

24  
2<sup>da</sup> Gen



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO**

**FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION**

**"ASPECTOS RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO QUE SE LLEVAN A CABO EN UN HOTEL"**

**SEMINARIO DE INVESTIGACION CONTABLE**

QUE EN OPCION AL GRADO DE:

**LICENCIADO EN CONTADURIA**

**P R E S E N T A N :**

ALFREDO CORONA CABRERA  
JUAN LUCAS CRUZ CERERO

PROFESOR DE SEMINARIO:  
C.P. JOAQUIN BLANES PRIETO

MEXICO, D. F.  
**TESIS CON FALLA DE ORIGEN**

1994



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.

## AGRADECIMIENTOS

## MI MAS SINCERO AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional Autónoma de México por concederme el honor de formarme académicamente en la Facultad de Contaduría y Administración, así como a todos aquéllos profesores que por medio de sus consejos, conocimientos y enseñanzas inculcaron el hábito de superación constante, con todo reconocimiento y gratitud al C.P. Joaquín Blanes Prieto por la paciencia y dedicación que tuvo para la formación del presente trabajo así como a los maestros Lic. Martha Guerrero Verdejo, Lic. Eva del Valle Córdoba, Lic. David Rodríguez Díaz y al Lic. Jesús Carlos Vilchis Aguilar por las importantes aportaciones que contribuyeron al desarrollo de esta investigación, quiero expresarte mi agradecimiento.

Por medio de estos breves renglones dicha investigación se la dedico a mis padres, así como a mis hermanos expresándoles que los quiero y los llevo muy dentro de mi corazón, principalmente a mis amores Perla Marina y Juan Ricardo pues ustedes fueron la base principal para superarme constantemente.

A mi compañero Alfredo Corona Cabrera, por concederme el honor de alternar en la investigación, gracias Alfredo por la paciencia que me tuviste y por tu valiosa cooperación para la culminación de nuestros estudios.

A mis amigos del Sistema de Universidad Abierta de la Facultad de Contaduría y Administración Lic. José Silvestre Méndez Morales, Lic. Rafael Rodríguez Castelán, Lic. Gabriela Montero Montiel así como a Sarita Torres, Juan Carlos Contreras, Patricia Garrido, Ma. Teresa Téllez, gracias por su compañerismo que siempre me han brindado.

Por aquel tiempo en el cual tuve la oportunidad de trabajar con mis compañeras Alejandra Fragoso R., Perla Calalpa R., Esperanza Trejo A., Elisa García R., Virginia Hidalgo V. y Eloísa Peralta Morales. Con todo mi agradecimiento sus consejos los llevaré muy presentes, gracias por sus aportaciones en cada una de las investigaciones, pero sobre todo por la amistad que siempre me brindaron, más por sobre todas las cosas, mil gracias.

**JUAN L. CRUZ CERERO**

## COMO UN SINCERO AGRADECIMIENTO

Con estas breves líneas deseo hacer un reconocimiento muy especial para todas aquellas personas que contribuyeron a la culminación de esta tesis por su invaluable apoyo y desinteresada ayuda pues sin ello el proyecto no se hubiera logrado. Muchas gracias a la licenciada Eva del Valle Córdoba y a su esposo por el tiempo que nos dedicaron. Al licenciado David Rodríguez Díaz por sus sabios consejos, por sus finas atenciones y por la amistad que nos brinda. A la maestra Martha L. Guerrero Verdejo por sus comentarios tan acertados y por el tiempo que convivimos juntos. Muy especialmente quiero agradecer al Lic. en Ec. José Silvestre Méndez Morales por la grandiosa oportunidad que me otorgó de trabajar con él, por su generoso apoyo y por permitirme ser su amigo así como de su familia. Mil gracias al Lic. Salvador Meza Badillo por sus valiosos consejos durante mi carrera, en mi trabajo y en el transcurso del desarrollo de esta tesis.

También quiero agradecer a Sarita, Lorena, Alma, Ricardo, Cecilia, Juan Carlos, Lili, Josué, Oscar, la maestra Ma. Eugenia Montes y el Lic. Rafael Rodríguez Castelán por su amistad y compañerismo en la oficina y fuera de ella, por los momentos tan agradables que compartimos juntos en el SUA así como a mi gran amiga Ma. Teresa Téllez Girón por acompañarme siempre en las buenas y en las malas.

Mi familia tiene un agradecimiento muy particular por su comprensión y apoyo durante toda mi vida, a mis padres por haberme dado la vida y hacer de mí lo que soy y por darme la dicha de permitirme tomar mis propias decisiones siempre, a mis hermanos que aunque se encuentren lejos los llevo en el corazón y les deseo toda la suerte del mundo.

A la gran familia Montero por ayudarme en todo momento, por permitirme convivir con ellos y muy especialmente por darme la gracia de unir mi vida con Gaby a quien nunca acabaré de agradecer su comprensión, apoyo, y para quien le dedico este trabajo. Gaby, para ti todo mi amor.

A mi compañero de tesis Juan L. Cruz y a su familia por este trabajo que al fin vemos concluido, mil gracias.

Por último mi sincero reconocimiento y respeto a nuestro asesor el C.P. Joaquín Blanes Prieto por su dedicación y entrega y a quien espero que la vida le retribuya todo cuanto da a sus alumnos. A mi Universidad Nacional Autónoma de México por permitirme aprender a ser una persona útil a esta sociedad y a mi Facultad a la que quiero con toda mi alma y a quien seguiré ayudando a sabiendas de que nunca podré compensar todo lo que me ha dado.

A todos ellos y a quienes el espacio no me permite reconocer públicamente pero que personalmente lo hago MUCHAS GRACIAS.

**ALFREDO CORONA CABRERA**

**INDICE SINTETICO**

**DE LA TESIS**

## **INDICE SINTETICO**

### **INTRODUCCION**

#### **CAPITULO I. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION**

1. Primera etapa: planeación de la investigación
2. Segunda etapa: Recopilación de la investigación
3. Tercera etapa: Análisis de la información
4. Cuarta etapa: Interpretación de la investigación

#### **CAPITULO II. MARCO TEORICO**

1. La contaduría
2. La contabilidad
3. La auditoría
4. El control interno

#### **CAPITULO III. LA INDUSTRIA HOTELERA**

1. Generalidades
2. Antecedentes
3. Marco Legal
4. Clasificación de los hoteles

#### **CAPITULO IV. EL CONTROL INTERNO EN EL HOTEL**

1. Generalidades del hotel
2. Organización del hotel
3. Descripción de las operaciones y el control interno

## **ANEXOS**

anexo no. 1. Formatos utilizados en las operaciones

anexo no. 2. Catálogo de cuentas

anexo no. 3. Descripción de las cuentas

anexo no. 4. Estado de Resultados

anexo no. 5. Balance General

anexo no. 6. Estado de Cambios en la Posición Financiera

anexo no. 7. Estado de Variaciones en el Capital Contable

## **CONCLUSIONES GENERALES**

## **RECOMENDACIONES**

## **INDICE GENERAL**

## **BIBLIOGRAFIA**

## INTRODUCCION

## **INTRODUCCION**

El aprovechamiento óptimo de los recursos con los que satisface el hombre sus necesidades, requiere de un adecuado control de los mismos que asegure su más conveniente utilización y le proporcione la oportunidad de evitar que se desperdicien.

Este control implica tomar en cuenta cada una de las operaciones, actividades y transacciones que se realicen con los bienes económicos, hacer grupos que contengan operaciones del mismo género y determinar el volumen con que llega a realizarse cada tipo de operación.

La contabilidad constituye, precisamente, el medio de controlar dichas transacciones, actividades u operaciones cuyas características son sustancialmente económicas, lo cual ha dado lugar a que se considere que la información que proporcionan es económica, tomando de antemano que puede ser en algunos aspectos administrativa, financiera, etc.

En la presente obra se muestra el control interno existente en una empresa de servicios, específicamente un hotel, y cuyo estudio se integra con la descripción de las actividades realizadas en cada uno de los departamentos, así como un esbozo de lo que sería la aplicación del control interno de la entidad en su conjunto.

**CAPITULO I**

**METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION**

## **CAPITULO I**

### **METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION**

La metodología representa la manera de organizar el proceso de la investigación, de controlar sus resultados y de presentar posibles soluciones que conlleven a la toma de decisiones; es decir, la metodología es parte del análisis y la crítica de los métodos de investigación, por lo que se considera el estudio del método que ofrece una mejor comprensión de ciertas metas.

Por lo anterior, la metodología describe, analiza y da cierta valoración crítica de los métodos de investigación.

#### **1. Primera etapa. Planeación de la Investigación.**

En esta etapa se considera todo aquello que es básico para la investigación, la cual con respecto al tema, se subdivide en seis sub-etapas que se enlistan a continuación:

- A) Depuración del tema.
- B) Justificación de la investigación.
- C) Planteamiento del problema.
- D) Objetivos de la investigación.
- E) Hipótesis de trabajo.
- F) Alcances y limitaciones.

A continuación se describen estas etapas:

#### **A) Depuración del tema.**

Una vez que se ha determinado el área de investigación, se elige el tema considerando los siguientes pasos:

1. Dividir el área en temas genéricos.

2. Separar el tema genérico elegido en temas específicos.
3. Resumir aún más el tema, con el único fin de concretar la investigación.

CARRERA	Licenciatura en contaduría
AREA GENERICA	Auditoría
TEMA GENERICO	Control interno
TEMA ESPECIFICO	Estudio y evaluación del control interno
ESPECIFICACION	Aspectos relevantes del control interno que se llevan a cabo en un hotel.

#### **B) Justificación de la Investigación.**

Una vez definido el tema se exponen los conceptos que consideramos de interés para la elección del mismo.

- El control interno en la industria restaurantera
- El control interno en la industria zapatera
- El control interno en la industria hotelera, departamento de restaurantes
- El control interno en la industria hotelera, departamento de ama de llaves
- El control interno en la industria hotelera, departamento de habitaciones
- El control interno en la industria hotelera como un aspecto-global

De los seis puntos anteriores, el tema que nos causó mayor interés fue el último: EL CONTROL INTERNO EN LA INDUSTRIA HOTELERA COMO UN ASPECTO GLOBAL,

tema por el cual tendremos acceso a información bibliográfica específica en la Biblioteca de la Facultad de Contaduría y Administración, así como la investigación de campo en diversos hoteles de la Capital y en la provincia.

### **C) Planteamiento del problema.**

Ya que se ha depurado el tema así como su elección, ahora toca el turno de plantear el problema de investigación por lo que es de gran importancia dedicar gran atención a su planteamiento.

El tema para este trabajo es el siguiente: Aspectos relevantes del control interno que se llevan a cabo en un hotel.

Una vez delimitado el tema de investigación, la siguiente etapa es plantear problemas de investigación tomando en consideración los siguientes aspectos:

- Plantear los problemas como interrogantes.
- Determinar si vale la pena el tema para una investigación.
- Determinar la factibilidad de una solución con esta investigación.

### **Problemas de Investigación.**

¿La entidad muestra problemas de carácter administrativo, financiero, contable, etc?

¿La entidad utiliza métodos de control interno?

¿Los métodos de control con que cuenta son confiables?

¿Se pueden perfeccionar los sistemas de control en la entidad?

¿La entidad maneja formas especiales para ejercer controles?

#### **D) Objetivo de la Investigación.**

Una vez definido nuestro problema se fijarán los objetivos, es decir, las metas que se pretenden lograr durante y en el transcurso de la investigación.

##### **Objetivo general.**

Conocer las políticas establecidas por la administración de la industria hotelera con respecto al control interno para determinar si es adecuado a la industria a que pertenece.

##### **Objetivos específicos.**

Mencionar aspectos importantes del control interno que se llevan a cabo en el hotel y en particular en el departamento o área de contabilidad.

Elaborar formas de control que faciliten las operaciones de dicho departamento.

Plantear posibles soluciones con la finalidad de que las operaciones sean más eficientes.

Verificar si se cumplen las políticas preestablecidas en la administración con respecto al control interno.

#### **E) Hipótesis de Trabajo.**

Según Santiago Zorrilla "... la investigación científica se inicia con el planteamiento de un problema. Paralelo a ello, se ofrece una solución tentativa al problema, en forma de proposición. La respuesta tentativa que se da a un problema propuesto es una hipótesis..."(1). Las hipótesis deben llenar ciertos requisitos y cumplir con determinadas funciones en el proceso de la investigación como lo muestra el cuadro no 1.

La clasificación de las hipótesis se puede presentar de la siguiente manera:

Espontáneas son las que diariamente se plantean con relación a problemas cotidianos.

## HIPOTESIS

### REQUISITOS:



- ESTABLDCER LAS VARIABLES A ESTUDIAR
- PERMITIR UNA RELACION ENTRE VARIABLES
- CONTAR CON SUPUESTOS REFERIDOS AL PROBLEMA

### FUNCIONES:



- FORMULAR EXPLICACIONES INICIALES
- ESTIMULAR LA INVESTIGACION
- DETERMINAR LAS TECNICAS
- AYUDAR EN LA TOMA DE DECISIONES

Científicas son las que se crean conscientemente como producto de un proceso mental, lógico ordenado y que serán útiles en el proceso de investigación.

Alternas son las que nos ayudan a buscar diferentes respuestas a un mismo problema.

Conceptuales son aquellas que se formulan como resultado de las explicaciones teóricas aplicables a nuestro problema.

Trabajo es la hipótesis que proponemos provisionalmente para la investigación definitiva.

Nula es la hipótesis que se plantea para ser rechazada.

Señalando los tipos de hipótesis existentes se presentan ahora nuestras hipótesis haciendo mención de que son tentativas con respecto al planteamiento del problema.

#### **Hipótesis de trabajo.**

La eficiente organización contable de un hotel se puede lograr con un adecuado y confiable sistema de control interno.

#### **Variable dependiente.**

La eficiente organización contable de un hotel.

#### **Variable independiente.**

Puede lograrse con un adecuado y confiable sistema de control interno.

#### **Hipótesis nula.**

La adecuada organización contable de un hotel no puede lograrse aunque se tenga un apropiado sistema de control interno.

#### **Hipótesis alternas.**

La adecuada organización contable de un hotel se puede lograr con programas de capacitación al personal de dicho departamento.

La adecuada organización contable de un hotel se puede lograr con la implementación de los controles apropiados.

El correcto funcionamiento de un hotel sólo se logra con políticas adecuadas y la implementación de controles internos apropiados a la industria.

#### **F) Alcances y limitaciones.**

Para plantear un trabajo, como en el caso del nuestro, se fijaron ciertas metas y objetivos que coadyuvaron a la realización del mismo, sin embargo, existieron algunos inconvenientes así como restricciones que de alguna manera bloquearon el objetivo principal.

Dentro de los alcances se lograron los siguientes:

- Gran fuente de información por medio de la Biblioteca de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Nacional Autónoma de México así como de otras bibliotecas con las que se tuvo contacto.
- La posibilidad de conocer a gente importante y relacionada con el medio, las entidades y el área objeto del estudio.
- Apoyo por medio de asesores tanto internos como externos que, por medio de pláticas, entrevistas, y experiencias adquiridas por ellos, recrearon las posibilidades de presentar nuestro trabajo.

Por su parte las limitaciones fueron:

- La información proporcionada por las diferentes fuentes se presentó de formas muy variadas, esto es, el departamento de contabilidad de un hotel varía en cuanto a la organización, controles, políticas de la administración, tamaño, etc., de un hotel a otro

por lo que las características específicas pueden variar notablemente aún a pesar de referirnos a empresas con similar giro y actividades.

- La administración de los hoteles sujetos a estudio no pudieron proporcionar toda la información que se hubiera deseado puesto que por políticas internas se reservaron cierta información por considerarla confidencial.

- Las entidades hoteleras visitadas se mostraron renuentes a permitir el acceso a los controles, contabilidad, papeles de trabajo, visitas en las áreas de trabajo, etc. debido principalmente a que no contábamos con autorizaciones oficiales ni por parte de la Facultad para realizar los estudios necesarios.

- Las visitas que se realizaron tuvieron que ser en momentos en los cuales la actividad era casi nula por parte del personal de cada uno de los departamentos debido a que se trató de no interferir en el trabajo de los mismos, lo cual ocasionó que no pudiéramos estudiar el funcionamiento del departamento con la profundidad que se deseaba.

- Los papeles de trabajo, así como las formas de control que nos fueron proporcionadas en muchos de los casos no correspondieron a lo que necesitábamos, puesto que el estudio a realizar se fundamentaba en el control actualmente ejercido y no de años anteriores.

- El tiempo con el que se disponía era muy corto lo cual afectó la profundidad y el alcance de las revisiones, el plazo para presentar el estudio terminado se determinó en cuatro meses, lo cual consideramos un período reducido para poder presentar una amplia revisión, puesto que la actividad de un hotel varía según la temporada.

## **2. Segunda etapa. Recopilación de la información.**

Una vez concretado el tema, las hipótesis y los objetivos de la investigación, el siguiente punto a estudiar es recabar información documental así como llevar a cabo la

investigación de campo en los hoteles que nos facilitarán la información para este trabajo.

#### **A) Investigación documental.**

Para recabar información que nos ayude a concretar más a fondo nuestro estudio, es necesario contar con una muestra que comprende: libros, boletines, folletos, entrevistas, pláticas, manuales, entre otros.

Para lograr la obtención de la información, fue necesario consultar documentos con el apoyo de la Biblioteca de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Nacional Autónoma de México.

Por otra parte se consultó por medio de entrevistas a profesores que tienen relación con dicho ramo y con la metodología propuesta tales como C.P. Joaquín Blanes Prieto, C. P. Eva del Valle Córdova, L.R.I. David Rodríguez Díaz, C.P. Martha L. Guerrero Verdejo, entre otros.

#### **B) Investigación de campo.**

Para poder llevar a cabo un estudio complementario que permitiera soportar los conceptos recabados por la investigación documental que de alguna manera nos lleve a comprobar o rechazar la hipótesis, fue necesario efectuar una investigación de campo, lo cual propone que nuestro estudio pueda ser más accesible a su comprensión. Esta investigación de campo se efectuó en algunos hoteles de prestigio dentro de la Ciudad de México y en algunos establecimientos hoteleros de la periferia de la misma ciudad así como en los estados de Morelos, Guerrero y Jalisco para lograr diferentes parámetros de investigación.

### **3. Tercera etapa. Análisis de la información.**

#### **A) Ordenación de la información.**

Con la finalidad de que nuestro estudio sea completo el siguiente paso consistió en ordenar toda la información obtenida con la intención de prestar mayor interés a aquella fuente de información que fue lo fundamental para el logro de nuestro objetivo, es decir, rechazar toda la documentación que no fuera de suficiente apoyo para el mismo, tomando en cuenta exclusivamente los conceptos y argumentos enfocados al tema de nuestra investigación.

#### **B) Procesamiento de la información.**

Una vez que se obtiene toda la información se tiene que ordenar de acuerdo a nuestro índice tentativo y para ello es necesario mencionar que el procesamiento se puede presentar de varias formas entre las que destacan los procesamientos manual, mecanizado, electromecánico y electrónico.

El procesamiento manual se entiende como la utilización de lápiz y papel para la recolección de datos y su transcripción.

El procesamiento mecanizado es el sistema más eficiente, por lo que el manejo de la información se lleva a cabo en esta forma.

La impresión en el procesamiento electromecánico y electrónico es más eficiente y presentable ya que se realiza a base de marcas, perforaciones y caracteres ópticos o magnéticos.

La forma de procesar los datos en nuestra investigación se realizó manualmente y posteriormente fue sustituido por sistemas electrónicos y electromecánicos que apoyaron a la presentación del mismo en forma de capítulos.

#### **4. Cuarta etapa. Interpretación de la información.**

##### **A) Interpretación.**

Una vez que se ha planeado la investigación, recopilar y analizar la misma, corresponde transcribir la última etapa denominada interpretación de la información, conformada por interpretación, conclusiones y recomendaciones.

Esta etapa se desarrolla conforme se va procesando la información que se obtuvo a través de la investigación documental así como la de campo y conforma la base y el cuerpo capitular de esta investigación incluyendo conclusiones y sugerencias. Esta sección se desarrollará en el capítulo IV.

##### **B) Conclusiones.**

Se entiende este paso como un juicio emitido por el investigador con base en la síntesis de los resultados obtenidos en el estudio; se requiere de una expresión clara de los resultados obtenidos recalcando que la hipótesis quedó comprobada o bien disprobada. En cada uno de los capítulos se anotaron las conclusiones inherentes a ellos mismos y al final del trabajo se presentan las conclusiones generales.

##### **C) Recomendaciones.**

Son proposiciones personales que plantea el investigados una vez que se ha comprendido y terminado el estudio materia de la investigación. Dichas recomendaciones se presentan al final del trabajo.

##### **D) Cronograma.**

El cronograma es una representación gráfica de las actividades conforme se tienen planeadas en su realización. Asimismo, se presentan dos datos importantes como el tiempo estimado y el tiempo efectivamente realizado, con el objeto de comprobar su avance.

ASPECTOS DEL CONTROL INTERNO QUE SE LLEVAN A CABO EN UN HOTEL

ACTIVIDAD	TIEMPO	CTRL	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT.
Planteamiento del problema	1 SEMANA	E R	■						
Análisis documental preliminar	3 SEMANAS	E R	■	■					
Planteamiento de la hipótesis	1 SEMANA	E R		■	■				
Tensrio tentativo	1 SEMANA	E R			■				
Diseño de los instrumentos	1 SEMANA	E R			■	■			
Diseño de la muestra	1 SEMANA	E R			■	■			
Prueba de los instrumentos	3 SEMANAS	E R			■	■	■		
Levantamiento de los datos	2 SEMANAS	E R				■	■		
Tabulación y procesamiento de datos	1 SEMANA	E R				■	■		
Análisis de la información	1 SEMANA	E R				■	■		
Redacción inicial	13 SEMANAS	E R	■	■	■	■	■		
Mecanografiado	15 SEMANAS	E R	■	■	■	■	■	■	
Impresión y Presentación	4 SEMANAS	E R					■	■	■

E: TIEMPO ESTIMADO

R: TIEMPO REAL

## **BIBLIOGRAFIA DEL CAPITULO I**

- (1) ZORRILLA Arena, Santiago, GUÍA PARA ELABORAR LA TESIS, Ed. Interamericana, México, 1986, p.p. 61 y 62.**

**CAPITULO II**

**MARCO TEORICO**

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **1. La contaduría.**

En el transcurso de nuestra preparación como estudiosos de la carrera de Contador Público nos hemos encontrado con muchas y muy diversas definiciones del concepto contaduría, todas ellas válidas y respetadas. En este capítulo se proporcionarán algunas definiciones para dar una idea del área en la que vamos a enfocar nuestro trabajo así como la presentación de algunas definiciones de la contaduría, la auditoría y el control interno, pues son el fundamento de nuestra Tesis.

#### **A) Concepto de contaduría.**

Según el maestro Elizondo la contaduría es "... el estudio y ejercicio de conocimientos necesarios para la obtención y comprobación de información financiera, acerca de transacciones celebradas por entidades económicas..." (2)

Otro concepto nos muestra lo siguiente: "...es la disciplina profesional de carácter científico que, fundamentada en una teoría específica y a través de un proceso, obtiene y comprueba información financiera sobre transacciones celebradas por entidades económicas..." (3).

Analizando la definición anterior podemos llegar a determinar que la contaduría es una disciplina profesional que como tal, debe reunir ciertos requisitos tanto de carácter académico como sociales, legales e intelectuales. Asimismo, en muchas ocasiones se ha llegado a la discusión de si la contaduría es o no una ciencia. No es nuestro propósito ahondar en este punto aunque si mencionaremos que la contaduría, no teniendo el carácter de ciencia en su totalidad si sigue un método científico cuando

menos en la medida en que se fundamenta un rubro de conocimientos y sigue un camino lógico en la consecución de sus objetivos.

### **B) Teoría de la contaduría.**

La contaduría se fundamenta en una teoría específica lo cual comprende un conjunto de principios, reglas, criterios, postulados, normas, pronunciamientos, métodos, técnicas y toda aquella terminología que rige el estudio y ejercicio de la contaduría. Lo arriba mencionado se explica más objetivamente en el cuadro no. 2.

La contaduría sigue un proceso lógico, lo cual está comprendido por fases tales como sistematización, valuación, procesamiento, evaluación e información que metodizan el estudio y ejercicio de la contaduría.

Al obtener información financiera, la contaduría satisface la necesidad de la sociedad de información acerca de la obtención y aplicación de los recursos materiales, humanos y técnicos.

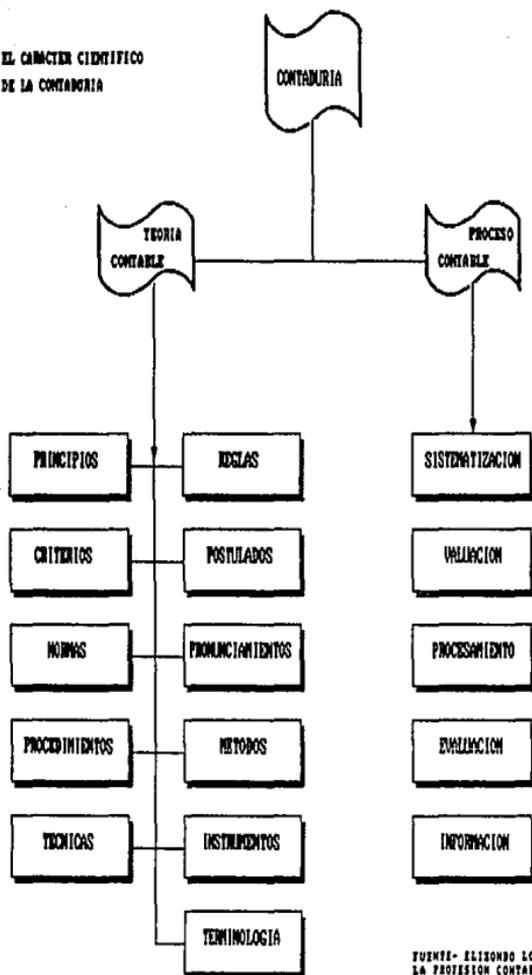
Dentro de la contaduría existen varias ramas de conocimiento entre las que destacan, por la naturaleza de nuestro estudio, la contabilidad quien proporciona la información financiera de la entidad; y la auditoría quien se encarga de la comprobación y de la razonabilidad en cuanto a la información que de la contabilidad se desprende, con el propósito de ofrecer un testimonio acerca de su validez y confiabilidad.

### **C) Objetivos de la contaduría.**

La contaduría persigue dos objetivos fundamentales, la obtención de información financiera (**contabilidad**) quien ofrece elementos de juicio a la administración para decidir sobre operaciones futuras así como el ejercicio del control de los recursos, y la comprobación de la validez de dicha información (**auditoría**), que es la verificación de la

Cuadro no. 2

EL CARACTER CIENTIFICO  
DE LA CONTABILIA



FUENTE- ELIZONDO LOPEZ, A.  
LA PROFESION CONTABLE.  
SELECCION Y DESARROLLO.  
ED. ICASA, MEXICO 1987

información obtenida en cuanto a la conformidad de sus lineamientos teórico-prácticos. ( ver cuadro no. 3 ).

En relación a esto se puede llegar a diversas conclusiones respecto a la contaduría pues ella no significa la "teneduría de libros" como antaño se decía lo cual ostenta un nivel subprofesional, la contaduría no es una carrera corta ya que requiere de un lapso de estudios preliminares sujetos a una profesión, tampoco es una carrera fácil ya que depende de interés, disposición y aptitudes del individuo, la contaduría se apoya de las ciencias matemáticas como cualquier otra área del conocimiento y por ello es que se considera una disciplina profesional de carácter científico constituida por conocimientos que exige dicha profesión lo cual conlleva a resolver problemas que surgen del seno mismo de la sociedad y de carácter científico para obtener y alcanzar las características y objetivos de la ciencia y, por último, la contaduría también tiene relación con otras áreas del conocimiento como lo son la administración, la informática, las matemáticas y la economía entre otras , por lo cual exige un amplio estudio y constante actualización.

