



UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
CUAUTITLAN



**"ALGUNOS ASPECTOS DE CONTROL INTERNO EN
HOTELES Y RESTAURANTES"**

T E S I S

PARA OBTENER EL TITULO DE:
LIC. EN CONTADURIA
P R E S E N T A :
UGALDE NAVARRO JUAN GABRIEL

**TESIS CON
FALLA FE 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.

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

ALGUNOS ASPECTOS DE CONTROL INTERNO EN HOTELES Y RESTAURANTES.

I N D I C E :

INTRODUCCION.

CAPITULO I. GENERALIDADES DEL CONTROL INTERNO.

I.1 Origen, antecedentes y algunos conceptos de control interno.

I.2 Objetivos de control interno.

I.3 Elementos constitutivos.

I.4 Importancia del control interno.

I.5 Revisión del control interno.

CAPITULO II. IMPORTANCIA Y ORGANIZACION DE LA INDUSTRIA HOTELERA.

II.1 Antecedentes históricos de la industria hotelera.

II.2 Estructura orgánica de una empresa hotelera.

II.3 Importancia de la industria hotelera en el desarrollo económico de México.

CAPITULO III. IMPORTANCIA DEL ASPECTO CONTABLE.

III.1 Manual de procedimientos en la guía de contabilización.

III.2 Catálogo de cuentas.

III.3 Diagrama de flujo en el seguimiento de la guía contabilizadora.

III.4 Formas contables.

CAPITULO V. CONTROL INTERNO Y PROCEDIMIENTOS EN LOS DISTINTOS DEPARTAMENTOS QUE INTEGRAN UN HOTEL.

V.1 Cajas de recepción o administración.

V.2 Cajas departamentales.

V.3 Caja general.

V.4 Auditoria de ingresos.

CONCLUSIONES.

BIBLIOGRAFIA.

Nada hay más contagioso que el entusiasmo; mueve rocas, corrige las torpezas. El entusiasmo es el genio de la sinceridad, y la verdad no alcanzaría las victorias sin que este elemento lo acompañara.

- Burlwer - Lytton.

CAPITULO I. GENERALIDADES DEL CONTROL INTERNO.

I.1 Origen y antecedentes.

A fines del siglo pasado, cuando se inició el desarrollo industrial que ahora estamos viviendo, comenzó a observarse la necesidad de control en los negocios. Por lo general en esa época las empresas producían para si mismas y en cierta forma a merced de las circunstancias.

No se realizaban estudios previos para la promoción y organización de las compañías, ya que éstas nacían por efecto de las necesidades que en ese momento imperaban.

Como consecuencia, la administración de las empresas se encontraba en las mismas condiciones y seguían la misma ruta de incertidumbre. No se conocían los medios más convenientes para la eficiencia del trabajo; la contabilidad rudimentaria tenía como única función el registro (y debido a los procedimientos que utilizaban era incorrecto) de las operaciones del negocio; y la estadística, desconocida o menospreciada no era empleada, ó si se empleaba sería en forma muy deficiente.

Como resultado de lo anterior, el quebranto de capitales, errores en la información y fraudes, que desgraciadamente quedaban en el pasado, y sólo las compañías más sólidas podían sobrevivir a todas las situaciones anteriores.

Como el periodo de crecimiento rápido de los negocios fue acompañado en gran parte por utilidades (No muy sustanciosas)

la administración enfocó sus energías a la producción y expansión, haciendo caso omiso de las deficiencias de sus operaciones internas; de tal manera que surge la necesidad de hacer un estudio analítico, que tomara en cuenta particularmente la naturaleza y características del control interno y de la delimitación de las respectivas esferas de interés y de la responsabilidad de la administración y del Contador Público.

Este estudio fué realizado con la intención de que las oportunidades para obtener beneficios mutuos adicionales, pudiera ser alcanzado en forma más amplia siguiendo el mismo patrón de colaboración, en los problemas comunes que están más allá del control interno; ya que en nuestros días, debido a la mayor estabilidad de las empresas y a la lucha por los mercados; la importancia y la trascendencia de la organización y de la

administración de las empresas están fuera de toda duda.

Así se reafirma que, las utilidades dependen de una norma más directa del arreglo científico de las partes componentes de una empresa y de la buena administración y eficiencia de sus operaciones.

Concepto de control interno.

El control interno es un sistema, que por su misma naturaleza se encuentra íntimamente relacionado con la administración de toda empresa; ya que como su nombre lo indica, se encuentra abocado a la determinación de la utilización de los recursos en cualquier organización.

Es conveniente, para su mejor comprensión, antes de definir el concepto del control interno, iniciar mencionando el concepto de control (como elemento del proceso administrativo),

entendiéndose por éste como el "Proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, valorizándolo, y si es necesario aplicando medidas correctivas de manera que los resultados se apeguen a lo planeado".

Varias son las definiciones que existen del control interno, algunas de ellas son:

"El control interno implica que los libros y registros de contabilidad, así como la organización en general de un negocio, esté de tal manera establecido, que ninguna de las cuentas o procedimientos se encuentren bajo el control independiente y absoluto de una sola persona, sino por el contrario, el trabajo de un empleado sea complementado con el hecho por otra persona y que se haga una auditoría continua de los detalles del negocio" (Robert. H. Montgomery.).

"El control interno se refiere a los métodos y prácticas de cualquier clase, por medio de las cuales se coordinan y operan los registros y comprobantes de contabilidad y los procedimientos que afectan su uso, de manera que la administración de un negocio obtiene de la función contable la utilidad máxima para su objeto de información, protección y control". (Victor Z Brinck).

"El control interno, consiste en un plan coordinado, entre la contabilidad, las funciones de los empleados y los procedimientos establecidos, de tal manera que la administración de un negocio puede depender de estos elementos para obtener una información segura, proteger adecuadamente los bienes de la empresa y la adhesión a la política administrativa prescrita". (Joaquín Gómez Morfín).

De acuerdo al Boletín 3050 emitido por el Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C. el estudio y evaluación del control interno se efectúa con el objeto de cumplir con la norma de ejecución del trabajo que requiere que: "El auditor debe efectuar un estudio y evaluación adecuado del control interno existente, que le sirva de base para determinar el grado de confianza que va a depositar en él y le permita determinar la naturaleza, extensión y oportunidad que va a dar a los procedimientos de auditoría. El conocimiento y evaluación del control interno deben permitir al auditor establecer una relación específica entre la calidad del control interno de la entidad y el alcance, oportunidad y naturaleza de las pruebas de auditoría. Por otra parte, el auditor deberá comunicar las debilidades o

desviaciones del control interno del cliente que son definidas en este boletín como "situaciones a informar".

El objetivo del boletín 3050 es definir los elementos de la estructura del control interno y establecer los pronunciamientos normativos aplicables a su estudio y evaluación, como un aspecto fundamental al establecer la estrategia de auditoría, así como serán los lineamientos que deben seguirse al informar sobre debilidades o desviaciones al control interno.

La estructura de control interno de una entidad consiste en las políticas y procedimientos establecidos para proporcionar una seguridad razonable de poder lograr los objetivos específicos de la entidad, dicha estructura consiste de los siguientes elementos:

- a) El ambiente de control.
- b) El sistema contable.
- c) Los procedimientos de control.

Ambiente de control: representa la combinación de factores que afectan las políticas y procedimientos de una entidad, fortaleciendo o debilitando sus controles, estos factores son los siguientes:

- Actitud de la Administración hacia los controles internos establecidos.
- Estructura de organización de la entidad.
- Funcionamiento del Consejo de Administración y sus Comites.
- Métodos para asignar autoridad y responsabilidad.
- Métodos de control administrativo para supervisar y dar seguimiento al cumplimiento de las políticas y

procedimientos, la función de auditoría interna.

-Políticas y prácticas de personal.

-Influencias externas que afecten las operaciones y prácticas de la entidad.

Sistema Contable: consiste en los métodos y registros establecidos para identificar, reunir, analizar, clasificar y registrar información cuantitativa de las operaciones que realiza una entidad económica.

Para que un sistema contable sea útil y confiable, debe contar con métodos y registros que:

-Identifiquen y registren únicamente las transacciones reales que reúnan los criterios establecidos para la Administración.

-Describan oportunamente todas las transacciones en el detalle necesario que permita su adecuada clasificación.

-Cuantifiquen el valor de las operaciones en unidades monetarias.

-Registren las operaciones en el período correspondiente.

-Presenten y revelen adecuadamente dichas transacciones en los Estados Financieros.

Procedimiento de control: Los procedimientos y políticas adicionales al ambiente de control y al sistema contable, que establece la administración para proporcionar una seguridad razonable de lograr los objetivos específicos de la entidad, constituyen los procedimientos de control. El hecho de que existan formalmente políticas o procedimientos de control, no necesariamente significa que éstos estén operando efectivamente.

El auditor debe determinar la manera en que la entidad ha aplicado las políticas o procedimientos, su uniformidad de aplicación y qué persona las ha llevado a cabo, para concluir que efectivamente está operando correctamente.

Los procedimientos de carácter preventivo son establecidos para evitar errores durante el desarrollo de las transacciones.

Como se ha visto con las definiciones anteriores, el significado del Control interno se ha venido modificando como consecuencia principal del desarrollo de las empresas; primero se le considera como medio para descubrir fraudes y errores, después como el establecimiento de medidas apropiadas de contabilidad, así como la división y coordinación de funciones a cargo del personal de una organización.

Actualmente el concepto del Control interno es más amplio, ya que ha llegado a convertirse en el sistema interno de la organización, mediante el cual, la dirección del negocio se provee de la información necesaria y oportuna, para la toma de decisiones; como se observa acertadamente en la definición siguiente:

"El Control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos, que en forma coordinada se adoptan en un negocio para la protección de sus activos, la obtención de información financiera correcta y oportuna, la promoción de eficiencia en las operaciones y la adhesión a las políticas administrativas prescritas por la dirección".

En mi opinión, el Control interno comprende el conjunto de actividades, que tienden a coordinar de manera sistemática, todos los elementos internos de la empresa a fin de lograr la eficiencia en sus operaciones, la obtención de información financiera correcta y oportuna, y el logro de los objetivos para los que fue creada.

1.2 Objetivos de control interno.

La costumbre ha hecho que cuando se hace referencia al control interno, se piense como si tuviera una identidad separada y única, pero de hecho no sucede así, constituye simplemente los fragmentos del sistema de contabilidad juzgados y estimados desde un punto de vista especial, es decir, cómo están proyectados y cómo operan a fin de producir los resultados que se desean.

Los propósitos del control interno vienen a constituir, de acuerdo con lo dicho anteriormente, el índice de la eficiencia y la medida del valor de los procedimientos contables, los cuales pueden clasificarse en los siguientes:

- Objetivos Particulares.
- Objetivos Generales.
- Objetivos por ciclo de transacciones.

OBJETIVOS PARTICULARES.

1.- Proteger sus propiedades.

La protección de los activos o propiedades de la empresa es fundamental, e implica tomar ciertas precauciones elementales como la debida custodia de sus bienes, encomendándolo a personas responsables e idóneas cuyo manejo esté debidamente protegido mediante fianzas u otras garantías, asegurando éstos activos contra riesgos externos tales como robos, incendios y otros siniestros; por otro lado, implica también la conveniente administración de las mercancías o materiales, de manera que al adquirirlos, transformarlos o venderlos produzcan el margen de utilidad adecuado al monto de la inversión.

2.- Promover la eficiencia de operación.

Se entiende no solo el aprovechamiento adecuado de los recursos no solo materiales y humanos, sino también el estudio constante de los métodos de trabajo y los medios para realizarlos.

La continua operación en el mercado de nuevos y modernos aparatos, máquinas y accesorios, ofrecen un permanente campo de estudio para aumentar la eficiencia de operación en las empresas, logrando mejores resultados con el menor costo posible.

3.- Mantener las normas establecidas por la Dirección.

La dirección no siempre esta en estrecho contacto con los empleados y obreros que realizan las actividades de la empresa.

Las normas y políticas generalmente deben ser o estar debidamente interpretadas y observadas dependiendo al nivel académico al que estén encaminadas, para evitar toda distorsión por parte del personal encargado de preservarlas. Este es quizás uno de los más graves problemas con que se encuentra la mayoría de las organizaciones empresariales.

4.- Obtener la información adecuada y oportuna para la mejor conducción de los negocios.

