LOS 5 DIAS

FIRMA

**HOTEL EMPERADOR, S.A.
CUENTA**

NOMBRE DEL CUENTE MARIANA GARZA LEMUS					FOLIO 09876-4	
DOMICILIO Costera Miguel Aleman #4567						
REG. FED. CAUS. HOEM 6H010A			REG. IVA 194707		NUM. REG. CAMARA COMERCIO 40270	
CUARTO 511		NOMBRE			FOLIO 3456	
FECHA	SIMB.	CUARTO	CARGOS	CREDITOS	SALDO	SALDO ANTERIOR
6-I-90	DE	511		\$300,000.00	\$300,000	
6-I-90	T-LD	511	\$22,000		\$278,000	
6-I-90	HA	511	\$330,000		\$ -52,000	
7-I-90	RES	511	\$ 16,500		\$ 68,500	
7-I-90	HA	511	\$330,000		\$398,500	
8-I-90	HA	511	\$330,000		\$728,500	
9-I-90	RES	511	\$ 49,500		\$778,000	
9-I-90	HA	511	\$330,000		\$1'108,000	
10-I-90	T-LD	511	\$ 19,800		\$1'127,800	
10-I-90	TIN	511	\$ 82,500		\$1'210,300	
10-I-90	HA	511	\$330,000		\$1'540,300	

DOCUMENTOS FISCALES

COMANDAS

COMANDA				
FECHA	MESA	MESERO	NO. DE PERSONAS	NO. DE HABITACION
7-I-90	12	jam	1	511
CONCEPTO				
1 Jugo de Piña envasado (Del valle) 1 Jugo de uva envasado (Del Valle) 1 fraco de Mermelada de Zarzamora de 200grs. (Kraf)				
NO PAGUE ESTA NOTA ES COMANDA DE RESTAURANT				

CUENTA (O CHECK)					FOLIO 30
R.F.C. HOEM 680104			REG. LVA. 194707		
FECHA	MESA	MESERO	NO. DE PERSONAS	NO. DE HABITACION	
7-I-90	12	JAM	1	511	
RESTAURANTE PRINCIPAL					
CONCEPTO				IMPORTE	
DESAYUNO TIPO IRLANDES				\$15,000.00	
I.V.A.				1,500.00	
TOTAL				\$16,500.00	

COMANDA					FOLIO 204
FECHA	MESA	MESERO	NO. DE PERSONAS	NO. DE HABITACION	
9-I-90	9	JAM	1	511	
CONCEPTO					
1 Jugo de uva envasado de 500ml. (del Valle)					
1 lata de jamon endiabado de 200grs (herdez)					
NO PAGUE ESTA NOTA ES COMANDA DE RESTAURANT					

CUENTA (O CHECK)

FOUO 190

R.F.C. HOEM-600104	REG. L.V.A. 194707
---------------------------	---------------------------

FECHA 9-I-90	MESA 9	MESERO JAH	NO. DE PERSONAS 1	NO. DE HABITACION 511
------------------------	------------------	----------------------	-----------------------------	---------------------------------

RESTAURANTE PRINCIPAL

CONCEPTO	IMPORTE
----------	---------

DESAYUNO INTERNACIONAL	\$45,000.00
------------------------	-------------

I . V . A	4,500.00
-----------	----------

TOTAL	\$49,500.00
--------------	--------------------

DOCUMENTOS FUENTE

OF EMISION

VOLANTE DE CARGO POR SERVICIO TELEFONICO

 NO. 1345
 FECHA 6-I-90

 NOMBRE **MARIANA GARZA LEMUS**

 CUARTO NO. **511**

FECHA 6-I-90	SIMB	CUARTO 511	IMPORTE \$ 20,000.00 + IVA		
NO ESCRIBA EN ESTE ESPACIO					
PERSONA LLAMADA		TIEMPO		IMPORTE	
NOMBRE	Javier Cruz	HORA	8:30	AM - PM	
CIUDAD	México, D.F.	TERMINA	8:50		
ESTADO	D.F.	PRINCIPIO	8:30		
TEL. NO.	553-43-64	MINUTOS	20	TOTAL	\$20,000.00 + IVA