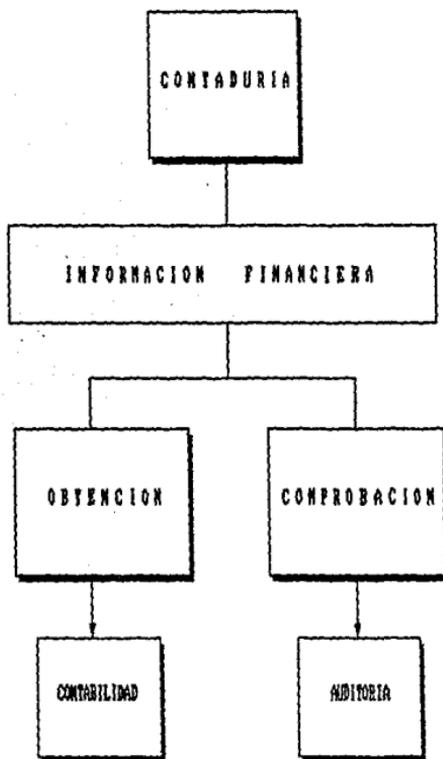
## **2. La contabilidad.**

### **A) Antecedentes históricos de la contabilidad.**

\*Antes del siglo XIV no se tiene noticia de que las empresas hayan llevado contabilidad, lo cual se explica en razón del reducido comercio que en realidad no ameritaba un registro metódico de operaciones. Es posible de que antes de esta época se hayan hecho apuntes aislados, pero el corto uso del crédito, y la relativamente reciente introducción del papel y de los números arábigos ( sustituyendo a los romanos en el siglo IX ) fueron un campo favorable para el desarrollo de la contabilidad.

En Florencia, Venecia y Génova, ciudades de activo comercio de entonces, se han encontrado libros de contabilidad llevados por partida doble que datan de principios del

OBJETIVOS DE LA CONTADURIA



VEINTE- ELIZONDO LOPEZ, A.  
LA PROFESION CONTABLE.  
SELECCION Y DESARROLLO.  
IS, EUSA, MEXICO 1987  
Pag. 46

siglo XIV, pero los fundamentos de la técnica contable, fueron establecidos por un monje franciscano llamado Fray Luca Paccioli, quien publicó en Venecia en 1494 un libro de matemáticas en el cual se trataba asimismo de contabilidad. En su obra, el sistema de contabilidad se establece a base de los libros Inventario, Borrador, Diario, Mayor y se dan reglas para llevar a cabo cada uno de ellos. Con posterioridad se publicaron en Europa varios libros que, si bien no agregaron nada nuevo a lo dicho por Fray Luca, sirvieron para difundir la técnica contable. En 1795 Edmond Legrande publicó en París un tratado de teneduría de libros en el cual recomendaba un Diario-Mayor a columnas, pudiendo deducirse que él fue el precursor de los sistemas tabulares.

La evolución de todos los procedimientos contables se inició en Estados Unidos a fines del siglo XIX y en esta segunda mitad del siglo XX es cuando más adelantos se han logrado, tanto por lo que hace a la filosofía de cuentas, como a procedimientos de registro, en los cuales se tiene el auxilio de máquinas como la computadora pudiéndose juzgar de los adelantos por la gran cantidad de literatura contable escrita en Norteamérica de la cual se han hecho en los demás países traducciones o adaptaciones pero sin llegar a modificaciones sustanciales o de importancia..." (4)

#### **B) Importancia de la contabilidad.**

"...La contabilidad es un registro metódico de las operaciones de una empresa y su importancia se deriva de varias consideraciones que se enuncian a continuación, no siendo las únicas, por supuesto.

-El empresario invierte valores en su negocio y necesita comprobar que sus operaciones y movimientos estén justificados y las existencias en todo momento sean

las debidas, tanto más cuanto que estos valores que invierte son manejados por sus empleados.

-No solamente se invierten valores propios del negocio, sino también valores ajenos, procedentes de compras a crédito o préstamos y por lo tanto se requiere conocer los pormenores de estos compromisos para cumplirlos adecuadamente.

-Al registrar las operaciones realizadas y los resultados de las mismas se van haciendo historia de cuyo estudio se pueden obtener saludables enseñanzas por parte del empresario para normar sus actos futuros.

-Los impuestos están basados en la inversión de capitales, producto de los mismos u otras operaciones de comercio, por lo tanto, se requiere llevar contabilidad que sirva como fuente de datos y prueba en el cumplimiento de las obligaciones fiscales..." (5)

En síntesis la contabilidad es importante porque sirve al empresario para comprobar el movimiento de sus valores, conocer el resultado de sus operaciones, su posición con respecto a los acreedores, y servir en todo tiempo de medio de prueba de su actuación comercial.

Esta importancia ha sido reconocida por el Estado en el artículo 33 del Código de Comercio al establecer que "...El comerciante está obligado a llevar y mantener un sistema de contabilidad adecuado, el cual podrá llevarse mediante los instrumentos, recursos y sistemas de registro y procesamiento que mejor se acomoden a las características particulares del negocio..." (6).

### **C) Juicio erróneo sobre la contabilidad.**

"...En algunas obras no especializadas de contabilidad, pero en las cuales se hace referencia en cuanto a ésta, se le considera como una rama de las matemáticas. Es

posible que esa consideración se deba a que la contabilidad se auxilia de las matemáticas y del requerimiento del registro contable a base de partida doble, favorecida por la descripción que se hace del balance general, como una fotografía instantánea de un negocio a una fecha determinada. Tal consideración ha ocasionado que las personas no familiarizadas con la técnica contable se inclinen a aceptar que los estados financieros muestren valores absolutos y son la medida exacta de la situación financiera y de la productividad del negocio.

La contabilidad, sin ser una rama de las matemáticas, se auxilia de ellas en la solución de los problemas y para la expresión de los hechos que deben registrarse en los libros. La moneda, que es el instrumento de medición de la contabilidad, carece de estabilidad puesto que su poder adquisitivo está cambiando constantemente y por ello las cifras contenidas en los estados financieros no representan valores absolutos.

Por lo tanto los estados financieros son el producto final de la contabilidad y no representan la medida exacta de la situación financiera ni de la productividad de un negocio, sino que se formulan con el objeto de informar a las personas interesadas en el mismo acerca de la gestión de la administración, siendo los resultantes de conjugar hechos registrados en la contabilidad, con menciones contables y juicios personales que influyen determinadamente en la configuración de ellos.”(7)

#### **D) Tareas de la administración y de la contabilidad.**

Definitivamente la contabilidad guarda una estrecha relación con la administración en cuanto a que la tarea de la administración consiste en planear y controlar. Para este efecto planear significa seleccionar objetivos y los medios para lograrlos y controlar significa lograr que los planes se cumplan. Por lo anterior, la tarea principal de la

contabilidad es suministrar información adecuada en la forma correcta y en el momento oportuno para ayuda de la administración.

La contabilidad formaliza los planes, expresándolos en el lenguaje de los números, en forma de presupuestos. Así también formaliza el control a través de los informes de realización, en los cuales se comparan los resultados con los planes y se destacan las excepciones a las cuales se puede llegar.

### **3. La auditoría.**

#### **A) Generalidades.**

La auditoría es una actividad profesional que implica al mismo tiempo el ejercicio de una técnica especializada y la aceptación de una responsabilidad pública.

Es debido a este carácter profesional de responsabilidad social por lo que la profesión, desde su principio, se ha preocupado por asegurar que el desempeño de servicios profesionales se efectúe con un alto nivel de calidad, consecuentemente, con el carácter profesional de la auditoría.

#### **B) Concepto de auditoría.**

La auditoría tiene múltiples acepciones entre las que podemos destacar la proporcionada por el Instituto Mexicano de Contadores Públicos ( I.M.C.P. ) "... el examen crítico que realiza un Contador Público independiente, de los libros y registros de una entidad, basado en técnicas específicas con la finalidad de opinar sobre la razonabilidad de la información financiera" (8), así como la definición del Instituto Americano de Contadores Públicos (I.A.C.P.) "...auditoría es un examen que pretende servir de base para expresar una opinión, sobre la razonabilidad, apego a los Principios

de Contabilidad Generalmente Aceptados, con que se presentaron los estados financieros preparados por la empresa, para su presentación al público u otras partes interesadas...".(9) Estas definiciones forman parte de la aceptación general que la carrera de Contador Público tiene a bien considerar como las de mayor validez dentro del amplio campo de la conceptualización.

### **C) Origen y evolución de la auditoría.**

La auditoría surge como una necesidad del hombre, porque éste se vio obligado, una parte por la desconfianza y otra por el crecimiento de su negocio, a solicitar ayuda de una persona lo suficientemente capacitada, para vigilar de cerca el funcionamiento de su negocio o le diera una opinión de como mejorar la eficiencia de la empresa que manejaba; debiendo ser una persona que conociera el giro al cual se dedicaba la entidad, lo suficientemente capacitada para dar una opinión objetiva y profesional, que pueda localizar fraudes o robos al almacén, malos manejos del efectivo con el que cuenta el negocio, que tenga responsabilidad de reunir los elementos de juicio para obtener convicción de la autenticidad de los hechos y fenómenos que reflejan los estados financieros, que los sistemas, métodos y criterios sean los más adecuados para reflejar y captar la contabilidad y que vea que los estados financieros estén de acuerdo con los principios de contabilidad.

Pero, como cada quien llevaba el procedimiento que consideraba necesario de acuerdo a las circunstancias y la experiencia adquirida, se decidió unificar criterios para aplicar procedimientos y pronunciamientos normativos en auditoría dirigidos al Contador Público, por ser éste el más relacionado con los estados de situación financiera, estado de resultados, cambios en la posición financiera en base de flujo de efectivo, etc; que

muestra en conjunto la situación financiera en la que se encuentra la empresa y sus resultados de operación.

La Comisión de Normas y Procedimientos de Auditoría fue establecida en el año de 1955 cuando el Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C. (I.M.C.P.) no tenía el carácter de Federación de Colegios de Profesionistas que hoy tiene y se emitieron desde el año de 1956 hasta agosto de 1965 un total de veinte boletines que fueron aprobados por el Instituto de Contadores Públicos ( ya constituidos como organismo social ), las asociaciones afiliadas y los socios de la misma, de acuerdo con los estatutos vigentes.

Dichos boletines más los emitidos hasta la fecha, han sido revisados además de ser actualizados para adecuarlos a las circunstancias cambiantes que ha tenido la profesión a lo largo de los años.

#### **D) Naturaleza de la auditoría.**

El trabajo final de la auditoría tiene unos objetivos muy claros y definidos que se desprenden de su propia naturaleza. El auditor es llamado como un técnico independiente y de confianza para opinar sobre los estados financieros formulados por la empresa a efecto de que su opinión sea una garantía de credibilidad respecto de esos mismos.

De ahí que la actividad del auditor dependa de la misma naturaleza de la actividad profesional de la auditoría. Esta característica obliga también a que el trabajo profesional de la auditoría se realice dentro de determinadas normas de calidad; por consiguiente, la existencia de las normas de auditoría y la naturaleza de ellas reconoce como fuente el que la auditoría es un trabajo de naturaleza profesional y que la auditoría tiene sus características y finalidades propias que le son connaturales.

Asimismo existen diferentes tipos de auditorías como se verá a continuación.

### **E) Tipos de auditoría.**

Al hablar de tipos de auditoría nos referimos a las distintas modalidades de encaminar el trabajo del auditor como son la auditoría operacional, la administrativa, la financiera, la operativa e integral, así como la auditoría interna y la auditoría externa.

La auditoría operativa es la resultante de la unión de la auditoría financiera con la operacional. La auditoría integral resulta de la unión de la operacional con la administrativa y la financiera.

La auditoría operacional está definida por el Instituto Mexicano de Contadores Públicos como el examen de las áreas de operación de una empresa, para evaluar la vigencia de los controles que poseen y determinar si son suficientes o no para operar con eficiencia y con ello aumentar la productividad; se realiza de manera horizontal porque analiza la operación en sí, abarcando los diversos departamentos que intervienen en ella desde su inicio hasta su fin.

La auditoría administrativa es un examen constructivo y amplio de la estructura orgánica de la compañía, institución o dependencia gubernamental, o de cualquier componente de ellas ( como una división o departamento ) y de sus planes y objetivos, sus métodos de control, sus medios de operar y su utilización de recursos humanos y físicos.

La auditoría financiera es el examen de los estados financieros preparados por la administración de la empresa para saber si estos se han elaborado de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente aceptados. Para realizar este examen se necesita:

- Tener conocimientos generales de la empresa,
- Realizar análisis de saldos y movimientos,

- Revisar físicamente,
- Confirmar las operaciones efectuadas con otras instituciones,
- Investigar,
- Observar, para ver si la empresa marcha bien o no,
- Elaborar cálculos para verificar y determinar si el resultado es correcto.

La auditoría interna es aquella realizada por personal del departamento de contabilidad de la misma entidad y la auditoría externa es la que se realiza por personal ajeno a la empresa para fines de obtener mayor imparcialidad en los resultados obtenidos.

Por lo anteriormente citado, el auditor debe reunir ciertos requisitos que se encuentran enmarcados en las normas de auditoría generalmente aceptadas, las cuales se comentarán a continuación.

#### **F) Normas de Auditoría.**

En el Boletín A del Instituto Mexicano de Contadores Públicos A.C. ( I.M.C.P.A.C. ) se describen a las normas de auditoría como "...los requisitos mínimos de calidad relativos tanto a la personalidad del auditor como al trabajo que desempeña y la información que rinde a sus clientes."(10)

#### **G) Clasificación de las Normas de Auditoría.**

Con respecto al concepto anterior dicho boletín clasifica a las normas de auditoría de la siguiente manera:

- Normas personales
- Normas de la ejecución del trabajo y

- Normas de información. ( ver cuadro no.4 )

**a) Normas personales.** Son las cualidades que el auditor debe tener, para asumir dentro de las exigencias que el carácter profesional de la auditoría imponen.

Dentro de estas normas existen cualidades que el auditor debe tener contempladas antes de poder desempeñar el trabajo profesional del mismo, cualidades que debe mantener durante el desarrollo de toda su actividad profesional.

**Entrenamiento técnico y capacidad profesional:** Para que el auditor pueda rendir una opinión profesional independiente, debe desempeñar su actividad profesional amparándola con un título profesional legalmente expedido así como el entrenamiento técnico adecuado y capacidad profesional. La capacidad se va adquiriendo conforme a la práctica.

**Cuidado y diligencia profesional.** El auditor está obligado a ejercitar cuidado y diligencia profesional razonables a la realización de su examen y en la preparación de su informe.

**Independencia.** Por lo anterior el auditor está obligado a mantener una actitud de independencia mental en todo lo que le concierne con respecto a su actividad profesional.

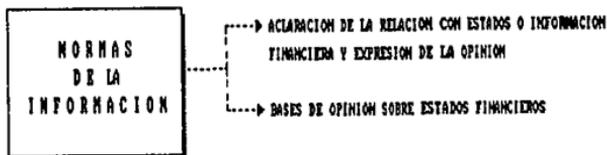
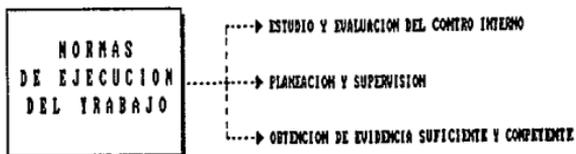
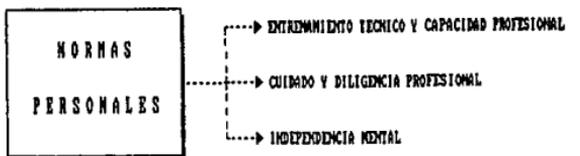
**b) Normas de ejecución del trabajo.**

Los elementos básicos fundamentales que en la ejecución del trabajo constituyen la especificación particular, por lo menos al mínimo indispensable de la exigencia del cuidado y diligencia profesional, son los que conforman las normas de ejecución del trabajo.

**Planeación y supervisión.** El trabajo de auditoría debe ser planeado adecuadamente y, si se utiliza la ayuda de personal auxiliar, éste debe ser supervisado constantemente.

NORMAS DE AUDITORIA

CUADRO NO. 4



FUENTE: DATOS OBTENIDOS DEL BOLETIN "C" DEL IACP  
(INSTITUTO MEXICANO DE CONTADORES PUBLICOS  
A.C.)

**Estudio y evaluación del control interno.** El auditor debe llevar a cabo un estudio así como una evaluación del control interno que le sirva de base para determinar el grado de confianza que va a depositar en él con la intención de determinar la naturaleza, extensión y oportunidad que va a dar a los procedimientos de auditoría.

**Obtención de evidencia suficiente y competente.** El auditor debe obtener evidencia mediante sus procedimientos que haya aplicado en su actividad y que sea comprobatoria, suficiente así como competente en el grado que requiera para suministrar una base objetiva para su opinión.

**c) Normas de Información.**

Al resultado final del trabajo del auditor se le denomina "Dictamen" y mediante él pone en conocimiento a las personas interesadas en la entidad de los resultados obtenidos en la auditoría.

**Aclaración de la relación con los estados o Información financiera y expresión de opinión.** En los casos en que el Auditor quede asociado con estados o información financiera, deberá expresar de manera clara e inequívoca la naturaleza de su relación con dicha información, su opinión sobre la misma y en su caso, las limitaciones que haya considerado importantes en la realización de su examen, así como podrá expresar salvedades que se deriven de ellas.

**Bases de opinión sobre estados financieros.** El auditor, al opinar sobre los estados financieros debe mencionar que su examen fue preparado de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados y que fueron aplicados sobre bases consistentes. También debe mencionar que la información que presenta en los estados financieros y en las notas relativas, es adecuada y suficiente para su razonable interpretación. Por ello, en caso de excepciones, el auditor debe mencionará en que consistieron las desviaciones y su efecto cuantificado sobre los estados financieros.

## **H) Procedimientos de Auditoría.**

El trabajo de la auditoría tiene como una finalidad inmediata proporcionar al Contador Público los elementos de juicio y de convicción necesarios para poder emitir su opinión de una manera objetiva y profesional. Por lo anterior, a continuación se describe el concepto de procedimientos de auditoría del I.M.C.P. que en su boletín F-01 los describe como "...el conjunto de técnicas de investigación aplicables a una partida o a un grupo de hechos y circunstancias relativos a los estados financieros sujetos a examen mediante los cuales el auditor obtiene las bases para fundamentar su opinión. Los diferentes sistemas de organización, control, contabilidad y en general, los detalles de operación de las entidades hacen imposible establecer sistemas rígidos de pruebas para el examen de estados financieros. Por esta razón el auditor debe utilizar su criterio profesional aplicando la técnica o procedimiento que considere pertinente para obtener la certeza moral que fundamente su opinión objetiva y profesional.

Es por ello que, debido al gran número de operaciones, no es posible aplicar un examen detallado, por lo que se requiere examinar una muestra selectiva de las partidas individuales para garantizar una opinión sobre partidas globales." (11).

## **I) Técnicas de auditoría**

De acuerdo con el Boletín F-01 del I.M.C.P., las técnicas de auditoría son "...los métodos prácticos de investigación y prueba que el auditor utiliza para lograr la información y comprobación necesaria para poder emitir su opinión profesional..." (12). Dichas técnicas son las siguientes:

**a) Estudio general.** Es la apreciación sobre la fisonomía o características generales de la entidad, de sus estados financieros y de las partes más importantes o significativas

**b) Análisis.** Clasificación y agrupación de los distintos elementos individuales que forman una cuenta determinada de tal manera que los grupos constituyen unidades homogéneas y significativas.

**c) Inspección.** Es el examen físico de bienes materiales, así como de documentos con el objeto de cerciorarse de la autenticidad de un registro por medio de pruebas.

**d) Confirmación.** Obtención de una comunicación escrita de una persona independiente de la empresa examinada y que se encuentre en posibilidad de conocer la naturaleza y las condiciones de operación.

**e) Investigación.** Es la obtención de la información, datos, comentarios, etc., de los funcionarios o empleados.

**f) Declaración.** Se refiere a la manifestación por escrito de los interesados en el resultado de las investigaciones realizadas con los funcionarios y empleados de la entidad.

**g) Certificación.** Es la obtención de un documento en el que se asegure la verdad de un hecho legalizado, por lo general, con la firma de una autoridad.

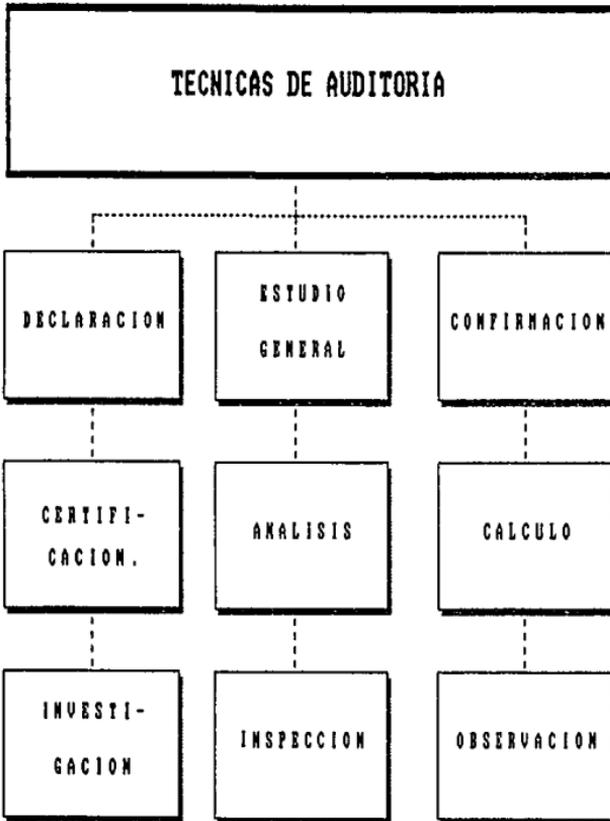
**h) Observación.** Se refiere a la presencia física de como se realizan ciertas operaciones o hechos.

**i) Cálculo.** Es la verificación matemática de alguna o de algunas partidas para cerciorarse de la corrección de las mismas mediante su cálculo independiente.

Estos conceptos se muestran en el cuadro no 5.

#### **4) El control interno.**

El control interno es una constante preocupación del auditor, porque la calidad del control interno es probable que determine los registros que examina el auditor. Debido a



esta relación , se presta aquí atención especial al control interno y al trabajo del auditor con él, así como a las pruebas y técnicas básicas que usa el Auditor.

#### **A) Concepto de control interno.**

El control interno tiene múltiples acepciones tantas como la misma contabilidad por lo que presentaremos los que a nuestro parecer son los más completos y objetivos sin olvidar que la mejor opinión es la del lector.

Para George E. Bennett el control interno es "...la coordinación del sistema de contabilidad y de los procedimientos de oficina, de tal manera que el trabajo de un empleado llevando a cabo sus labores delineadas en una forma independiente, compruebe continuamente el trabajo de otro empleado, hasta determinado punto que pueda involucrar la posibilidad de fraude". (13)

El Comité de Procedimientos de Auditoría del Instituto Americano de Contadores ( 1948 ), en el boletín Internal Control, afirma que el control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y medidas adoptadas en un negocio para salvaguardar sus bienes, verificar la exactitud y seguridad de los datos de contabilidad, desarrollar la eficiencia de las operaciones y fomentar la adhesión a la política administrativa prescrita. (14)

Ahora bien, Víctor Z. Bring define al Control Interno como "...los métodos y prácticas de cualquier clase por medio de los cuales se coordinan y operan los registros y comprobantes de contabilidad y los procedimientos que afectan su uso; por lo anterior, la administración de un negocio obtiene de la función contable la utilidad máxima para su objeto de información, protección y control..." (15)

Por lo anterior se hace una combinación de estos conceptos obteniendo el siguiente enunciado: 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 una entidad pueda depender de estos elementos para obtener una información segura, proteger adecuadamente los bienes de la misma, así como promover la eficiencia de las operaciones y la adhesión a la política administrativa prescrita. Debido a la gran importancia que envuelve el ámbito de la auditoría con respecto a estudiar y evaluar el control interno en las entidades, independientemente del giro, el Instituto Mexicano de Contadores Públicos ( I.M.C.P. ), define al control interno de la siguiente manera: "...Comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que, en forma coordinada, se adoptan en una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y provocar adherencia a las políticas prescritas en la organización".(16)

#### **B) Importancia del control interno.**

El constante reconocimiento de la expansión e importancia que tiene el control interno, puede ser atribuido a los siguientes factores: El alcance y la magnitud de las empresas ha llegado a un punto donde su organización estructural se ha vuelto compleja y extensa. Para controlar eficazmente todas las transacciones, la administración necesita de la precisión de un gran número de informes y análisis. La responsabilidad de salvaguardar el activo de las entidades, prevenir y descubrir errores así como fraudes, descansa principalmente en la administración. El mantener un sistema adecuado de control interno es indispensable para descargar apropiadamente esa responsabilidad. Por lo anterior, la protección que proporciona un sistema de control interno que funciona adecuadamente, en contra de las deficiencias o debilidades humanas que se pudieran presentar. La verificación y la revisión, que son esenciales para el buen

funcionamiento de un sistema de control interno, reducen la posibilidad de que los errores, deficiencias o intentos de fraude queden sin ser descubiertos por un período prolongado y que repercuta en las operaciones de la entidad, esto permite a la administración depositar mayor confianza en la veracidad de los datos.

Con respecto al punto anterior, se deduce que todas las empresas públicas, privadas y mixtas, ya sean comerciales, industriales o financieras, deben de contar con instrumentos de control administrativo tales como un buen sistema de contabilidad apoyado por un catálogo de cuentas eficiente y práctico deben contar, además, con un sistema de control interno para confiar en los conceptos, cifras, informes y reportes de los estados financieros. Un buen sistema de control interno es importante, por la integridad física y numérica de bienes, valores y activos de la empresa.

El maestro Abraham Perdomo, en su obra Fundamentos de Control Interno nos presenta los objetivos, elementos y principios de control interno.

### **C) Objetivos del control interno**

- Prevenir fraudes
- Descubrir robos o malversaciones
- Obtener información administrativa, contable y financiera confiable y oportuna
- Localizar errores administrativos, contables y financieros
- Proteger y salvaguardar los bienes, valores, propiedades y demás activos de la empresa
- Promover la eficiencia del personal
- Detectar desperdicios innecesarios de material o tiempo
- Mediante su evaluación, graduar la extensión del análisis, comprobación y estimación de las cuentas sujetas a la auditoría.(17)

#### **D) Elementos del control interno.**

- Organización
- Catálogo de cuentas
- Sistemas de contabilidad
- Estados financieros
- Predicciones, pronósticos y presupuestos
- Entrenamiento de personal.

#### **E) Principios de control interno.**

Los principios de control interno son cinco:

- Separación de funciones de operación, custodia y registro
- Dualidad de personal en cada operación, es decir, en cada operación de la empresa, cuando menos deben intervenir dos personas
- Ninguna persona debe tener acceso a los registros contables que controlan su actividad
- El trabajo de empleados será de complemento y no de revisión
- La función de registro de operaciones será exclusivo del departamento de contabilidad.

## **5. Conclusiones al capítulo II.**

En este capítulo se pudo observar que la carrera de Contador Público es una de las carreras que más relación tienen con las áreas del conocimiento puesto que abarca las ciencias matemáticas, la estadística, las ciencias sociales, la economía, las ciencias políticas, etc. por lo que el estudioso de esta profesión debe estar lo suficientemente capacitado para resolver problemas y todas las cuestiones relativas a su trabajo. Es también digno de hacer mención que esta profesión ha tenido un notable avance con el correr de los años en cuanto a que se han modificado procedimientos, registros, métodos, técnicas, así como se ha reglamentado su participación en instituciones de carácter internacional y se han creado organismos que regulan la calidad de los servicios que emanan de la misma profesión para hacerla competitiva a nivel internacional como es el caso del Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C. y sus organismos filiales.

El Contador Público también ha presentado cambios notables en su participación dentro del mercado de trabajo puesto que la constante actualización así como la preparación que se recibe de las universidades que imparten esta carrera lo obligan a buscar una superación constante y una preparación digna de competir en la apertura internacional y la globalización económica.

## BIBLIOGRAFIA DEL CAPITULO II

- (2) ELIZONDO López, Arturo, LA PROFESION CONTABLE, SELECCION Y DESARROLLO, Ed. E.C.A.S.A., México, 1987, p.p. 58 y 59.
- (3) ANZURES, Maximino, CONTABILIDAD GENERAL, 1a. Ed., México, 1952, p. 2
- (4) ANZURES, Maximino, op.cit, p.1
- (5) MACIAS Pineda, Roberto, EL ANALISIS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS Y LAS DEFICIENCIAS EN LAS EMPRESAS, Ed. Finanzas y Contabilidad, Primera Edición, México, 1956, p.4
- (6) -----, CODIGO DE COMERCIO Y LEYES COMPLEMENTARIAS, Ed. Porrúa Hnos., México, 1990, p. 11
- (7) MACIAS Pineda, Roberto. op.cit, p.3
- (8) I.M.C.P., NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA, 13a Ed., I.M.C.P. México, 1993, p.1010-4, 1020-6.
- (9) INFORME DEL COMITE DE AUDITORIA DEL I.A.C.P., 1991.

(10)---, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA GENERALMENTE ACEPTADOS.- BOLETIN A: CARACTER Y OBLIGATORIEDAD DE LOS BOLETINES DE LA COMISION., I.M.C.P., Novena edición, México, 1989, p. 17.

(11) op.cit., BOLETIN F-01: PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA DE APLICACION GENERAL., I.M.C.P., Novena edición, México, 1989, p. 71 a 73.