Es necesario establecer los procedimientos que permitan obtener una información completa, adecuada, relevante y oportuna de las actividades económicas, financieras y administrativas de la empresa, para poder juzgar acerca de su operación y de su situación en determinado momento. Esta información además deberá

proporcionar los elementos necesarios para tomar decisiones adecuadas y oportunas, también en relación con las actividades que estén por realizarse pues más que para juzgar el pasado, la información debe servir para planear el futuro.

OBJETIVOS GENERALES.

1.- Objetivos de Autorización.

A través de estos objetivos se pretende que únicamente las transacciones que sean válidas y conocidas oportunamente, se sometan a la aceptación del nivel de autoridad apropiado de la administración, mediante los criterios establecidos por ésta y, una vez reconocidos como tales procesarse oportunamente.

2.- Objetivos de procesamiento y clasificación de las transacciones.

Son aquellos referentes a la totalidad, lo cual significa que todas las transacciones deben registrarse en la contabilidad y clasificarse, de tal manera que permita la adecuada preparación de estados financieros, de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados y de otros criterios que le sean aplicables, de igual forma el mantenimiento adecuado de datos relativos a los activos sujetos a custodia.

3.- Objetivos de salvaguarda física.

Estos son los que limitan el acceso a los activos de la empresa, y que dicho acceso sólo debe permitirse de acuerdo con

autorización del nivel de autoridad que le corresponda, en este caso, de la gerencia.

4.- Objetivos de verificación y evaluación.

Estos objetivos, están orientados a la detección, e intentan proporcionar a los usuarios de sistemas, seguridad razonable de que la información presentada pueda conciliarse con la realidad.

OBJETIVOS POR CICLO DE TRANSACCIONES.

Las transacciones que realizan las empresas, se pueden agrupar en ciclos con el fin, de establecer una relación entre los objetivos específicos de control interno para cada uno y técnicas de control establecidas, para así lograr dichos objetivos, su evaluación y pruebas de auditoría. Se establecen con base en los objetivos generales, para cubrir algún punto de procesamiento de una transacción dentro de un ciclo determinado, y estos ciclos son los que a continuación se mencionan:

- a) Ciclo de Ingresos.
- b) Ciclo de Compras.
- c) Ciclo de Producción.
- d) Ciclo de Tesorería.

a) Ciclo de Ingresos.

El ciclo de ingresos de una empresa, incluye todas aquellas funciones que se requieren llevar a cabo para cambiar por efectivo, con los clientes, sus productos y servicios. Estas funciones incluyen la toma de pedidos de los clientes, el embarque de los productos terminados, el uso por los clientes de los servicios que presta la empresa, mantener y cobrar las cuentas por cobrar a clientes y recibir de éstos el efectivo.

En virtud de que el ciclo de ingresos es el ciclo en que el control físico y el derecho de propiedad sobre los recursos se venden, la determinación del costo de ventas es una función contable que puede identificarse con el ciclo de ingresos.

b) Ciclo de Compras.

El ciclo de compras de una empresa incluye todas aquellas funciones que se requieren llevar a cabo para:

- La adquisición de bienes, mercancías y servicios.
- El pago de las adquisiciones anteriores.
- Clasificar, resumir e informar lo que se adquirió y lo que se pagó.

El ciclo de compras contiene la adquisición y el pago de:

- Inventarios.
- Activos Fijos.
- Servicios Externos.
- Suministros o abastecimientos.

En este ciclo se clasifica la adquisición de los recursos antes mencionados entre diversas cuentas de activo y de resultados. En virtud de que existen diferencias en tiempo entre la recepción de los recursos y el pago de los mismos, deben considerarse también como parte de este ciclo las cuentas por pagar y los pasivos acumulados derivados de la adquisición de dichos recursos.

c) Ciclo de Producción.

Muchos de los recursos adquiridos de una empresa se almacenan, se convierten, se procesan, se montan, ensamblan, o se utilizan en otra forma. Las funciones del ciclo de producción manejan recursos tales como inventarios, propiedades y equipo depreciables, recursos naturales existentes, seguros pagados por anticipado y otros activos no monetarios que se tienen para usarse en el negocio.

En un negocio de manufactura, montaje o proceso, la actividad más importante del ciclo de producción es la obtención de un artículo terminado, mediante el uso de los recursos adquiridos con ese propósito: materiales, mano de obra, y elementos del costo indirectos.

d) Ciclo de Nóminas.

El ciclo de nóminas de una empresa incluye aquellas funciones que se requieren llevar a cabo para:

- La contratación y utilización de mano de obra.
- El pago de mano de obra.
- Clasificar, resumir e informar lo que se utilizó y pago de mano de obra.

El ciclo de nóminas contiene la contratación, utilización y pago de servicios personales como por ejemplo nóminas de mano de obra directa, mano de obra indirecta, ejecutiva, administrativa, etc.

En virtud de que existen diferencias en tiempo entre la recepción de los servicios del personal y el pago de los mismos, estén relacionados como parte de éste ciclo las cuentas por pagar y pasivos acumulados derivados de la obtención de dichos recursos.

e) Ciclo de Tesorería.

El ciclo de tesorería de una empresa incluye aquellas funciones que tratan sobre la estructura y rendimiento del capital.

Las funciones del ciclo de tesorería se inician con el reconocimiento de las necesidades de efectivo, continúan con la distribución del efectivo disponible a las operaciones productivas y otros usos, y se terminan con la devolución del efectivo a los inversionistas y a los acreedores.

La mayor parte de las funciones relacionadas con un ciclo de tesorería, pueden efectuarse en la tesorería de la empresa, sin embargo, la Dirección Financiera, la Contraloría personal, por ejemplo, también pueden tener participación. Es frecuente que algunas funciones de la alta dirección estén encaminadas a la planeación y control financiero.

1.3 Elementos constitutivos del control interno.

Los elementos del control interno se clasifican en cuatro grupos que son:

- a) Organización.
- b) Sistemas y procedimientos.
- c) Personal.
- d) Supervisión.
- a) Organización.

La organización es la estructura de una empresa y el ordenamiento lógico de sus partes componentes, de tal manera que cumpla los fines para los cuales fue creado.

Los elementos que intervienen son:

a.1) Dirección.- en el cual se asume la mayor responsabilidad de la empresa, como es la toma de decisiones para el desarrollo de la misma.

a.2) Coordinación.- por medio del cual se deben adaptar las obligaciones y necesidades de los miembros de las empresas, para alcanzar el objetivo de la misma.

a.3) División de labores.- tiene como finalidad, definir claramente la independencia de las funciones de operación, custodia y registro de cada departamento.

a.4) Asignación de responsabilidades.- una vez hecha la división de labores de cada uno de los jefes y empleados, viene la fijación de responsabilidades, o sea, precisar los límites y el alcance de los mismos.

b) Sistemas y procedimientos.- para llevar a cabo el plan de organización en forma eficiente, deben establecerse técnicas,

procedimientos y control que vayan a cordes a los planes que se quieran lograr.

Por consiguiente es necesario establecer manuales de procedimientos, que comprendan principalmente las instrucciones sobre las funciones dadas, generales y específicas, la asignación de responsabilidades, la división de labores y los métodos empleados por la empresa para simplificar las operaciones, facilitando el conocimiento general del cómo opera la empresa.

c) Personal.- lo efectivo que sea un sistema de control interno, dependerá en gran parte del personal que tenga, ya que no sólo bastará que se cuente con una organización sólida y procedimientos adecuados, para que la empresa logre sus objetivos, es necesario contar con el personal debidamente adiestrado y capacitado.

d) Supervisión.- es necesario la constante vigilancia de los anteriores elementos de control interno, pues cuando éstos son descuidados, pueden ocasionar que algunas medidas de control interno resulten inútiles, o bién, que haya desviaciones de las políticas prescritas por la dirección.

1.4 Importancia del control interno.

La información es el factor cinético de toda organización, en la medida que se determinen las disposiciones que permitan el adecuado suministro de ella, a las áreas de trabajo que así lo requieran, será la medida en que la organización se enfrente a sus problemas, los resuelva y tenga pretenciones de desarrollo.

Dirigir una empresa requiere tomar decisiones, para ésto se necesita contar con información adecuada, suficiente y oportuna. El mecanismo que se encuentra diseñado para cumplir esta importante misión es el control interno.

Así entonces, la importancia del control interno radica en que proporciona la información necesaria que coadyuvará al cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa.

1.5 Revisión del control interno.

El estudio del control interno tiene como finalidad conocer su evaluación que es el grado de efectividad que éste suministra a la organización de la empresa, ésta evaluación generalmente es realizada por un auditor, ya sea dentro de la empresa en la cual exista un departamento de auditoría interna, o bien, por medio de asesoría externa, solicitando los servicios de una asociación profesional independiente.

El Instituto Mexicano de Contadores Públicos ha implantado la obligación de evaluar el control interno existente en una empresa y además evaluarlo, ha establecido que se tiene que comprobar esa evaluación. La comprobación de éste requisito está basada principalmente en los papeles de trabajo del auditor, en las cuales está el reflejo y la documentación comprobatoria del examen.

Existen diversos métodos para la evaluación del control interno a través de los cuales se determina la adecuada o inadecuada aplicación del sistema; éstos métodos son los siguientes:

- Cuestionario
- Descriptivo
- Gráfico.

Cuestionario.- consiste en preparar una serie de preguntas enfocadas a cubrir los aspectos ideales del control, de tal forma que las respuestas afirmativas indiquen un control interno eficiente y las negativas señalen deficiencias en el mismo.

Generalmente los cuestionarios son adaptables a todo tipo de empresas, por lo que debe ser elaborado cuidadosamente, de tal manera que sea lo suficientemente flexible para lograr que sean aplicables en el mayor número de casos; así mismo, es conveniente que los cuestionarios sean elaborados para cada uno de los departamentos, específicamente que permitan obtener información adecuada para detectar las fallas existentes en cada uno de ellos.

Ventajas:

1.-) tiene preguntas suficientes y flexibles para conocer las características del sistema de control interno, por lo que es adaptable a la generalidad de las empresas.

2.-) constituye un método eficaz para la aplicación de los procedimientos, así como el alcance de los mismos.

3.-) las observaciones al control interno son captadas fácilmente y se puede llegar a conclusiones con mayor facilidad.

4.-) se convierte en una especie de patrón para trabajos subsecuentes.

Desventajas:

1.-) puede originar la automatización del personal si no es aplicable por auditores experimentados.

2.-) en ocasiones la redacción de las preguntas sugiere indebidamente las respuestas.

En consecuencia, considerando que las ventajas señaladas son sustancialmente prácticas y las desventajas no son de gran trascendencia, puesto que se pueden resolver favorablemente, se juzga que su empleo es recomendable para el estudio y evaluación del control interno.

Descriptivo: como su nombre lo indica, consiste en describir el sistema de control interno existente en una empresa, es decir, señala las diferentes actividades de los departamentos, funcionarios y empleados y en los registros en los que intervienen, así como sus responsabilidades.

Este método puede ser utilizado en dos formas diferentes:

- 1.- Descripción del sistema de control interno existente.
- 2.- Descripción de las fallas existentes del control interno.

El método descriptivo, es aceptable con sus respectivas limitaciones, ya que es aplicable a empresas pequeñas o aquellas en las que de antemano se considera que el control interno es deficiente. También se puede emplear como un complemento a la utilización del método gráfico o de cuestionarios cuando éstos no describen suficientemente determinados puntos.

Ventajas:

1.-) Al efectuarse el examen de cada operación, se realiza una labor de detalle, con lo cual se llega al fondo de la naturaleza de cada una, obteniéndose un mejor conocimiento de la empresa.

2.-) Constituye la base para determinar la selección de los procedimientos y el alcance que les ha de dar.

3.-) Pueden hacerse comentarios y llegar a conclusiones del mismo.

Desventajas:

1.-) Su aplicación origina una carga de trabajo, la cual se ve reflejada en el costo por pago de honorarios.

2.-) Existe la posibilidad de que la falta de experiencia de quien aplique éste método, los objetivos a perseguir se desvien.

Este método es recomendable en el caso de que se efectúen auditorías iniciales; ya que permiten compenetrarse de las operaciones específicas que se desarrollan en una empresa, logrando un amplio conocimiento de ella.

Gráfico: consiste en presentar objetivamente la organización de la empresa y los procedimientos en sus distintos departamentos. Este método puede realizarse a través de gráficas de flujo. Las gráficas deben prepararse con minuciosidad, de tal manera que pueda mostrar las funciones departamentales de la empresa.