 FIRMADO POR

VOLANTE DE CARGO POR SERVICIO TELEFONICO

1456

NO. _____

FECHA 10-I-90

NOMBRE MARIANA GARZA LEMUS	CUARTO NO. 511
--------------------------------------	--------------------------

FECHA 10-I-90	SIMB	CUARTO 511	IMPORTE \$ 18,000.00 + IVA
-------------------------	------	----------------------	--------------------------------------

NO ESCRIBA EN ESTE ESPACIO

PERSONA LLAMADA	TIEMPO		IMPORTE	
NOMBRE Javier Cruz	HORA 9:00	AM - PM A		
CIUDAD México D.F.	TERMINA 9:15			
ESTADO D.F.	PRINCIPIO 9:00			
TEL. NO. 553-43-64	MINUTOS 15	TOTAL	\$18,000.00 + IVA	

FIRMADO POR

DOCUMENTOS FUENTE

OPERACION No. 1

CUENTA (O CHECK)					FORM 165
R.F.C. HOEM*680104			REG. I.V.A. 194707		
FECHA	MESA	MESERO	NO. DE PERSONAS	NO. DE HABITACION	
10-I-90	10	MIA	4	no Huéspedes	
RESTAURANTE PRINCIPAL					
CONCEPTO				IMPORTE	
4 Comidas tipo bufet				\$ 195,000.00	
I.V.A.				19,500.00	
TOTAL				\$214,500.00	

HOJA DE RESERVACIÓN

RESERVACIÓN CONFIRMADA

EN LISTA DE ESPERA

Nombre Esteban Mayo

Llegada 11-I-90 Salida 13-I-90

Tipo de cuarto Junior Suite Precio \$300,000.00 + IVA

Llega Via Por su conducto Hora 8:30 a.m.

Hecha por JCL Telé. 611-41-68

Paga cta cheque Banamex Depósito \$300,000.00

Observaciones _____

Fecha 9-I-90 Tomada por JCL

COMANDA

FECHA	MESA	MESERO	NO. DE PERSONAS	NO. DE HABITACION
10-I-90	23	CAR	3	No huésped

CONCEPTO

2 Botellas de BAcardi anejo de 450ml.
10 Cocacolas medianas.

NO PAGUE ESTA NOTA ES COMANDA DE RESTAURANT

CUENTA (O CHECK)

FORM 13G

R.F.C. HOEM-680104

REG. I.V.A. 194707

FECHA	MESA	MESERO	NO. DE PERSONAS	NO. DE HABITACION
10-I-90	23	CAR	3	No Hués.

BAR CRISTAL° DISCO

~~XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX~~

CONCEPTO	IMPORTE
2 botellas de bacardi añejo	\$120,000.00
2 Servicios	30,000.00
SUBTOTAL	\$150,000.00
I.V.A.	15,000.00
TOTAL	\$165,000.00

HOJA DE RESERVACIÓN

RESERVACIÓN CONFIRMADA

X

EN LISTA DE ESPERA

Nombre José Antonio Magallanes
 Llegada 10-I-90 Salida 13-I-90
 Tipo de cuarto Suite Ejecutiva Precio \$450,000.00 + IVA
 Llega Via Por su conducto Hora 9:00 a.m.
 Hecha por JCL Teléf. 556-46-90
 Paga AMERICAN EXPRESS Depósito \$450,000.00
 Observaciones _____

 Fecha 10-I-90 Tomada por JCL

TARJETA DE REGISTRO

NOMBRE		
José Antonio Magallanes		
DIRECCION FAVOR DE ESCRIBIR LETRA DE MOLDE		
Paseos del Río No. 549 Paseos de tasqueña		
CIUDAD	ESTADO	CUARTO
México D.F.	d.f.	302
PROFESION	TARIFA	
ARQUITECTO	\$450,000.00	
NACIONALIDAD	No. PERSONAS	
MEXICANA	1	
COCHE PLACAS No.	EMPLEADO	
TOPAZ 89 HLM 890	JCL	