(12) Idem p. 73 a 77.

(13)---, GOMEZ Morfín, J., EL CONTROL INTERNO EN LOS NEGOCIOS. Ed. Fondo de Cultura Económica, 5a. Edición, México, 1965, p.15-17 y 22-23

(14)---, CONTROL INTERNO, Informe especial del Comité de Procedimientos de Auditoría del Instituto Norteamericano de Contadores Públicos, 1973, p. 23

(15) GOMEZ Morfín, J., op.cit., p. 22

(16) -----, ESTUDIO Y EVALUACION DEL CONTROL INTERNO POR OBJETIVOS Y CICLOS DE TRANSACCIONES. Comisión de Normas y Procedimientos de Auditoría del I.M.C.P., México, 1986,

(17) PERDOMO Moreno, Abraham, FUNDAMENTOS DE CONTROL INTERNO. México, 1982, P. 3-6

**CAPITULO III**

**LA INDUSTRIA HOTELERA**

## CAPITULO III

### LA INDUSTRIA HOTELERA

#### 1. Generalidades.

"...En la terminología legal, un hotel es una posada y de acuerdo con el Derecho Consuetudinario, la administración de dicho inmueble está obligada a proporcionar a sus huéspedes alojamiento, alimentación y protección a su equipaje.." (18)

Por lo anterior, un hotel consiste en un lugar en el que se proporciona a los viajeros, turistas y clientes hospedaje así como alimentación y en algunos casos, servicios adicionales.

Actualmente y debido al acelerado desarrollo de la industria hotelera, se proporciona a los clientes una variedad de servicios con la intención de satisfacer hasta en el mínimo detalle sus deseos sin que tenga necesidad de salir del hotel para obtenerlos.

Los servicios que proporciona un hotel moderno son numerosos y variados; tal es el caso de las habitaciones, los restaurantes, bares, telegrafía, lavandería, tintorería, garaje, peluquería, salón de belleza, tienda de regalos, agencia de viajes, teléfono con larga distancia, televisión a color con enlace vía satélite y programación por cable, etc. Dichos servicios creados con la finalidad de hacer más cómoda y placentera la estancia de los huéspedes.

Por lo regular estos servicios son necesarios en hoteles que se encuentran aislados de los centros de población, a los cuales se les conoce también como **servicios secundarios**.

"...De acuerdo a este tipo de servicios, es conveniente permitir su explotación a concesionarios evitando el riesgo de manejar giros opuestos dentro de la misma

administración, teniendo la ventaja de que los huéspedes serán mejor atendidos por los mismos concesionarios que por lo general cuentan con empleados competentes, capacitados y expertos en su ramo; en este caso el hotel únicamente cobrará un arrendamiento que se liquidaría en mensualidades y el concesionario podría conceder créditos a los huéspedes del hotel, el concesionario informaría a la administración del hotel de los cargos a determinados huéspedes para compensar el importe ante la retirada del mismo..." (19)

Debido a esto, los ingresos por arrendamiento de los locales que ocupen los concesionarios se pueden considerar como una recuperación de los gastos de conservación, o bien, llevar el tratamiento de ellos como otros ingresos ya que la actividad principal del hotel no es arrendar sino proporcionar servicios al cliente, con la intención de que ellos se encuentren lo más cómodos posible y sientan la necesidad de regresar en futuras ocasiones.

Según lo anterior, la finalidad principal de un hotel es tener siempre ocupadas las habitaciones, alojamientos o bien cuartos, así como aumentar sus ingresos con la venta de bebidas, alimentos y servicios secundarios que ya se han mencionado anteriormente, pues el éxito financiero de estas entidades radica precisamente en ello.

#### **A) Antecedentes de la hotelería en el mundo**

Se puede decir que el surgimiento de los hoteles o establecimientos de hospedaje, se remonta a la aparición del hombre mismo debido a su natural necesidad de mantenerse en grupos (el hombre es comunitario) y a la necesidad de viajar constantemente impulsado por su instinto de conservación y por ello, descansar después de largas jornadas de viaje (el hombre a pesar de ser sedentario, siente la necesidad de llegar más lejos que su vista para conocer más del mundo que le rodea). Es por ello que los

pueblos primitivos proporcionaban al viajero albergue y comida gratuito continuando éste su trayecto al día siguiente.

Una vez que fueron desarrollándose las relaciones entre los individuos, se fue haciendo más común el establecimiento de locales dedicados exclusivamente para prestar servicio de hospedaje a los viajeros. Recordemos la CARAVANERA y el KHAN de oriente, los cuales se ubicaban en lugares de descanso especiales para los señores y los esclavos.

La moneda impulsó notablemente esta floreciente industria al incrementarse el número de viajes y la duración de los mismos; cualquiera podía llegar tan lejos como los transportes lo permitían pero no todos podían regresar a su casa el mismo día, con lo que se veían en la necesidad de pasar la noche en establecimientos de hospedaje. La gente no dudaba en pagar la cantidad de dinero que se les pidiera a cambio de una buena comida y una cama confortable, lo que ocasionó que se abrieran más y más negocios como estos.

Así como en oriente, en Roma surgieron las POSTA, las cuales estaban destinadas a albergar a civiles y a militares que regresaban de sus viajes por el Imperio. Como es de esperarse, los romanos con su visión administrativa única, desarrollaron un sistema de hospedaje que no sólo se centraba a albergar al viajero por fines comerciales, religioso, bélico o de comercio, también crearon los viajes de placer o esparcimiento, desarrollando una infraestructura tal que, en poco tiempo, se construían centros de recreo en las playas, caminos empedrados, amplios jardines, etc. para que los viajeros pudieran disfrutar sus travesías.

## **B) Antecedentes de la hotelería en Europa**

Ya que se vio la forma en que los antiguos romanos tomaron el concepto del turismo, en el siglo XIII en Florencia se construyó el primer gremio de prestadores de servicios de hospedaje conocido como ALBERGATORI MAGGIORI, con la finalidad de que los posaderos protegieran sus intereses y unificaran sus criterios en cuanto a la prestación de estos servicios. Así también se encuentran las HOSTERIAS, los MESONES, las FONDAS y numerosos establecimientos de este tipo. En Francia surgieron las MAISON, que eran mansiones o casas para efectuar suntuosas fiestas y eventos de importancia en la sociedad de ese entonces.

Por allá de los siglos XIV a XVII no se encuentran muchas variaciones de estos establecimientos a excepción de las VENTAS, que eran lugares para reposo en climas muy extremos y que proporcionaban servicio de caballerizas cuando las paradas eran casi obligatorias para proporcionar descanso a los caballos, con la desventaja de que el servicio era muy deficiente por la escasa preparación de los dueños y los pocos recursos de la época.

Al llegar el siglo XVIII y con la Revolución Industrial aumentaron la cantidad y la duración de los viajes y surgieron los BARCOS A VAPOR, que eran hoteles flotantes y los cuales ampliaron el concepto de viajes transoceánicos, y con el ferrocarril, que incrementó de manera considerable los viajes transcontinentales. La gente empezó a realizar viajes simplemente por placer y los establecimientos de hospedaje aumentaron considerablemente. En Inglaterra se encuentran los mejores hoteles del mundo y la industria fue considerada como la mejor del mundo hasta 1820 en que empezó a decaer. Por el contrario, en España se consideró a la hotelería como algo sin importancia y ahí surgieron las POSADAS, FONDAS, PARADORES, MESONES, y las VENTAS. Los anteriores establecimientos se consideraban de muy mala calidad y fue

hasta el siglo XX en que se le dio la importancia que merecía la industria de la hospitalidad y se incorpora de lleno al turismo. Actualmente es considerado este país como el que tiene la mejor infraestructura para este efecto.

### **C) Antecedentes de la hotelería en Estados Unidos**

Con el transcurso del tiempo, los servicios de hotelería mencionados permanecieron en un estado de apatía restrictiva ya que se conformaron y no tuvieron la inquietud de progresar, de desarrollarse constantemente, concepto que los norteamericanos aprovecharon para posteriormente proporcionar uno de los mejores servicios que podían encontrarse en cualquier otro punto donde existía la necesidad de prestar alojamiento a los viajeros.

Los primeros mesones surgen en 1770 en Inglaterra. Sin embargo en 1794 se encuentra en Nueva York lo que es considerado el primer hotel, provisto de 73 cuartos marcando el inicio de esta incipiente industria en Estados Unidos. Ciudades como Boston, Baltimore, Filadelfia y otras construyen sus primeros hoteles y se desata una carrera por ver quién es el que construya el hotel más grande, más lujoso, con mayor capacidad de hospedaje, con los mejores servicios.

Hacia el año 1800 el espíritu emprendedor del hotelero estadounidense influyó en el crecimiento de la industria hotelera, ya que tomaron la delantera con respecto a países europeos que tenían la premisa de que solo los miembros de la aristocracia tenían derecho a las comodidades y los lujos.

Los hoteles norteamericanos funcionaban de acuerdo a normas de igualdad, cualquiera podía disponer de los servicios de un hotel con tarifas que estaban dentro de las posibilidades económicas del cliente.

Un factor importante para que el estadounidense creciera en dicha industria, fue que el norteamericano viajaba considerablemente más que los residentes de otros países, ya que en la actualidad dicho hábito se sigue ejerciendo con gran influencia, lo cual ha sido la base para que la industria hotelera en Estados Unidos sea una de las mejores.

Uno de los hoteles que propiciaron el establecimiento de lo que posteriormente fue una cadena hotelera, fue el Statler Hotel, cuyo propietario ofrecía a sus huéspedes baño privado en cada cuarto, agua fría corriente, espejos de cuerpo entero, encendedores de luz en cada una de las puertas de entrada y hasta periódicos totalmente gratuitos. Debido al rotundo éxito, comenzó la construcción de otros más.

Un aspecto que vino a detener este auge en la industria hotelera fue la depresión de 1929. Con la llegada de esta se terminó la construcción y desarrollo de los hoteles que no resultaban rentables.

Sin embargo, con este hecho surgió algo positivo: la hotelería moderna con el Administrador de Hoteles, quien era un profesional dedicado precisamente a atender los aspectos que sus dueños desconocían. El administrador aplica técnicas y métodos que pudieran elevar el bajísimo rendimiento de los hoteles y obtener los beneficios económicos esperados.

#### **D) Antecedentes de la hotelería en México.**

En nuestro país no existe la excepción en cuanto al hospedaje. Ya en la antigüedad la hospitalidad era considerada un deber sagrado, puesto que a los naturales del México primitivo la superstición hacía considerar que los extranjeros podrían ser dioses peregrinos que repartían bienes o males según se les tratase. Recordemos tristemente la forma en que fue recibido Hernán Cortés y los resultados de esa hospitalidad.

Como consecuencia de la gran cantidad de viajeros que llegaban a la Gran Tenochtitlán se establecieron los primeros sitios de hospedaje llamados COACALLIS que eran construcciones de un solo piso cercanos a los mercados y la entrada de las poblaciones. Al centro se encontraba un altar dedicado al Yacatecutli o "señor que guía" y alrededor los cuartos para los viajeros y las CRUJIAS para sus mercaderías y pertenencias, una oficina administrativa y los baños, cocina y comedor. Los Coacallis eran del estado quien proporcionaba los servicios gratuitamente pero no la administración, que corría a cuenta del viajero. En los Tepochcallis o escuelas especiales se enseñaba la forma de administrar dichos inmuebles.

Después de la Conquista se estableció en la Villa Rica de la Vera Cruz y en la Ciudad de México el primer mesón allá por el año 1525. Posteriormente se construyó el segundo de estos mesones en el camino de Medellín a Veracruz, formando la primera cadena hotelera en México. En Michoacán se construyó una venta para alojar a los viajeros conquistadores pues se abrían más y más rutas nuevas de viaje. Durante los años subsecuentes se construyeron mesones en los nuevos caminos hacia la Ciudad de México y las nuevas poblaciones que se fundaban con el auge de la Nueva España.

Consumada la lucha de la Independencia, se inició el comercio exterior y fue aumentando el flujo de visitantes extranjeros a quienes había que hospedar, así como la Revolución Industrial creaba nuevas necesidades tanto en Europa como en América, las hospederías tuvieron que ir ampliando su capacidad de servicio dándose en todo el mundo el nombre genérico de hotel creciendo de esa multitud de albergues comerciales el origen a lo que actualmente conocemos como la industria hotelera.

En México, al extenderse la comunicación ferroviaria, las casas que prestaban alojamiento conocidas como mesones fueron desapareciendo y los que prevalecían prestaban servicio a gente de muy reducidos recursos económicos. Casas señoriales,

amplias y cómodas en su época, algunas de ellas con tradición histórica fueron convertidas en hoteles.

Pero llegó el siglo XIX y una mañana en la calle de la actual 16 de Septiembre e Isabel la Católica, en el centro, se puso un letrero que causó desconcierto entre los habitantes: "Hotel de la Gran Sociedad".

Por allá de 1898 ya existían aproximadamente 21 hoteles, y en la época de Don Porfirio Díaz se alcanzaron grandes progresos materiales, que unidos al impulso del ferrocarril, motivaron el auge continuo de la industria hotelera.

Uno de los aspectos más importantes que generaron el desarrollo de la industria hotelera es el turismo, siendo uno de los factores decisivos para el funcionamiento de dicha industria, pues constantemente, está reclamando instalaciones más adecuadas debido a las nuevas necesidades de alojamiento y a nuevos y muy variados servicios.

En México la conmoción política y social producto del movimiento armado de 1910 no fue favorable al desarrollo de la incipiente industria hotelera. El encono de la contienda armada redujo al mínimo la entrada al país de visitantes del extranjero. Al concluir dicho movimiento así como la guerra europea de 1914, mejoró notablemente la situación general en México con respecto a la afluencia de viajeros a la república. Por lo anterior, dichos visitantes al país, mencionando entre los más constantes a los norteamericanos, comerciantes y personas en viajes de recreo revivieron las esperanzas de que adviniera una época de tranquilidad y prosperidad en el país.

Por ello, así se fue creando un ambiente favorable al desarrollo de la industria hotelera y se invirtieron sumas de consideración en la Ciudad de México, en los puertos principales del país como el de Tampico, Veracruz y ciudades importantes como Guadalajara, Monterrey y otros puntos importantes en lo relativo a infraestructura hotelera, renovación, construcción y ampliación de los ya existentes.

Desafortunadamente el conocimiento de esta industria que tenían los capitalistas mexicanos, era escaso lo que significó que los capitales no se invirtieran de una manera eficiente y por lo cual no se obtuvieron los resultados esperados.

Ya para 1910 se contaba en la Ciudad de México con 53 hoteles. Después de la Segunda Guerra Mundial los establecimientos hoteleros empezaron a polarizarse en dos tipos bien definidos: Los destinados a huéspedes de negocios y los de huéspedes vacacionales. Los primeros fueron situados en lugares de poco atractivo turístico por su natural y dispensable necesidad de esparcimiento, pues eran conocidos como de "intereses obligados". Los vacacionales fueron situados en las playas, costas, y lugares con múltiples atractivos.

#### **E) La inversión en el turismo.**

Con el capital que se empleó en algunas adaptaciones de hoteles antiguos, así como la reconstrucción de dichos inmuebles, se hubieran podido construir hoteles que cumplieran todos los requisitos para el establecimiento de tal índole, así como tener la debida atención para detectar fallas esenciales que sirvieran de base para mejorar paulatinamente el desarrollo de nuevos proyectos en dicha industria.

Debido a esto, el inversionista extranjero se mantenía a la expectativa de las deficiencias de la administración mexicana, esperando que se consolidara el desarrollo del país y que se estableciera una buena corriente del turismo. Representaciones extranjeras examinaron los sitios importantes y adecuados, turísticamente hablando, para un estudio preliminar sobre el territorio nacional a efecto de invertir provechosamente su capital en la construcción de nuevos hoteles, teniendo en cuenta que dicha inversión contribuyó al fomento de la industria hotelera del país.

Así pues, el capital extranjero consideró puntos o bases importantes como a continuación se señala:

- Planear inteligentemente la inversión de sus nuevos proyectos.
- Asegurar el apoyo del gobierno mexicano.
- Servir de base para emprender la promoción y la publicidad que fuera adecuada para atraer al turismo.
- Tener programas diseñados por profesionistas capaces de llevar a la perfección dichos proyectos y
- Lo más importante: tomar en cuenta el desarrollo turístico, que ha sido la base fundamental para inquietar la construcción de nuevos hoteles.

De acuerdo a los conceptos desarrollados sobre la industria hotelera y de que su principal cimiento para el crecimiento de la misma radica en el turismo, es conveniente destacar los elementos de su estudio.

De los turistas que se internan en el país el mayor número procede de los Estados Unidos representando aproximadamente el 90% del total de turismo extranjero; cabe destacar que la corriente de visitantes de otros países ha presentado un incremento como consecuencia de la promoción oficial y del sector privado que se han propuesto dar a conocer una idea clara de lo que representa México, con respecto a sus costumbres, tradiciones, desarrollo cultural, etc. como por ejemplo las campañas de SECTUR y la intensa promoción que se ha realizado por las empresas hoteleras de las costas y puertos principales.

El turismo nacional cuenta con medios de transporte, así como una extensa red carretera que le permite trasladarse con facilidad y rapidez por lo cual el movimiento turístico interior cobra mayor importancia con respecto a su estudio.

Es conveniente hacer mención a la labor desarrollada por la iniciativa privada, representada por hoteleros, agencias de viaje, restauranteros, guías de turistas, etc. quienes conjuntamente con el Gobierno de la República, han colaborado para procurar un progreso efectivo sobre esta importante actividad. Es también relevante hacer mención sobre la coordinación de diversas organizaciones como la Secretaría de Turismo, asociaciones norteamericanas, la Asociación Mexicana de Automovilistas y muchas otras más, quienes de alguna manera, contribuyeron considerablemente a que las inversiones nacionales impulsaran la construcción de establecimientos turísticos en todo el territorio nacional. Cabe destacar en este aspecto las campañas promocionales que se efectuaron desde 1991 en las que se hacía referencia a la utilización de nuevas carreteras, más cómodas y seguras como la recientemente inaugurada 'súper autopista del sol' al utilizarse cuatro carriles, puentes y desniveles magníficos para lograr un trayecto más fluido hacia las rutas México-Acapulco, México-Cuernavaca y México-Toluca, las cuales incrementaron la afluencia de turistas hacia estos importantes centros turísticos. Dichas campañas fueron promovidas con el apoyo del gobierno federal a través de la Secretaría de Caminos y Puertos, la iniciativa privada y los medios de comunicación.

El desarrollo de amplios y magníficos centros turísticos como el proyecto Bahías de Huatulco en Oaxaca, Manzanillo, Cancún, Isla Mujeres, Cozumel, Acapulco, Ixtapa, etc. así como la extensiva utilización de modernas infraestructuras y la cooperación de diversos sectores han contribuido a que el país sea uno de los primeros en el turismo, la hotelería, y la gastronomía a nivel mundial.

Por lo anterior, la importancia que representa el turismo, tanto nacional como extranjero, en relación con la industria hotelera, muestra una combinación aceptable para la economía del país, en lo que respecta a las operaciones que representan estas dos

grandes actividades económicas así como las relaciones que se presentan con diversas industrias como el transporte, el comercio, etc.

## **2. Marco legal de la hotelería.**

Un hotel, como cualquier otra entidad comercial prestadora de servicios, está sujeta a imposiciones de carácter legal y sobre todo, fiscales. Dichos ordenamientos se encuentran bien delimitados por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público actualmente fusionada con la Secretaría de Programación y Presupuesto en diversas leyes como la del Impuesto sobre la renta (I.S.R.), ley del impuesto al valor agregado (I.V.A.), ley del impuesto al activo de las empresas (L.I.A.E.), ley del pago del 2% sobre nóminas, ley del seguro social (I.M.S.S.) que incluye la reciente creación del Sistema del Fondo de Ahorro para el Retiro (S.A.R.), así como las disposiciones que emanen de la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial (SECOFI), la Secretaría de Turismo (SECTUR), y los ordenamientos que formen parte de la competencia de la Secretaría de Desarrollo Social y Ecología (SEDESOL), debido principalmente a que las actividades que se desarrollen dentro y fuera de la entidad, como parte de la generación de sus servicios pueden repercutir directa o indirectamente en la afectación del ambiente.

### **A) Requisitos legales para la apertura y funcionamiento de hoteles en México.**

En los siguientes párrafos se expondrán las características que deberán cumplir los establecimientos dedicados al hospedaje en México recordando que cada país tiene su propia reglamentación a estos conceptos y por ello deben ser identificadas y reconocidas por la trascendencia de las inversiones privadas en nuestro país. Es necesario primeramente reconocer a los dos organismos que intervienen en la construcción y puesta en funcionamiento de los hoteles en México como son el

Fomento Nacional de Turismo, Fonatur, quien se encarga de autorizar los créditos que el Estado destina para tal efecto y por lo que se reserva la autoridad de aprobar o no los proyectos presentados en cuanto a su edificación, y la Secretaría de Turismo, Sectur, quien se encarga de autorizar y supervisar el funcionamiento del hotel otorgando la clasificación por la calidad de las instalaciones y servicios, impone sanciones y puede llegar a clausurar cuando el hotel en cuestión no cumple con los reglamentos y normas establecidos para tal efecto.

Para la apertura y funcionamiento de un hotel en México se deben cumplir las obligaciones siguientes:

- Constituirse en sociedad mercantil, previa autorización de la Secretaría de Relaciones Exteriores.
- Conseguir las licencias de construcción en la Secretaría de Asentamientos Humanos y Obras Públicas y en el Distrito Federal o Gobierno del Estado correspondiente.
- Recabar la aprobación correspondiente de la Secretaría de Desarrollo Social y Ecología y la de la junta de vecinos.
- Conseguir las licencias en la Secretaría de Salud, de ingeniería sanitaria por la construcción y la Dirección de Licencias sanitarias para el funcionamiento del hotel y el área de alimentos y bebidas, así como la obtención del Libro de actas de la Comisión de seguridad e higiene.
- Conseguir las licencias de funcionamiento en la Secretaría de Gobernación, en el Departamento del Distrito Federal o en el Gobierno de la Entidad Federativa correspondiente, Uso de suelo y visto bueno del departamento de Bomberos.
- Presentar en la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial (Secofi) las solicitudes respectivas para la instalación de gas, eléctrica, para la colocación de anuncios, derechos de aparatos eléctricos y cédula de placa de empadronamiento.

-Realizar los trámites que correspondan ante la Secretaría de Programación y Presupuesto (S.P.P., hoy fusionada con la Secretaría de Hacienda y Crédito Público ) el permiso de alcoholes para el área de alimentos y bebidas, inscripción en el Registro federal de causantes, obtención del código de barras y cédula de identificación fiscal y enviar la manifestación respectiva con los datos estadísticos del establecimiento.

-Dar de alta en la Cámara Nacional de Comercio, para el Hotel y en la Cámara Nacional de la Industria de los Restaurantes y Alimentos Condimentados, para el área de alimentos y bebidas

-Dar de alta a los trabajadores en el I.M.S.S. así como en el INFONAVIT y efectuar las inscripciones respectivas para el Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR) y efectuar las aportaciones correspondientes.

-Realizar los trámites respectivos ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social sobre la firma y registro del Contrato colectivo de trabajo, registro de la Comisión permanente de seguridad e higiene, registro del Reglamento interior del establecimiento así como registro y numeración de las calderas, obligándose a llevar la bitácora de su funcionamiento y manifestar uso de tomas de agua.

-Realizar los trámites oportunos ante la Secretaría de Turismo para obtener la calidad turística y el registro nacional de turismo, para la aprobación de las tarifas del hotel y para la aprobación de las tarifas del área de alimentos y bebidas...\*(20)

-Tramitar la licencia de maquinaria y motores, así como la licencia de rótulos, letreros y marquesinas, y obtener los libros de visitas, de reglamentos y de espectáculos.

-Tramitar la documentación correspondiente a manifestación de pesas y medidas que se adopten en el establecimiento así como la obtención del uso de elevadores y estacionamientos e inscripción de envasamiento y existencias de bebidas alcohólicas almacenables. (21)

A continuación se presenta una breve síntesis de las disposiciones legales y fiscales a que deben sujetarse las empresas hoteleras que se tienen establecidas por parte del Gobierno Federal para efectos de control y reglamentación de sus actividades comerciales.

#### **B) Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.**

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece en su Artículo 31 Fracción IV la obligatoriedad de los mexicanos de contribuir para los gastos públicos de la Federación, del Estado y Municipios de una manera proporcional y equitativa que dispongan las leyes.

#### **C) Código Fiscal de la Federación.**

El Código Fiscal de la Federación establece en sus artículos iniciales que las personas físicas y morales están obligadas a contribuir para los gastos públicos conforme a las leyes fiscales respectivas; también presenta la clasificación de las contribuciones en impuestos, aportaciones de seguridad social, contribuciones de mejoras y derechos.

El concepto de impuesto se menciona como las contribuciones establecidas en la ley que deben pagar las personas físicas y morales que se encuentran en la situación jurídica o de hecho previstas por la misma.

#### **D) Ley de Hacienda del Distrito Federal.**

Esta ley menciona que las personas físicas o morales están obligadas al pago de las contribuciones y aprovechamientos establecidas en esta ley, conforme a las disposiciones previstas en ella, en las leyes respectivas o, en su defecto, por las del Código Fiscal

También se hace referencia a que corresponde a las autoridades fiscales del D.D.F. las facultades de recaudación, comprobación, determinación, administración y cobro de los impuestos, contribuciones de mejoras, derecho y aprovechamientos establecidas en esta Ley y de los demás ingresos del propio departamento, así como la imposición de sanciones.

### **E) Ley del Impuesto Sobre la Renta.**

Las personas morales deberán calcular el impuesto sobre la renta aplicando al resultado fiscal obtenido en el ejercicio la tasa del 35 %.

El resultado fiscal del ejercicio se determinará como sigue:

1.-Se obtendrá la utilidad fiscal disminuyendo de la totalidad de los ingresos acumulables obtenidos en el ejercicio las deducciones autorizadas por este título.

2.-A la utilidad fiscal del ejercicio se le disminuirán, en su caso, las pérdidas fiscales pendientes de aplicar de otros ejercicios. El impuesto del ejercicio se pagará mediante declaración que presentarán ante las oficinas autorizadas, dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que termine el ejercicio fiscal.

Los contribuyentes podrán efectuar deducciones a sus impuestos como son: Las devoluciones que reciban o los descuentos y bonificaciones que hagan aún cuando se efectúen en ejercicios posteriores; las adquisiciones de mercancías, así como las materias primas, productos semiterminados o terminados que utilicen para prestar servicios, para fabricar bienes o para enajenarlos, disminuídas con las devoluciones descuentos y bonificaciones sobre las mismas efectuadas inclusive en ejercicios posteriores, sin embargo, no serán deducibles conforme a esta fracción activos fijos, terrenos, acciones, partes sociales, obligaciones y otros valores mobiliarios, así como los títulos de valor que representen la propiedad de bienes, excepto certificados de

depósito de bienes o mercancías, la moneda extranjera, las piezas de oro y plata que hubieran tenido el carácter de moneda nacional o extranjera y las denominadas onzas troy.

Los gastos son deducibles así como las inversiones, la diferencia entre los inventarios inicial y final de un ejercicio, cuando el inventario inicial fuere mayor, tratándose de contribuyentes dedicados a la ganadería, los créditos incobrables y las pérdidas por casos fortuitos, fuerza mayor o por enajenación de bienes distintos a los que se refiere la fracción 2 de este artículo, las aportaciones para fondos destinados a la inversión y desarrollo de tecnología, en los términos del artículo 27 de esta ley, la creación o incremento de reservas para fondos de pensiones o jubilaciones del personal complementarios a las que establece la ley del Seguro Social y de primas de antigüedad constituídas en los términos de esta ley, los intereses y la pérdida inflacionaria determinados conforme a lo dispuesto en el artículo 7o.B de esta ley, los anticipos y rendimientos que paguen las sociedades cooperativas de producción, así como los anticipos que entreguen las sociedades y asociaciones civiles a sus miembros cuando los distribuyan en los términos de la fracción II del artículo 78 de esta ley.

Ingresos derivados de inmuebles destinados al hospedaje.- Se considerarán estos ingresos a las cantidades que correspondan al contribuyente en su carácter de condómino o fideicomisario de un inmueble destinado al hospedaje, otorgado en administración a un terreno a fin de que lo utilice para hospedar personas distintas del contribuyente.

Ingresos como condóminos o fideicomisarios por hospedaje.- Tratándose de ingresos que correspondan a residentes en el extranjero, en su carácter de condóminos o fideicomisarios de un inmueble destinado al hospedaje, que haya sido otorgado en administración a un terreno a fin de que lo utilice para hospedar a personas distintas del

contribuyente, se considerará que la fuente de riqueza se encuentra en territorio nacional cuando en el país esté ubicado dicho inmueble.