Ventajas:

1.-) Muestra objetivamente la organización de la empresa y los procedimientos utilizados en sus distintos departamentos.

Desventajas:

1.-) Las gráficas agudizan la importancia de procedimientos regulares y no muestran la posible existencia de deficiencias.

2.-) Requieren de una revisión contable para su actualización, de acuerdo con el desarrollo de la empresa.

Es recomendable la aplicación de éste método, combinándolo con el método de cuestionarios, ya que así se obtiene además del detalle del sistema propio de la empresa, la objetividad del método gráfico.

Con la buena educación es el hombre una criatura mansa y divina; pero sin ella es el mas feroz de los animales. La educación y la enseñanza mejoran a los buenos y hacen buenos a los malos.

Platón.

CAPITULO II.- IMPORTANCIA Y ORGANIZACION DE LA INDUSTRIA HOTELERA.

II.1 Antecedentes históricos de la industria hotelera.

Hasta hace apenas medio siglo, era un recuento de incomodidades, malestares e inseguridades, ni aún el "Hotel Palacio" en la ciudad de México, que se inauguró en 1903, contaba con suficientes letrinas.

Aunque para 1927 funcionaban en la ciudad de México al menos quince hoteles de cierto renombre y había otros bien atendidos en las demás ciudades del país, fue la expansión de las carreteras lo que permitió los viajes de gran escala. En 1934 se abrió la primera ruta internacional México-Laredo, y en 1941 la de Acapulco que incorporó ése puerto del pacífico, junto con Cuernavaca, Taxco, Iguala y Chilpancingo, a los planes masivos de recreación. Poco a poco las carreteras pavimentadas fueron

transformando la faz de México; los hoteles necesariamente cobraron auge y desde entonces son un elemento indispensable a la infraestructura moderna del país.

Evidentemente el movimiento hotelero es más fuerte en las ciudades que son centros económicos y culturales (México, Guadalajara, Monterrey, Hermosillo, Mexicali, Cd. Juárez, Veracruz y Mérida), pero no va a la zaga en las nuevas ciudades turísticas (Acapulco, Mazatlán, Ixtapa, Cancón, Cozumel, Los Cabos, Huatulco, etc.).

En realidad el paso de la hotelería actual no data de más de 30 años. De concentrarse a proporcionar un cuarto limpio con muebles y baño en buen o mal estado, a veces sin servicio de comidas, los hoteles se han ido adicionando primero el restaurante, luego el estacionamiento, la piscina, los centros nocturnos y almacenes comerciales, auditorios para convenciones,

oficinas, tours y variados servicios, algunos tan especializados como el de cuidadora de niños. El hotel es hoy el núcleo de toda una gran gama de actividades, que va desde las convenciones hasta las exposiciones.

II.2 Estructura orgánica de una empresa hotelera.

Es usual en la hotelería contar con un organigrama que nos permita conocer las jerarquías y la importancia de cada área del hotel.

Las personas en las que recae la responsabilidad del buen funcionamiento del hotel se les conoce como "Comité Ejecutivo" mismo que está compuesto por las siguientes personas:

I.- Gerente General.

II.- Gerente Residente.

III.- Contralor General.

IV.- Director de alimentos y bebidas.

V.- Director de ventas.

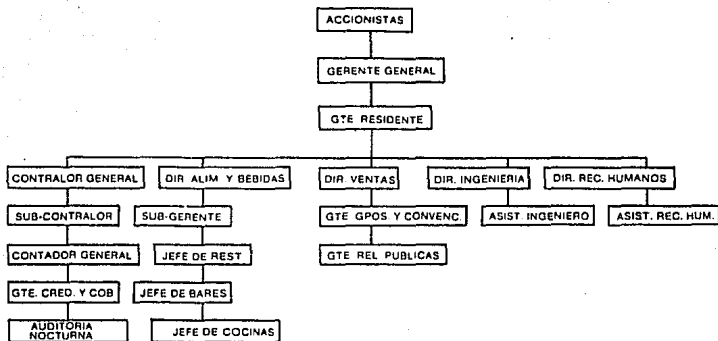
VI.- Director de ingeniería.

VII.- Director de Recursos Humanos

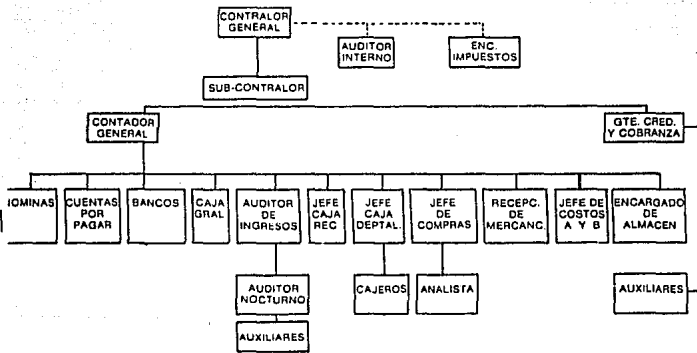
Dado que existe una complejidad de funciones y áreas en la industria hotelera, éste organigrama nos sirve para definir clara y específicamente la responsabilidad y campo de acción de cada miembro.

El presente se puede definir como un organigrama general funcional en la mayoría de los hoteles.

ORGANIGRAMA GENERAL DE UN HOTEL



ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE FINANZAS



La organización del departamento de finanzas es muy importante, ya que de un buen funcionamiento depende la buena marcha del Hotel tanto del aspecto operacional como financiero.

Es importante tener una buena descripción de funciones para cada miembro del departamento para que la información requerida sea rápida, veraz y que sea anticipada para prevenir problemas y tomar desiciones para corregirlos.

Como se muestra en el organigrama del departamento de finanzas, está encabezado por una persona que es el Contralor General, que a la vez se apoya en un Sub-Contador y Contador General.

Se mencionarán a continuación algunas de las funciones más importantes de cada puesto dentro del organigrama.

GERENTE GENERAL DE UN HOTEL debe ser una persona con mucha visión y conocimientos suficientes en el ramo hotelero.

Sus funciones principales serán las de coordinar con su comité ejecutivo el desarrollo de planes, tanto de promoción, servicios y revisión de estados financieros, presupuestos, gastos capitalizables, Etc.

Dependiendo de su capacidad será el logro de buenos resultados en la operación del Hotel.

GERENTE RESIDENTE.

Asistirá al Gerente General en lo que respecta a las funciones del aspecto operacional.

Solucionará problemas de las Áreas de Recepción, Teléfonos, Ama de llaves, Etc.

Su trato con los huéspedes deberá ser amable y cortés, deberá de contar con suficientes conocimientos dentro de las Áreas operacionales para prevenir ó solucionar algunos de los problemas que se presenten en el transcurso normal de operatividad.

CONTADOR GENERAL.

El Contador General será el responsable del funcionamiento del Departamento de Contraloría.

Dentro de las funciones básicas de esta posición están la de implantar sistemas apropiados en las Areas del Hotel, coordinar la preparación de los Estados Financieros, coordinar la preparación y presentación del presupuesto anual del Hotel, corregir o ampliar los procedimientos de Control ya establecidos.

Es responsable de resolver problemas de aspecto financiero con las diversas compañías con las que se tenga relación.

DIRECCION DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.

Dado que el Departamento de Alimentos y Bebidas de un Hotel representa tanto de sus ingresos como de Personal, un porcentaje muy alto, el encargado de esta Area será una persona conocedora de todo lo concerniente a Preparación, Servicio, Abastecimiento, Compras, etc., de sus alimentos y bebidas.

Dentro de las funciones básicas del Director de Alimentos y Bebidas están las siguientes:

- Checar la calidad de los alimentos.
- Supervisar el servicio en todas las áreas.
- Promoverá las ventas de Alimentos y Bebidas.
- Coordinará los eventos especiales como banquetes, fiestas, renta de salones, etc.
- Checará que su Equipo de Operación sea suficiente y se encuentre en buen Estado.
- Preparará y será responsable de su presupuesto mensual y anual.

DIRECTOR DE VENTAS.

La persona que ocupe esta posición deberá tener relaciones suficientes en el ámbito social donde se encuentre el Hotel, ya sea con otros Hoteles, Agencias de Viajes, Agencias de Turismo, Instituciones Bancarias, etc., lo que le servirá para llevar a cabo sus funciones básicas que serán:

- Elaborar planes de mercadeo.
- Desarrollar nuevos mercados por conducto de Relaciones Públicas, Publicidad, Visitas Personales o Ventas Directas.
- Elaborar Estadísticas, tanto de grupos, paquetes, mayoristas, así como también individuales.
- Elaborar su presupuesto anual tanto de Ingresos como de Gastos.

DIRECTOR DE INGENIERIA Y MANTENIMIENTO.

- Supervisa y controla el Personal Operativo y Administrativo del Departamento.
- Desarrolla el programa de Capacitación Técnica al personal de Mantenimiento.
- Supervisa periódicamente todos los pisos del Hotel basándose en sus reportes y los de Ama de Llaves.
- Coordina y desarrolla los diferentes proyectos para las mejoras y reddecoración del Hotel.
- Supervisa la correcta función de los diferentes equipos con que cuenta el Hotel, como de cocina, equipos de restaurantes, bares, etc.
- Elabora junto con el Contralor y Gerencia su Presupuesto Anual de Gastos y Gastos Capitalizables.

- Supervisa y controla el consumo y costo de energéticos como la luz, agua, diesel, gas, etc.

DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS.

- Implantará los procedimientos y políticas a nivel personal, y se cerciora que sean aprobadas y llevadas a cabo debidamente.
- Deberá mantener la estabilidad de la Empresa con los empleados.
- Mantendrá las relaciones Sindicato-Patronales, lo mejor posible.
- Deberá tener don de mando y saberlo aplicar adecuadamente según la situación.

- Concede entrevistas al personal, aprueba solicitudes y ayuda a los Ejecutivos a obtener más efectividad en sus Áreas.
- Proveerá toda la información correspondiente a la Gerencia General sobre los movimientos y cambios en la Ley Laboral.

AUDITOR DE INGRESOS.

Se encargará de la revisión de la Auditoria Nocturna, investigando cualquier movimiento que le parezca dudoso.

Supervisa que el paquete de auditoria Nocturna, esté debidamente ordenado y contenga su tabulación correspondiente como son: Ajustes, Misceláneos, Tarjetas de Crédito, Cuentas por cobrar.

Registra los Ingresos y Ajustes por centros de consumo, lleva a cabo arqueos a los Cajeros en forma esporádica y revisa los depósitos hechos a los bancos, los cuales ligará con los reportes de Auditoría Nocturna.

AUDITOR NOCTURNO.

Se encarga de comprobar el movimiento de los ingresos generados en el hotel con los reportes de ingresos de los cajeros como son: cobros, cuentas por cobrar, ajustes, cargos misceláneos y los pagos en efectivo que algunas ocasiones los cajeros de recepción realizan.

Determina los ingresos por cada concepto ya sea por habitaciones, alimentos, bebidas, teléfonos y otros.

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 Auditoria Nocturna" y procede a elaborar los paquetes con sus respectivas tabulaciones enviando éstas al Departamento de Auditoria de Ingresos para su revisión y registro contable.

JEFE CAJA DE RECEPCION.

El encargado de este Departamento es el "Jefe de Cajeros de Recepción.

Reciben los folios de los registros de huéspedes, checan si tiene crédito en las áreas, la forma en que pagarán su estancia, que la renta diaria sea la correcta, que estén las firmas registradas.

Cargarán a cada folio por los consumos en las áreas que el huésped haya firmado, por la renta diaria y otros cargos que se requieran.

Aplicarán al folio los pagos que hagan y por los depósitos efectuados, ya sea en efectivo o tarjeta de crédito.

Al final del turno el Cajero hace su reporte y clasifica si es efectivo, tarjetas de crédito, cuentas por cobrar a particulares o agencias.

JEFE DE CAJA DEPARTAMENTALES.

Es el encargado de coordinar las actividades de los Cajeros del Hotel. Asigna áreas de trabajo, señala horarios, vigila la presentación personal de los Cajeros, asiste a juntas de Jefes Departamentales.

Se coordina con la Dirección de Alimentos y Bebidas para mantener actualizados los precios y menús.

DÁ seguimiento a los problemas reportados por Auditoría Nocturna.

Se cerciora que exista suficiente fondo en todas las Cajas Departamentales.

PRINCIPALES DEPARTAMENTOS Y SUS FUNCIONES.