DESOCUPARE ESTA HABITACION A LOS tres DIAS

FIRMA

VOLANTE DE CARGO POR SERVICIO TELEFONICO

NO. 1520

FECHA 10-I-90

NOMBRE **José Antoni Magallanes** CUARTO NO. **302**

FECHA 10-I-90	SIMB Tel LD	CUARTO 302	IMPORTE \$ 135,000.00 + IVA
-------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------------------------

NO ESCRIBA EN ESTE ESPACIO

PERSONA LLAMADA		TIEMPO		IMPORTE
NOMBRE	Claudia Dewin	HRRA	12:00	\$ 135,000.00
		AM - PM		
Ciudad	San Pedro California	TERMINA	12:30	
ESTADO	California	PRINCIPIO	12:05	
TEL. NO.	9116 9087689	MINUTOS	25	TOTAL \$135,000.00 + IVA

FIRMADO POR

DOCUMENTOS FUENTES

OPERACION NO. 111

COMANDA				
FECHA	MESA	MESERO	NO. DE PERSONAS	NO. DE HABITACION
10-I-90	XXXXXXXXXXXX	DER	XXXXXXXXXXXX	302
CONCEPTO				
1 Frasco de Mayonesa de 200gr. 1 Frasco de salsa catsup de 250 grs. 2 Refrescos de cola.				
NO PAGUE ESTA NOTA ES COMANDA DE RESTAURANT				

CUENTA (O CHECK)					FORM 125
R.F.C. HOEM-680104		REG. L.V.A. 194707			
FECHA	MESA	MESERO	NO. DE PERSONAS	NO. DE HABITACION	
10-I-90	XXXXXXXXXX	DER	XXXXXX	302	
ROOM SERVICE XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX					
CONCEPTO					IMPORTE
1 club swandich					\$35,000.00
1 Hamburguesa					40,000.00
2 Refrescos de cola					20,000.00
subtotal					\$95,000.00
I . V . A					9,500.00
Total					\$ 104,500.00

ASIENTOS DE DIARIO

-AA-

BANCOS	\$100'000,000.00	
Inv Alimentos	6'000,000.00	
Inv Bebidas	30'000,000.00	
Suministros varios	6'300,000.00	
Capital Social		\$142'300,000.00

Asiento de apertura.

-1-

Caja de Reservasiones	\$300,000.00	
Deposito para reservasiones		\$ 300,000.00
-Registro del depósito Mariana Garza Lemus Habitación 511		

-2-

Huéspedes		
Mariana Garza	\$66,000.00	
Ingreso por alimentos		\$60,000.00
IVA por pagar		6,000.00
-Registro del servicio de restaurante Habitación 511 chek 130 y 150.		

-2a-

Costo alimentos	\$30,000.00	
Almacén de alimentos		\$30,000.00
-Registro del costo por alimento.		

-3-

Huéspedes		
Mariana Garza	\$124,300.00	
Ingreso por telefono		\$38,000.00
Ingreso por tintorería		75,000.00
IVA por pagar		11,300.00
-Registro de servicios varios habitación 511 t-ld 1456 tin 105.		

-4-

caja restaurante principal	\$214,500.00	
-ingreso por alimento		\$195,000.00
IVA por pagar		19,500.00
-Registro de la comida tipo bufette fol 165		

-4a-

Costo alimento	\$97,500.00	
Almacén de alimentos		\$97,500.00

-5-

Depósito para reservación	\$300,000.00	
Tarjetas de crédito	1'540,300.00	
Huéspedes		\$190,300.00
Ingreso por habitación		1'500,000.00
IVA por pagar		150,000.00

-Registro de la liquidación de la Srta Mariana Garza habitación 511.