**Retención por pagos sobre inmuebles destinados al hospedaje.-** En el caso de los ingresos a que se refiere la fracción XIII del artículo 133 arriba mencionado, las personas que administren el inmueble de que se trate, deberán retener por los pagos que efectúen a los condóminos o fideicomisarios, el 35 % sobre el monto de los mismos; dichas retenciones deberán enterarse, en su caso, conjuntamente con las señaladas en el artículo 80 de la misma ley y tendrán el carácter de pago definitivo. Dichos contribuyentes podrán optar por acumular los ingresos a que se refiere dicho párrafo los demás ingresos. En este caso acumularán la cantidad que resulte de multiplicar el monto de los ingresos efectivamente obtenidos por este concepto una vez efectuada la retención correspondiente, por el factor de 1.54. Contra el impuesto que se determine en la declaración anual, las personas físicas podrán acreditar la cantidad que resulte de aplicar la tasa del 35 % sobre el ingreso acumulable que se determine conforme a este párrafo.

#### **F) Ley del Impuesto al Activo de las Empresas.**

**De la base y tasa de este impuesto.-** El contribuyente determinará el impuesto por ejercicios fiscales aplicando al valor de su activo en el ejercicio, la tasa del 2%.

**De los pagos provisionales.-** Los contribuyentes que de conformidad con la ley del Impuesto Sobre la Renta deban efectuar los pagos de dicho impuesto en forma trimestral, podrán efectuar los pagos de dicho impuesto al activo por el mismo periodo y en las mismas fechas de pago que las establecidas en el Impuesto sobre la renta.

**De los contribuyentes que perciban ingresos por otorgar el uso o goce temporal de bienes.-** Los contribuyentes podrán acreditar contra el impuesto del ejercicio una

cantidad equivalente al I.S.R. efectivamente pagado en el mismo, en los términos de este artículo correspondiente a sus ingresos, por otorgar el uso o goce temporal de bienes inmuebles por los que se esté obligado al pago de este impuesto. Para ello se calculará el impuesto sobre la renta sin incluir los ingresos provenientes del uso o goce temporal de bienes por los que se esté obligado al pago de este impuesto. Por separado se calculará el impuesto sobre la renta sobre el total de los ingresos. La diferencia entre estas dos cantidades será el importe máximo del impuesto sobre la renta que se podrá acreditar.

Los contribuyentes que otorguen el uso o goce temporal de bienes inmuebles a que se refiere este artículo podrán acreditar contra los pagos provisionales de este impuesto los que efectúen en el impuesto sobre la renta en los términos del Capítulo III del Título IV de la ley del impuesto sobre la renta.

Los condóminos o fideicomisarios a que se refiere la fracción XIII del artículo 133 y el artículo 148 A de la ley del impuesto sobre la renta podrán acreditar una cantidad equivalente al impuesto al activo efectivamente pagado, incluso en los pagos provisionales contra el impuesto sobre la renta que resulte a su cargo en los términos de los preceptos mencionados.

En el caso de los ingresos a que se refiere la fracción XII del artículo 133 y del artículo 148 a de la ley del impuesto sobre la renta, el administrador del inmueble calculará el impuesto al activo correspondiente a cada uno de los condóminos o fideicomisarios y el monto de la retención que proceda en el impuesto sobre la renta. Una vez efectuado el acreditamiento a que se refiere el párrafo anterior.

### **G) Ley del Impuesto al Valor Agregado.**

Están obligados al pago del impuesto al valor agregado establecido en esta ley, las personas físicas y las morales que, en territorio nacional, realicen los actos o actividades siguientes:

- 1.-Enajenar bienes
- 2.-Prestar servicios independientes
- 3.-Otorgar el uso o goce temporal de bienes
- 4.-Importar bienes o servicios

El impuesto se calculará aplicando a los valores que señala esta ley, la tasa del 10%. El impuesto al valor agregado en ningún caso se considerará que forma parte de dichos valores.

El contribuyente trasladará dicho impuesto en forma clara y expresa y por separado, a las personas que adquieran bienes, los usen o gocen temporalmente o reciban sus servicios. Se entenderá por traslado del impuesto, el cobro o cargo que el contribuyente debe hacer a dichas personas de un monto equivalente al impuesto establecido.

El contribuyente pagará en las oficinas autorizadas la diferencia entre el impuesto a su cargo y el que le hubieran trasladado o el que hubiere pagado en la importación de bienes o servicios siempre que sean acreditables en los términos de esta ley.

Por ello, los pagos provisionales se presentarán ante las oficinas autorizadas por los mismos periodos y mismas fechas de pago que los establecidos para el impuesto sobre la renta

### **H) Ley del 2% sobre nóminas.**

El impuesto sobre Nóminas se determina aplicando la tasa del 2% sobre el monto total de las erogaciones realizadas por concepto de remuneraciones al trabajo personal

subordinado. Se consideran como erogaciones al trabajo personal subordinado los salarios y demás prestaciones que deriven de una relación laboral siendo, a su vez, la relación de trabajo cualquiera que sea el acto que le de origen, la prestación de un trabajo personal subordinado a una persona mediante el pago de un salario.

Este impuesto sobre Nóminas se causa en el momento en que las erogaciones se realicen por el trabajo y se pagan mediante declaración a presentarse dentro de los primeros 15 días del mes siguiente a que se efectúe dicha erogación.

La Ley de Hacienda del D.F. también considera que los contribuyentes tienen la obligación de presentar declaraciones para el pago de las contribuciones en los casos en que los señale la ley así como conservar obligatoriamente las declaraciones y comprobantes de pago durante los plazos a que se refiere el C.F.F. Las facultades de las autoridades fiscales del D.D.F. para efectos de este impuesto serán la revisión de las declaraciones para la correcta aplicación presentación de y pago de estos impuestos, la práctica de visitas domiciliarias a los contribuyentes, responsables solidarios o terceros relacionadas con ellos y la revisión de la contabilidad en los términos del C.F.F., así como también al no ser cubierto el 2% sobre nóminas en su oportunidad se pagarán los recargos calculados sobre una tasa del 30% que la que anualmente se establezcan en la Ley de Ingresos del D.D.F.

Para el cálculo de este impuesto se consideran los siguientes aspectos:

SUMA DE REMUNERACIONES (30 o 7 días)

PROMEDIO DIARIO = -----  
30 o 7 días

PROMEDIO DIARIO por:

NÚMERO DE DÍAS DEL PERIODO SUJETO A REVISIÓN

-----  
base para la det. presuntiva de las erogaciones

por:

TASA DEL 2%

-----  
IMPUESTO DEL 2% A PAGAR ANTES DE RECARGOS

## CONCEPTOS QUE GRAVAN EL 2% SOBRE NOMINAS (22)

CONCEPTOS	GRAVA
SUELDOS Y SALARIOS	SI
HORAS EXTRAS	SI
PRIMA VACACIONAL	SI
VACACIONES	SI
AGUINALDO	SI
P.T.U.	SI
VALES DE DESPESA	SI
VALES DE RESTAURANTE	SI
VALES DE GASOLINA	SI
CAJA DE AHORRO	SI
PREMIO DE PUNTUALIDAD	SI
CUALQUIER OTRA PRESTACION EN DINERO O EN ESPECIE	SI
INDEMNIZACION POR TERMINACION DE LA RELACION LABORAL	SI

## **l) Seguro Social.**

El Instituto Mexicano del Seguro Social es en nuestro país uno de los instrumentos básicos para redistribuir el ingreso y cumplir los objetivos de garantizar el derecho humano a la salud, la asistencia médica, la protección de los medios de subsistencia y los servicios necesarios para el bienestar individual y colectivo. Para alcanzar estas metas el Instituto requiere del aporte financiero que por ley está instituido con carácter de obligatorio a patrones trabajadores y Estado. Ante la obligatoriedad de la contribución financiera y fundamentalmente de la obligación patronal de inscribir correctamente en el Instituto a sus trabajadores para que disfruten de los derechos que les otorga la ley, surge la necesidad de vigilar que estas obligaciones se cumplan.

Según el artículo 19 de la Ley del Seguro Social los patrones están obligados a:

-Registrarse e inscribir a sus trabajadores en el I.M.S.S. comunicando sus altas y bajas, modificaciones del salario, y los demás datos que señalen tanto la ley como sus reglamentos dentro de los plazos no mayores a cinco días.

-Es obligatorio llevar registros como nóminas y listas de raya en las que se asiente información como los días trabajados y los salarios percibidos por sus trabajadores obligándose a conservar esta información por cinco años.

-El enterar de las cuotas obrero patronales al Instituto.

-Es obligatorio también proporcionar al Instituto los elementos necesarios para precisar la existencia, naturaleza y cuantía de las obligaciones a su cargo establecidas por la ley, reglamentos y decretos.

-Por último permitir la realización de visitas domiciliarias por el Instituto.

Según el artículo 267 de esta misma ley se considera que el pago de las cuotas, recargos y capitales constitutivos tiene el carácter fiscal.

Asimismo el artículo 268 de dicha ley hace mención de que para efectos de el artículo anterior el Instituto tiene el carácter de organismo fiscal autónomo con facultades para determinar los créditos y las bases para su liquidación así como para fijarlos en cantidad líquida, cobrarlos y percibirlos de conformidad con la presente ley y sus disposiciones reglamentarias.

#### **J) Sistema de Ahorro para el Retiro (S.A.R.). (23)**

La entrada en vigor del Sistema de Ahorro para el Retiro representa una de las reformas sociales más importantes que se han dado en nuestro país durante la actual administración.(24) Indudablemente, el S.A.R. implica un serio avance para la protección de un gran sector de mexicanos, principalmente aquellos que se encuentran en plena edad de retiro.

Por lo antes expuesto, esta iniciativa propone el establecimiento de una prestación de seguridad social con carácter de seguro (adicional a la que establece la Ley del Seguro Social) conceptualizándolo de la manera siguiente: "Es indispensable instrumentar un sistema para que los trabajadores puedan fortalecer su situación económica al momento de su retiro al quedar desempleados o incapacitados temporalmente".

Cálculo. Tomando como punto de partida con respecto al I.M.S.S. el salario base de cotización hasta 25 S.M.G. vigente el D.F. por una tasa del 2% y para efectos del INFONAVIT la base de cotización hasta de 10 S.M.G. por una tasa del 5%, sujeto a enteros a cargo del patrón cuyos pagos se efectuarán bimestralmente los días 17 de los meses de marzo, mayo, julio, septiembre, noviembre y enero.

En el presente estudio no se exponen más detalles en relación a este apartado por no corresponder al objetivo de la investigación pudiendo ser material de otro estudio.

### 3. Clasificación de los hoteles.

Los hoteles tienen estructuras muy diferentes entre sí, aún a pesar de efectuar giros idénticos; así mismo presentan diferencias en cuanto al servicio que proporcionan, la estancia de los clientes, el tamaño y la suntuosidad del mismo, etc. por lo que la clasificación se efectuaría de la siguiente manera:

"...Por el servicio que proporcionan se dividen en Hoteles transitorios o de descanso, de acuerdo al plan de alimentación que adopten se clasifican en plan americano, plan europeo y plan continental. La suntuosidad y servicios entremezclados se determina de acuerdo al número de estrellas con que internacionalmente se cataloguen pudiendo existir de una a cinco estrellas, turismo y gran lujo. Los hoteles norteamericanos también se dividen en comercial, vacacional, residencial y motel..."(25)

A continuación se presenta la descripción de cada una de estas divisiones.

Se entiende que un hotel es **transitorio** cuando se encuentra en el camino, en lugares que ofrecen pocos atractivos turísticos y donde los huéspedes se instalan por dos o tres días; se dice que es transitorio porque sustituye o es descendiente directo de las viejas **hosterías** manejadas primordialmente para alojar al viajero. Su característica principal es que el huésped se instala en dichos hoteles para descansar del viaje y continuarlo posteriormente de dos a tres días. Por ello su cuota se maneja por día.

Ahora bien, hablando de los hoteles **terminales o de descanso**, se entiende que son aquellas estructuras que se encuentran al final del camino, o al llegar al destino, ubicadas en lugares con atractivos turísticos a donde acuden los huéspedes que van de paseo, cuya estancia es mayor a tres días por lo general, y la cuota es manejada por día.

De acuerdo a la alimentación que ofrecen en los diversos paquetes se tiene el hotel con **plan europeo** el cual consiste en fijar una cuota por el hospedaje que cubra únicamente

por este concepto, es decir, sin alimentación, otorgándole libertad al huésped de tomar sus alimentos donde los prefiera. Por lo regular los hoteles que se encuentran en las grandes ciudades son los que adoptan este sistema de operación.

Los hoteles con **plan americano** incluyen en su cuota, además del hospedaje, los tres alimentos (desayuno, comida y cena) habiendo quienes manejan el plan americano modificado que ofrece al huésped, independientemente de la cuota del hospedaje, dos alimentos ( el desayuno y la cena ). Hay quienes manejan el **sistema continental** que incluye la cuota de hospedaje y exclusivamente el desayuno. Por lo anterior, no hay una gran diferencia en dichos sistemas ya que en la práctica profesional independientemente del hotel que se trate, su objetivo principal es alojar al huésped por un tiempo determinado.

De acuerdo a la clasificación americana de los hoteles el **hotel comercial** se ha diseñado primordialmente para aquellos individuos que viajen por razones de negocio. El huésped de un hotel comercial puede esperar una habitación con baño privado, radio, teléfono, televisión, como servicios principales, además de que la entidad dispondrá de una cafetería así como del servicio de cocina clásica y, en ocasiones, suele haber espectáculos anexos entre otros.

Por lo general en los hoteles comerciales existen algunas habitaciones tipo estudio, las cuales están diseñadas para pequeñas conferencias de negocios.

El **hotel vacacional** funciona por temporadas aún cuando hay algunos que operan durante todo el año. Por lo regular el servicio que presentan se determina con la intención de que el cliente se divierta y que muchas veces abarca toda una temporada. Por lo general están situados en las costas, montañas, y en centros turísticos que cuenten con climas idóneos para proporcionar albergue en balnearios.

Los huéspedes de un hotel vacacional esperan que se les trate como miembros de la familia y que se les entretenga de manera completa dentro de las instalaciones del hotel, debido a esto existe una relación personal entre los huéspedes y la administración, aún cuando no siempre es así.

El **hotel residencial** se encuentra principalmente en los Estados Unidos debido principalmente a que los habitantes de ese país desarrollan desde hace mucho tiempo el hábito de vivir de modo permanente en los hoteles y por ello, esta rama de la industria hotelera evolucionó constantemente hasta nuestros días.

De manera esencial, un hotel residencial se caracteriza por ofrecer servicios domésticos, así como servicio de comedor y cocteles en los apartamentos. El lujo que ofrecen es la base principal para que el cliente visite constantemente dichas instalaciones con la finalidad de que su estancia sea placentera. Por lo anterior, aún cuando representan solamente una porción de la industria, dichos hoteles desempeñan una función importante dentro del modo de vida de los estadounidenses.

El **motel** proporciona servicios similares a los hoteles comerciales, sin embargo, la diferencia principal entre los moteles modernos y los hoteles radica principalmente en la libertad que se concede al huésped en la realización de sus actividades personales ya que en ambos se efectúa el registro y la asignación del cuarto de la misma forma pero en el motel se cuenta con un área de estacionamiento al pie de las habitaciones, lo cual es una gran ventaja para el viajero siendo casi siempre gratuito, a excepción de los que se ubican dentro de las ciudades, a diferencia de los hoteles en que por regla general se cobra este servicio aparte. Otra característica importante es la libertad para el tránsito de los clientes quienes pueden hacer uso de las instalaciones y servicios secundarios como albercas y áreas de esparcimiento sin afectar la privacidad de otros huéspedes, pudiendo darse el caso de que ellos no abandonen las instalaciones para realizar sus

actividades de esparcimiento, no ocurriendo lo mismo con los hoteles en cuya estancia se hace una separación entre las actividades y el descanso.

Con respecto a su ubicación, se encuentran situados en el perímetro de las ciudades, aún cuando ocupan zonas privilegiadas en las poblaciones céntricas de los Estados Unidos, principalmente.

Una vez determinada la diferencia entre los hoteles tradicionales, toca el turno de hablar de la clasificación con respecto al rango completo de los servicios que puede proporcionar dicha industria, la variedad de estos servicios es normalmente determinada por el número de estrellas con que se catalogan. Esta clasificación se explica a continuación:

**El Hotel de Gran Turismo o Gran Lujo** es aquel en el que el servicio es de primera categoría y cuenta con una infraestructura tal que lo hace competitivo a un nivel internacional. Cuenta para servicio de los clientes con instalaciones modernas y de gran lujo así como canchas para la práctica de muchos deportes, albercas, restaurantes para diversos gustos y preferencias, bares, centros de convenciones, centros recreativos, personal internacional, habitaciones como las suites, Royal suite, presidencial, servicios de comunicaciones a la vanguardia de los demás hoteles y cuentan con membresía para los clientes asiduos. El Hotel de estas características presenta entre sus tarifas cantidades impresionantes pero que visto desde el punto de la atención que recibe el cliente bien vale la pena el gasto.

"...El **hotel de Lujo o de Cinco estrellas** proporciona los servicios de comida y bebida a las habitaciones de forma permanente. El personal muestra su capacidad profesional así como el conocimiento de dos idiomas por lo menos, de acuerdo a la necesidad que se tiene en la entidad. Se presume que el establecimiento que presta servicios de lujo requiere de ciertas disposiciones de tipo sanitario principalmente, así como

estacionamiento, salones de fiestas que incluyen servicios de bar, cafeterías, comedores, etc. Cabe hacer mención que las habitaciones contemplan la amplitud de espacio así como los diversos servicios que deben brindar la máxima comodidad para el huésped.

El **hotel de primera clase "A" o de 4 estrellas** tiene un servicio de alimentación que normalmente funciona entre las 6 hrs. y las 22 hrs., al igual que en algunas disposiciones del hotel de lujo, el personal tiene los conocimientos de dos o más idiomas para el entendimiento claro entre el huésped y la recepción. Un hotel de primera debe cumplir con las disposiciones y programas como la superficie mínima que debe ser de 1.30 m2 en relación a la entrada y salida del estacionamiento, su situación con respecto a la limpieza exige las características que emanan del hotel de lujo, también tiene contemplada una superficie para salones de fiestas, servicio de bar, comedor, cafetería, etc. Las habitaciones deben ser amplias y confortables con sus diversos servicios básicos y con equipos de calidad.

El **hotel de primera clase "B" o de 3 estrellas** tiene como diferencia a los hoteles de la categoría anterior el servicio de alimentación, el cual fluctuará entre las 6 hrs. y las 21 hrs., así como el personal al cual se le exigen los conocimientos básicos de inglés y el idioma del país en el que se encuentre el establecimiento.

Las habitaciones comprenden los servicios básicos aún cuando ya no se caracterizan por el lujo que proporcionan.

El **hotel de segunda clase o de 2 estrellas** tiene como características que los servicios de comida y bebida funciona normalmente entre las 6 hrs. y las 22 hrs. aún cuando no es indispensable el manejo de otros idiomas ya que cumple con disposiciones y programas diferentes a los anteriormente señalados, el servicio de bar es opcional y no cuenta con salas de fiestas aunque es posible que cuente con un comedor así como

cafetería. Con respecto al equipo sanitario se exige que sea de buena calidad y que cumpla con las normas de construcción vigentes en todos los aspectos. Por lo que corresponde a las habitaciones, se manejan mobiliarios de buena calidad aún cuando no se exige el lujo sino el servicio primario que consiste en alojar al huésped.

Por último, el **hotel de tercera clase o de 1 estrella** el cual, por lo general, no maneja un servicio de comedor ya que su actividad principal es alojar al cliente por lo que sus habitaciones, además de ser claras y bien arregladas, deben cumplir con las normas de sanidad como fuente de presentación que se exige en este tipo de construcciones; sus mobiliarios, no siendo lujosos, sí prestan el servicio completo para el poco tiempo en que normalmente los clientes radican su estancia en estos inmuebles..."(26)

Una vez realizado el estudio general de los diferentes tipos de hoteles, es necesario hacer mención de que existe un rango completo de servicios que puede proporcionar dicha industria pues no siempre se debe tener en cuenta la cantidad sino la calidad de dichos servicios para poderlo encuadrar en una catalogación. Los parámetros que toma la Secretaría de Turismo para catalogar a cada uno de estos establecimientos van desde el número de habitaciones con que cuenta, los servicios que se proporcionan, el tamaño del local, la cantidad de personal que labora, la zona en que esté ubicado, inclusive la cuestión financiera es puesta en tela de juicio pues la solvencia económica de la entidad y la posibilidad de obtener un crédito también califica.

## **5. Conclusiones al capítulo III**

Los hoteles, como toda entidad comercial dedicada al lucro, obtienen sus ganancias de la venta de un servicio. En estos establecimientos lo que se vende es el alojamiento de huéspedes principalmente y, en complemento a ello, el servicio de hotelería ha tenido

modificaciones sustanciales en cuanto a la calidad y cantidad de las actividades que realiza pues, además de la básica prestación del alojamiento se ofrece diversión y esparcimiento con atractivos turísticos, deportes, venta de **souvenirs**, comunicaciones, etc. incrementando la infraestructura turística de la zona en que se encuentren instalados dichos hoteles.

Es precisamente por este incremento en los servicios, en comparación con los que se proporcionaban hace algunos años, por lo que se tiene la necesidad de reglamentar y vigilar tanto su creación como su instalación y funcionamiento, así como ejercer un control más estricto en todas sus operaciones y actividades tanto contables como en su organización, operación, administración e inclusive en su actividad fiscal y demás formas procurando que el cliente obtenga siempre más por lo que pagó por su dinero.

Y es aquí precisamente donde tenemos que centrar toda nuestra atención pues la hotelería representa para la economía nacional uno de los más importantes rubros y la oportunidad de generar divisas pues un viajero de cualquier parte del mundo, al llegar a alguna ciudad llega primeramente a un hotel y, del trato que de éste tenga será la imagen que del país o ciudad se lleve a casa.

Los hoteles son todos diferentes entre sí, con estructuras, tamaños, número de habitaciones, personal, organización y estilos tan diferentes y variados como sus nombres comerciales que hacen que un estudio al respecto sea muy difícil de lograr pero todos tienen, a pesar de tantas diferencias, un fin común: otorgar descanso después de un largo viaje y hacer que el extranjero se sienta tan bien atendido y tratado mejor que si estuviera en su propia casa.

### BIBLIOGRAFIA DEL CAPITULO III

(18) HORWATH, Ernest B., Louis Toth y John D. Lesure. CONTABILIDAD PARA HOTELES. Ed. Diana, México, 1981, p. 9,10

(19) GOMEZ Aquino, Javier. ORGANIZACION CONTABLE EN LA INDUSTRIA HOTELERA. Ed. ECASA. México, 1991. p.25-27

(20) RAMOS Martín, Fernando. ORGANIZACION EN HOTELES 1, Ed. CECSA México 1983 P.42,43.

(21) GOMEZ Aquino, Javier. op. cit., p.113

(20) RAMOS Martín, Fernando. ORGANIZACION EN HOTELES 1, Ed. CECSA México 1983 P.42,43.

(21) GOMEZ Aquino, Javier. op. cit., p.113

(22) CONSULTORIO FISCAL, año 7, no.95, 1-VIII-1993, p.8.

(23) CONSULTORIO FISCAL, No.92, año 7, 16-VI-1993, FCA. p. 5

(24) D.O.F. 24-II-1992

(25) HORWATH, Ernest B., op. cit., p. 11-14

(26) LEONIE Comblence, Lambertine. TECNICA HOTELERA. Ed. CECSA, México, 1984, p. 21-30.

**CAPITULO IV**

**EL CONTROL INTERNO EN  
EL HOTEL**

## **CAPITULO IV**

### **EL CONTROL INTERNO EN EL HOTEL**

En este capítulo se presentará al lector una breve mirada a la esencia de la hotelería y en particular a la contabilidad hotelera al enfocar la organización que se lleva a cabo en un hotel que puede ser de cualquier tamaño, ubicado en cualquier zona, con un número indistinto de habitaciones, etc. puesto que las operaciones se efectúan por igual en un gran hotel como en un hotel pequeño pues lo que hace la diferencia es precisamente el detalle que se aplique en cada una de las operaciones y la cantidad de las mismas que se tengan que realizar cada día. Para efectos del trabajo se hará referencia al hotel Colonial como nombre supuesto debido a que la información se obtuvo de diferentes fuentes y por cuestiones de ética no se hará mención de los hoteles que amablemente proporcionaron su información a la investigación

#### **1. Generalidades de un hotel**

Anteriormente las empresas hoteleras no contaban con sistemas muy sofisticados de control interno. Más bien se llevaban algunos procedimientos de vigilancia, mucho personal en cada una de las fases de operación y papeleo en algunos casos excesivo. Actualmente y debido al impulso que ha tenido esta industria, los recursos que se han inyectado en la puesta en marcha de los establecimientos hoteleros, los sistemas de registro, los mecanismos de control, el incremento en el número de cuartos y el potencial de clientes que pueden atender en un día normal han obligado al uso del computador para llevar a cabo todos y cada uno de los registros ocasionando un control integral que permite mantener constantemente actualizados los saldos de las

cuentas de cada uno de los clientes en el momento que se requiere, facilitando el manejo de saldos individuales y la concentración de los totales al finalizar el día.

Es por ello que un **ordenador** hace más accesible el paso de los registros a la revisión de los totales, saldos, cuentas, etc. y es por ello que se puede dedicar más tiempo a la atención al cliente y la satisfacción de sus necesidades que a los registros y adicionalmente se puede tener más exactitud y confiabilidad en los resultados numéricos.

En el transcurso del presente capítulo se mencionarán las actividades, registros y controles manuales que se efectúan a lo largo de la secuencia en que se ve involucrado el huésped durante la estancia en el hotel desde su reservación o llegada hasta el cierre de la cuenta y su abandono de las instalaciones y adicionalmente, se hará la comparación con los pasos que se realizarían si se llevara a cabo el registro con auxilio de un computador.

Citando al maestro Gómez Aquino en su obra Organización Contable en la Industria Hotelera nos dice:

"...el actual desarrollo de los negocios es la consecuencia de una buena administración. Para alcanzar tal desarrollo y competir con éxito en el mercado, se requieren medios apropiados, de carácter administrativo: el control, las relaciones humanas, la planeación, la mercadotecnia, etc. El uso de estos instrumentos es lo que constituye la administración científica, basada en la colaboración entre la dirección y el personal a fin de lograr la prosperidad deseada para los socios o inversionistas..." (27)

El control interno, cuyas principales características se presentaron en el segundo capítulo, es un valioso instrumento de eficiencia en los negocios y abarca tanto la organización como las etapas y operaciones en la empresa durante el ciclo productivo y

cuyo principal objetivo es el evitar errores y aumentar el aprovechamiento de los recursos con que cuenta el negocio.

La vigilancia que se ejerce en una empresa, cualquiera que sea su giro, es establecida por la revisión que de su control interno se realice para lograr los objetivos de la entidad y es considerada como una actividad permanente y de crítica constante que se efectúa con el fin de descubrir deficiencias existentes manifestando las medidas que se consideren pertinentes para recuperar el control de las actividades en que se encuentren las anomalías.

La contaduría se encarga de dicha revisión mediante la auditoría interna siendo precisamente el Contador Público quien se encarga de dicha actividad proporcionando a sus clientes la seguridad de que las operaciones se realizan de la mejor manera. Aún existiendo un departamento de auditoría interna se considera necesario el apoyo de la auditoría externa para asegurar que los mecanismos de control interno funcionen adecuadamente.

Uno de los principales problemas que se tienen en las entidades hoteleras radica en que no se cuentan con sistemas homogéneos de control no siendo similares los sistemas de registro ni la presentación de los informes que se efectúan de acuerdo a las necesidades de cada empresa, todo ello principalmente porque los hoteles son muy diferentes entre sí por las características particulares de cada uno como la ubicación física, la zona económica en que se encuentren, la existencia de una diversidad de culturas, la fluctuación de clientela basada en las atracciones turísticas que rodean la ubicación del inmueble, etc. y los dueños utilizan los controles que consideran más adecuados para sus fines. Aquí es cuando el Contador, en su función de asesor debe tratar de tomar las similitudes en cuanto a las operaciones y realizar las actividades necesarias para la implantación de registros adecuados para fines de control.

A nuestro parecer un hotel, en cualquiera de sus modalidades y tamaños, presenta dos puntos claves en cuanto a los sistemas de control y la presentación de la información financiera: el término que denominaremos **check-in** que es el registro inicial del cliente al llegar al establecimiento que incluye entre otros pasos la presentación de su reservación y la verificación de sus datos (si es que reservó), la apertura de los créditos en los diversos centros de consumo con que cuenta el establecimiento ya sea con un depósito o por medio del uso del crédito abierto, hasta la asignación del cuarto y entrega de las llaves con lo que se determina que el cliente ha sido registrado como huésped del hotel con todos los derechos y las obligaciones que el contrato de hospedaje determinen.