En virtud de la variedad de Departamentos y Areas con que cuenta un Hotel, considero exclusivamente describir aquéllos que su función sea básicamente del ramo hotelero.

I. RESERVACIONES.

II. RECEPCION O ADMINISTRACION.

III. CAJA DE RECEPCION.

IV. AMA DE LLAVES.

V. TELEFONOS.

I. RESERVACIONES.

Este Departamento es el encargado de controlar todas las reservaciones tanto individuales como de grupos y convenciones.

Confirma o cancela aquellas reservaciones que de acuerdo a su "conteo" sean procedentes.

Elabora su conteo diariamente para cerciorarse que ocupación tiene el Hotel y evitar sobrevenderse o aceptar más reservaciones en caso de que tenga ocupación baja.

Elabora Reportes de Ocupación Diaria, Semanal, Mensual y Anual, mismo que servirá para informar a la Gerencia, Departamento de Ventas y a Contraloría.

II. RECEPCION O ADMINISTRACION.

Este departamento es el Centro Principal, el enlace entre los huéspedes y el Hotel.

Se dice que si un huésped recibe buen servicio y atención desde su contacto con ese Departamento, su estancia será placentera y agradable en el Hotel, es por eso de la importancia de éste Departamento.

Entre las funciones básicas que desarrolla este Departamento son las siguientes:

- a) Asignar habitaciones según el tipo de reservación.
- b) Abrir registro de folios a los huéspedes.
- c) Controlar las llaves de los cuartos.
- d) Controlar las cajas de seguridad de valores.
- e) Elaborar recuento físico de todas las habitaciones diariamente.
- f) Registrar y pre-registrar a los grupos que lleguen al Hotel.

g) Proporcionar toda la información que requiera el huésped, ya sea del Hotel o de la ciudad.

h) Proporcionar todos los mensajes a los huéspedes.

III. CAJA DE RECEPCION.

Este Departamento se encarga de cargar en el folio del huésped todos los consumos que haya celebrado en las áreas del Hotel.

Controla los Folios o Estados de Cuentas de los huéspedes.

Manejará su fondo de caja y proporcionará cambio a los huéspedes.

Proporcionará servicio de cambio de moneda extranjera.

IV. AMA DE LLAVES.

Las personas que laboran en este departamento realizarán las funciones siguientes:

- a) Distribuir los artículos necesarios y blancos suficientes para la limpieza y buena presentación de los cuartos y el Hotel en general.
- b) Revisará los cuartos ocupados para llevar a cabo su arreglo y limpieza.
- c) Elaborará Reportes de los desperfectos de cada cuarto para coordinar con el Departamento de Mantenimiento su compostura.

d) Llevará un registro de todos los objetos olvidados para su futuro reclamo.

e) Checará que sus inventarios tanto de "biancos" como "suministros" sean suficientes y estén en buenas condiciones y presentación.

V. TELEFONOS.

Este Departamento representa para el Hotel un renglón con una utilidad muy relativa, ya que se considera un Departamento netamente de servicio a los huéspedes. El servicio que proporciona este Departamento puede ser local o de larga distancia.

En lo que respecta a llamadas locales, algunos hoteles acostumbra hacer un cargo al huésped y en otros es gratuito. En

el servicio de largas distancias, se necesitará control riguroso por cada llamada que solicite el huésped. La operadora del Hotel formulará una papeleta donde anotará los datos necesarios del huésped que sirvan para elaborar la llamada y al término de ésta, solicitará a la compañía telefónica el tiempo de la llamada para que elabore el cargo al folio del huésped que se hará en el departamento de cajas de recepción (en la actualidad muchas de éstas empresas cuentan con un sistema digital de conteo de llamadas en la que se registran el tiempo exacto de uso en llamadas de larga distancia).

II.3 IMPORTANCIA DE LA INDUSTRIA HOTELERA EN EL DESARROLLO ECONOMICO DE MEXICO.

Aunque el cambio y la obsolescencia han sido siempre parte integrante de la industria hotelera, los administradores de hoteles no se habian enfrentado nunca antes a la enorme aceleración del cambio que se ha ido produciendo todos los días, durante los últimos años.

En consecuencia, mirar hacia el futuro se convierte más en una necesidad para los negocios, y menos en un simple pasatiempo agradable, sin embargo quiere decir el futuro no es ahora más fácil de lo que era en el pasado.

Al respecto, existen varios campos que prometen sufrir cambios importantes, entre ellos podríamos mencionar:

1.- Nuevos desarrollos turísticos en México.

2.- Cambios en los transportes o transportaciones a los
desarrollos turísticos.

3.- La importancia que desempeñarían varias carreras
profesionales con el desarrollo de la industria
hotelera (Lic. en administración y contaduría, en
sus diferentes áreas, Lic. en turismo, ingenieros,
decoradores profesionales, infinidad de empresas
proveedoras de bienes y servicios y un campo de
trabajo para los habitantes de las zonas en
desarrollo turístico.

No hay otro placer
comparable a aquel de
mantenernos siempre de parte
de la verdad.

- Francis Bacon.

CAPITULO III.- IMPORTANCIA DEL ASPECTO CONTABLE.

III.1 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN LA GUIA DE CONTABILIZACION.

En cualquier ente económico que realice operaciones y de las cuales tenga que rendirse un informe, deberá de comprender siempre los elementos que constituyen la organización contable, el aplicar tales elementos de la necesidad de realizar la investigación sobre el objeto de la empresa.

Como consecuencia de las operaciones que realiza, se debe determinar la complejidad y el detalle de todas y cada una de las actividades de la organización mediante un exámen detallado de las modalidades que sufre al realizar su ciclo financiero.

De estas operaciones deberá formarse una lista que comprenda con todo detalle, los procedimientos, frecuencias y pormenores de las mismas, tomando en cuenta la documentación que servirá para captar la operación o fuente del documento que servirá para dar otra información a un departamento ajeno, el resultado de todo lo anterior, determinará el procedimiento de contabilización más adecuado que nos permita tener la información más completa y oportuna para tomar desiciones.

En resumen, de lo que se trata la guía de contabilización, que viene a ser el documento más importante y en cuya preparación el organizador contable debe poner toda su atención y aplicación de todo su criterio y experiencia, dado que en la guía convergen casi todos los elementos de la organización contable, y por lo tanto, también se desprenden de ella las normas para establecerlos con la debida separación.

Al proyectar dentro de la guía la forma de contabilizar cada operación, deberá cuidarse que ésta descansa sobre los principios aceptados de control interno, para la debida protección de los bienes.

Ya realizada la guía de contabilización, se tomará de ella los datos para formar una lista de documentos comprobante que capten las operaciones, con el fin de diseñar el mejor control con un mejor sistema en el manejo de las operaciones.

Igualmente de la guía contabilizadora se podrán tomar los datos para formar el catálogo de cuentas, puesto que éstas han quedado indicadas en cada renglón y lo único que faltaría será la clasificación para su exposición sistemática.

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

III.2 CATALOGO DE CUENTAS.

Dentro de cualquier organización una de los aspectos importantes de su operabilidad es el aspecto contable debido a la responsabilidad de llevar una contabilidad para el sentido de conocer su situación financiera y su situación fiscal para las Autoridades Hacendarias.

Para establecer las cuentas y subcuentas de un catálogo, debe de contemplarse las características de cada empresa, sus particularidades en sus ingresos y sus egresos (obtención de sus ingresos, como se desarrollan sus actividades para controlar sus gastos).

Es muy importante que al realizar un catálogo se tomen en cuenta a las distintas áreas y departamentos existentes, ya que de

ello, la información que resulte de las operaciones diarias existirá un mejor registro y control de las mismas.

Al realizar el catálogo se deberá de escuchar a los responsables de cada departamento para conocer necesidades de información, así como la agrupación de todos los movimientos para realizar un estado de posición financiera confiable y oportuno.

El catálogo de cuentas estará muy ligado con el instructivo de la guía de contabilización ya que se podría decir que es el documento central y uno de los más importantes contemplados en la organización contable.

A continuación se muestra un catalogo de cuentas que
funcionaria de una manera ágil para el control de las operaciones
en un Hotel.

NUM. CUENTA

DESCRIPCION DE LA CUENTA.

1110-0000

CAJA

1110-0001

RECEPCION

1110-0002

RESTAURANT

1110-0003

ADMINISTRACION

1110-0004

OFICINAS

1110-0005

ALMACEN

1110-0006

COMPRAS

1120-0000

BANCOS

1120-0001

BANCOMER

1120-0002

BANAMEX

1120-0003

COMERMEX

1140-0000

INVERSIONES EN VALORES

1140-0001

INVERSIONES EN VALORES

1150-0000

HUESPEDES

1150-0001

HUESPEDES A

1150-0301

HUESPEDES B

1150-0601

HUESPEDES C

1150-0901

HUESPEDES D

1150-1201

HUESPEDES E

1150-1501

HUESPEDES F

1150-1801	HUESPEDES	G
1150-2101	HUESPEDES	H
1150-2401	HUESPEDES	I
1150-2701	HUESPEDES	J
1150-3001	HUESPEDES	K
1150-3301	HUESPEDES	L
1150-3601	HUESPEDES	M
1150-3901	HUESPEDES	N
1150-4201	HUESPEDES	O
1150-4501	HUESPEDES	P
1150-4801	HUESPEDES	Q
1150-5101	HUESPEDES	R
1150-5401	HUESPEDES	S
1150-5701	HUESPEDES	T
1150-6001	HUESPEDES	U
1150-6801	HUESPEDES	V
1150-6601	HUESPEDES	W
1150-6901	HUESPEDES	X
1150-7201	HUESPEDES	Y
1150-7501	HUESPEDES	Z

1152-6601	CTAS. POR COB. LETRA W
1152-6901	CTAS. POR COB. LETRA X
1152-7201	CTAS. POR COB. LETRA Y
1152-7501	CTAS. POR COB. LETRA Z
1160-0000	ALMACEN DE SERVICIOS A HUESPEDES
1160-0001	BLANCOS
1160-0002	ART. DE ASEO
1160-0003	DIVERSOS
1162-0000	ALMACEN DE RESTAURANT
1162-0001	ABARROTES
1162-0002	PESCADO
1162-0003	MARISCOS
1162-0004	VINOS Y LICORES
1162-0005	REFRESCOS, JUGOS Y CERVEZAS
1162-0006	LACTEOS
1162-0007	POLLO
1162-0008	CARNES FRIAS
1162-0009	FRUTAS Y VERDURAS

1152-0000

CUENTAS POR COBRAR

1152-0001

CTAS. POR COB. LETRA A

1152-0301

CTAS. POR COB. LETRA B

1152-0601

CTAS. POR COB. LETRA C

1152-0901

CTAS. POR COB. LETRA D

1152-1201

CTAS. POR COB. LETRA E

1152-1501

CTAS. POR COB. LETRA F

1152-1801

CTAS. POR COB. LETRA G

1152-2101

CTAS. POR COB. LETRA H

1152-2401

CTAS. POR COB. LETRA I

1152-2701

CTAS. POR COB. LETRA J

1152-3001

CTAS. POR COB. LETRA K

1152-3301

CTAS. POR COB. LETRA L

1152-3601

CTAS. POR COB. LETRA M

1152-3901

CTAS. POR COB. LETRA N

1152-4201

CTAS. POR COB. LETRA O

1152-4501

CTAS. POR COB. LETRA P

1152-4801

CTAS. POR COB. LETRA Q

1152-5101

CTAS. POR COB. LETRA R

1152-5401

CTAS. POR COB. LETRA S

1152-5701

CTAS. POR COB. LETRA T

1152-6001

CTAS. POR COB. LETRA U

1152-6301

CTAS. POR COB. LETRA V

1162-0010	HIELO Y HELADO
1162-0011	PAN Y TORTILLA
1162-0012	CARNES VARIAS
1162-0013	CIGARROS

1164-0000	ALMACEN DE BAR
1164-0001	ABARRÓTES
1164-0002	VINOS Y LICORES
1164-0003	REFRESCOS, JUGOS Y CERVEZAS
1164-0004	LACTEOS
1164-0005	HIELO Y HELADO
1164-0006	CIGARROS

1170-0000	DEUDORES DIVERSOS
1170-0001	DEUDORES DIV. A
1170-0301	DEUDORES DIV. B
1170-0601	DEUDORES DIV. C
1170-0901	DEUDORES DIV. D
1170-1201	DEUDORES DIV. E
1170-1501	DEUDORES DIV. F
1170-1801	DEUDORES DIV. G
1170-2101	DEUDORES DIV. H