-6-

Caja de reservaciones	\$300,000.00	
Depósito para reservaciones		\$300,000.00

-Registro del depósito para la reservación del Sr. Esteban Mayo.

-7-

Caja dicotec	\$165,000.00	
Ingreso por bebidas		\$150,000.00
IVA por pagar		15,000.00

-Registro del consumo en el Bar cristal-discotec chek 136.

-7a-

Costo de bebidas	\$75,000.00	
Almacén de bebidas		\$75,000.00

-Registro del costo de las bebidas.

-8-

Gastos división habitaciones	\$2'200,000.00	
IVA acreditable		220,000.00
bancos		2'420,000.00

-Compra de blancos según factura 1879 Tersa, S.A.

-9-

Caja de reservaciones	\$450,000.00	
Huéspedes		
José Antonio Magallanes	148,500.00	
Depósito para reservaciones		\$450,000.00
Ingreso por teléfono		135,000.00
IVA por pagar		13,500.00

-Registro del depósito y otros gastos del Sr. Magallanes.

-10-

Huespedes		
Jose Antonio Magallanes	\$104,500.00	
Ingreso por alimentos		\$95,000.00
IVA por pagar		9,500.00

-Registro del Servicio de Room Service chek 125

-10a-

Costo de alimentos	\$47,500.00	
Almacén de alimentos		\$47,500.00

-Registro del costo por alimentos del Room Service.

Bancos	\$6'380.000.00	
Rentas en concesión		\$5'800.000.00
IVA por pagar		500.000.00
-Registro del cobro de la renta de los locales en concesión		

HOTEL EMPERADOR, S.A. DE C.V.
BALANCE GENERAL AL 10 DE ENERO DE 1990

ACTIVO		PASIVO	
Circulante		Depósitos reservaciones	\$750,000
caja de reservaciones	\$1'050,000	Impuestos por pagar	584,800
Caja de restaurante	214,500		
Caja de discotec	165,000	SUMA PASIVO	\$1'334,800
Bancos	103'960,000		
	105'389,500	CAPITAL	
		Capital Social	142'300,000
Cuentas por cobrar		Utilidad del periodo	5'598,000
Huéspedes	253,000		
Tarjetas de Credito	1'540,000	SUMA CAPITAL	147'898,000
	1'793,300		
Inventarios			
Alimentos	5'825,000		
Bebidas	29'925,000		
Suministros	6'300,000		
	\$ 42'050,000		
SUMA EL ACTIVO	\$149'232,800	SUMA PASIVO Y CAPITAL	\$149'232,800

HOTEL EMPERADOR, S.A. DE C.V.
 ESTADO DE RESULTADOS
 POR EL PERIODO DEL 1o AL 1o DE ENERO DE 1990

	Ingresos netos	Costo	Utilidad
Habitación	\$1'500,000		\$1'500,000
Alimentos	350,000	\$175,000	175,000
Bebidas	150,000	75,000	75,000
Tintorería	75,000		75,000
Teléfonos	173,000		173,000
Renta de locales			\$ 1'998,000
Gastos de habitaciones			5'800,000
			UTILIDAD DEL PERIODO \$ 5'598,000

VIII. CONCLUSIONES

Dentro de la industria hotelera los documentos que amparan cada uno de los servicios que son proporcionados son los documentos fuentes que van a dar origen a la contabilidad de la entidad económica, el manejo que se les proporcione a los documentos fuentes será el resultado que se obtenga para la contabilización de los mismos. El control interno dentro de la entidad es indispensable ya que por el volumen de información que se maneja, no se deben de duplicar los costos, el control interno aplicado en la entidad dará como resultado el control sobre todas las operaciones existentes. El manejo de los costos debe ser por medio de áreas de responsabilidad, los costos dentro de la industria hotelera, deben de corresponder exactamente a los departamentos que en realidad devenguen el servicio, es por eso que es recomendable llevarlos a cabo por áreas de responsabilidad.