Por otro lado, el término al que denominaremos **check-out** se lleva a cabo cuando el huésped ha cumplido su estancia en el hotel y llega a la determinación de abandonar las instalaciones, hecho que da origen a la realización de actividades previas como son la revisión del cuarto, la suma de los importes por concepto de hospedaje, alimentación, bebidas, servicios adicionales y demás conceptos que se hayan cargado a su cuenta sin olvidar ningún detalle puesto que cualquiera de los cargos no registrados se descontarán del sueldo al empleado o los empleados que hayan tenido relación con dichos registros, con excepción de los hoteles que los absorben como una pérdida. Por ello es muy importante tener al corriente el importe de la cuenta por cada uno de los clientes en todo momento para evitar el problema de que un cliente se vaya sin pagar. Aquí es cuando un computador apoyándose con un sistema coordinado de control resulta ser un excelente medio para evitar estas anomalías facilitando asimismo el trabajo de la auditoría.

## 2. Organización del hotel.

### A) Organigrama.

Como primer paso se muestra la **Carta de organización** u **organigrama** del hotel que en el caso de una industria de este tipo puede adoptar muchas y muy diversas formas de presentación por las diferencias inherentes a cada uno de los establecimientos, el criterio adoptado por los administradores y los problemas de carácter organizacional que enfrentan cada uno y que han sido mencionados con anterioridad. La carta de organización que se muestra es el resultado de una comparación entre varias instituciones similares lo cual no necesariamente significa que sea un modelo a seguir sino simplemente una propuesta como todos los procedimientos de control que la precedan. (ver cuadro no. 6). Sin embargo se aprecian algunos principios básicos que siempre se deberán tomar en cuenta:

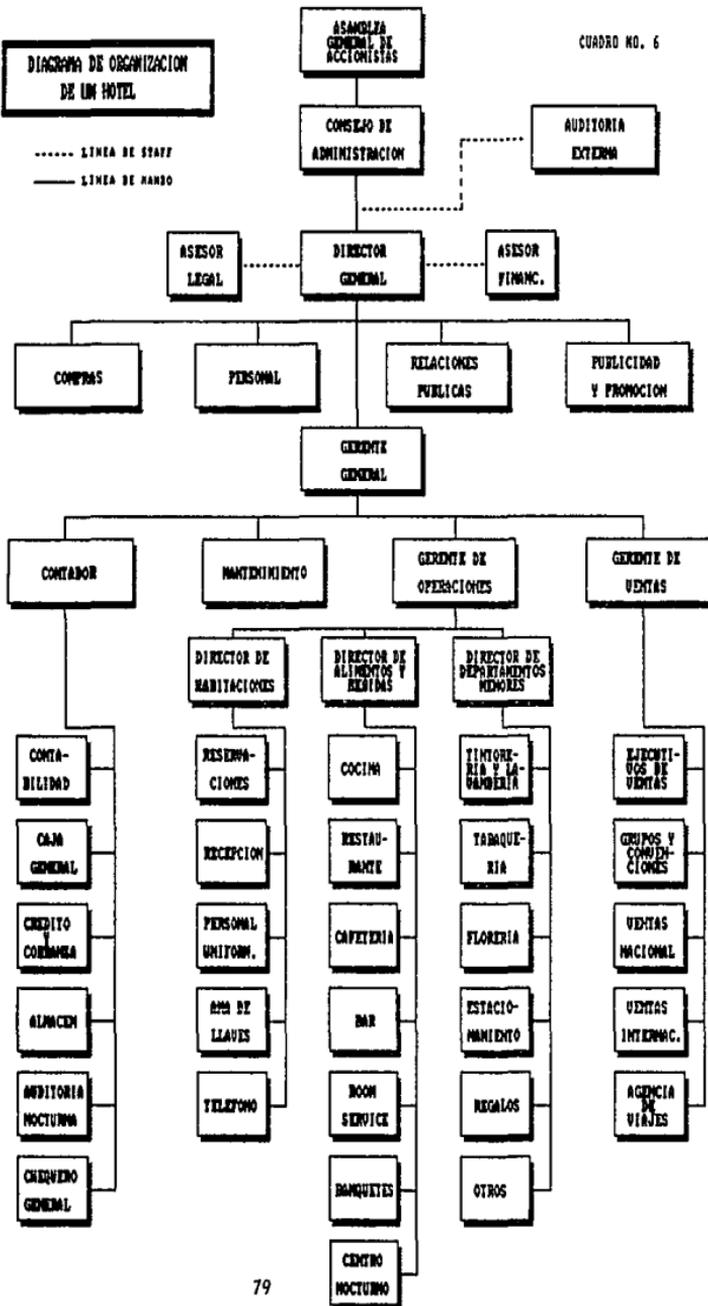
- El trabajo se debe determinar por anticipado para lograr los objetivos deseados, agrupándose de manera homogénea en puestos relacionados a los departamentos o unidades
- Se debe establecer claramente la autoridad y la delegación de la misma para evitar en lo posible la centralización
- Establecer los mecanismos de comunicación entre los departamentos con el fin de facilitar los mecanismos de control y armonizar todo el equipo de trabajo pues en uno de estos establecimientos la comunicación es vital.

En el modelo de organigrama que presentamos se muestran varios niveles resumidos de la siguiente manera: el nivel de la alta dirección, la dirección operativa, los departamentos **en línea** que son los relacionados directamente con las ventas y la producción y los departamentos en **staff** funcionando como asesoría de los niveles directivos.

DIAGRAMA DE ORGANIZACION DE UN HOTEL

CUADRO NO. 6

----- LINEA DE STAFF  
 — LINEA DE MANDO



ESTA TESIS NO DEBE SALIR DE LA BIBLIOTECA

## **B) Alta dirección.**

El nivel de la **alta dirección** se encuentra integrado por la asamblea de accionistas, el consejo de administración, el director general, auxiliado en un nivel staff por el asesor legal y el asesor financiero así como por una auditoría externa y el gerente general; todos ellos encargados de asumir responsabilidades y tomar decisiones de cuyas consecuencias puede afectarse la estructura de la entidad.

El **consejo de administración** es elegido por los accionistas para que, en su nombre, tome las decisiones de carácter financiero. Como funciones específicas tendrá la responsabilidad de nombrar al director general, fijar los planes generales, determinar los dividendos a repartir, decidir el porcentaje sobre los beneficios destinados a amortizar deudas contraídas y aprobar las reinversiones.

El **director general** es el responsable de llevar a la práctica los planes fijados por el consejo de administración y sus funciones se encuentran marcadas en la fijación de los objetivos, políticas, programas y presupuestos de la empresa y de cada departamento, así como la propuesta al consejo de administración de las modificaciones a los planes y decidir el sistema de organización más apropiado a la empresa.

El director general se auxilia de los asesores legal y financiero que tienen como misión el aconsejarlo, a nivel staff, cada vez que se deba tomar una decisión de carácter económica o legal.

## **C) Departamentos en staff.**

Dentro de los **departamentos en staff** (aquellos en los que su actividad no afecta directamente la producción ni los resultados finales del establecimiento y que cumplen funciones de asesoría y control principalmente) emanan del director general cuatro

áreas que revisten gran importancia para la organización: compras, personal, relaciones públicas y publicidad siendo ésta su mejor y más conveniente posición dentro de la organización debido principalmente a que sus funciones están encaminadas a toda la organización para aprovechar al máximo su capacidad operativa así como para reducir costos, como en el caso del departamento de compras y unificar criterios como se logra con la contratación del personal para toda la organización así como el evitar imposiciones de los gerentes departamentales al depender de la dirección general; también se pueden obtener múltiples beneficios si la publicidad se realiza para la entidad en su conjunto y las relaciones públicas se preocupan de crear una imagen del negocio y las campañas se llevan a cabo en conjunto se puede obtener un beneficio adicional.

El departamento de **compras** realizará sus funciones de acuerdo a las políticas establecidas por la dirección como el que sea el único departamento autorizado para efectuar las adquisiciones de lo que necesiten los departamentos para el desarrollo de sus actividades normales siendo su criterio básico el que se adquiera la máxima calidad al precio más bajo posible pudiendo seccionarse el departamento según las necesidades del establecimiento en suministros para los huéspedes, suministros para limpieza, alimentos y bebidas, para mantenimiento y varios.

El departamento de **relaciones públicas** es el encargado de lograr una imagen que promueva la confianza del mercado en la organización hotelera a través de la garantía de calidad y profesionalismo de los servicios que preste el establecimiento con base en las políticas de la dirección y el estilo propio que se utilice.

El departamento de **publicidad** es el encargado de dar a conocer los servicios concretos de cada uno de los establecimientos basándose en la labor realizada por el departamento de relaciones públicas y apoyándose de los medios masivos de comunicación para lograr la captura de un mercado cada vez mayor.

El departamento de **personal** tiene como principales funciones el realizar todas las actividades necesarias para el manejo del elemento humano en la organización valiéndose de la selección, la contratación y la capacitación de todo el personal, elaborará el reglamento interno de trabajo de acuerdo a las políticas internas del hotel, llevar el control de asistencias y puntualidad de los empleados y realizar los trámites necesarios para la creación y desarrollo de las comisiones mixtas de seguridad e higiene.

El **gerente general** tiene como funciones llevar a la práctica los planes, proyectos objetivos y políticas del director general así como la supervisión del presupuesto asignado. Funge como representante del hotel ante las autoridades, entidades, cámaras o asociaciones en las que el hotel sea miembro, vigila el cumplimiento de las leyes laborales y administrativas, establece las normas para el hotel y el personal o el sindicato, firma cualquier tipo de contratos necesarios para el desenvolvimiento de las actividades normales del hotel, coordina todas las actividades para obtener el máximo rendimiento del personal y dirige el servicio de vigilancia u otros necesarios para la protección del hotel y los huéspedes.

El **contralor general** tiene la misión fundamental de establecer y llevar a la práctica los sistemas de control apropiados para la medición de la eficiencia de las unidades de la entidad, informando los resultados al gerente general para que sea éste quien efectúe las correcciones oportunas a través de la línea, teniendo a su cargo los departamentos de almacén, cajas departamentales, crédito y cobranzas, contabilidad y auditoría nocturna que necesitan un control administrativo-contable muy estricto. También debe efectuar la centralización de los datos estadísticos, contables y financieros para la determinación de la situación del hotel y los resultados obtenidos, elabora los informes que sean solicitados por las diversas entidades oficiales, protege a la entidad en todos

sus bienes y propiedades mediante la auditoría interna y la actualización de los contratos de seguros, fianzas y similares controlando los asuntos legales del hotel sirviendo como enlace entre el hotel y el auditor.

Dentro de los departamentos en staff se encuentra el departamento de **contabilidad** que se encarga de todos los aspectos contables y financieros relacionados con el hotel. El **contador** coordinará las diferentes secciones del departamento como la nómina, crédito y cobranzas, cajas, auditoría, etc. y cuyas tareas fundamentales son la revisión de las pólizas de ingresos, egresos, bancos, elaboración de estados de resultados, estado de posición financiera, así como la presentación de las declaraciones para efectos del pago oportuno de los impuestos, tasas y demás exenciones municipales, estatales y federales, así como elaborar las conciliaciones bancarias, llevar al día los libros oficiales y auxiliares y calcular los resultados de operación, preparar el programa mensual de pagos a proveedores, preparar la nómina de los empleados, y determinar en todo momento las necesidades de efectivo que requiera la empresa, y mantener actualizados los contratos de seguros contratados con la apertura del hotel y cobrar las indemnizaciones que procedan en caso de algún siniestro.

La sección de **cajas departamentales** puede encontrarse tanto en línea como en staff. Para llevar el control más estricto de sus actividades y poderlo supervisar mejor lo consideramos como un departamento de staff formando parte del departamento de contabilidad bajo una supervisión directa del contralor. De éste departamento dependen el cajero de la recepción y los cajeros de los restaurantes, bares y centros de consumo. La actividad del cajero departamental se desarrolla directamente con los clientes y por ello es que a veces se considera como departamento en línea. Entre sus principales funciones se encuentra el manejo de las diferentes máquinas registradoras. Recibe el fondo fijo de caja y debe conocer las políticas de crédito del hotel, controlará los

cheques de consumo de los huéspedes los cuales separa al inicio del corte en: efectivo, cuentas por cobrar y huéspedes, así como los consumos que firman las personas hospedadas. Debe mantener la comunicación entre el restaurante, bar y centros de consumo con el registro de los huéspedes para efectuar los cargos a los clientes autorizados. También será responsable de depositar el efectivo de la cuenta del día y la recepción de los pagos que por diversos conceptos realicen los clientes y demás personas relacionadas con el negocio.

Es, asimismo, el encargado de recibir las tarjetas de crédito vigentes de los clientes para efectuar los cargos, así como de recibir de los meseros los pagos efectuados por los clientes pagando a ellos las propinas por los cheques que las llevan incluidas en el importe total. Una tarea muy importante de esta persona, aunque no lo parezca, es la de llevar el control de las ventas por secciones, por meseros, por consumo y por el servicio que proporcionan cada uno de los empleados de dichos centros de consumo. Envía a la auditoría nocturna su informe, debidamente conciliado contra la cinta de auditoría de las máquinas registradoras y las máquinas sumadoras.

El **departamento de crédito y cobranzas** es el encargado de autorizar los pagos diferidos de servicios prestados por el hotel a los clientes y recuperar el importe correspondiente en los plazos previstos presentándose la situación del crédito, en la mayoría de los casos, a determinadas agencias de viajes y a clientes muy especiales. Específicamente se encarga de recibir del auditor de ingresos la documentación que se cataloga como cuentas por cobra revisando dicha documentación con la finalidad de preparar las liquidaciones correspondientes. Derivándose de estas obligaciones se encarga de supervisar los saldos de los huéspedes, preparar liquidaciones por tarjeta de crédito, elaborar pólizas de cobranza al día, conciliaciones de cuentas corrientes, así

como la elaboración de relaciones analíticas de los clientes por antigüedad de saldo obteniendo cédulas para cuentas incobrables en caso de que existan.

Una de las encomiendas principales del departamento de crédito y cobranza es la de mantener actualizada la lista de los clientes del hotel a los cuales se les otorga crédito y la lista de aquellas personas a las cuales, por el contrario, no se les debe conceder crédito por existir algunas dificultades al cobrar sus cuentas.

El departamento de **cuentas por pagar** tiene como obligaciones específicas la recepción de las facturas de los proveedores, así como extender contrarrecibos con la finalidad de preparar y elaborar cheques para los pagos, conciliar órdenes de compra, recepción del almacén y facturación, elaboración de pólizas de egresos y verificar los cálculos aritméticos que conformen el cuerpo de la factura así como la supervisión de los requisitos legales que deben contener las mismas.

El departamento de **nómina** es quien recibe los reportes de asistencia del personal del hotel revisando las tarjetas que marcan la entrada y salida con la finalidad de calcular los sueldos y salarios para empleados, el cálculo de las prestaciones y las deducciones por los diferentes conceptos elaborando los sobres por cada uno de los empleados conteniendo la cantidad a pagar. También realiza cálculos periódicos con respecto a vacaciones, préstamos a empleados, aguinaldos, efectúa el control de la caja de ahorros, realiza la declaración del impuesto sobre productos del trabajo (I.S.P.T.), infonavit, I.M.S.S., 2% de nómina, 1% sobre remuneraciones, cálculo y depósitos a las cuentas para el sistema del fondo de ahorro para el retiro (SAR), etc.

El **auditor de Ingresos** es el responsable ante el contador general del control de los ingresos del hotel mencionando entre sus diferentes obligaciones la recepción y supervisión del trabajo del auditor nocturno, comparando el recuento de habitaciones de la auditoría nocturna con el reporte del ama de llaves así como la investigación de los

casos en que existan diferencias, supervisa la aplicación de precios y tarifas concerniente a los restaurantes y las habitaciones, respectivamente, supervisando el reporte de crédito otorgado a clientes y posteriormente lo envía al departamento de crédito y cobranzas.

Una actividad muy importante del departamento de auditoría de ingresos radica en que efectúa arqueos periódicos a las principales cajas que operan en el hotel, así como investiga las cuentas de los clientes que se fueron sin pagar que, como ya se hizo mención anteriormente, se efectúa como política el cargo a los empleados responsables.

El **chequero general** es quien va a auxiliar al auditor de ingresos con respecto a la verificación de las comandas, la supervisión de los procedimientos de control que sean correctos de acuerdo a lo que reportan cada uno de los departamentos y vigilar la existencia de cheques y comandas y el suministro a los departamentos respectivos así como controlar mediante un libro especial todos los cheques, comandas y folios entregados a cada departamento.

El **auditor nocturno** es la persona encargada de hacer las revisiones a las cuentas y efectuar los procedimientos de control a los registros de huéspedes al finalizar el día llevando al corriente las cuentas individuales de los huéspedes.

El auditor nocturno depende del auditor de ingresos así como del contador general y sus actividades principales radican en la separación de informes por departamentos como son teléfonos, lavandería y tintorería, tabaquería, estética, cargos en los diferentes centros de consumo, entre otros, con la finalidad de obtener una lectura a un tiempo determinado con respecto a cuentas pagadas, ajustes, cuentas por cobrar, etc. obteniendo el balance de todo el movimiento contable del día así como de responsabilizarse de dejar las máquinas registradoras que operan en los diferentes

departamentos con respecto a ingresos en ceros y enviar la tira de auditoría al departamento de contabilidad especificando, en su caso, las correcciones para efectos contables.

Se llama auditor nocturno porque su actividad la realiza en la noche, normalmente entre las 24:00 hrs. y las 5:00 hrs. del día siguiente que es cuando la actividad en los departamentos es más reducida y para efectos de tener la información por cliente a primera hora de la mañana. Sus reportes los pasa al departamento de contabilidad para su registro y control aún cuando los datos concernientes al departamento de habitaciones y, en particular al ama de llaves, se manejan en el preciso momento en que son descubiertas las anomalías con el fin de efectuar la investigación de las diferencias encontradas con respecto a algún huésped y llevar a cabo las correcciones o ajustes necesarios.

Otro de los departamentos establecidos de manera staff es el **almacén** en el cual el almacenista se responsabiliza de varias actividades como la recepción, la conservación y distribución oportuna de las diversas mercancías que se necesiten en las diversas dependencias del hotel. Este almacén puede subdividirse en tantas secciones como sea necesario en función al tipo de mercancías y materiales que se manejen pudiendo hacerse las divisiones de combustibles, herramientas, artículos de limpieza, alimentos, comestibles, bebidas, varios, etc.

Una característica básica del control en este departamento radica en que ninguna de las dependencias del hotel deberá guardar artículos fuera del stock asignado por el gerente general, se deberá llevar un registro metódico de los artículos que entren y salgan y se efectuarán inventarios periódicamente para determinar en cualquier momento las cantidades existentes de cada artículo y poder soportar la operación inclusive en períodos de escasez sin que se llegue a la abundancia innecesaria. Como en todas las

áreas habrá un encargado quien se responsabilizará ante el departamento de contabilidad del buen manejo del almacén y responderá por las pérdidas que se presenten así como también recibirá mercancías de los proveedores evaluando la calidad, cantidad y precio de acuerdo con la cotización efectuada y las políticas de compras y abastecimientos, llevará un control del almacén por medio de tarjetas y tomará en cuenta la rotación de los inventarios en cada caso. Recibirá y surtirá requisiciones de los departamentos respectivos y elaborará informes de entradas y salidas estableciendo mecanismos de máximos y mínimos por cada mercancía. Será supervisado y asesorado continuamente por el departamento de compras. En la dependencia del gerente general también está el departamento de **mantenimiento general** el cual se encarga principalmente de la conservación del edificio, el buen funcionamiento de las instalaciones y los equipos y el suministro de la energía. Para poder efectuar el mantenimiento de las instalaciones se deben realizar inspecciones periódicas con el propósito de hacer las reparaciones necesarias. Dichas inspecciones se realizan con base en un calendario de trabajo y su periodicidad se encuentra determinada por el área a que corresponde el equipo; por ejemplo, se realizan las revisiones a la estructura del inmueble de manera mensual, incluyendo paredes, techos, pisos, escaleras, ventanas, ascensores y escaleras. La parte exterior del edificio incluyendo desagües, escaleras de incendios, paredes, tejados y demás que correspondan se revisan cada seis meses; las máquinas, equipo eléctrico, aire acondicionado, música ambiental y calefacción gozarán de mantenimiento preventivo cada que los manuales e instructivos de uso lo requieran. Estas actividades se realizan con personal calificado como carpinteros, tapiceros, yeseros, albañiles, herreros, electricistas y demás oficiales que correspondan al trabajo a realizar pudiendo contratarse con agencias relacionadas al ramo o con personal propio del hotel, pues los

desperfectos pueden estar presentes en todo momento y el hotel debe estar capacitado para resolverlas con prontitud y calidad.

#### **D) Departamentos en línea.**

Del siguiente nivel a la alta dirección y con dependencia del gerente general se encuentra la **dirección operativa** conformada por los puestos que tienen la responsabilidad directa con las actividades del hotel encaminadas a la prestación de los servicios básicos. Esta sección del hotel se integra por los gerentes de operaciones y de ventas así como los directores de habitaciones, de alimentos y bebidas y el director de los departamentos menores.

El **gerente de operaciones** es el encargado de lograr que los servicios alcancen una calidad que los haga competitivos en el mercado procurando el abatimiento de los costos.

El **director de habitaciones** tiene como responsabilidad directa que los servicios propios y exclusivos del hotel se proporcionen de acuerdo a las políticas preestablecidas por el director general.

El **director de alimentos y bebidas** así como el **director de los departamentos menores** se responsabilizan de aquellos servicios que se proporcionan a los huéspedes sin que se consideren propios del hotel pero que sirven para complementar el servicio integral prestado para hacer más cómoda y placentera la estancia de los huéspedes, logrando la obtención de ingresos adicionales por dichas actividades.

Por su parte el **gerente de ventas** es el encargado de servir como enlace entre los clientes y la empresa pues su función principal es lograr que se obtenga el volumen de ventas fijado para un periodo de operaciones determinado, el cual se seccionará en metas a corto, mediano y largo plazo; es el encargado del manejo de los grupos de

turistas y las actividades que se relacionen con las ventas al extranjero y al interior del país, así como el contacto con la agencia de viajes ya sea con la del mismo establecimiento o con una particular y con todos los grupos de huéspedes. Por lo anterior una de sus funciones que más importancia reviste es la de diseñar promociones, planes de mercadotecnia, presupuestos de ventas, así como de gastos y la promoción de las relaciones del hotel y todos los interesados con él elaborando promociones conjuntas con otras empresas dedicadas al turismo.

El **ejecutivo de ventas** es el principal contacto que tiene el gerente de ventas ya que es el responsable de colaborar continuamente con él en las transacciones y directamente con las ventas y reportes, estadísticas y demás documentos que de ellas se originan.

La sección de ventas a grupos y convenciones se coordina principalmente con las oficinas dedicadas a organizar este tipo de eventos, con departamentos y oficinas de turismo, aerolíneas, agencias de viaje, etc. descritas anteriormente y establecer, mantener y promover excelentes relaciones con la Secretaría de turismo, Secretaría de hacienda y crédito público, Gobiernos estatales, Gobiernos municipales, guías de turismo, líneas marítimas, medios de difusión, embajadas, etc. La agencia de viajes tiene una estrecha comunicación con el departamento de reservaciones en la medida en que las ventas, al ser nacionales o extranjeras, permiten realizar un estudio minucioso con el tipo de huésped para determinar los medios de traslado hasta el hotel obteniendo información de las necesidades de transportación de los mismos clientes para mejorar los servicios proporcionados.

### **3. Descripción de las operaciones y el control interno.**

Para hacer más comprensible el manejo contable de las operaciones en los servicios que se prestan en una entidad hotelera y para ilustrar las actividades del control interno

se presentará la secuencia que se lleva a cabo con un huésped desde el momento de hacer su registro en el hotel hasta que cubre el importe de la cuenta y abandona el mismo haciendo énfasis en las diferentes situaciones en las que se verá involucrado en todo momento con las operaciones y registros en cada departamento y la relación de todos ellos con la contabilidad así como los puntos claves de comunicación.

#### **A) Recepción.**

En el momento que un cliente hace su arribo al hotel y llega con su automóvil se encuentra con una persona que realiza el primer acto de cortesía al ayudarlo a bajar del vehículo tanto al cliente como a sus valijas. Se trata del **personal uniformado**, en este caso el denominado PORTERO o BOTONES quien dará la bienvenida y llamará al encargado del estacionamiento o VALET PARKING para que estacione su auto proporcionándole al cliente un comprobante o TICKET en cuyo contenido se incluye datos del vehículo como las placas, hora de llegada y estado general de la unidad. El hotel puede reservarse el derecho de cobrar estacionamiento aunque en la práctica comúnmente se proporciona como cortesía a los huéspedes, sin embargo, como normalmente son utilizados los cajones por los clientes durante la noche, se puede cobrar el estacionamiento a usuarios ocasionales como son los empleados de las oficinas y empresas que funcionan en los alrededores efectuándose en estos casos el registro de dichas entradas como otros ingresos pues la finalidad del hotel no es el alquiler de los estacionamientos. Acto seguido el cliente es dirigido por el BOTONES o BELL BOY al mostrador para que sea atendido por la recepción. Si el cliente llega sin automóvil invariablemente se presentará al mostrador de recepción que, para este efecto, se localiza a la entrada misma del establecimiento en el recibidor, sala de espera o LOBBY. El empleado de recepción le pregunta, después del tradicional saludo y la

bienvenida de cortesía, si cuenta con reservación pues el cliente puede haberla efectuado antes de su llegada. Dicha reservación es el medio por el cual un cliente solicita alojamiento con anticipación la cual se explica a continuación.

## **B) Reservaciones.**

En caso contar con ella se le pregunta el nombre a quien se haya efectuado el registro consultándose con el encargado de las **reservaciones** o con la terminal, si es que se cuenta con ella, para efectos de verificar los datos. Las reservaciones pueden ser directas o indirectas, siendo las primeras aquellas que se realizan personalmente, por teléfono o por correo y las segundas, aquellas que se realizan por medio de un tercero como en el caso de las agencias. Dichos terceros cobran, invariablemente, una comisión al hotel por el servicio que le prestan por lo que consideramos conveniente incluir en el organigrama un departamento de **agencia de viajes** creado explícitamente para este efecto con lo que se puede lograr un ahorro sustancial evitándose al máximo los intermediarios. Dicha agencia o el departamento enviará una solicitud de alojamiento con los datos del cliente al departamento de reservaciones el cual, a su vez, aceptará o rechazará dicha solicitud en virtud a la demanda y cupo del establecimiento para el periodo a reservar. Ambos movimientos se efectúan con documentos que muestren al detalle las características del servicio solicitado, como son el nombre del cliente, hora de llegada, tipo de habitación forma de pago, etc. a efecto de incluir esta habitación en el calendario de cuartos por utilizar y para efectos de tener lista la habitación cuando se presente el cliente al hotel. Las formas ejemplificadas en este capítulo se representan con un subrayado y se muestran en el anexo 1 al final de este capítulo.

El departamento de **habitaciones** preverá esta cuestión cuya responsabilidad del cuarto recaerá en el **ama de llaves** quien se surtirá de todo lo necesario para la

atención a las habitaciones en el almacén del establecimiento efectuando las requisiciones de materiales respectivas. Cabe aclarar que la respuesta a la solicitud de reservación debe comunicarse al cliente y muchos establecimientos efectúan una sobreventa de cuartos con las reservaciones, aún habiendo sido aceptadas por lo que, en caso de que el cliente llegue y no exista la posibilidad de alojamiento, el hotel deberá pagar dicha estancia en un hotel de la misma categoría efectuándose una comunicación con establecimientos similares cuando esta situación se presente. Esta medida no es muy recomendable puesto que, aunque exista el riesgo de que el cliente no llegue a tiempo, la habitación se deberá cobrar como si hubiera utilizado, evitándose el desprestigio de la entidad por la sobreventa de espacios.

Sin embargo, cuando un cliente llega al hotel y no ha efectuado ninguna reservación puede sufrir el riesgo de que ya este ocupada la totalidad de los cuartos o se encuentren reservados por lo que el empleado de recepción consultará con el registro de habitaciones o con la terminal para verificar la disponibilidad de habitaciones. Se presentarán los tipos de habitaciones, costos y opciones que tenga el hotel en relación a los paquetes y planes de hospedaje y si el cliente acepta alguna de estas opciones entonces se procederá al registro correspondiente.

Cuando los datos de la reservación no coinciden con los clientes que arriban al hotel se procede a corregir esta situación inmediatamente asignando nuevos cuartos, registrando los datos correctamente o efectuando las operaciones que sean necesarias para la instalación de los huéspedes procurando en todo momento que no sufran molestias innecesarias y que no sientan la necesidad de acudir a otro establecimiento para hospedarse.