NUM. DE CUENTA

NOMBRE DE LA CUENTA

1170-2401	DEUDORES DIV. I
1170-2701	DEUDORES DIV. J
1170-3001	DEUDORES DIV. K
1170-3301	DEUDORES DIV. L
1170-3601	DEUDORES DIV. M
1170-3901	DEUDORES DIV. N
1170-4201	DEUDORES DIV. O
1170-4501	DEUDORES DIV. P
1170-4801	DEUDORES DIV. Q
1170-5101	DEUDORES DIV. R
1170-5401	DEUDORES DIV. S
1170-5701	DEUDORES DIV. T
1170-6001	DEUDORES DIV. U
1170-6301	DEUDORES DIV. V
1170-6601	DEUDORES DIV. W
1170-6901	DEUDORES DIV. X
1170-7201	DEUDORES DIV. Y
1170-7501	DEUDORES DIV. Z

NUM. CUENTA	DESCRIPCION DE LA CUENTA
1180-0000	DOCUMENTOS POR COBRAR
1180-0001	DOCUMENTOS POR COBRAR
1190-0000	IVA POR ACREDITAR
1190-0001	COMPRAS
1190-0002	GTOS. DE HOTEL
1190-0003	GTOS. DE RESTAURANT
1190-0004	COMPRAS DE ACTIVO FIJO
1190-0005	IVA NO DEDUCIBLE
1190-0006	OTROS
1210-0000	TERRENOS
1210-0001	TERRENOS
1210-0002	JARDINES
1220-0000	EDIFICIO
1220-0001	EDIFICIO RESTAURANT
1220-0002	EDIFICIO HOTEL

NUM. DE CUENTA

DESCRIPCION DE LA CUENTA

1221-0000	DEPRECIACION ACUMULADA EDIFICIO
1221-0001	DEP. ACUM. EDIFICIO RESTAURANT
1221-0002	DEP. ACUM. EDIFICIO HOTEL
1230-0000	EQUIPO DE TRANSPORTE
1230-0001	COMBI PANEL REG.0001
1230-0002	COMBI PANEL REG.0002
1230-0003	COMBI PANEL REG.0003
1231-0000	DEPRECIACION ACUM. EQ. TRANSPORTE
1231-0001	D. A. COMBI PANEL REG.0001
1231-0002	D. A. COMBI PANEL REG.0002
1231-0003	D. A. COMBI PANEL REG.0003
1232-0000	EQUIPO DE HABITACION
1232-0001	EQUIPO DE HABITACION
1233-0001	DEP. ACUM. EQUIPO DE HABITACION
1233-0002	DEP. ACUM. EQ. HABITACION
1234-0000	EQUIPO DE BLANCOS
1234-0001	EQUIPO DE BLANCOS

NUM. DE CUENTA	DESCRIPCION DE LA CUENTA
1235-0000	DEP. ACUM. DE EQUIPO DE BLANCOS
1235-0001	DEP. ACUM. DE EQ. DE BLANCOS
1236-0000	EQUIPO DE COMEDOR Y COCINA
1236-0001	EQ. DE COMEDOR Y COCINA
1237-0000	DEP. ACUM. DE EQ. COMEDOR Y COCINA
1237-0001	DEP. ACUM. COMEDOR Y COCINA
1238-0000	EQ. DE LOZA Y CRISTALERIA
1238-0001	LOZA Y CRISTALERIA
1239-0000	DEP. ACUM. LOZA Y CRISTALERIA
1239-0001	DEP. ACUM. LOZA Y CRISTALERIA
1240-0000	EQUIPO DE OFICINA
1240-0001	EQUIPO DE OFICINA
1241-0000	DEP. ACUM. EQ. DE OFICINA
1241-0001	DEP. ACUM. EQ. DE OFICINA

NUM. DE CUENTA

DESCRIPCION DE LA CUENTA

1242-0000

EQUIPO DE HOTEL

1242-0001

EQUIPO DE HOTEL

1243-0000

DEP. ACUM. EQ. DE HOTEL

1243-0001

DEP. ACUM. EQ. DE HOTEL

1244-0000

EQUIPO DE COMPUTO

1244-0001

EQUIPO DE COMPUTO

1245-0000

DEP. ACUM. EQ. DE COMPUTO

1245-0001

DEP. ACUM. EQ. DE COMPUTO

1280-0000

DEPOSITOS EN GARANTIA

1280-0001

DEPOSITOS EN GARANTIA

1330-0000

GASTOS DE ORGANIZACION

1330-0001

GASTOS DE ORGANIZACION

1331-0000

AMORTIZACION GTOS. DE ORG.

1331-0001

AMORT. GTOS. DE ORGANIZACION

NUM. DE CUENTA

DESCRIPCION DE LA CUENTA.

1332-0000

GASTOS DE INSTALACION

1332-0001

GASTOS DE INSTALACION

1333-0000

AMORTIZACION GTOS. DE INSTALACION

1333-0001

AMORT. GTOS. DE INSTALACION

1335-0000

PAGOS ANTICIPADOS

1335-0001

ANTICIPOS I.S.R. DEL EJERCICIO

1335-0002

ANTICIPOS I.A. DEL EJERCICIO

1335-0003

ANTICIPOS I.S.R. SALDO A FAVOR

1335-0004

ANTICIPOS I.A. SALDO A FAVOR

1335-0010

INTERES POR DEVENGAR

1335-0020

PUBLICIDAD Y PROPAGANDA

1335-0030

SEGUROS Y FIANZAS

2110-0000

PROVEEDORES

2110-0001

PROVEEDORES LETRA A

2110-0301

PROVEEDORES LETRA B

2110-0601

PROVEEDORES LETRA C

2110-0901

PROVEEDORES LETRA D

NUM. DE CUENTA

DESCRIPCION DE LA CUENTA.

2110-1201	PROVEEDORES LETRA E
2110-1501	PROVEEDORES LETRA F
2110-1801	PROVEEDORES LETRA G
2110-2101	PROVEEDORES LETRA H
2110-2401	PROVEEDORES LETRA I
2110-2701	PROVEEDORES LETRA J
2110-3001	PROVEEDORES LETRA K
2110-3301	PROVEEDORES LETRA L
2110-3601	PROVEEDORES LETRA M
2110-3901	PROVEEDORES LETRA N
2110-4201	PROVEEDORES LETRA O
2110-4501	PROVEEDORES LETRA P
2110-4801	PROVEEDORES LETRA Q
2110-5101	PROVEEDORES LETRA R
2110-5401	PROVEEDORES LETRA S
2110-5701	PROVEEDORES LETRA T
2110-6001	PROVEEDORES LETRA U
2110-6301	PROVEEDORES LETRA V
2110-6601	PROVEEDORES LETRA W
2110-6901	PROVEEDORES LETRA X

NUM. DE CUENTA	DESCRIPCION DE LA CUENTA.
2110-7201	PROVEEDORES LETRA Y
2110-7501	PROVEEDORES LETRA Z
2120-0000	ACREEDORES DIVERSOS
2120-0001	ACREEDORES DIVERSOS
2130-0000	DOCUMENTOS POR PAGAR
2130-0001	DOCUMENTOS POR PAGAR
2150-0000	IMPUESTOS POR PAGAR
2150-0001	I.S.P.T. RETENIDO
2150-0002	2% S.A.R.
2150-0003	5% INFONAVIT
2150-0004	I.M.S.S.
2150-0005	2% S/NOMINA
2150-0006	10% HONORARIOS
2150-0007	10% ARRENDAMIENTO
2150-0008	I.S.R. POR PAGAR
2150-0009	I.A. POR PAGAR

NUM. DE CUENTA	DESCRIPCION DE LA CUENTA.
2160-0000	IVA TRASLADADO
2160-0001	HABITACION
2160-0002	RESTAURANT
2160-0003	BAR
2160-0004	FUENTES ESPECIALES
2160-0005	OTROS INGRESOS
2170-0000	IVA POR PAGAR
2170-0001	IVA POR PAGAR
3100-0000	CAPITAL SOCIAL FIJO
3100-0001	CAPITAL SOCIAL FIJO
3102-0000	CAPITAL SOCIAL VARIABLE
3102-0001	CAPITAL SOCIAL VARIABLE
3200-0000	RESERVA LEGAL
3200-0001	RESERVA LEGAL
3400-0000	RESULTADO DE EJERCICIOS ANTERIORES
3400-0001	1992

NUM. DE CUENTA	DESCRIPCION DE LA CUENTA.
3500-0000	UTILIDAD FISCAL NETA
3500-0001	1992
3600-0000	RESULTADO FISCAL NETO
3600-0001	1992
4100-0000	INGRESOS
4100-0001	HABITACION
4100-0002	RESTAURANT
4100-0003	BAR
4100-0004	FUENTES ESPECIALES
4100-0005	OTROS INGRESOS
4200-0000	DEV. Y BONIFICACION S/INGRESOS
4200-0001	HABITACION
4200-0002	RESTAURANT

NUM. DE CUENTA

DESCRIPCION DE LA CUENTA.

4200-0003

BAR

4200-0004

FUENTES ESPECIALES

4200-0005

OTROS INGRESOS

5000-0000

COSTO DE VENTAS

5000-0001

HABITACION

5000-0002

RESTAURANT

5000-0003

BAR

5000-0004

FUENTES ESPECIALES

5000-0005

OTROS INGRESOS

5100-0000

COMPRAS

5100-0010

ABARRDTES

5100-0020

PESCADO

5100-0030

MARISCOS

5100-0040

VINOS Y LICORES

5100-0050

REFRESCOS, CERVEZA Y JUGOS

5100-0060

LACTEOS, QUESOS Y CREMAS

5100-0070

POLLO

5100-0080

CARNES FRIAS

5100-0090

FRUTAS Y VERDURAS

NUM. DE CUENTA	DESCRIPCION DE LA CUENTA.
5100-0100	HIELO Y HELADO
5100-0110	PAN Y TORTILLA
5100-0120	CARNES VARIAS
5100-0130	CIGARROS
5100-0140	OTROS
5200-0000	DESC. Y BONIF. S/COMPRAS
5200-0001	DESC. Y BONIF. S/COMPRAS
5300-0000	DEV. S/COMPRAS
5300-0001	DEV. S/COMPRAS
5400-0000	GASTOS S/COMPRAS
5400-0001	GASTOS S/COMPRAS
5500-0000	COMPRAS NETAS ALMACEN
5500-0010	C.N.A. ABARROTES
5500-0020	C.N.A. PESCADO
5500-0030	C.N.A. MARISCOS
5500-0040	C.N.A. VINOS Y LICORES
5500-0050	C.N.A. REF.CERV.JUG.
5500-0060	C.N.A. LACT. QUESO, CREMA
5500-0070	C.N.A. POLLO

NUM. DE CUENTA

DESCRIPCION DE LA CUENTA.

5500-0080	C.N.A. CARNES FRIAS
5500-0090	C.N.A. FRUTAS Y VERDURAS
5500-0100	C.N.A. HIELO Y HELADO
5500-0110	C.N.A. PAN Y TORTILLAS
5500-0120	C.N.A. CARNES VARIAS
5500-0130	C.N.A. CIGARROS
5500-0140	C.N.A. OTROS

6100-0000	GASTOS DE HOTEL
6100-0010	SUELDOS Y SALARIOS
6100-0020	GRATIFICACIONES
6100-0030	VACACIONES
6100-0040	INDEMNIZACIONES
6100-0050	AGUINALDOS
6100-0060	GASTOS DE VIAJE
6100-0070	2% S.A.R.
6100-0080	IMPUESTO DEL 5% INFONAVIT
6100-0090	CUOTAS AL IMSS
6100-0100	PREVISION SOCIAL

NUM. DE CUENTA

DESCRIPCION DE LA CUENTA.

6100-0110	PASAJES LOCALES
6100-0120	DIESEL
6100-0130	GASOLINA Y LUBRICANTES
6100-0140	LAVANDERIA
6100-0150	UTILES Y GASTOS DE ASEO
6100-0160	TELEFONO ENVIOS Y TELEGRAFOS
6100-0170	ENERGIA ELECTRICA
6100-0180	PAPELERIA Y UTILES DE ESC.
6100-0190	HONORARIOS A PROFESIONISTAS
6100-0200	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA
6100-0210	REPARACION Y MANTENIMIENTO
6100-0220	GAS
6100-0230	CUOTAS Y SUSCRIPCIONES
6100-0240	PAPEL HIG., SERV. Y PLASTICOS
6100-0250	ALQ. DE SILLAS MESAS Y VAJILLA
6100-0260	CORTESIAS
6100-0270	IMP. PREDIAL, AGRA Y TENENCIA
6100-0280	COMISIONES A AGENCIAS DE VIAJE
6100-0281	COMISIONES TARJETAS DE CREDITO
6100-0290	PERMISOS Y LICENCIA
6100-0300	MUSICA Y VARIEDADES

NUM. DE CUENTA

DESCRIPCION DE LA CUENTA.