La aplicación de una guía contabilizadora, será de gran ayuda ya que podrá unificar criterios de contabilización y así evitar constantes ajustes por la mala aplicación a las cuentas respectivas.

El organigrama General y departamental de la organización nos va a indicar las jerarquías y dependencias del personal que tenemos a nuestro cargo y por tanto podremos tener una adecuada descripción de puestos que ayudará a la entidad a la adecuada delegación de funciones. Es importante considerar los aspectos legales y fiscales que emarcan a la entidad para la correcta aplicación de los diferentes impuestos y permisos.

El control de los ingresos por cada uno de los conceptos manejados en el hotel deberá llegar con exactitud al departamento de contabilidad gracias a la implantación de un método de control interno, en base a formas que serán aplicadas a cada uno de los diferentes departamentos.

La aplicación de los gastos por cada uno de los departamentos deberá de ser analizada por el personal de contabilidad para darle el adecuado manejo de acuerdo a las disposiciones fiscales vigentes en el momento de la operación, es importante la realización de los presupuestos ya que nos darán la pauta de lo que año con año ganamos o perdemos, al igual que el porcentaje de ingreso por cada uno de los diferentes servicios manejados dentro de la entidad.

El auditor no cumple un papel muy importante dentro de la organización ya que es el que cierra las ventas diarias de cada uno de los departamentos, es el encargado de pasar el informe diario al Gerente General o al Gerente Residente.

Es importante considerar cada uno de los elementos planteados dentro de este trabajo para el adecuado funcionamiento de un hotel a nivel tanto administrativo como contable, ya que ningún departamento puede ser independiente en el manejo de sus cuentas ya que en la mayoría de los casos atendemos cuentas de huéspedes. Aunado con uno de los departamentos y cada una de las funciones podremos lograr excelentes resultados, claro siempre dependiendo del control que exista dentro de la organización.

ANEXOS

HOJA DE RESERVACIÓN

RESERVACIÓN CONFIRMADA

EN LISTA DE ESPERA

Nombre _____

Llegada _____ Salida _____

Tipo de cuarto _____ Precio _____

Llega Via _____ Hora _____

Hecha por _____ Teléf. _____

Paga _____ Depósito _____

Observaciones _____

Fecha _____ Tomada por _____

FORMA No. 1

TARJETA DE REGISTRO

NOMBRE		
DIRECCION <small>FAVOR DE ESCRIBIR LETRA DE MOLDE</small>		
CUIDAD	ESTADO	CUARTO
PROFESION		TARIFA
NACIONALIDAD		Nº. PERSONAS
COCHE PLACAS Nº.		EMPLEADO

DESOCUPARE ESTA HABITACION A LOS _____ DIAS

FIRMA

FORMA NO. 3

INFORME DE CUARTOS OCUPADOS

FECHA _____

CTO. NO.	PER.	PRECIO	CTO. NO.	PER.	PRECIO	CTO. NO.	PER.	PRECIO	CTO. NO.	PER.	PRECIO	CTO. NO.	PER.	PRECIO	TOTAL		
															PERS.	CANTIDAD	
															COLUMNA NO. 1	PERS.	CANTIDAD
															COLUMNA NO. 2	PERS.	CANTIDAD
															COLUMNA NO. 3	PERS.	CANTIDAD
															COLUMNA NO. 4	PERS.	CANTIDAD
															COLUMNA NO. 5	PERS.	CANTIDAD
															TOTAL COLUMNAS	PERS.	CANTIDAD
															USO DIURNO		
															SALIDA TARDE		
															NO SHOW		
															TOTAL		
															% OCUPACION		
															CUARTOS RENTADOS		
															CUARTOS VACIOS		
															CUARTOS CORTESIA		
															CUARTOS CASA		
															CUARTOS EN REP.		
															TOTAL CUARTOS		

FORMULO

FORMA no.6

FOLIO				
COMANDA				
FECHA	MESA	MESERO	NO. DE PERSONAS	NO. DE HABITACION
CONCEPTO				
NO PAGUE ESTA NOTA ES COMANDA DE RESTAURANT				