### **C) Registro del cliente**

En el momento que se determina registrar a un cliente y, toda vez que se han confirmado los datos de la reservación, se procede a pedirle que llene un documento de registro con sus datos personales, placas del automóvil, días de estancia, fecha de ingreso y salida, lugar de procedencia y número(s) de habitación(es) que le haya(n) sido asignada(s) con lo que se cumple con el requisito legal de mantener un libro de entradas y salidas de huéspedes así como de obtener datos valiosos para el departamento de reservaciones con lo que se puede programar la futura asignación de cuartos.

### **D) Otorgamiento de créditos.**

Una vez que ha sido registrado el cliente pasa a considerarse como un huésped más del hotel y por ello resulta conveniente otorgarle todas las facilidades para que su estancia sea lo más placentera posible. Una de las facilidades que se pueden otorgar es la apertura de créditos en los centros de consumo con que cuente el hotel como son restaurantes, bares, cafeterías y centros nocturnos y de espectáculos, para ello se procede a efectuar un registro de apertura de créditos y se puede llevar a cabo de tres formas que son:

- a) El depósito de valores, la cual no es muy utilizada en los establecimientos de mucho prestigio
- b) El depósito de una cantidad en efectivo en la caja del establecimiento que garanticen un monto determinado y normalmente en proporción directa con la asignación del crédito, lo cual no es muy recomendable porque no siempre se puede obtener el efectivo de los clientes y

c) La firma de un voucher en blanco que garantiza un crédito abierto (sin la determinación de un monto específico). Normalmente se utiliza en los hoteles el llenado de un VOUCHER en blanco, aunque esta práctica no es bien vista por las autoridades hacendarias por considerarse delito en los términos de las disposiciones fiscales.

El depósito de estos valores se deberá registrar al detalle y se guardará en la caja de seguridad del hotel inmediatamente. Estos valores deberán considerarse como bienes en custodia que aseguren la utilización de un crédito del hotel hacia el cliente y se resguardarán de igual manera que si fueran efectivo o documentos por cobrar hasta que no se tenga de hacer uso de ellos por la garantía que están representando para los ingresos del establecimiento.

Todos los valores se devolverán al momento de que se liquide la cuenta del hospedaje y se verifique que no existen deuda por parte del cliente en los diversos centros de consumo procediéndose al registro de terminación del resguardo de valores respectivo o el abono a la cuenta del cliente si es que lo utilizó, comúnmente en llamadas telefónicas de larga distancia, dando por terminada la responsabilidad del hotel de dichos bienes.

Contablemente se efectúa el registro de estos valores como VALORES EN DEPOSITO en cuentas de orden por no pertenecer a la entidad haciendo el traspaso correspondiente al activo cuando se efectúe el cargo al cliente por la imposibilidad de cubrir el crédito.

#### **E) Asignación del cuarto**

Una vez que se ha elaborado la tarjeta de control del huésped se notifica al departamento de habitaciones para que el ama de llaves, en una de sus funciones principales, entregue el cuarto a los nuevos huéspedes.

El encargado del departamento de habitaciones deberá, previamente, verificar el estado de las habitaciones, efectuar la limpieza general, colocar los artículos sanitarios y de aseo correspondientes, para lo cual se comunicará con el departamento de **mantenimiento** con quien lleva una estrecha relación para que todas las habitaciones se encuentren en perfectas condiciones para su asignación oportuna.

Otro departamento con el cual se lleva comunicación es con el almacén del hotel por lo que corresponde a materiales y artículos que se requieran en los cuartos, para lo cual formulará una requisición con los datos generales de los bienes que se soliciten así como el número de la habitación que corresponda; dicha requisición se turnará a contabilidad para que, a su vez, sea canalizada al departamento de **compras** quien contactará a los proveedores necesarios para la adquisición de los bienes requeridos.

El departamento con que más frecuentemente tiene contacto es con la **lavandería** al ser ésta quien se encarga de proveer de los blancos y toallas que se colocan en cada una de las habitaciones al efectuar el aseo diario.

En el momento en que la habitación se encuentra limpia, en perfectas condiciones y puede ser asignada al cliente se le entregan las llaves al MALETERO o BELL-BOY, (integrante del departamento de personal uniformado y del que ya hemos hablado en otras ocasiones ) denominado así por la costumbre de llamarlo tocando una discreta campanilla localizada en el mostrador, quien acompañará al huésped a su habitación con el respectivo equipaje mostrándole el cuarto y señalando la ubicación de cada una de las instalaciones internas retirándose posteriormente si es que el cliente no requiere de otro servicio y regresando a la recepción para atender a otro nuevo huésped. También ayudan estos empleados para retirar el equipaje de las habitaciones cuando el cliente desea retirarse de las instalaciones.

## **F) Servicios en la habitación.**

Una vez instalado puede hacer uso de los servicios que son facilitados dentro del hotel como son la mensajería, el uso del teléfono, la conserjería y otros servicios adicionales que se pueden solicitar directamente a la recepción.

### **a) Mensajería**

El servicio de mensajería puede tener múltiples variantes tantas como posibilidades y contactos tenga el hotel. Los servicios que se pueden proporcionar van desde el correo, telegramas, fax, hasta telefax y las modalidades de la comunicación vía satélite. Algunos hoteles de prestigio internacional proporcionan el servicio de alquiler de teléfonos celulares principalmente en eventos especiales como son los simpósiumes y conferencias realizados en los salones de convenciones del establecimiento. Un empleado de personal uniformado puede acudir a la habitación del huésped y recibiendo el mensaje, paquete, sobre, etc. y lo dirigirá a recepción en donde el encargado de la sección de mensajería lo enviará al destino correspondiente que puede ser desde otro cuarto dentro del mismo establecimiento, como a otra ciudad o inclusive otro país contactando servicios de mensajería comerciales. El costo por el servicio se detalla en un documento que se proporciona al interesado junto con el recibo correspondiente al servicio solicitado y etiquetando debidamente el paquete para evitar alguna posible pérdida o extravío por parte de la compañía mensajera efectuando el cargo a la cuenta del mismo cliente para su pago posterior.

### **b) Conserjería**

Por lo que respecta a este servicio el cliente en el momento que lo requiera, aún siendo en altas horas de la noche o muy temprano por la mañana, puede solicitar a un

**BOTONES** (integrante del personal uniformado de habitaciones) que le consiga el ejemplar de algún libro, artículos de tabaquería, florería, regalos, un ejemplar del periódico y en general algún servicio que se pueda realizar aprovechando la infraestructura del hotel que, para esos efectos, suele ser un servicio muy valioso y que no queda exento de la retribución que como propina se puede pagar a estos empleados logrando una comunicación más estrecha entre el hotel y el huésped que resulta favorable para la imagen del primero.

### **c) Teléfono**

Otro de estos servicios que se proporcionan desde las habitaciones es el uso del teléfono el cual se presenta de diversos modos en función a la capacidad operativa del hotel. Si el establecimiento cuenta con un servicio de telefonía computarizado el usuario desde el momento que toma el aparato telefónico se encuentra con que el aparato incluye teclas o botones con claves sobre el servicio que se requiera siendo los más usuales Llamadas locales, llamadas internacionales y un directorio con las claves LADA que se requieran.

En el momento en que el cliente digita la opción correspondiente al tipo de llamada que solicite se lleva el registro en un reporte individual que se cargará al importe de su cuenta tanto por la tarifa del servicio por parte de la compañía telefónica, como por el tiempo registrado de la llamada.

El cargo por el servicio proporcionado por el hotel se especificará en el recibo telefónico el cual puede anexarse al estado de cuenta general detallando cada concepto por separado; cabe mencionar que normalmente se registra como un porcentaje al costo por el tiempo de la llamada pudiendo ser, en algunos casos, un cargo fijo indistintamente del tiempo utilizado en la conferencia.

Si el hotel cuenta con el equipo de telefonía menos sofisticado se presenta el caso de que el cliente tome el teléfono y automáticamente se efectúe el contacto con la telefonista quien solicitará los datos de la llamada y procederá a realizar el enlace correspondiente. Al término de la conferencia se pondrá en contacto con la central telefónica y solicitará el importe correspondiente a la llamada procediendo a registrar dicha cantidad en la cuenta del cliente bajo el rubro de "llamadas de huéspedes" adicionando el cargo por el servicio proporcionado y conciliándolo posteriormente con el recibo del hotel.

#### **d) Room service**

El servicio a las habitaciones o Room-service se refiere a los casos en que un huésped no desea salir de sus habitaciones para tomar los alimentos, ingerir un refrigerio, o bien, tomar una bebida; entonces hace uso del Room service lo cual se efectúa con una simple llamada a recepción realizando su pedido el cual puede abarcar todas las opciones que proporcione el servicio de restaurante y bar. El recepcionista tomará la orden y se contactará con el restaurante quien elaborará la comanda respectiva y procederá a enviar dicha orden con elementos del personal del restaurante. El cliente firmará la comanda y se realizará el registro correspondiente como si estuviera en el mismo restaurante, con la ventaja que proporciona la privacidad y comodidad de la misma habitación.

Cabe recordar que una comanda no es una nota de venta, pues ésta se elaborará con los datos de aquélla a la cual se le adicionará el cargo por el servicio, y al terminar se incluirá a la cuenta del huésped junto con el consumo, el servicio proporcionado al detalle, los impuestos que ocurran y en su caso la propina al empleado.

Es importante señalar que el concepto de propina es manejado por los hoteles de varias formas pues en algunos casos se deja libremente este ingreso a los empleados que proporcionan los servicios como una cantidad adicional a sus salarios y, en otros, se va registrando hasta que al final del período en que se paguen los salarios se sumaría y, si el importe total no cubre su salario, entonces el establecimiento completa el importe respectivo a cada uno de ellos y cuando sobrepasa dicho importe el hotel lo deja al empleado, siendo este método un apoyo a los egresos por concepto de salarios al establecimiento y una manera de incentivo a los empleados. Sin embargo, cabe destacar que lo más saludable para la administración de un hotel radica en lograr que el empleado se dedique a su trabajo y ponga todo su entusiasmo en el servicio que proporciona sin esperar que para toda actividad que realice sea retribuido con una propina pues ello lo convertiría en un trabajador a destajo. Este concepto se considera tanto para empleados del Room-service como para los meseros, camaristas, afanadores y, en general, para todas las personas que tengan trato directo con el cliente

### **G) Restaurante**

Cuando el huésped desea asistir al restaurante del hotel ordenará sus alimentos al mesero para lo cual éste elaborará una comanda que consiste en la descripción de la orden para que sea preparada. Dicha comanda se presentará por triplicado pues una copia se envía a la cocina (sección del restaurante que elabora los alimentos y que se apoya por el departamento de compras para los artículos e insumos requeridos), otra de las copias se queda en poder del mesero quien procederá, una vez terminado el servicio, a elaborar la nota de consumo respectiva, enviando la tercer copia a la caja para efectuar el cobro correspondiente según las modalidades del pago con efectivo, el pago con tarjeta de crédito y el cargo a su cuenta. Cuando se pague en efectivo se

guardará el importe en la caja registradora y se cotejará al final del turno en el denominado CORTE DE CAJA elaborado por el jefe de cajas quien reportará sus resultados a contabilidad para el registro de los importes bajo el concepto de "Ingresos por restaurantes". Un arqueo de caja es un método de control que consiste en suspender el servicio de dicha unidad registradora procediendo a sumar los importes en efectivo y documentos cotejando el resultado con la cinta de auditoría elaborado por el registro electrónico o mecánico. Se revisan las operaciones efectuadas en el periodo del marcaje y se determina el resultado observando si existen diferencias las cuales no deben sobrepasar la fracción de la unidad monetaria del país de que se trate.

El reporte termina cuando se firma de conformidad sobre el resultado obtenido tanto por el cajero como por el jefe de cajas siendo éste el encargado de efectuar dichos arqueos. La diferencia a favor se registra como un ingreso al establecimiento y la diferencia en contra se le descuenta al cajero en su pago como una medida de responsabilidad por parte de éste. El resultado de un arqueo no debe mostrar diferencias entre lo registrado y lo existente físicamente en la caja. Esta práctica de los arqueos es muy utilizada en establecimientos que manejan grandes cantidades de dinero como un proceso de control de los ingresos que se obtienen procurando realizarse a intervalos irregulares siendo generalmente sorpresivos como una medida psicológica para evitar fraudes y malversaciones de fondos por parte de los cajeros.

En un sistema computarizado se realizan los cargos en la computadora la cual enviará el reporte de la cuenta al saldo del cliente si es que decide que se cargue a la cuenta y se autoriza el crédito. En el caso de pagos con tarjeta de crédito se realizará la autorización correspondiente desde el sistema procediendo a la elaboración del voucher correspondiente al consumo. En ambas situaciones así como con pagos en

efectivo se envía la información del ingreso a contabilidad al mismo tiempo que se efectúa el cobro con lo que se tiene la información de los consumos en todo momento.

#### **H) Bar y centros nocturnos.**

Normalmente los hoteles de cierto prestigio cuentan con establecimientos como bares y centros nocturnos. En estos sitios el cliente puede efectuar consumos y pagar con las modalidades descritas en el restaurante con la variante de que puede tener acceso a diversiones propias de este establecimiento. Dichos pagos se canalizan por los mismos conductos y los ingresos se registran como "consumos en bar" o "consumos en el centro nocturno" indicando al detalle las operaciones. Cabe mencionar que el bar y los centros nocturnos, por sus peculiaridades, son los únicos lugares en que el hotel se puede reservar el derecho de admisión (aceptar o negar el servicio a clientes según la finalidad que persigan en relación al esparcimiento).

Por lo que corresponde a los pagos con la modalidad de cargo a cuenta del huésped se deberá verificar que el cliente tenga acceso a los créditos asignados en la recepción pues se puede presentar el caso de que un cliente ya haya efectuado la cancelación de la cuenta y liquidado su saldo procediendo a consumir en dichos establecimientos. Se consulta con recepción o con la terminal de cómputo y si el crédito es autorizado se puede efectuar el registro pero en caso de negativa se exigirá al cliente el pago en efectivo.

#### **I) Oficina de objetos extraviados.**

En la terminología del hotel se encuentra una sección del departamento de habitaciones denominada LOST AND FOUND que significa prácticamente la oficina de objetos extraviados. Se trata de una sección de este departamento en la que se lleva el registro

y custodia de los bienes encontrados en las habitaciones y pasillos del edificio por el personal de las áreas. Al no ser reclamados por los propietarios legítimos en un período de sesenta días se entrega al personal de la sección que lo reportó o bien al personal en general como un estímulo a la puntualidad o productividad. Contablemente no se efectúa un registro de ingreso por no formar parte de las actividades comerciales de la entidad y también por no ser siempre dinero en efectivo aunque si se toma nota de la cantidad y característica de dichos bienes encontrados al formar parte de la propiedad de la empresa al término del plazo para su recuperación.

Con esto terminamos la descripción general de la mayoría de las actividades que se realizan en los departamentos en línea y su relación con el control interno. En el siguiente capítulo se presentarán las características muy particulares del control interno dentro del departamento de contabilidad y sus aspectos más relevantes.

#### **J) Salida del huésped y su registro.**

Se supone que el cliente deja de ser considerado como huésped del hotel cuando decide abandonar las instalaciones y liquida el importe de su cuenta.

Para que este momento llegue a feliz término es necesario que la cuenta haya sido elaborada con las cantidades exactas de los servicios utilizados sin cometer errores ni disminuyendo a dicha cuenta ni mucho menos agregando conceptos que no sean reales. En la parte inicial de este capítulo se mencionó un término conocido como CHECK OUT el cual significa el efectuar las operaciones necesarias para determinar el importe a facturar. Entre las principales operaciones que conforman el check out se pueden mencionar la revisión del cuarto por las camaristas principalmente para verificar el estado en que se encuentra, la verificación en los diversos departamentos productivos en que pudiera haber tenido contacto el huésped para checar que no

existiera algún cargo no incluido en la factura, la devolución y/o acreditación de los depósitos realizados en su momento para la asignación de créditos, la suma de importes en la cuenta telefónica y, sin ser la última de las operaciones de verificación y control a realizar, la verificación matemática de todos estos importes. Si se efectúan estos sencillos pero a la vez importantes pasos es muy probable que el cliente no sufra de inconvenientes al momento de su salida. Cuando se termina de imprimir la factura se entrega al cliente y es generalmente motivo de cortesía el desear un feliz viaje y el deseo de que regrese pronto pues el personal hará sentir y atenderá como si fuera el más importante de sus clientes.

#### **5. Conclusiones al capítulo IV**

En este capítulo se presentaron las principales operaciones y actividades que realizan generalmente los hoteles haciendo énfasis que se tomó lo mejor y más relevante de los diversos departamentos que integran la organización de un establecimiento de este giro pues probablemente no se encuentre un hotel que maneje todos estos aspectos tal y como los presentamos debido, principalmente, a que se realizó una investigación entre varios de ellos observando que las diferencias son muy notables entre sí. Lo más importante obtenido de este trabajo radica en que se observó que el control interno ejercido en un hotel no es muy diferente al realizado en otro pudiendo, sin embargo, presentarse diferencias en cuanto a las actividades que tengan establecidas.

Tales diferencias en cuanto a la magnitud de las operaciones o calidad de los servicios no es determinante en la realización y vigilancia que del control interno se tenga instituido en la organización pero la implementación de un sistema coordinado de control interno garantiza en la mayoría de los casos la supervivencia de la institución y una competitividad más efectiva entre las organizaciones pudiendo, en este caso, lograr

una administración más efectiva para los dueños y una imagen más sana ante el consumidor quien preferirá regresar a un establecimiento en el que se sienta protegido con los sistemas de control sin llegar a sentirse constantemente vigilado.

## **BIBLIOGRAFIA DEL CAPITULO IV**

**(27) GOMEZ Aquino, Javier, ORGANIZACION CONTABLE EN LA INDUSTRIA HOTELERA, Ed ECASA, México, 1991, 2a. edición.p.33**

**ANEXOS**

**ANEXO NO. 1**

**FORMATOS UTILIZADOS EN  
LAS OPERACIONES**

## **ANEXO NO. 1**

### **FORMAS Y FORMATOS UTILIZADOS EN LAS PRINCIPALES OPERACIONES Y REGISTROS DE UN HOTEL**

En este apartado se presentan a manera de ejemplo algunos formatos utilizados en las empresas hoteleras visitadas en la investigación de campo y amablemente proporcionados por las mismas.

Cabe aclarar que dichos formatos para registro se han modificado en alguna de sus partes para lograr una unificación de criterio pues dicha papelería es utilizada libremente por cada hotel sin alterar sustancialmente su contenido. Se ha omitido el nombre de las empresas por causas obvias de secreto profesional, y a petición de los interesados.

También es necesario mencionar que un sistema computarizado elimina en gran medida el empleo de formas y formatos para registros pues se acude directamente a la terminal para hacer desde consultas, cargos, créditos, reportes, etc. por la facilidad que presentan las computadoras y los programas diseñados específicamente para las entidades y para efectos de revisiones fiscales también.

# HOJA DE RESERVACIONES

RESERVATIONS FORM

EN LISTA DE ESPERA  
ON WAITING LIST

RESERVACION CONFIRMADA  
CONFIRMED RESERVATION

NOMBRE \_\_\_\_\_  
NAME

LLEGADA \_\_\_\_\_ SALIDA \_\_\_\_\_  
ARRIVAL DEPARTURE

TIPO DE CUARTO \_\_\_\_\_ PRECIO \_\_\_\_\_  
TYPE OF ROOM RATE

LLEGADA VIA \_\_\_\_\_ HORA \_\_\_\_\_  
ARRIVES VIA HOUR

HECHA POR \_\_\_\_\_ TELEFONO \_\_\_\_\_  
MADE BY PHONE

PAGA \_\_\_\_\_ DEPOSITO \_\_\_\_\_  
WILL BE PAID BY DEPOSIT

OBSERVACIONES \_\_\_\_\_  
REMARKS

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

FECHA \_\_\_\_\_ TOMADA POR \_\_\_\_\_  
DATE WRITTEN DOWN BY

### CANCELACION DE RESERVACION

LLEGADA DE \_\_\_\_\_ NOMBRE \_\_\_\_\_

SALIDA DE \_\_\_\_\_ POR CARTA  TEL  PERSONAL

HECHA POR \_\_\_\_\_ TEL. O DIRECCION \_\_\_\_\_

OBSERVACIONES \_\_\_\_\_

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

CONTROL \_\_\_\_\_ DIRECTORIO \_\_\_\_\_

### CONFIRMACION DE RESERVACION

FAVOR DE PRESENTAR ESTA CONFIRMACION AL REGISTRARSE

CONFIRMADO POR Y FECHA

NOM DE LLEGADA	NO. PERSONAS	RENTA DIARIA	OBSERVACIONES
LLEGADA	TIPO DE CARTO	SALIDA	NOMBRE

<b>CAMBIO DE RESERVACION</b>			
<b>NOBRE:</b>			
<b>LLEGADA DE :</b>		<b>A:</b>	
<b>SALIDA DE :</b>		<b>A:</b>	
<b>ENPH ( NUMERO DE CUARTOS )</b>		<b>SOM (NUMERO DE CUARTOS)</b>	
<b>FECHA POR :</b>			
<b>DIRECCION :</b>		<b>TELEFONO :</b>	
<b>POR CARTA</b>	<b>POR TELEGRAMA</b>	<b>POR TELEFONO</b>	<b>PERSONAL</b>
<b>OBSERVACIONES:</b>			
<b>FECHA</b>	<b>HORA</b>	<b>EMPLADO</b>	

ACUSE DE RECIBO POR DEPOSITO

NO. \_\_\_\_\_

FECHA \_\_\_\_\_

POR LA PRESENTE NOS PERMITIMOS ACUSAR RECIBO DE : \_\_\_\_\_

POR LA CANTIDAD DE : NUEVOS PESOS \_\_\_\_\_ DOLARES \_\_\_\_\_

OTRAS MONEDAS \_\_\_\_\_ DOLARES CANADIENSES \_\_\_\_\_

QUE ESTAMOS ACREDITANDO COMO DEPOSITO SOBRE LA RESERVACION QUE HEMOS HECHO A NOMBRE DE : \_\_\_\_\_

TIPO DE CUARTO : \_\_\_\_\_

PRECIO : \_\_\_\_\_

FECHA DE LLEGADA : \_\_\_\_\_

FECHA DE SALIDA : \_\_\_\_\_

OBSERVACIONES : \_\_\_\_\_

DAMOS A UDS. LAS GRACIAS

ATENTAMENTE  
( NOMBRE DEL HOTEL )

CHENNE \_\_\_\_\_

COMISION RETENIDA \_\_\_\_\_

POR \_\_\_\_\_

TOTAL \_\_\_\_\_

C.C.P. CONTABILIDAD

C.C.P. RESERVACIONES

C.C.P. CAJA

C.C.P. ARCHIVO EXTERNA

## CONTEO DIARIO DE RESERVACIONES

FECHA:	GRUPOS						
	ENTRADAS	SALIDAS	DIFERENCIA	Ocupadas	x	SALIDAS	ENTRADAS
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							
29							
30							
31							

## REPORTE NOCTURNO DE RECEPCION

DIA: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

CANT. CTOS.	CANT.	CONTACION	CTOS.	X	NUESTROS	UNIDADES VACIAS
EN TRANSITO		EN TRANSITO				1)
PERMANENTES		PERMANENTES				2)
RENTAS EXTRAS		NETO				
TOTAL		CORTESIAS				SUBTOTAL
TIPO DE CONTACION Y X		FUNCIONARIOS				REPARACION
CABRES		NETO				TOTAL
		VACIOS			CTOS. ACUMUL.	
TWINS		REPARACIONES			DOLARES ACUMUL.	
		TOTAL DISPONIBLE			PERS. ACUMUL.	
SENCILLO		ENTRADAS			SIN RESERVACION	
		SALIDAS			CANCELACIONES DEL DIA	
TOTAL		NETO (+) (-)			NO SHOWS	
		CTOS. EN TRANSITO DIA ANTERIOR			FALLADOS CON RESERVACION CONFIRMADA	
					CLIENTES HOTEL FALLADOS	
CORTESIAS						
GRUPOS						
SALDOS						
CONDICIONES Y ANOTACIONES						

**TARJETA DE REGISTRO**

**BENVENIDOS AL HOTEL:**

**( NOMBRE DEL HOTEL )**

POR FAVOR LETRA DE MOLDE GRACIAS			
APELLIDO		CUARTO	
NOMBRE INICIALES		ENTRADA	SALIDA
DIRECCION		NUM.	
CIUDAD		VP <input type="checkbox"/> PR <input type="checkbox"/> MD <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/>	
ESTADO PAIS		PAGO CTE <input type="checkbox"/> CIA <input type="checkbox"/> CM <input type="checkbox"/>	
COMPANIA		S/R <input type="checkbox"/> CTE <input type="checkbox"/> CIA <input type="checkbox"/> AV <input type="checkbox"/>	
PUESTO		RVO	
FECHA DE SALIDA		FOLIO NO.	
FORMA DE PAGO		EFECTIVO <input type="checkbox"/> T. CREDITO <input type="checkbox"/> CUPON <input type="checkbox"/>	
FIRMA		HRS.	FECHA
		1	2
		3	4
		5	6
		7	8
		9	EXP.
IMPORTANTE:		CAJERO	
NOTA PARA SU CONVENIENCIA Y PROTECCION FAVOR DE DEPOSITAR SUS VALORES EN LAS CAJAS DE SEGURIDAD CON EL CAJERO DE LA RECEPCION.		CANTIDAD	
LA GERENCIA NO SE HACE RESPONSABLE POR DINERO EN EFECTIVO, JOYAS U OTROS VALORES NO DEPOSITADOS.		INSTRUCCIONES ESPECIALES	
		SERENITO	







**OBJETOS PERDIDOS**

DESCRIPCION DEL OBJETO <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>		NO. DE ORDEN:
		FECHA:
		CUARTO NO.:
		ENCONTRADO POR:
		ENCONTRADO EN:
CLIENTE		
DIRECCION		
COMUNICADO EL	ENTREGADO EL	CAMBIADO
OBSERVACIONES		
APO DE LLAVES <hr/>	JEFE DE RECEPCION <hr/>	



## CONTROL DE HABITACIONES

FECHA \_\_\_\_\_ AÑO DE LLAVES \_\_\_\_\_  
 PISO NO. \_\_\_\_\_ RECEPCION \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ A.M. \_\_\_\_\_ P.M. SEGURIDAD \_\_\_\_\_  
 CAMARERO \_\_\_\_\_

HABITACION NO.	ESTADO AÑO DE LLAVES	ESTADO DEL INCH	ESTADO RECEPCIONISTA	COMENTARIOS
1101				
1102				
1103				
1104				
1105				
1106				
1107				
1108				
1109				
1110				
1201				
1202				
1203				
1204				
1205				
1206				
1207				
1208				
1209				
1210				
1301				
1302				
1303				
1304				
1305				
1306				
1307				
ETC.				
Firma _____				





COMANDA DE RESTAURANTE

FOLIO \_\_\_\_\_

FECHA	MESA	MESERO	NO. DE PERSONAS	NO. DE HABITACION

COMANDA - RESTAURANTE

CONCEPTO

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

NO PAGUE ESTA NOTA ES COMANDA





**TALON DEL ESTACIONAMIENTO**

**ESTACIONAMIENTO**

FECHA DE ENTRADA

\_\_\_\_\_

MARCA DEL VEHICULO

\_\_\_\_\_

PLACAS

\_\_\_\_\_

HABITACION

\_\_\_\_\_

**TALON NO. 0000**

**ESTACIONAMIENTO**

FECHA DE ENTRADA

\_\_\_\_\_

MARCA DEL VEHICULO

\_\_\_\_\_

PLACAS

\_\_\_\_\_

HABITACION

\_\_\_\_\_

**TALON NO. 0000**

NO PIERDA ESTA BOLETA

## FACTURA DE SERVICIO DE HOSPEDAJE

NOMBRE .....  
 CATEGORIA .....  
 DIRECCION .....

LLEGADA .....  
 SALIDA .....  
 PERSONAS .....  
 TARIFA .....

FACTURA

CUARTO

REG. FED. CONTRIBUYENTE

NUMERO	FECHA	DESCRIPCION DE OPERACIONES	IMPORTE

DEBO Y PAGARE INCONDICIONALMENTE A

A LA VISTA EN ESTA PLAZA LA CANTIDAD DE

COMPANIA

CALLE

CIUDAD Y ESTADO

ZONA POSTAL

AUTORIZO

FIRMA

**ANEXO NO. 2**

**CATALOGO DE CUENTAS**

## **ANEXO NO. 2**

### **CATALOGO DE CUENTAS**

El catálogo de cuentas es una lista de cuentas y subcuentas arregladas sistemáticamente que contiene un número asignado a cada una para facilitar su manejo, registro y control teniendo como objetivo que el contador asocie las operaciones generales que habitualmente realiza la empresa con las cuentas genéricas y auxiliares en que se clasifican contablemente. El catálogo de cuentas debe contener el nombre de la empresa, en este caso la denominación del hotel, la expresión de ser un catálogo de cuentas, el número, nombre y título de las cuentas y subcuentas.