6100-0310	CUENTAS INCOBRABLES
6100-0320	DIVERSOS
6100-0330	FLORES Y ARREGLOS
6100-0350	MANT. A PLANTAS ANTERIORES
6100-0360	SEGUROS Y FIANZAS
6100-0370	DANOS O PERD. PGR CASO FORT.
6100-0380	GASTOS NO DEDUCIBLES
6100-0390	REPOSICION EQ. DE BLANCOS
6100-0400	SERV. Y ATENCIONES A CLIENTES
6100-0410	DEPRECIACIONES
6100-0420	AMORTIZACIONES
6100-0470	VIGILANCIA
6100-0480	GASTOS DE EQ. DE COMPUTO
6100-0490	ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES
6100-0500	FLETES Y ACARREOS
6100-0510	DONATIVOS
6100-0520	SEGUROS Y FIANZAS
6300-0000	GASTOS DE RESTAURANT
6300-0010	SUELDOS Y SALARIOS

NUM. DE CUENTA

DESCRIPCION DE LA CUENTA.

6300-0020	GRATIFICACIONES
6300-0030	VACACIONES
6300-0040	INDEMNIZACIONES
6300-0050	AGUINALDOS
6300-0060	GASTO DE VIAJE
6300-0070	2% S.A.R.
6300-0080	IMP. DE 5% FONAVIT
6300-0090	CUOTAS AL IMSS
6300-0100	PREVISION SOCIAL
6300-0110	PASAJES LOCALES
6300-0120	DIESEL
6300-0130	GASOLINA Y LUBRICANTES
6300-0140	LAVANDERIA
6300-0150	UTILES Y Gtos. DE ASEO
6300-0160	TELEFONOS ENVIOS Y TELEGRAFOS
6300-0170	ENERGIA ELECTRICA
6300-0180	PAPELERIA Y UTILES DE ESC.
6300-0190	HONORARIOS A PROFESIONISTAS
6300-0200	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA
6300-0210	REPARACION Y MANTENIMIENTO

NUM. DE CUENTA

DESCRIPCION DE LA CUENTA.

6300-0220	GAS
6300-0230	CUOTAS Y SUSCRIPCIONES
6300-0240	PAPEL HIG. SERV. Y PLASTICO
6300-0250	ALQ. DE SILLAS, MESAS, VAJILLA
6300-0260	CORTESIAS
6300-0270	IMP. PREDIAL, AGUA Y TENENCIA
6300-0280	COMISIONES A AGENCIAS DE VIAJE
6300-0290	PERMISOS Y LICENCIAS
6300-0300	MUSICA Y VARIEDADES
6300-0310	CUENTA INCOBRABLES
6300-0320	DIVERSOS
6300-0330	FLORES Y ARREGLOS
6300-0380	GASTOS NO DEDUCIBLES
6300-0410	DEPRECIACIONES
6300-0420	AMORTIZACIONES
6300-0430	REP. DE LOZA, CRIST. Y CUCH.
6300-0440	REP. DE EQ. DE COMEDOR Y COC.
6300-0450	MERMAS
6300-0470	VIGILANCIA
6300-0480	GASOS DE EQ. DE COMPUTO
6300-0490	ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES

NUM. DE CUENTA	DESCRIPCION DE LA CUENTA.
6300-0500	FLETES Y ACARREOS
6300-0510	DONATIVOS
6300-0520	SEGUROS Y FIANZAS
7100-0000	PRODUCTOS FINANCIEROS
7100-0010	INT. GANADOS EN INVERSIONES
7100-0020	INT. COBRADOS A CLIENTES
7100-0030	OTROS
7200-0000	OTROS PRODUCTOS
7200-0010	EN VENTAS DE ACTIVO FIJO
7200-0020	OTROS
7500-0000	GASTOS FINANCIEROS
7500-0010	INTERESES PAGADOS
7500-0020	COM. Y SITUACIONES BANCARIAS
7500-0030	COM. SOBRE CHEQUES DEV.
7500-0040	DIF. TIPO DE CAMBIO
7750-0000	OTROS GASTOS

III.3 DIAGRAMA DE FLUJO EN EL SEGUIMIENTO DE LA GUIA CONTABILIZADORA.

Los diagramas de flujo son representaciones gráficas de un circuito administrativo en un sistema de información. En general los diagramas de flujo son aplicables tanto en procesos manuales como electrónicos, sin embargo, son especialmente aconsejables y útiles para su aplicación en sistemas electrónicos de procesamiento de datos y control de los mismos, por la complejidad que éstos representan.

Los diagramas de flujo deben mostrar de modo íntegro el proceso completo de las transacciones desde su inicio hasta su fin, en éste sentido, una transacción puede definirse como una serie de actividades relacionadas con el intercambio de dinero, mercancías, servicios o cualquier otro cambio en un activo o pasivo que debe dar lugar a un registro contable.

Las transacciones serán de diversos tipos en la medida en que varíen los procedimientos y los controles que se apliquen a las mismas.

Se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Se debe seguir paso a paso el flujo de las transacciones a través de un sistema específico.

- A efectos de identificar los controles principales, el usuario deberá concentrar toda la información relacionada con las transacciones, como puede ser la totalidad de la documentación, el establecimiento de control y la revisión de los archivos.

- Son importantes la claridad y simplicidad en la presentación.

Respecto a la forma de usar estos diagramas de flujo, hay que apuntar que normalmente son leídos de izquierda a derecha y de arriba hacia abajo.

Frecuentemente se incluyen flechas de las líneas de flujo para mayor claridad, que se requieren si el flujo es una dirección diferente de la normal.

La ventaja que tiene los diagramas de flujo es la fácil y rápida plasmación gráfica del circuito, así como su comprensión. Permite hacer una síntesis empleando unos símbolos convencionales que evitan complicadas descripciones exhaustivas casi siempre difíciles de comprender.

Finalmente los diagramas de flujo asociados con los sistemas de información contribuyen a aumentar la totalidad de las presentaciones visuales de la documentación que es esencial en los sistemas de información administrativos.

III.4 FORMAS CONTABLES.

Las operaciones de una empresa, se pueden agrupar en formas diferentes, dependiendo de su departamentalización existiendo siempre operaciones que por naturaleza sean repetitivas o fijas, por lo que es conveniente elaborar formas prediseñadas para ahorrar tiempo al proporcionar la información.

El objetivo primordial de dichas formas es el de proporcionar una información oportuna y que exista un control y orden conjuntamente.

Las formas contables deberán reunir los siguientes requisitos básicos:

- Papel adecuado.
- Identificación rápida.
- Claridad.
- Uniformidad tanto en tamaño como en tipo de letra.

- Fácil manejo.
- Prefoliados.
- Justificación en el precio.

Para que las formas mencionadas contengan los requisitos básicos se deberá observar lo siguiente:

- El propósito que se trata de obtener.
- Forma de llenado (que puede ser a mano, a máquina o en computadora).
- El tamaño (que puede ser media carta, carta u oficio).
- Color y calidad del papel que corresponda a cada departamento.
- Rayado y tipo de letra.

- Número de folios.

- Número de copias.

- Número de clave.

De lo anterior y la información que concierne al departamento de contabilidad en la totalidad de las operaciones realizadas por las diversas áreas, mediante el uso de las formas, será mayor la veracidad, exactitud y confiabilidad de la información.

Hablando concretamente de las formas de ejecución de un hotel, podemos mencionar la operación de hospedaje, esto se inicia cuando se recibe en el hotel una reservación. Los datos

del futuro huésped se anotan en la hoja de reservación una vez que se verifica si hay habitaciones disponibles en la fecha requerida.

Al finalizar el día las hojas de reservación se registran en un formato denominado "Concentración de reservaciones del día.

Es importante mencionar que una vez que el hotel ha aceptado la reservación se exige un depósito correspondiente al importe de una noche. Cuando el huésped se presenta en el hotel debe anotar sus datos en una tarjeta de registro foliado.

En ese momento deberá formularse en la oficina de recepción una tarjeta registradora 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 éstas tarjetas se envía a la oficina de recepción donde se coloca en un tablero de ocupación. Su objeto es saber que cuartos han sido ocupados y cuales permanecen vacantes. La segunda tarjeta es enviada al conmutador telefónico, el cual proporcionará a los operadores los datos necesarios para atender las llamadas que reciban o soliciten los huéspedes. La tercera, que es enviada al departamento de ropería, la

administradora o ama de llaves verificará que la habitación que va a ocuparse esté debidamente presentada y limpia, y la última tarjeta también es remitida a la oficina de recepción, colocándose en el tablero de información con el fin de proporcionar a terceros informes sobre los huéspedes alojados en el hotel.

Inmediatamente después de que el huésped se registre deberá abrirse en la oficina de recepción la cuenta correspondiente en la que se anotarán todos los servicios proporcionados al huésped durante su estancia en el hotel (Alojamiento, alimentos, lavandería, llamadas telefónicas, etc.)

Este documento deberá estar foliado, siendo deseable que el folio coincida con el de la tarjeta de registro y que además, contenga los datos principales del hotel tales como son: nombre, domicilio, n.º. de registro federal de contribuyentes, n.º. de registro de I.V.A., n.º. de registro de Cámara Nacional de Comercio y Turismo, ya que ésta forma equivale a una factura de una empresa comercial o industrial.

Diariamente el departamento de ropería deberá hacer verificación física de las habitaciones para atender los servicios que hicieran falta, así como para elaborar el informe de ama de llaves.

El formato de ama de llaves debe contener la siguiente información:

- Fecha.
- Núm. de la habitación.
- Nombre de la camarista.
- Nombre de la ama de llaves.
- Núm. de habitaciones ocupadas.
- Núm. de habitaciones vacías.
- Núm. de huéspedes.

Una vez formulado el reporte deberá enviarse el original a la oficina de recepción y la copia al departamento de contabilidad.

Finalmente tomando los datos del tablero de ocupación, el departamento de recepción formulará un informe de ocupación de

cuartos enviando el original a la gerencia y la copia junto con el informe del Auditor nocturno al departamento de contabilidad para su verificación y registro.

Por ser el puesto de auditor nocturno un trabajo típico de la industria hotelera, se muestra a continuación una breve descripción de sus funciones, los cuales realiza en la noche al término de turno:

1. Revisa y verifica de los informes diarios de ingresos generados en cada departamento, así como de los respectivos cortes de caja.

2. Verifica que los conceptos contenidos en los informes departamentales se encuentren registrados en las cuentas de cada huésped.

3. Comprueba la veracidad de saldos individuales los huéspedes.

4. Prepara el "Informe del Auditor Nocturno" para informar de cada departamento de servicios cuales fuerón sus ingresos.

Dicho informe sirve de documento fuente para registrar los movimientos del día en el departamento de contabilidad.

Es importante exponer que el informe del auditor nocturno se formula después de haber hecho, en relación a la ocupación de habitaciones, los siguientes trabajos:

1. Comparar el informe de ama de llaves con el informe de ocupación de cuartos.

2. Verificar que el importe total de rentas que consigna el informe de ocupación de cuartos, coincida con el total que arroja

la máquina para operar este concepto en la cuenta de los huéspedes.

Por lo tanto los documentos fuentes del asiento contable son la copia del informe de ocupación de cuartos y el informe del auditor nocturno.

CAPITULO V. CONTROL INTERNO Y PROCEDIMIENTOS EN LOS DISTINTOS DEPARTAMENTOS QUE INTEGRAN UN HOTEL.

El departamento de Auditoria Interna es de vital importancia y debe aplicarse a todos los departamentos que integran un hotel, pero dentro de este capitulo se referirá exclusivamente de los departamentos que integran el Área de finanzas.

Es considerado de suma importancia la Auditoria Interna en el Area de finanzas por las siguientes razones:

1. Si se trata de un hotel de lujo el cual tiene sus ventas aseguradas y en sus resultados anuales reflejan un 90% de cuartos vendidos, el Director General podrá estar tranquilo y con un razonamiento lógico diria si hay buenas ventas, en consecuencia habrá buenas utilidades.