FORMA No. 7

CUENTA (O CHECK)					FOLIO
R.F.C.		R.E. I.V.A.			
FECHA	MESA	MESERO	NO. DE PERSONAS	NO. DE HABITACION	
RESTAURANTE PRINCIPAL					
CONCEPTO				IMPORTE	

FORMA No. 8

INFORME DE CAJEROS

FECHA		
CAJERO		
DEPARTAMENTO		
TURNO	P.M.	P.M.
VENTAS EN EFECTIVO		
MENOS EFECTIVO PAGADO POR CUENTA DE HUESPEDES		
INGRESOS NETOS		
FACTANTES EN BOLSO		
SOBRANTES EN HELADO		
NETO A DEPOSITAR		
CONTENIDO DEL SOBRE		
MONEDA NAL. BILLETES DE:	50 000	
	20.000	
	10.000	
	5.000	
	2.000	
MONEDA FRACCIONARIA		
SUB-TOTAL		
CHEQUE M.N.		
RECIBOS PROPINAS DE MESEROS		
VALES		
CHEQUE DLS.		
CHEQUES DE VIAJEROS		
BILLETES DLS.		
TOTAL ADJUNTO		
NETO A DEPOSITAR		
DIFERENCIA POR REEMBOLSAR		
OBSERVACIONES:		

FORMA No. 10

TINTORERIA

No. _____

FECHA _____

NOMBRE	CUARTO NO.
--------	------------

FECHA	SIMB.	CUARTO	IMPORTE
-------	-------	--------	---------

NO ESCRIBA EN ESTE ESPACIO

CONCEPTO	IMPORTE								
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%; padding: 2px;">PLANCHADO</td> <td style="width: 40%; padding: 2px;">LISTA NO.</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td></td> </tr> </table>	PLANCHADO	LISTA NO.			<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;"></td> <td style="width: 50%;"></td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td></td> </tr> </table>				
PLANCHADO	LISTA NO.								
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%; padding: 2px;">LAYADO EN SECO</td> <td style="width: 40%; padding: 2px;">LISTA NO.</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td></td> </tr> </table>	LAYADO EN SECO	LISTA NO.			<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;"></td> <td style="width: 50%;"></td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td></td> </tr> </table>				
LAYADO EN SECO	LISTA NO.								

FIRMADO POR

FORMA No.11

VOLANTE DE CARGO POR SERVICIO TELEFONICO

NO. _____

FECHA _____

NOMBRE	CUARTO No.
--------	------------

FECHA	SIMB	CUARTO	IMPORTE
-------	------	--------	---------

NO ESCRIBA EN ESTE ESPACIO

PERSONA LLAMADA	TIEMPO		IMPORTE	
NOMBRE	HORA	AM - PM		
CIUDAD	TERMINA			
ESTADO	PRINCIPIO			
TEL. NO.	MINUTOS	TOTAL		

FIRMADO POR

BIBLIOGRAFIA

Enrique Zubillaga Colín
Contabilidad Hotelera
Editorial Banca y Comercio
México, D.F. 1985

Instituto Mexicano de Contadores Públicos
Guía Contable para la Industria Hotelera
IMCP
México, D.F. 1989

Lambertine, Leonie Comblece
Técnica Hotelera
C.E.C.S.A.
México, D.F. 1988

Sixto Báez Casillas
Hotelería
C.E.C.S.A.
México, 1990

Sixto Báez Casillas
Descripción de puestos en hoteles, bares y restaurantes
C.E.C.S.A.
México, D.F. 1990

Gómez Aquino
Organización Contable en la Industria Hotelera
E.C.A.S.A.
México, D.F. 1990

Secretaría de Turismo
Manual de Finanzas Hoteleras
LIMUSA
México, D.F. 1990

Secretaría de Turismo
Manual de contabilidad Hotelera
LIMUSA
Mexico, D.F. 1990