La cuenta es el título o nombre de los conceptos bajo los cuales se clasificarán genéricamente las operaciones de la empresa tanto en aumentos como en disminuciones de esa partida. La subcuenta es el título o nombre del concepto bajo el cual se clasifican detalladamente las operaciones de la empresa.

A continuación se presenta el catálogo de cuentas de una empresa hotelera el cual se muestra a manera de ilustración sin que se considere como un modelo a seguir debido principalmente a que cada empresa adoptará el que más le convenga con base en la estructura, características y especificaciones del mismo hotel.

HOTEL COLONIAL S.A.  
CATALOGO DE CUENTAS

NUMERO CUENTA	NUMERO SUBCUENTA	NOMBRE DE LA CUENTA
1		ACTIVO
11		A CORTO PLAZO
1110		Fondo fijo de caja
1111		Bancos
1112		Clientes
1113		Estimacion para cuentas incobrables
1114		Pagos provisionales
1115		Impuestos por recuperar
1116		Inversiones en acciones y valores
1117		Tarjetas de credito
1117	01	Banamex
1117	02	Bancomer
1117	03	American Express
1117	04	Diners Club
1117	05	Otras
1118		Funcionarios y empleados
1119		Concesionarios
1120		Deudores diversos
1121		Documentos por cobrar
1122		Almacen
1122	01	Comestibles
1122	02	Bebidas
1122	03	Abastecimientos generales
1122	04	Mantenimiento
1123		Equipo de servicio
1123	01	Blancos
1123	02	Loza y cristal
1123	03	Plata y cuchilleria
1123	04	Telefonos
1124		Agencias de viaje
1125		IVA Acreditable
1126		IVA Pagado
12		ACTIVO A LARGO PLAZO
1210		Terreno
1211		Edificio
1212		Dep. acumulada de edificio
1213		Mobiliario y equipo de oficina
1214		Dep. acumulada de mobiliario y equipo de oficina
1215		Equipo de computo
1216		Dep. acumulada de equipo de computo
1217		Equipo de transporte
1218		Dep. acumulada de equipo de transporte
1219		Inversiones
1220		Depositos en garantia
13		CARGOS DIFERIDOS
1310		Gastos de instalacion y organizacion
1311		Amortizacion acum. de gastos instal. y org.
1312		Pagos anticipados

2		PASIVO
21		A CORTO PLAZO
2110		Proveedores
2111		Acreedores diversos
2112		Impuestos por pagar
2113		Documentos por pagar
2114		Cuentas por pagar
2115		IVA Traslado
22		A LARGO PLAZO
2210		Préstamos hipotecarios
2211		Préstamos refaccionarios
2212		Documentos por pagar
23		CREDITOS DIFERIDOS
2310		Cobros anticipados
2311		Depósitos para reservaciones
2312		Anticipos para banquetes
2313		Provisiones especiales
3		CAPITAL CONTABLE
3010		Capital social
3011		Reserva legal
3012		Reserva para reinversión
3013		Utilidad o pérdida ej. anteriores
3014		Utilidad o pérdida del ejercicio
4		INGRESOS
4110		VENTAS BRUTAS
4110	01	Habitaciones
4110	02	Alimentos
4110	03	Bebidas
4110	04	Teléfonos
4110	05	Lavandería y tintorería
4110	06	Arrendamiento y concesionarios
4110	07	Departamentos menores
4210		DESCUENTOS
4210	01	Habitaciones
4210	02	Alimentos
4210	03	Bebidas
4210	04	Teléfonos
4210	05	Lavandería y tintorería
4210	06	Arrendamiento y concesionarios
4210	07	Departamentos menores
5		COSTO DE VENTAS
5010	01	Alimentos
5010	02	Bebidas
5010	03	Teléfonos
5010	04	Lavandería y tintorería

6		<b>GASTOS DE OPERACION</b>
6110		Gastos de venta
6110	01	Habitaciones
6110	02	Alimentos
6110	03	Bebidas
6110	04	Teléfonos
6110	05	Lavandería y tintorería
6110	06	Arrendamiento y concesionarios
6110	07	Departamentos menores
6110	08	Mantenimiento
6210		Gastos de administración
6210	01	Sueldos y salarios
6210	02	Previsión social
7		<b>PRODUCTOS Y GASTOS FINANCIEROS</b>
7110		Productos financieros
7110	01	Intereses ganados en inversiones
7110	02	Intereses cobrados a clientes
7110	03	Utilidad en cambios
7210		Gastos financieros
7210	01	Intereses pagados
7210	02	Comisiones y situaciones bancarias
7210	03	Pérdidas en cambios
8		<b>OTROS PRODUCTOS Y GASTOS</b>
8110		Otros productos
8110	01	En ventas de activo fijo
8210		Otros gastos
9		<b>IMPUESTOS</b>
9110		I.S.R.
9210		P.T.U.
9310		<b>PERDIDAS Y GANANCIAS</b>

**ANEXO NO. 3**

**DESCRIPCION DE LAS CUENTAS**

## **ANEXO NO. 3**

### **DESCRIPCION DE LAS CUENTAS.**

El instructivo de contabilidad es un documento que sirve para conocer el manejo de las cuentas y partidas en que se tenga duda o para facilitar su registro y lograr la homogeneidad de criterios en la práctica contable.

En el siguiente documento se presentarán la mayoría de las cuentas y partidas usadas en una empresa hotelera considerándolo como un modelo para ejemplificar su contenido así como una explicación de las mismas.

#### **1. ACTIVO**

Este grupo de cuentas comprende la existencia en dinero, cheques, giros a la vista y depósitos bancarios como disponibilidades, créditos en conceptos de deudas a favor de la sociedad, bienes de cambio como los que se adquieren o producen para la venta de acuerdo con el objeto de la sociedad, materiales, inventarios, almacén, inversiones o colocaciones de fondos al margen de la actividad específica de la empresa, bienes de uso como aquellos que se adquieren o construyen con el ánimo de usarlos en la explotación de la sociedad y no para revenderlos, bienes inmateriales como los derechos y valores nominales con plazo de existencia limitada por ley o contrato y bienes abstractos de valor económico explotable, así como los cargos diferidos para el ejercicio siguiente o en períodos futuros. Su presentación en el balance se hará de acuerdo a la disponibilidad de las cuentas.

## **11. ACTIVO A CORTO PLAZO ( CIRCULANTE )**

Considerando al activo como un término que denota acción o movimiento constante consideramos que el referirnos a éste como activo circulante sería una redundancia por lo que defendemos el término activo a corto plazo por considerarlo más adecuado.

### **1110. FONDO FIJO DE CAJA**

El efectivo en caja deberá presentar los fondos en custodia de cajeros y otros empleados. Tiene por objeto limitar la cantidad dada en custodia, verificar la cantidad cada que se efectúe el reembolso, se utiliza para facilitar la comprobación del saldo en documentos y efectivo además de propiciar el registro de los desembolsos al corriente.

### **1111. BANCOS**

Si es mantenida más de una cuenta bancaria, el balance de cada depositario será analizado separadamente en la hoja del balance general o en registro analítico. El efectivo disponible sólo para propósitos específicos y no disponible para la liquidación del pasivo a corto plazo no se deberá incluir en el activo circulante bajo este rubro, sino analizado en títulos separados siguiendo el orden de este renglón.

### **1112. CLIENTES.**

Esta cuenta contiene los adeudos que contraen con el hotel tanto los huéspedes más importantes como empresas con que tenga relación y otros en el transcurso de las operaciones normales de la entidad en el servicio de habitaciones, eventos en los centros de esparcimiento, salones para convenciones y banquetes, entre otros.

### **1113. ESTIMACION PARA CUENTAS INCOBRABLES**

Esta estimación se basará en la experiencia particular de cada hotel. En la medida en que las cuentas de clientes pendientes de cobro sean de difícil recuperación deberán cargarse a esta estimación.

### **1114. PAGOS PROVISIONALES**

En esta cuenta se condensa las erogaciones que se realizan periódicamente del impuesto sobre la renta a cuenta de la cantidad resultante en la declaración anual del ejercicio sobre el mismo concepto.

### **1115. IMPUESTOS POR RECUPERAR**

Si el importe total de los pagos provisionales fuera mayor al importe resultado del cálculo anual, el remanente se aplicará al siguiente período considerándose éste como pago realizado en exceso sobre el impuesto determinado. Si por el contrario los pagos efectuados provisionalmente fueran menores al resultado del cálculo anual entonces el saldo a pagar se incluirá en la misma declaración anual con el saldo a pagar. El impuesto por recuperar se aplicará al siguiente pago provisional.

Esta cuenta se incluye en el activo a corto plazo en función de que los pagos que se efectúan corresponden al mismo ejercicio en el cual se realizan las operaciones y la declaración anual, a pesar de enterarse tres o cuatro meses después de terminado cada ejercicio su importe pertenece al ejercicio anterior.

### **1116. INVERSIONES EN ACCIONES, BONOS Y VALORES**

En este grupo se incluirán solamente los títulos adquiridos de las utilidades excedentes como son las inversiones a corto plazo y que pueden ser convertidos fácilmente en

efectivo. Las inversiones en títulos de compañías afiliadas o asociadas y otras de naturaleza permanente serán incluidas en esta cuenta.

#### **1117. TARJETAS DE CREDITO**

En esta cuenta se incluirán los importes recibidos por concepto de pago de habitaciones, servicios, cuentas liquidadas y demás que hayan sido pagados con tarjetas de crédito. El importe de los comprobantes se registrará y hará efectivo a la brevedad posible y para seguridad de la empresa se deberá confirmar la vigencia y respaldo de dichos instrumentos de crédito.

#### **1118. FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS**

Las cantidades adeudadas por funcionarios y empleados, exigibles normalmente en el curso ordinario del negocio, incluyendo documentos e intereses acumulados sobre éstos deberán analizarse bajo este rubro.

#### **1119. CONCESIONARIOS**

En esta cuenta se incluirán los importes que generen las ventas por los concesionarios autorizados del negocio así como las rentas y los productos que se ocasionen en el transcurso de las operaciones normales de la entidad.

#### **1120. DEUDORES DIVERSOS**

En esta partida se incluirán los adeudos que contraigan terceros involucrados con las operaciones de la entidad y tendrá un tratamiento similar a la cuenta de clientes con la diferencia del origen de las operaciones que puede ser de muy diversos conceptos. También se considera por la experiencia de la empresa, con base en un estudio

particular, incluir la dificultad de cobrar estas cuentas dentro de la estimación para cuentas incobrables.

#### **1121. DOCUMENTOS POR COBRAR**

Esta cuenta deberá contener los documentos recibidos de los deudores para cuentas abiertas. Los documentos correspondientes a funcionarios y empleados, así como de las compañías afiliadas o asociadas no deberán incluirse bajo este rubro sino que deberán ser registrados separadamente bajo el concepto a que corresponda como una promesa incondicional de pago.

#### **1122. ALMACEN (subcuentas de COMESTIBLES, BEBIDAS, MANTENIMIENTO y ABASTECIMIENTOS GENERALES)**

Este grupo de cuentas consiste en la suma del costo de las provisiones en almacenes, congeladores y cocinas, el costo de las bebidas existentes en bodegas, cantinas y cualquier mercancía destinada a la venta así como el carbón y otros combustibles, accesorios mecánicos y papelería. Mantelería, blancos y uniformes en existencia ya sea en uso o reserva no deberán ser incluidos en esta cuenta sino en la de Equipo de servicio.

#### **1123. EQUIPO DE SERVICIO. (subcuentas de BLANCOS, LOZA Y CRISTAL, PLATA Y CUCHILLERIA y TELEFONOS).**

Este grupo de cuentas consiste en la suma del costo de los bienes e insumos necesarios para el servicio a las habitaciones, cocina, restaurantes, bares y demás áreas del establecimiento que ocupen este tipo de bienes en los cuales se incluyen tanto los uniformes a empleados, blancos destinados a la presentación de las

habitaciones, ya sea en uso o en reserva, loza y cristal empleados en las cocinas y restaurantes, así como la cuchillería y todos los accesorios de plata, equipo de telefonía, y cualquier insumo destinado al consumo en las áreas de servicio, entre otros.

#### **1124. AGENCIAS DE VIAJE**

En esta cuenta se incluirán los importes generados por las agencias de viaje, de turismo y demás que tengan relación con el establecimiento para la consecución de ventas nacionales o internacionales ya sean individuales o de grupo, las comisiones y los gastos que se deriven de ellas.

#### **1125. IVA ACREDITABLE**

Bajo este rubro se incluirán los importes que por concepto de IVA se paguen en las compras de materiales o inversiones en activo fijo y gastos realizados durante el período considerado trimestralmente.

#### **1126. IVA PAGADO**

El importe total del IVA acreditable se compensará al final de cada trimestre contra el IVA trasladado en las facturaciones del hotel y el saldo, si es mayor en el importe del IVA acreditable, se compensará en el siguiente período como un saldo a favor; si por el contrario es mayor el importe de IVA trasladado se llevará el saldo a la cuenta IVA Pagado siendo éste el importe que se tiene que liquidar al fisco por medio de los bancos.

## **12. ACTIVO A LARGO PLAZO (NO CIRCULANTE O FIJO)**

Esta clase de activo incluye aquellos bienes tangibles que posee la empresa y que se destinarán a la realización de las actividades de la misma en un período a largo plazo como son terrenos, edificios, instalaciones, equipo, enseres, y demás de uso permanente y que se demeriten por el uso en el servicio del poseedor y con el transcurso del tiempo.

Igualmente que en el término activo a corto plazo, consideramos que es una contradicción el referirnos al activo como algo en constante movimiento y posteriormente catalogarlo como fijo lo cual denota ausencia de movimiento.

### **1210. TERRENOS**

En este rubro se incluirán los espacios físicos en los que se encuentran construídos tanto las plantas como los edificios con que opera la entidad fincados como los destinados a la reserva para futuras ampliaciones de los edificios.

### **1211. EDIFICIOS**

En esta cuenta se incluye el valor de avalúo de edificios y construcciones propiedad de la entidad a la cual se le disminuyen las depreciaciones que sufren las construcciones y se incrementa con las adaptaciones y mejoras que se efectúen a los mismos así como las revaluaciones que se lleven a cabo por el incremento a su valor.

### **1212. DEPRECIACION ACUMULADA DE EDIFICIOS**

Esta cuenta disminuye el valor en libros de las construcciones propiedad de la entidad por los métodos de línea recta, índices y dígitos, todos ellos por el efecto del uso en el

transcurso del tiempo. Se aplica la deducción de estas inversiones con un porcentaje del 5% anual de acuerdo a la Ley del I.S.R.

#### **1213. MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA.**

Esta cuenta incluye el valor de costo de los muebles y equipo propiedad de la entidad para el uso en las operaciones normales de la misma a la cual se le disminuyen las depreciaciones que sufren las construcciones así como las bajas de los inventarios por la obsolescencia y los daños sufridos a dichos bienes y se incrementa con las nuevas adquisiciones, así como por las revaluaciones que se lleven a cabo por el incremento a su valor.

#### **1214. DEPRECIACION ACUMULADA DE MOBILIARIO Y EQUIPO.**

Esta cuenta disminuye el valor en libros del mobiliario y equipo propiedad de la entidad por los diversos métodos de deducción de inversiones por el uso en el transcurso del tiempo. Se aplica la deducción de estas inversiones con un porcentaje del 10% anual de acuerdo a la Ley del I.S.R.

#### **1215. EQUIPO DE COMPUTO.**

Esta cuenta incluye el valor de costo del equipo de cómputo, si lo tiene así como los accesorios, hardware y software, propiedad de la entidad para el uso en las operaciones normales de la misma a la cual se le disminuyen las depreciaciones que sufren las terminales, equipo periférico y demás equipo perteneciente a la cuenta, así como las bajas de los inventarios por la obsolescencia y los daños sufridos a dichos bienes y se incrementa con las nuevas adquisiciones, así como por las revaluaciones que se lleven a cabo por el incremento a su valor.

#### **1216. DEPRECIACION ACUMULADA DE EQUIPO DE COMPUTO.**

Esta cuenta disminuye el valor en libros del equipo de cómputo propiedad de la entidad por los métodos de línea recta, índices y dígitos, todos ellos por el efecto del uso en el transcurso del tiempo. Se aplica la deducción de estas inversiones con un porcentaje del 25% anual de acuerdo a la Ley del I.S.R.

#### **1217. EQUIPO DE TRANSPORTE.**

Esta cuenta incluye el valor de costo del equipo de transporte de bienes y alimentos, vehículos para reparto, vehículos de transporte del personal y demás similares, si los tiene así como las refacciones y accesorios propiedad de la entidad para el uso en los vehículos mismos en las operaciones normales de la misma a la cual se le disminuyen las depreciaciones que sufren los vehículos, refacciones, maquinaria de reparaciones, equipo de servicio y demás similares perteneciente a la cuenta, así como las bajas de los inventarios por la obsolescencia y los daños sufridos a dichos bienes y se incrementa con las nuevas adquisiciones, así como por las revaluaciones que se lleven a cabo por el incremento a su valor.

#### **1218. DEPRECIACION ACUMULADA DE EQUIPO DE TRANSPORTE.**

Esta cuenta disminuye el valor en libros del equipo de transporte propiedad de la entidad por los métodos de línea recta, índices y dígitos, todos ellos por el efecto del uso en el transcurso del tiempo. Se aplica la deducción de estas inversiones con un porcentaje del 20% anual de acuerdo a la Ley del I.S.R.

### **1219. INVERSIONES**

Para efectos de la Ley del I.S.R. se consideran inversiones los activos fijos, los gastos y cargos diferidos y las erogaciones realizadas en periodos preoperativos, sin embargo el concepto a que nos referimos en esta cuenta es el valor que se destina a realizar operaciones financieras con el objeto de incrementar el monto del capital de la entidad. Las inversiones en bonos de compañías afiliadas o asociadas y otros títulos adquiridos para inversiones permanentes serán incluidos en esta partida.

### **13. CARGOS DIFERIDOS**

Los gastos diferidos son aquellos activos intangibles representados por bienes y derechos que permiten reducir costos de operación o mejorar la calidad o aceptación de un producto por un período limitado, Cargos diferidos son aquellos que reúnen los requisitos señalados anteriormente pero cuyo beneficio sea por un período ilimitado. Toda partida de cargos diferidos, si es grande, será analizada por separado, ya sea en el cuerpo del balance o bajo registro analítico.

### **1310. GASTOS DE ORGANIZACION E INSTALACION**

Se refiere a los registros minuciosos que con motivo de la puesta en marcha de un proyecto se deben llevar a cabo. Son las erogaciones realizadas en períodos preoperativos que tienen por objeto la investigación y desarrollo relacionados con el diseño, elaboración, mejoramiento, empaque o distribución de un producto, así como la prestación de un servicio, siempre y cuando las erogaciones se efectúen antes de que el contribuyente enajene sus productos o preste sus servicios en forma constante. Aumentan el valor del bien que se pretende poner en uso, construcción que se requiere

Iniciar en su operación, etc. Se debe llevar a cabo una amortización de dichos gastos y llevar cuenta de todos ellos para efecto de determinar el valor total de la erogación.

### **1311. AMORTIZACION ACUMULADA DE GASTOS DE ORGANIZACION E INSTALACION**

La ley del Impuesto sobre la renta autoriza la amortización de estos gastos a una tasa máxima del 10% para las erogaciones realizadas en períodos preoperativos. En caso de que el beneficio de la inversión se concrete en el mismo ejercicio en que se realizó la erogación, la deducción se puede efectuar en su totalidad en dicho ejercicio.

### **1312. PAGOS ANTICIPADOS**

Toda partida de pagos o gastos anticipados, si es grande, deberá ser analizada separadamente ya sea en el cuerpo del balance o en registros clasificados. Las partidas de intereses pagados por anticipado, seguros no devengados, rentas, impuestos y licencias deberán ser analizados bajo este título.

### **1313. DEPOSITOS EN GARANTIA**

Se refiere a todos aquéllos pagos efectuados para garantizar la obtención de un bien o servicio en forma de depósito siendo en muchos casos un requisito exigido por las empresas prestatarias de dichos servicios o bienes . Estos depósitos se devuelven por el contratista del servicio una vez que se extingue la obligación del contrato o se pueden acreditar contra la(s) última(s) obligación(es) de pago por parte del beneficiario del servicio antes de dar por terminado el contrato.

## **2. PASIVO**

En este rubro se incluyen los compromisos que contraiga la empresa clasificándolos por orden de su exigibilidad. Al igual que el activo el término pasivo circulante puede ser sujeto de discusión pues aceptamos que el término pasivo denota al sujeto que recibe la acción y por lo tanto no puede ser partícipe de ella al incluirle el complemento circulante, el cual denota acción o movimiento.

### **21. PASIVO A CORTO PLAZO**

En este apartado se colocarán las cuentas que se refieren a las obligaciones contraídas por la empresa cuya exigibilidad se dispuso en menos de un ejercicio contable.

#### **2110. PROVEEDORES**

En este rubro se incluyen las obligaciones contraídas con aquellos terceros que proveen de los insumos y materiales que la empresa utiliza en el transcurso normal de las operaciones, todo ello a crédito comercial. Los registros de proveedores que importen cantidades considerables deberán ser analizadas por separado en auxiliares para su detalle.

#### **2111. ACREEDORES DIVERSOS**

Esta cuenta incluye a todos los terceros involucrados en las operaciones del negocio a los que se les tienen adeudos pendientes de pago y que por la naturaleza de sus transacciones no corresponden a los proveedores generándose por ello la obligación del pago.

#### **2112. IMPUESTOS POR PAGAR**

Bajo este rubro se anotarán las cantidades que por concepto de impuestos retenidos se tengan que enterar posteriormente al fisco como son el importe retenido a los empleados, cuotas del I.M.S.S., así como 2 % sobre nóminas, 5 % de INFONAVIT y el SAR.

#### **2113. DOCUMENTOS POR PAGAR**

En esta cuenta se incluirán a los acreedores comerciales a los que se compran provisiones, equipo y otros accesorios y productos a quienes se les firman documentos específicos (pagaré y letra de cambio) para avalar el adeudo y respaldar el pago que genera la obligación a corto plazo. Las cuentas extraordinarias por grandes cantidades serán descritas por separado.

#### **2114. CUENTAS POR PAGAR**

Esta cuenta tiene un tratamiento similar a la anterior con la diferencia de que no se firman documentos mercantiles sino que la obligación se ampara con la factura correspondiente.

#### **2115. IVA TRASLADADO**

Esta cuenta se refiere al IVA que se cobra a los clientes y cuyo importe se carga a las facturas correspondientes pero que deberá ser pagado al gobierno mediante traslado de importes. La empresa funciona como recaudador de dicho impuesto y cuyas cantidades enterará a la Secretaría de Hacienda mediante la declaración correspondiente. Esta cuenta se confrontará con la del IVA acreditable para determinar el importe a pagar.

## **22. PASIVO A LARGO PLAZO**

En este apartado se colocarán las cuentas que se refieren a las obligaciones contraídas por la empresa cuya exigibilidad se dispuso en un plazo mayor a un ejercicio contable.

### **2210. PRESTAMOS HIPOTECARIOS**

#### **2211. PRESTAMOS REFACCIONARIOS**

En estas dos cuentas se incluirán aquéllas obligaciones que se deriven de movimientos de valores que sirvan para mantener en operación al negocio cuando, por causas económicas, es necesario recurrir a los financiamientos aportándose todos los datos que lleven a conocer el tipo y la naturaleza de dichas obligaciones como el origen, plazo, inversiones a que se gravan, garantías que se hayan efectuado, periodicidad de los vencimientos, tasa de interés, etc.

#### **2212. DOCUMENTOS POR PAGAR**

Esta cuenta tendrá el mismo tratamiento que la cuenta 2113 DOCUMENTOS POR PAGAR salvo que se refiere a compromisos contraídos exigibles en un plazo mayor de un año.

## **23. CREDITOS DIFERIDOS**

Bajo este encabezado deberá figurar la cantidad no devengada de alquileres recibidos o cargados a cuentas por cobrar ya sea a huéspedes eventuales o residentes por un período que empieza antes y termina después de la fecha del balance general y todas las obligaciones por las cuales se haya diferido el pago.

### **2310. COBROS ANTICIPADOS**

En este rubro aparecerán los cobros que se hayan efectuado a clientes, empresas, y en general los montos que se hayan recibido por las operaciones normales del negocio que generen una obligación a la entidad a cubrir en el ejercicio.

### **2311. DEPOSITOS POR RESERVACIONES**

#### **2312. ANTICIPOS PARA BANQUETES**

Los depósitos por banquetes, reservaciones, etc., utilizados dentro del ejercicio serán anotados en esta cuenta por generar la obligación a responder por parte de la entidad y cuyo registro es necesario tomar por anticipado para el financiamiento de las operaciones a que involucra, la adquisición de materiales para su realización, etc.

### **2313. PROVISIONES ESPECIALES**

Donde las provisiones son acumuladas cada mes por cargos hechos a operaciones tales como reparaciones y mantenimiento, blancos, mantelería, etc., como se ha explicado en estas mismas cuentas de gastos los saldos de estas cuentas de provisiones, al finalizar el ejercicio, serán ajustadas con relación a las cuentas de inventario, como puede requerir el caso.

Otras provisiones pudieran ser aquellas provenientes de contingencias y responsabilidades que pueden o no realizarse tales como demandas por daños y perjuicios u otras que dependen de acontecimientos futuros.

### **3. CAPITAL CONTABLE**

#### **3010. CAPITAL SOCIAL**

El capital social por acciones deberá anotarse separadamente por clases, descrito como se muestra en el balance general. Se refiere a las aportaciones de los accionistas para la puesta en marcha de la negociación.

#### **3011. RESERVA LEGAL**

Como su nombre lo indica, en esta cuenta se hará una separación del capital que por ley se debe efectuar reconociendo dicha provisión a una tasa del 5% de las utilidades del ejercicio hasta llegar a un 20% del capital social de la entidad.

#### **3012. RESERVA PARA REINVERSION**

Esta cuenta será utilizada para las aplicaciones a reinversiones de capital que se tengan proyectadas en un futuro inmediato para lo cual se efectuará una reserva.

#### **3013. UTILIDAD O PERDIDA DE EJERCICIOS ANTERIORES**

En esta cuenta se incluirán las utilidades o pérdidas de los ejercicios anteriores sin necesidad de señalar en este concepto el análisis por años o de acuerdo a su antigüedad sino únicamente el importe de dicho concepto.

#### **3014. UTILIDAD O PERDIDA DEL EJERCICIO**

En esta cuenta se incluirá el resultado de las operaciones en el ejercicio cuyo análisis se presenta en el estado de resultados, ya sea con utilidad o con pérdida.

## **RESULTADOS**

Las cuentas de resultados determinarán la utilidad o pérdida que se tenga en el período, así como la resultante de las ventas, descuentos, gastos y los productos que se obtengan en la consecución de las operaciones normales del negocio.

### **4. INGRESOS**

#### **4110. VENTAS BRUTAS**

Siendo el objetivo de toda empresa comercial productora o prestadora de servicios la obtención de un ingreso para el desarrollo de las actividades, en primer lugar se colocará este rubro en el estado de resultados y de ellos se descontarán los egresos para determinar el resultante del ejercicio.

##### **4110.01. HABITACIONES**

En el caso de la industria hotelera, se considera la venta como el ingreso obtenido del alquiler de los cuartos, el monto más importante de los ingresos de la empresa.

##### **4110.02. ALIMENTOS**

En este rubro se incluirán los ingresos por concepto de alimentos preparados que hayan sido vendidos en los restaurantes, bares, cafeterías, servicio a cuartos y demás sitios en los que acuda el público para consumir dichos alimentos.

##### **4110.03. BEBIDAS**

Al igual que el caso de los alimentos, en esta cuenta se incluirá el importe total de las ventas de bebidas nacionales o importadas colocadas para su venta en los bares y

centros nocturnos, restaurantes y cafeterías del establecimiento, así como el servicio a cuartos y demás lugares en que se expendan bebidas.

#### **4110.04. TELEFONOS**

En esta cuenta se incluirá el importe que pagan los clientes por el servicio de teléfonos proporcionado en los cuartos o en la recepción, así como todos los servicios que tengan que ver con la telefonía y cuyo importe es pagado contra un recibo de la compañía telefónica de la localidad.

#### **4110.05. LAVANDERIA Y TINTORERIA**

Este rubro indicará los ingresos provenientes del servicio de lavandería y tintorería que presta la entidad a sus clientes.