Pero si se trata de un hotel donde no existe un departamento de Auditoria Interna, podrá saber:

- a) Si el huésped realmente pagó?
- b) Si el pago de consumos se entregó completo al cajero?
- c) Si el cajero concentra el total recibido a la caja general?
- d) Si la caja general realmente ingresa al banco sus movimientos recibidos?
- e) En general si sus ingresos son correctamente controlados?

Es por ésto, que mi último capítulo me inclinó a la mención del control del ingreso a través de las diferentes cajas de recepción del efectivo.

V.1.- Cajas de recepción o administración.

- Verificar que las tarjetas de registro contengan los datos necesarios.

La verificación deberá efectuarse en folios al azar, fecha de llegada y de salida, número de folio, nombre del cliente, procedencia, agencia y grupo por el cual se hace la reservación, firma, tarifa e iniciales del empleado que registró al huésped, que estén asentadas en la tarjeta de registro.

- Control de Folios.

El departamento de recepción deberá pasar los folios abiertos con las nuevas llegadas de huéspedes a cajas de recepción, relaciones en orden progresivo y anotando los datos requeridos en la hoja diseñada para éste efecto. Los folios cancelados también deberán anexarse a ésta hoja de control con la palabra impresa de - CANCELADO -.

- Folio de continuación.

Por los cargos y créditos que reciben los folios originales se llegan a terminar y es necesario abrir un folio de continuación, este folio deberá tener los mismos datos que aparecen en el folio original, o sea nombre del cliente, número de cuarto, procedencia, etc.

También deberá observarse que el saldo final que muestra el folio original sea el saldo con el cual se empezaron a hacer los cargos o créditos en el folio de continuación.

- Ver asignación a los cajeros para trabajar.

Cada cajero deberá tener asignada una letra para operar la máquina en turno la cual se abre o cierra sólo con la llave que debe abrir en poder del cajero, pues en caso de deslindar

responsabilidades, es muy importante que el cajero solamente haya utilizado su letra asignada.

- Selectivamente, checar traspaso de folio a folio.

Cabe hacer notar que para que un saldo sea transferido a otro folio, el huésped del folio al cual se va a transferir ese saldo, debe firmar de "Aceptado" el folio que se le va a transferir. Cuando no exista aceptación en el folio de huésped por su traspaso, éste deberá contener la autorización del supervisor en turno.

- Cálculo de impuesto en folios.

Todos los estados de cuenta de huéspedes deberán tener cargada renta diaria por el importe de la habitación solicitada,

más otro cargo por separado del impuesto (I.V.A.). Esta verificación deberá efectuarse en forma selectiva, en caso de algún error, deberá notificarse al supervisor de cajas para que se hagan las correcciones necesarias.

- Verificar que se hagan las relaciones de cuentas pagadas ó enviadas a cuentas por cobrar.

Se debe contar con formas diseñadas para éste fin, las cuales son elaboradas al finalizar su turno cada cajero.

Se tomarán todas las cuentas que estén incluidas en el movimiento del cajero, separando las cuentas pagadas y cuentas por cobrar, debiendo observar que todas las cuentas pagadas tengan la palabra impresa de - PAGADO - con el sello del cajero que operó estas cuentas.

- Saldos mayores, ver que se hayan tomado las medidas pertinentes.

Se tomarán varios folios al azar de los huéspedes que tengan saldos mayores y con preguntas directas al Gerente de Crédito, evaluando las medidas que éste ha tomado para el buen cobro de las cuentas. Tratándose de entradas directas, deberá existir invariablemente, una tarjeta de crédito o depósito en efectivo amparando el importe de las noches de las estancias del huésped.

- Ver que los cargos hechos a las cuentas procedan.

Todas las cuentas que tienen algún problema o están sujetas a aclaraciones, deben aparecer en el margen, pero por ningún motivo deberán permanecer más de 2 días en ese lugar, en caso de existir algún folio con antigüedad mayor a la antes mencionada,

el contralor del hotel deberá tener conocimiento de ello.

- Arqueos en Fondos Fijos.

Se realizarán arqueos a todos los cajeros de Administración para lo cual será necesario empezar desde el primer turno bloqueando todas las cajas de seguridad involucradas a ésta revisión.

En la parte posterior de los sobres, donde se guarden los fondos, deben relacionarse las formas en la cual quedó integrado el fondo del día anterior. Por lo cual, después de haber hecho el arqueo correspondiente deberá cotejarse las cantidades con éste sobre y el importe total con la hoja de relación de fondos.

- Arqueo de Movimiento.

Para poder efectuar éste tipo de arqueo, deberá pedirse al cajero que tome la lectura en una hoja en blanco de su tecla de pagado y de su tecla de pagos en efectivo, el importe de la tecla de pagado se deberá sumar al total del fondo fijo en el que cuenta éste cajero y la tecla de pagos en efectivo deberá restarse para llegar al total del efectivo con el que debe estar trabajando el cajero.

- Verificar uso correcto de los sobres de concentración de ventas y fondos.

Comprobar aritméticamente los sobres y ver que se llenen los requisitos que se solicitan en los mismos, en la parte posterior deberá venir relacionada la forma en la cual quedó integrado el fondo del cajero.

- Uso correcto de los sellos.

Deberá observarse físicamente el uso de los sellos de pagado, el de cheques de viajeros y el que se utiliza en las cuentas cuando se tengan los comprobantes originales a los huéspedes.

- Ver que " EL PALOMAR " este actualizado.

Deberá tomarse el folio de huésped y verificar que los comprobantes se encuentren en el palomar del cuarto correspondiente, tales como cheques de consumo, largas distancias, etc., con el objeto de evitar retrasos al corte de cuenta del cliente y molestias a la salida del cliente.

- Revisión de libreta de cambios.

En esta revisión abarcará los movimientos registrados en esa libreta con tres días de anterioridad, todos los cambios anotados deberán cotejarse contra los folios originales de los huéspedes, también mucho cuidado con los cambios anotados para que se haya efectuado en el cuarto correcto. Los cambios de tarifas, normalmente comprenden días anteriores a la fecha en que se anoten, será importante ver que el cargo que se hace en el folio sea retroactivo.

- Verificar procedimientos de salidas de grupos e individuales.

Para eso será necesario observar físicamente se siga el procedimiento establecido para este efecto.

Todos los pases de salida deberán ser pasados por el reloj
checador y por ningún motivo deberá cobrar al huésped otra
persona que no sea el cajero.

- Verificar la correcta aplicación de los depósitos.

Se revisarán tres días de depósitos al azar, para lo cual se
solicitará al departamento responsable, nos facilite copia de la
lista de depósitos aplicados, obtenida ésta se cotejará el
nombre, dirección, cantidad y número de cuarto contra el folio al
cual haya aplicado el depósito.

V.2. Cajas departamentales.

- Arqueo de fondos fijos.

Se realizarán arqueos a todos los cajeros departamentales, para lo cual será necesario empezar desde el primer turno, bloqueando todas las cajas que estén involucradas con la caja que se este revisando. En la parte posterior de los sobres donde se guarden los fondos, deberá relacionarse la forma en la cual quedó integrado el fondo del día anterior, por lo cual, después de haber hecho el arqueo correspondiente deberá cotejarse las cantidades con este sobre y el importe total con la hoja de relación de fondos.

- Arqueo en movimiento.

Para efectuar este tipo de arqueo, deberá pedirse al cajero tome la lectura en una hoja en blanco de su tecla de pagado y de su tecla de pagado en efectivo, el importe de la tecla de pagado se deberá sumar al total del fondo fijo en el que se cuente éste cajero y la tecla de pagos en efectivo se deberá restarse para llegar al total del efectivo con el que se debe estar trabajando como fondo de caja.

- Sobre de concentración (ventas y fondos) ver que sean llenados correctamente.

Verificar aritméticamente los sobres, en la parte posterior deberá venir relacionada la forma en la cual quedó integrado el fondo del cajero.

- Continuidad numérica de los cheques.

Después de obtener el último número del cheque utilizado en las diferentes áreas del día anterior, se procederá a checar con la hoja de control que para éste efecto se lleva.

Posteriormente se tomarán los originales de los cheques usados y acomodados en orden progresivo se revisará que efectivamente se hayan utilizado todos, en caso de faltar algún cheque, éste debió haber sido reportado en el control del auditor nocturno.

- Asegurarse que los precios cobrados sean los autorizados.

Deberán tomarse todos los cheques utilizados en las áreas que se esten auditando y compararse contra los precios autorizados por la Secretaría de Turismo.

- Uso correcto de los sellos.

Deberá observarse físicamente el uso de los sellos y posteriormente verificar en los cheques y comandas el uso correcto de los mismos. Es importante se observe el uso del sello de SUPERVISADO, ya que no debe salir ningún servicio si la comanda no lleva éste sello.

- Verificar selectivamente comandas de servicio contra cheques utilizados.

Se deberá solicitar al departamento de control de alimentos y bebidas, las comandas utilizadas del día anterior, así mismo las comandas que el cantinero debió haber entregado al jefe de bares. Es importante que se observe que las comandas tengan el sello de SUPERVISADO y también que todas coincidan en un 100% con

la comanda del cajero, pues se da el caso que la comanda de servicios sea alterada al entregarse al cantinero.

- Reloj de cheques en Areas especificas.

Se debe de observar que todos los cheques vengán relojeados en la parte superior, tanto del Area donde se efectuò el consumo como de la caja de administraciòn en la hora en que se entregò. Por las Areas que se estan revisando se deberà comprobar que el reloj marque la hora exacta.

- Evaluaciòn de medidas de seguridad para cheques sin usar y dinero en el Area.

Todos los cheques deben regresarse al finalizar el turno a la oficina de cajas departamentales, tambièn habrà que observar

si el dinero tiene la protección necesaria en caso de algún robo o asalto.

- Revisión de cheques cancelados.

Se pedirá al auditor de ingresos proporcione los cheques cancelados de cinco días observando que todos estén autorizados por los encargados de cada Área.

Los cheques cancelados por transferir su importe a otro, serán cotejados totalmente.

V.3. Caja general.

- Arqueos.

La caja fuerte deberá abrirse en presencia del auditor, se hará el arqueo normal con la variante de que ahí se deberá especificar claramente la fecha de los valores y los cheques que se encuentran en la caja, puede que existan también reembolsos pendientes de pago, los cuales serán relacionados con el nombre del cajero, fecha, y cantidad. El importe total de esos reembolsos deberán ponerse al final del arqueo para llegar al fondo que debe de tener la caja general.

- Asegurarse que todos los ingresos recibidos sean depositados intactos al día siguiente.

Se deberán tomar todos los sobres de los cajeros y verificarlos aritméticamente, por separado realizar una suma total del importe neto a depositar; a éste importe, deberán aumentarse las relaciones de cobranza o depósitos que tenga en su poder el cajero, siendo la suma final el total de ingresos que se recibieron en el día, los cuales deberán ser verificados contra la ficha de depósito y la póliza de ingresos.

- Checar pólizas de ingresos contra sobres de cajeros y fichas de depósito.

Se tomarán todos los sobres de concentración de ventas, verificandose la suma contra la póliza de ingresos elaborada por

el cajero general, por separado se sumarán las fichas de depósito, las cuales deberán ser igual al total reportado en nuestra póliza de ingresos.

- Reembolsos y excesos en depósitos.

Las cantidades que se obtengan en poder del cajero general pendientes de reembolsar, se deberán cotejar contra los sobres de concentración de venta y verificar que la sumas sean iguales. Por otro lado, se deberán checar que en las pólizas de ingresos diarios, los excesos en depósitos presentados y solicitados por el cajero, ésta cantidad deberá ser igual a la suma de los reembolsos de los cajeros, más las cantidades solicitadas en exceso por cambio de documentos, tales como cheques o cualquier otro tipo de moneda.

- Relaciones de cobranzas, depósitos, sobrantes de nómina, estén depositados dentro del tiempo razonable.

Las relaciones de depósitos o de cobranza, deberá ingresar al banco al día siguiente de la fecha en que se entrega en la caja general, por lo que respecta a sobrantes de nómina deben ingresarse a más tardar dos días después de efectuado el pago.

- Ver que los comprobantes pagados tengan la firma autorizada.

Será necesario familiarizarse con las firmas autorizadas, así como las personas que integran el comité de crédito, después de esto, debemos comparar estas firmas con las que autorizan los comprobantes encontrados en la caja general.

- Revisar continuación de folios por recibos de efectivo hechos en la caja general y el comprobante de ingresos correspondientes.

La caja general recibe efectivo en pago por diferentes conceptos, por este dinero debe expedir un recibo foliado y por todos ellos elaborar una relación en la cual aparezca por orden consecutivo. Habrá que verificar que no haga falta ninguno y cualquier recibo cancelado también sea incluido en ésta relación.

- Verificar el depósito de cheques de tarjetas de crédito bancarias.

Se tomarán diez días del mes para verificar que las tarjetas de crédito hayan sido depositadas el mismo día que auditoría de ingresos realizó el desglose correspondiente de la comisión

respectiva que se paga por cada tarjeta, para ello, sera necesario cotejar las fichas de depósito con la fecha que fueron contabilizadas dichas tarjetas.

- Revisar fichas de depósito en su elaboración .

Todas las fichas de depósito del día deberán ser revisadas aritméticamente y a la vez, verificando que su importe total sea igual a la cantidad anotada en nuestra póliza de ingresos.

- Codificación correcta en póliza de ingresos.

Será necesario analizar los conceptos de las partidas que estan ingresando en nuestra póliza, tomando en cuenta el catálogo de contabilidad cuando se afecten las cuentas de resultados. Tratándose de cuentas de balance, habrá que evaluar su naturaleza.

- **Evaluar medidas de seguridad.**

Es necesario que el lugar que ocupa la caja general exista una alarma que dé aviso al departamento de seguridad para prevenir alguna contingencia, asalto o robo.

V.4. Auditoría de ingresos.

- Verificar que el depósito al banco coincida con las entradas recibidas del día anterior.

Se tomarán los sobres de concentración del día anterior de los cajeros, verificando que la suma total sea igual a la maestra de efectivo y ésta a su vez a lo reportado en la póliza de ingresos de la caja general.

- Distribución correcta de la tarjeta " D " del auditor nocturno.

Se pedirán al auditor de ingresos nos proporcione los reportes que soportan la tarjeta D del auditor nocturno, procediendo a verificar que los asientos contables correspondan al concepto de ingresos y posteriormente, comprobar aritméticamente ésta tarjeta.

- Verificar que los ingresos cuadren con los reportes de las diferentes áreas.

Todos los reportes y sus comprobantes que soporten la tarjeta D deberán verificarse aritméticamente y sus totales deberán ser iguales a lo reportado en la tarjeta D.

- Revisión y aplicación de los ajustes.

Se observará que la explicación que traen los ajustes sea lo suficientemente clara, para determinar su aplicación contable. De acuerdo a la política establecida, todos los ajustes deberán traer comprobación como soporte y autorización por el supervisor responsable.

- Checar que los precios en tarifas especiales estén autorizadas.

Sólo la dirección general o la gerencia pueden otorgar tarifas especiales, a excepción de las otorgadas a grupos.

Se tomarán listas que elabora recepción nocturna y se verificará que en el folio exista autorización por escrito, de no ser así se notificará al supervisor de cajas para que haga la corrección o se recabe la firma de la persona autorizada.

- Revisión de " NO LLEGADAS " hayan sido aplicadas.

Con un día de anticipación, se pedirán al departamento de reservaciones proporcione la lista de llegadas para el día siguiente, señalando a los huéspedes que tienen depósito o que estén garantizados a través de alguna agencia de viajes, al día

siguiente auxiliándose de los reportes de control de folios por eliminación, se obtendrá el número de cuartos a los cuales, siempre y cuando haya depósito o garantía de por medio, se deberá cargar " NO LLEGADAS ". Los cargos de no llegadas deberán de coordinarse con el departamento de reservaciones y de depósitos.

- Verificar aritméticamente saldo de balance, cotejándolo con el saldo final del día anterior.

Pediremos a auditoría de ingresos nos proporcione la tarjeta " D " del auditor nocturno del día anterior, de la cual se tomará el saldo final del balance y sumando los movimientos uno por uno, cargos o créditos que aparezcan en la tarjeta " D " del día que estamos auditando, llegaremos a un total igual al que refleja la tarjeta " D " en éste día.

- Revisión y aplicación contable de la póliza de ingresos.

Se verifica aritméticamente la póliza de ingresos del día que se audita, solicitando la comprobación de soporte al auditor de ingresos, con base en ésta se elaborará la aplicación contable de las relaciones de cobranza o relaciones de depósitos, también ver que los ingresos diarios sean registrados de acuerdo a la política contable establecida.

- Determinación de faltantes y sobrantes.

Se pedirá al auditor de ingresos que proporcione los sobrantes de concentración de ventas de los cajeros del día que se está auditando, así como las maestras de efectivo elaboradas por auditoría nocturna, también la póliza de ingresos en efectivo enviada a los cajeros para su depósito y el auditor de ingresos

cotejará ésta con lo reportado en la maestra de efectivo, elaborada por el auditor nocturno y la diferencia en caso de existir, es el faltante o sobrante que debe aparecer en la póliza de ingresos, por lo tanto la revisión consistirá en verificar que se haya cotejado correctamente los sobres de concentración con la maestra de efectivo.

- Revisión de libros de venta y ajustes.

Se tomará al azar los movimientos de 10 días, verificando que éstos estén asentados en los registros de acuerdo a la codificación que se les asignó, que la suma de estos asientos estén cuadrados aritméticamente con el total de cargos o créditos del día. Al finalizar el mes se deberá verificar aritméticamente la suma de éstos libros.

CONCLUSIONES.

Hablar de calidad y servicio al clientes en ésta época resulta tan cotidiano, que a veces perdemos de vista la verdadera importancia que estas palabras encierran.

Existen diversos métodos, grandes autores y extensos programas que se han ido implementando en las empresas industriales y de servicio para elevar los niveles de calidad, servicio, productividad, cero errores, etc., y que ello se refleje en la obtención de mejores utilidades, ya que éstas son el objetivo primordial de las empresas.

Hablando un poco más sobre la Industria Hotelera y restaurantera la parte primordial en éste ramo es precisamente el servicio, por ello es que hago mucho incapiê en ésta palabra ya que es lo único que puede distinguir a una empresa en condiciones y situaciones iguales. (Ya que los precios y tarifas estan reguladas por la Secretaria de Turismo).

Nuestro país se ha enfrentado en los últimos años a un proceso de recesión ocasionada por 15 años de desorden económico y social, el cual repercute en casi todas las empresas una de ellas es la Industria Hotelera y Restaurantera.

Cuando existen este tipo de crisis lo primero que se piensa es:

- Como reducir gastos?
- Reducción de personal?
- Reducción de costos = bajar la calidad del servicio?
- Verificar los controles con que cuentan?
- Mejorar métodos?

y generalmente se empiezan a tomar desiciones equivocadas, y todo porque la empresa no contaba con un buen sistema de control interno, por qué digo esto, en la mayoría de las empresas cuando tienen utilidades en lo último que se piensa es cómo mejorar los sistemas de control interno y en ocasiones las empresas no cuentan con sistemas de control, pues existe solvencia y liquidez económica.

Considero que en este tipo de crisis económica por la que nuestro país esta viviendo, es bueno que el empresario y todos los que de alguna manera, directa o indirectamente participemos en el entorno económico del país nos hagamos algunos cuestionamientos:

QUE ESTAMOS HACIENDO PARA RESOLVER ESTA CRISIS?

ESTAMOS TAN MAL O ESTAMOS EXAGERANDO Y PROVOCANDO QUE ESTO EMPEORE?

En lo personal no lo veo tan mal y siento que estos momentos es cuando tenemos que demostrar nuestra capacidad profesional, el entusiasmo por ser mejores, el tener una mayor y mejor capacitación, así como las empresas ser más eficientes y productivas, obteniendo utilidades por volúmenes y no por márgenes.

El mundo está en un proceso de evolución al igual que nuestro Gobierno, después del desastre económico y social que sufrimos durante el año de 1992, éste reconoció los errores de muchos años y decidió unirse al mundo con el fin de constituir un sistema económico social diferente a los sistemas anteriores y para lograr este cambio se ha tenido que reformar parte de nuestra constitución, construir la plataforma de despegue a una economía de primer nivel, así como la integración de nuestro país a los países progresistas del mundo.

Actualmente el Gobierno Federal esta reduciendose en las actividades empresariales y dedicandose a lo que es su función "Gobernar" y le está dando su lugar a la iniciativa privada con el fin de crear una economía dinámica, agresiva y competitiva para que todos tengamos una mejor oportunidad de vida.

Hoy más que nunca se requiere que aceptemos los cambios y busquemos nuevas formas y métodos para que nuestra participación como profesionales hagamos que las empresas sean más productivas y puedan salir adelante, debemos estar concientes del cambio y aceptarlo, tener en mente que de nosotros depende poder triunfar y dar triunfo a las empresas.

Hoy en día las empresas deben vigilar cuidadosamente el control interno y revisar las políticas aplicables en cada Area, departamento y puesto, cuidar cada concepto dentro del organismo y tener en mente lo siguiente:

- 1.- Planear los gastos del negocio, sobre la base de uno, dos y hasta tres años atrás y reducirlos al nivel más bajo.
- 2.- Reducir los costos en la base de más productividad y comprar al más bajo precio con las mismas condiciones de calidad.

3.- Buscar por todos los medios incrementar las ventas; ofreciendo mejor calidad, honestidad y un excelente servicio, así como ampliar el número de clientes.

4.- Trabajar adecuadamente con el fin de lograr una mejor imagen ante el público consumidor y así captar más clientes

Siento y tengo mucha confianza en el futuro de nuestro país, sobre la base de que nuestro Gobierno legisle correctamente, lo cual dará la pauta para el desarrollo económico y social, no olvidando que el nivel educacional se eleve y que conforme transcurran los años seamos mejores, para que podamos aspirar una nueva oportunidad de progreso, desarrollo y bienestar.

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

"FUNDAMENTOS DE CONTABILIDAD ADMINISTRATIVA"
RONALD M. COPELAND, PAUL E. DASCHER.
EDITORIAL LIMUSA

"CONTABILIDAD GENERAL"
MAXIMINO ANZURES
PURRUA HERMANOS

"MANUAL DEL CONTRALOR TOMOS I,II,III.IV Y V"
SAM R. DODDMAN, JAMES S. REECE
MC GRAW-HILL

"METODOS DE CONTABILIDAD INDUSTRIAL"
J.K. LASSER, CPA
UNION TIPOGRAFICA EDITORIAL HIPANO-AMERICANA

" CONTABILIDAD FINANCIERA, SISTEMAS DE INFORMACION PARA TOMA DE
DECISIONES"
I.EVGENE MC MEILL
EDITORIAL DIANA

"AUDITORIA, CONCEPTOS Y METODOS"
JOHN J. WILLINGHAM, DR CARMICHAL
EDITORIAL CALYPSO

"AUDITORIA MONTGOMERY"
PHILIP L. DEFLIESE, KENNETH P. JOHNSON
EDITORIAL LIMUSA

"ESTRATEGIAS PARA LA PLANEACION Y EL CONTROL EMPRESARIAL"
FRANCISCO JAVIER LARIS CASILLAS
EDITORIAL TRILLAS

"AUDITORIA"
ARTHUR W.HOLMES, CPA
UNION TIPOGRAFICA EDITORIAL

"CUESTIONES FUNDAMENTALES DE AUDITORIA"
ENRIQUE FOWLER NEWTON
EDITORIAL TESIS

"AUDITORIA INTERNA INTEGRAL"
JUAN RAMON SANTILLAN GONZALEZ
EDITORIAL ECASA

"AUDITORIA DE OPERACIONES"
CP SALVADOR OBIETA LOPEZ, CP J.LUIS CASTILLO RODRIGUEZ
EDITORIAL PAC

"ADMINISTRACION HOTELERA"
FRANCISCO DE LA TORRE
EDITORIAL TRILLAS

"DICCIONARIO DE SINONIMOS Y ANTONIMOS DE LA LENGUA ESPANOLA"
REMO GUARDIA
EDITORIAL PORRUA

"ENSICLOPEDIA PRACTICA DE LA LENGUA ESPANOLA, TOMO I,II Y III "
JOSE A. ESCARPONTER
EDITORIAL CUMBRE

"GUIA CONTABLE PARA LA INDUSTRIA HOTELERA"
INSTITUTO MEXICANO DE CONTADORES PUBLICOS, S.C.