#### **4110.06. ARRENDAMIENTO Y CONCESIONARIOS**

En este rubro se incluirá el ingreso correspondiente a rentas y productos obtenidos por la entidad mediante los concesionarios prestadores de bienes y servicios a los clientes que laborarán dentro de las instalaciones del establecimiento.

#### **4110.07. DEPARTAMENTOS MENORES**

En este renglón se incluirán los ingresos correspondientes a los departamentos determinados como menores dentro de la estructura interna de la entidad y dentro de los que se consideran los establecimiento de tabaquería, florería, dulcería y demás similares que no hayan sido concesionados o que, mediante la condición de concesiones formen parte de estos departamentos.

## **4210. DESCUENTOS, BONIFICACIONES O REBAJAS SOBRE LAS VENTAS**

Dentro de toda empresa se tienen previstos los descuentos por pronto pago, así como las modalidades que adopten estas disminuciones a los ingresos. En este rubro se incluirán todos ellos especificando el origen de la operación a que den motivo.

### **4210.01. HABITACIONES**

Los descuentos por concepto de habitaciones a clientes serán incluidos en este rubro ya sea por publicidad, por ofertas, o por cortesías a los mismos o cuando el hotel lo considere conveniente al afectarse los intereses de los huéspedes en el transcurso de las operaciones normales del negocio.

### **4210.02. ALIMENTOS**

En los restaurantes de los hoteles es práctica común el otorgar descuentos a las notas de consumo para hacerse de más clientes, cuando se efectúen campañas de promoción o cuando se afecten los intereses de los clientes en el transcurso normal de las operaciones del establecimiento.

### **4210.03. BEBIDAS**

En los bares, cafeterías y centros de consumo en los que se expendan bebidas alcohólicas e inclusive los restaurantes de los hoteles es práctica común el otorgar descuentos a las notas de consumo para hacerse de más clientes, cuando se efectúen campañas de promoción, en eventos especiales o cuando se afecten los intereses de los clientes en el transcurso normal de las operaciones que se lleven a cabo en el establecimiento.

#### **4210.04. TELEFONOS**

El descuento en los recibos de teléfonos se efectúan casi siempre cuando se cometieron errores en las actividades normales de operación afectando los intereses de los clientes o cuando se considere conveniente para hacerse de más clientes.

#### **4210.05. LAVANDERIA Y TINTORERIA**

En el caso de la lavandería y la tintorería se efectúan los descuentos a las notas de cobro cuando se hacen campañas promocionales o cuando se han afectado los intereses de los clientes en el transcurso de las operaciones normales.

#### **4210.06. ARRENDAMIENTO Y CONCESIONARIOS**

El descuento a los arrendamientos y a los concesionarios se utiliza como política de captación para los locales comerciales logrando el incremento en los locatarios y ocasionando una disminución en los precios generales lo cual repercute en un incremento en las ventas para ellos y por consiguiente en las comisiones para el hotel.

#### **4210.07. DEPARTAMENTOS MENORES**

En los departamentos menores, los descuentos se emplean para fortalecer las ventas y para generar un incremento en las operaciones de estos al conceder una disminución en los importes a pagar por parte de los clientes.

### **5. COSTO DE VENTAS**

El importe de esta cuenta se conforma por el costo de los bienes y servicios que se adquirieren o contratan para la generación de los servicios propios del hotel. Siempre se

registran los importes al costo y significan literalmente lo que le cuesta a la empresa el servicio o bienes que vende.

#### **5010.01. ALIMENTOS**

En esta cuenta se incluirá el costo de los insumos alimenticios utilizados en la cocina y los restaurantes o cafeterías que son utilizados para la preparación de los menús que se sirven en dichos departamentos o locales.

#### **5010.02. BEBIDAS**

En esta cuenta se incluye el costo de las bebidas que se expenden en los bares, restaurantes y centros de consumo del establecimiento.

#### **5010.03. TELEFONOS**

En esta cuenta se incluye el costo del servicio telefónico ofrecido en las habitaciones y en la recepción.

#### **5010.04. LAVANDERIA Y TINTORERIA**

En esta cuenta se incluye el costo del servicio de lavandería y tintorería, los insumos utilizados y los gastos que se deriven de las operaciones en estos departamentos.

### **6. GASTOS DE OPERACION**

Se refiere esta cuenta a las erogaciones que se tienen que efectuar para la consecución de los objetivos de la empresa.

## **6110. GASTOS DE VENTA**

( subcuentas de **HABITACIONES, ALIMENTOS, BEBIDAS, TELEFONOS, LAVANDERIA Y TINTORERIA, ARRENDAMIENTO Y CONCESIONARIOS, DEPARTAMENTOS MENORES y MANTENIMIENTO** )

En esta serie de cuentas se incluyen los gastos que se derivan de la función de ventas independientemente del costo de los insumos para la prestación de los servicios. Significa " Lo que desembolsa la empresa para lograr vender un producto o efectuar un servicio". Tienen un tratamiento similar a lo anteriormente descrito con la diferencia de que en estas cuentas se hará referencia a gastos secundarios para lograr las ventas cuando en el caso anterior se refiere al costo inherente de los productos o servicios.

## **6210. GASTOS DE ADMINISTRACION**

En este grupo de cuentas se condensarán los costos y gastos que se deriven de la función administrativa simplemente. Todas estas cuentas se deberán detallar y relacionar en el balance si los importes son de consideración relevante y si no lo son entonces se condensarán en una cuenta global.

### **6210.01. SUELDOS Y SALARIOS**

En esta cuenta se incluirán todos los importes que con motivo de sueldos, salarios, jornales, emolumentos, etc., se paguen al personal cualquiera que sea su categoría durante el período de registro. Si las cuentas son muchas, se pueden separar en categorías y cualquier dato relevante se incluirá en los auxiliares con todo detalle en las notas a los estados financieros.

## **6210.02. PREVISION SOCIAL**

En esta cuenta se incluirán los importes correspondientes a gastos de previsión social que se paguen al personal cualquiera que sea su categoría anotando al detalle que sea necesario para conocer su naturaleza y origen así como otras cuentas que puedan ser afectadas.

## **7. PRODUCTOS Y GASTOS FINANCIEROS**

### **7110. PRODUCTOS FINANCIEROS**

En estas cuentas se incluirán todos los ingresos que se obtengan por los movimientos de valores que con el transcurso del tiempo hayan sido invertidos en operaciones bursátiles con empresas bancarias, comerciales, o por operaciones con clientes que hayan generado un ingreso por financiamiento, diferente a la actividad normal del negocio.

#### **7110.01. INTERESES GANADOS EN INVERSIONES**

En esta cuenta se incluirán aquéllos ingresos por concepto de intereses que hayan sido generados por invertir con **recursos propios de la empresa** con otras entidades financieras, bancarias, comerciales, ya sean privadas o públicas, vgr. FICOMER. Si los importes son considerables se realizan los registros correspondientes a tantas subcuentas como sea necesario y se incluirán en el cuerpo del estado de resultados o en las notas a los estados financieros.

#### **7110.02. INTERESES COBRADOS A CLIENTES**

En esta cuenta se incluirán aquéllos ingresos por concepto de intereses que hayan sido generados por facturar a clientes que reciban directamente los servicios de la entidad y

cuya facturación se registre a crédito considerándose los intereses por moratoria en el pago.

### **7110.03. UTILIDAD EN CAMBIOS**

En esta cuenta se incluirán los saldos a favor en todas aquellas operaciones financieras cuando se efectúen en moneda extranjera sea cual fuere ésta. Al realizar transacciones con moneda extranjera, el tipo de cambio puede variar considerablemente por lo que se debe efectuar el registro correspondiente a las diferencias en cambios y cuando sea la diferencia a favor se anotarán en este apartado.

### **7210. GASTOS FINANCIEROS**

En esta cuenta se incluirán todas aquellas erogaciones por transacciones financieras realizadas por entidades comerciales, financieras ya sean públicas o privadas, personas físicas y demás relacionadas con las actividades normales de la empresa que generen un gasto repercutiendo en los resultados contables.

#### **7210.01. INTERESES PAGADOS**

En esta cuenta se integrarán todas aquellas erogaciones por concepto de movimiento de valores que con el transcurso del tiempo hayan sido invertidos generando un gasto por concepto de intereses y que hayan sido liquidados a los acreedores financieros.

#### **7210.02. COMISIONES Y SITUACIONES BANCARIAS**

En esta cuenta se incluirán todas las cantidades pagadas a las entidades bancarias por diversos conceptos tales como comisiones por manejo de cuentas, cargos e intereses por documentos devueltos, etc.

### **7210.03. PERDIDAS EN CAMBIOS**

En esta cuenta se incluirán los saldos pagados en operaciones financieras cuando se efectúen en moneda extranjera sea cual fuere ésta. Al realizar transacciones con moneda extranjera, el tipo de cambio puede variar considerablemente por lo que se debe efectuar el registro correspondiente a las diferencias en cambios y cuando sea en contra se anotarán en este apartado.

### **8. OTROS PRODUCTOS Y GASTOS**

En esta cuenta se condensarán todos aquellos productos y gastos que no estén incluidos en los rubros anteriormente citados. Si el importe de estas cuentas es considerablemente mayor al resto de ellas se considerará como una cuenta especial asignándole un número de control que corresponda a la secuencia del registro.

#### **8110. OTROS PRODUCTOS**

En esta cuenta se detallarán los ingresos provenientes a las operaciones ajenas al giro normal de la empresa, cuando no se hayan incluido en las cuentas de productos o ingresos anteriormente citadas.

##### **8110.01. EN VENTAS DE ACTIVO NO CIRCULANTE (FIJO)**

En esta cuenta se detallarán los ingresos correspondientes a las ventas cuando sean correspondientes a bienes de activo fijo, tales como mobiliario y equipo, equipo de transporte, de producción, de cómputo, terrenos y edificios.

## **8210. OTROS GASTOS**

En esta cuenta se detallarán los egresos provenientes a las operaciones ajenas al giro normal de la empresa, cuando no se hayan incluido en las cuentas de gastos o egresos anteriormente citadas. Si los importes de esta cuenta son representativos o considerablemente mayores se detallarán por separado incluyéndolos en el cuerpo del estado de resultados o en las notas a los estados financieros.

## **9. IMPUESTOS**

En esta cuenta se detallarán los importes correspondientes al pago del I.S.R. así como de la P.T.U. para lograr la determinación de la utilidad neta del ejercicio

### **9110. I.S.R.**

En esta cuenta se efectuará el cálculo del I.S.R. tomando como base gravable la utilidad del ejercicio antes de dicho impuesto así como de la P.T.U. aplicando el art. 141 de la Ley del Impuesto Sobre la Renta.

### **9210. P.T.U.**

En esta cuenta se incluirán los pagos efectuados por concepto de participación de los trabajadores en el resultado de la entidad en el período establecido por la ley.

### **9310. UTILIDAD NETA O PERDIDA DEL EJERCICIO.**

En esta cuenta se efectuará el registro de los resultados de la entidad en el período correspondiente ya sea en pérdida o con resultados positivos con base en el análisis de la cuenta denominada pérdidas y ganancias que se refiere a la utilidad del ejercicio descontándose la P.T.U. y el I.S.R., adicionalmente se puede restar la reserva legal si fuere el caso.

**ANEXO NO. 4**

**ESTADO DE RESULTADOS**

#### **ANEXO NO. 4**

##### **ESTADO DE RESULTADOS ( PERDIDAS Y GANANCIAS )**

Las operaciones que realiza la empresa, al provocar aumentos y disminuciones en los conceptos que integran al activo, al pasivo y al capital contable modifican constantemente su estructura financiera, por lo anterior, el estado financiero que contiene detalles acerca de los resultados de operación de la empresa es conocido como estado de resultados o estado de pérdidas y ganancias definiéndolo como el estudio financiero que muestra el aumento o la disminución que sufre el capital contable como consecuencia de las operaciones practicadas durante un período de tiempo, mediante la descripción de los diferentes conceptos de ingresos, costos, gastos y productos que las mismas provocaron.

A continuación se presenta un estado de resultados para ilustrar lo anteriormente escrito y con la adaptación a el estudio de una empresa hotelera motivo de la presente investigación.

Cabe aclarar que las cantidades anotadas en este estado son ilustrativas y no necesariamente corresponden a una relación entre los estados explicados posteriormente.

HOTEL COLONIAL S.A.  
 ESTADO DE RESULTADOS POR EL EJERCICIO TERMINADO EL  
 31 DE DICIEMBRE DE 1992  
 ( Cifras expresadas en miles de Nuevos Pesos )

4110	VENTAS BRUTAS		\$13,000.0
4110 01	Habitaciones	4,000.0	
4110 02	Alimentos	3,500.0	
4110 03	Bebidas	3,000.0	
4110 04	Teléfonos	1,000.0	
4110 05	Lavandería y tintorería	500.0	
4110 06	Arrendamiento y concesionarios	500.0	
4110 07	Departamentos menores	500.0	
		-----	
4210	DESCUENTOS		\$1,480.0
4210 01	Habitaciones	500.0	
4210 02	Alimentos	400.0	
4210 03	Bebidas	300.0	
4210 04	Teléfonos	100.0	
4210 05	Lavandería y tintorería	60.0	
4210 06	Arrendamiento y concesionarios	60.0	
4210 07	Departamentos menores	60.0	
		-----	
	VENTAS NETAS		\$11,520.0
5	COSTO DE VENTAS		\$2,100.0
5010 01	Alimentos	1,000.0	
5010 02	Bebidas	750.0	
5010 03	Teléfonos	250.0	
5010 04	Lavandería y tintorería	100.0	
		-----	
	UTILIDAD BRUTA		\$9,420.0
6	GASTOS DE OPERACION		\$6,100.0
6110	Gastos de venta	3,600.0	
6110 01	Habitaciones	800.0	
6110 02	Alimentos	700.0	
6110 03	Bebidas	600.0	
6110 04	Teléfonos	500.0	
6110 05	Lavandería y tintorería	400.0	
6110 06	Arrendamiento y concesionarios	300.0	
6110 07	Departamentos menores	200.0	
6110 08	Mantenimiento	100.0	
		-----	
6210	Gastos de administración	2,500.0	
6210 01	Sueldos y salarios	1,900.0	
6210 02	Previsión social	600.0	
		-----	
	UTILIDAD DE OPERACION		\$3,320.0

	UTILIDAD DE OPERACION		\$3,320.0
7	PRODUCTOS Y GASTOS FINANCIEROS		\$150.0
7110	Productos financieros	250.0	
7110 01	Int. ganados en inversiones	120.0	
7110 02	Int. cobrados a clientes	80.0	
7110 03	Utilidad en cambios	50.0	
		-----	
7210	Gastos financieros		100.0
7210 01	Intereses pagados	60.0	
7210 02	Comisiones y sit. bancarias	30.0	
7210 03	Pérdidas en cambios	10.0	
		-----	
8	OTROS PRODUCTOS Y GASTOS		\$166.4
8110	Otros productos	120.0	
8110 01	En ventas de activo fijo	120.0	
		-----	
8210	Otros gastos		46.4
		-----	
	UTILIDAD ANTES DE I.S.R. Y P.T.U.		\$3,636.4
9	IMPUESTOS		\$1,636.4
9110	I.S.R.	1,272.7	
9210	P.T.U.	363.6	
		-----	
9310	UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO		\$2,000.0
		-----	

**ANEXO NO. 6**

**BALANCE GENERAL**

## **ANEXO NO. 5**

### **BALANCE GENERAL**

El estado en que se encuentra la empresa en un momento determinado respecto de la obtención de dinero y su empleo en relación con el logro del objetivo para el que fue creado, su situación financiera puede presentarse mediante la descripción del total de recursos de que dispone y de las fuentes de que se han obtenido en la fecha que se pretende mostrar.

El documento contable que generalmente contiene esta información se le denomina Balance general (o estado de posición financiera como algunos autores lo llaman), concepto que se describe como el estado financiero en el que se muestra la situación financiera de una empresa mediante la descripción de su activo, su pasivo y su capital contable cuantificados a una fecha determinada.

Por lo que respecta a su presentación la distribución de sus elementos que integran el balance indicando la igualdad entre el activo y la suma del pasivo más capital contable, en forma horizontal ha hecho que el balance presentado adoptando sus elementos esta distribución, se le denomina Balance general en forma de cuenta. Puede ser presentado este documento, destacando como diferencia entre el activo y el pasivo, el importe del capital contable, que en cuyo caso sus elementos se distribuyen en forma vertical al balance presentado se le denomina Balance general en forma de reporte.

A continuación se presenta un Balance general para ilustrar lo anteriormente escrito y con la adaptación al estudio de una empresa hotelera motivo de la presente investigación.

Cabe aclarar que las cantidades anotadas no tienen relación con los otros estados financieros que se explicarán posteriormente y sólo sirven para apreciar el resultado numérico de sus cifras.

HOTEL COLONIAL S.A.  
BALANCE GENERAL  
AL 31 DE DICIEMBRE DE 1992  
(cifras expresadas en miles de Nuevos Pesos)

1	ACTIVO		
11	A CORTO PLAZO		10,800.00
1110	Fondo fijo de caja		100.00
1111	Bancos		1,050.00
1112	Clientes	1,130.00	1,010.00
1113	Est. para cuentas incobrables	120.00	
1114	Pagos Provisionales		500.00
1115	Impuestos por recuperar		100.00
1116	Inv. en acciones y valores		800.00
1117	Tarjetas de credito		1,000.00
1117 01	Banamex	250.00	
1117 02	Bancomer	200.00	
1117 03	American Express	180.00	
1117 04	Diners Club	100.00	
1117 05	Otras	270.00	
1118	Funcionarios y empleados		50.00
1119	Concesionarios		150.00
1120	Deudores diversos		630.00
1121	Documentos por cobrar		784.00
1122	Almacen		2,237.00
1122 01	Comestibles	450.00	
1122 02	Bebidas	562.00	
1122 03	Abastecimientos generales	785.00	
1122 04	Mantenimiento	440.00	
1123	Equipo de servicio		2,000.00
1123 01	Blancos	500.00	
1123 02	Loza y cristal	500.00	
1123 03	Plata y cuchilleria	500.00	
1123 04	Telefonos	500.00	
1124	Agencias de viaje		139.00
1125	IVA Acreditable		175.00
1126	IVA Pagado		75.00
			-----
12	A LARGO PLAZO		3,800.00
1210	Terreno		200.00
1211	Edificio	1,600.00	1,400.00
1212	Dep. acumulada de edificio	200.00	
1213	Mobiliario y equipo de oficina	500.00	400.00
1214	Dep. acumulada de mob. y equipo	100.00	
1215	Equipo de computo	500.00	400.00
1216	Dep. acumulada de equipo de computo	100.00	
1217	Equipo de transporte	800.00	600.00
1218	Dep. acumulada de equipo de transp.	200.00	
1219	Inversiones		500.00
1220	Depositos en garantia		300.00
			-----
13	CARGOS DIFERIDOS		400.00
1310	Gastos de instalacion y org.	150.00	130.00
1311	Amort. acum. de gastos inst. y org.	20.00	
1312	Pagos anticipados		270.00
1313			
			-----
	SUMA EL ACTIVO		NS 15,000.00
			-----

2	PASIVO		
21	A CORTO PLAZO		1,600.00
2110	Proveedores	250.00	
2111	Acreedores diversos	350.00	
2112	Impuestos por pagar	120.00	
2113	Documentos por pagar	280.00	
2114	Cuentas por pagar	350.00	
2115	IVA Traslado	250.00	
		-----	
22	A LARGO PLAZO		2,150.00
2210	Prestamos hipotecarios	650.00	
2211	Prestamos refaccionarios	800.00	
2212	Documentos por pagar	700.00	
		-----	
23	CREDITOS DIFERIDOS		1,250.00
2310	Cobros anticipados	250.00	
2311	Depositos para reservaciones	150.00	
2312	Anticipos para banquetes	150.00	
2313	Provisiones especiales	700.00	
		-----	
	SUMA EL PASIVO		5,000.00

3	CAPITAL CONTABLE		
3010	Capital social	5,000.00	
3011	Reserva legal	1,000.00	
3012	Reserva para reinversion	1,000.00	
3013	Utilidad o perdida ej. anteriores	1,000.00	
3014	Utilidad o perdida del ejercicio	2,000.00	
		-----	
	SUMA EL CAPITAL CONTABLE		10,000.00

SUMA EL PASIVO Y EL CAPITAL CONTABLE NS 15,000.00

**ANEXO NO. 6**

**ESTADO DE CAMBIOS  
EN LA SITUACION FINANCIERA**

## **ANEXO NO. 6.**

### **ESTADO DE CAMBIOS EN LA SITUACION FINANCIERA (28)**

Es el estado financiero básico que muestra en pesos constantes los recursos generados o utilizados en la operación, los cambios principales ocurridos en la estructura financiera de la entidad y su reflejo final en el efectivo e inversiones temporales a través de un período determinado.

El objeto de este estado financiero se encuentra enmarcado en los siguientes puntos:

- Proporcionar información relevante y condensada relativa a un período determinado para que los usuarios de los estados financieros posean elementos adicionales a los proporcionados por los otros estados financieros.

- Evaluar la capacidad de la empresa para generar recursos.

- Evaluar la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones, para pagar dividendos y en su caso, para anticipar la necesidad de obtener financiamiento.

- Evaluar los cambios experimentados en la situación financiera de la empresa derivados de transacciones de inversión y financiamiento ocurridos durante el período.

A continuación se presenta un estado de cambios en la situación financiera ilustrado a manera de ejemplo.

---

**(28) I.M.C.P.A.C. PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD GENERALMENTE ACEPTADOS.**  
Editorial IMCP, Novena edición, México 1993, p.p. 189,190.

HOTEL COLONIAL S.A.  
BALANCE GENERAL

## NUEVOS PESOS DE CIERRE 19X2

	DIC 19X1	DIC 19X1 (* )	DIC 19X2
Fondo fijo de caja	111.00	168.34	100.00
Bancos	1,010.00	1,531.77	1,050.00
Clientes (NETO)	900.00	1,364.94	1,010.00
Pagos Provisionales	300.00	454.98	500.00
Impuestos por recuperar	80.00	121.33	100.00
Inversiones en acc. y val.	300.00	454.98	800.00
Tarjetas de credito (NETO)	460.00	697.64	1,000.00
Funcionarios y empleados	30.00	45.50	50.00
Concesionarios	130.00	197.16	150.00
Deudores diversos	420.00	636.97	630.00
Documentos por cobrar	384.00	582.37	784.00
Almacen	1,786.00	2,708.65	2,237.00
Equipo de servicio	1,200.00	1,819.92	2,000.00
Agencias de viaje	109.00	165.31	139.00
IVA Acreditable	115.00	174.41	175.00
IVA Pagado	75.00	113.75	75.00
<b>SUMA ACTIVO A CORTO PLAZO</b>	<b>7,410.00</b>	<b>11,238.01</b>	<b>10,800.00</b>
Inversiones en activo fijo	2,850.00	4,322.31	4,800.00
Depreciacion acumulada	(260.00)	(394.32)	(600.00)
<b>ACTIVO FIJO NETO</b>	<b>2,590.00</b>	<b>3,927.99</b>	<b>4,200.00</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>10,000.00</b>	<b>15,166.00</b>	<b>15,000.00</b>
Proveedores	(200.00)	(303.32)	(350.00)
Acreedores diversos	(200.00)	(303.32)	(450.00)
Impuestos por pagar	(100.00)	(151.66)	(220.00)
Documentos por pagar	(150.00)	(227.49)	(430.00)
Cuentas por pagar	(110.00)	(166.83)	(450.00)
IVA Traslado	(190.00)	(288.15)	(250.00)
Prestamos hipot. a L.P.	(250.00)	(379.15)	(900.00)
Prestamos refacc. a L.P.	(300.00)	(454.98)	(1,000.00)
Docum. por pagar a L.P.	(500.00)	(758.30)	(950.00)
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>(2,000.00)</b>	<b>(3,033.20)</b>	<b>(5,000.00)</b>
Capital social	(5,000.00)	(7,583.00)	(5,000.00)
Reserva legal	(1,000.00)	(1,516.60)	(751.08)
Reserva para reinversion	(1,000.00)	(1,516.60)	(1,000.00)
Resultado de ej. ant.	0.00	0.00	(1,000.00)
Resultado del ejercicio	(1,000.00)	(1,516.60)	(2,000.00)
RETANM			(248.92)
<b>CAPITAL CONTABLE</b>	<b>(8,000.00)</b>	<b>(12,132.80)</b>	<b>(10,000.00)</b>

(\* ) El balance general de 19X1 se expreso en pesos de poder adquisitivo de 19X2 multiplicando cada una de sus cifras por inflacion de 19X2 adicionada a la unidad ( 1.5166 )

## HOTEL COLONIAL S.A.

ESTADO DE RESULTADOS POR EL EJERCICIO TERMINADO  
AL 31 DE DICIEMBRE DE 19X2

## NUEVOS PESOS DE CIERRE DICIEMBRE DE 19X2

VENTAS BRUTAS	(13,000.00)	
DESCUENTOS	1,480.00	
	-----	
VENTAS NETAS		(11,520.00)
COSTO DE VENTAS		2,100.00
DEPRECIACION		200.24
		-----
UTILIDAD BRUTA		(9,219.76)
GASTOS DE VENTA	3,600.00	
GASTOS DE ADMINISTRACION	2,500.00	
	-----	
GASTOS DE OPERACION		6,100.00
		-----
UTILIDAD DE OPERACION		(3,119.76)
PRODUCTOS Y GASTOS FINANCIEROS	(150.00)	
OTROS PRODUCTOS Y GASTOS	(166.40)	
	-----	
		(316.40)
		-----
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS		(3,436.16)
I.S.R. Y P.T.U.		1,436.16
		-----
UTILIDAD DEL EJERCICIO		(2,000.00)
		-----

INFORMACION COMPLEMENTARIA

A) LOS INDICES DE PRECIOS, TASAS DE INTERES Y FACTORES DE AJUSTE SON LOS SIGUIENTES:

MES	EJERCICIO	INDICE DE PRECIOS	INFLACION		TASA INTERES	FACTOR DE ACTUALIZACION 19X2
			MENSUAL	ACUMULADA		
12	19X1	1.0000	15.46	15.46	5.00	1.3135
1	19X2	1.1546	8.34	25.09	5.00	1.2124
2		1.2509	5.12	31.50	5.00	1.1533
3		1.3150	3.08	35.55	5.00	1.1189
4		1.3555	1.93	38.17	5.00	1.0976
5		1.3817	2.04	40.99	5.00	1.0757
6		1.4099	1.67	43.34	5.00	1.0580
7		1.4334	0.92	44.66	5.00	1.0484
8		1.4466	0.57	45.49	5.00	1.0424
9		1.4549	0.76	46.60	5.00	1.0345
10		1.4660	1.34	48.56	5.00	1.0209
11		1.4856	2.09	51.66	5.00	1.0000
12		1.5166				

( \* ) Fuente: I.M.C.P.A.C., PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD GENERALMENTE ACEPTADOS, BOLETIN B-12 ESTADO DE CAMBIOS EN LA SITUACION FINANCIERA, Editorial IMCP, Mexico, ed. 1993, p. 199

B) EL INDICE DE ACTUALIZACION POR COSTOS ESPECIFICOS ES DEL 60 %  
TANTO PARA INVENTARIOS COMO PARA ACTIVO FIJO.

C) EL ACTIVO FIJO FUE ACTUALIZADO COMO SE MUESTRA A CONTINUACION:

	VALOR ACTUALIZADO A 19X1	INDICE DE INFLACION	ACTUALIZACION POR INDICES	ACTUALIZACION POR COSTOS ESPECIFICOS
Valor original de 19x1	2,850.00	1.5166	4,322.31	4,560.00
Depreciacion Acumulada (*)	(520.00)	1.5166	(788.63)	(832.00)
	-----		-----	-----
Valor Neto	2,330.00		3,533.68	3,728.00
	-----		-----	-----

( \* ) Se incluye la depreciacion de 19X2 por 260.00

HOTEL COLONIAL S.A.  
HOJA DE TRABAJO DEL ESTADO DE CAMBIOS EN LA SITUACION FINANCIERA

NUEVOS PESOS DE CIERRE DE 19X2

ACTIVO	19X2	19X1	AUMENTO (DISMIN.)
<b>CIRCULANTE</b>			
Fondo fijo de caja	100.00	168.34	(68.34)
Bancos	1,050.00	1,531.77	(481.77)
Clientes (NETO)	1,010.00	1,364.94	(354.94)
Pagos Provisionales	500.00	454.98	45.02
Impuestos por recuperar	100.00	121.33	(21.33)
Inversiones en acciones y val.	800.00	454.98	345.02
Tarjetas de credito (NETO)	1,000.00	697.64	302.36
Funcionarios y empleados	50.00	45.50	4.50
Concesionarios	150.00	197.16	(47.16)
Dadores diversos	630.00	636.97	(6.97)
Documentos por cobrar	784.00	582.37	201.63
Almacen	2,237.00	2,708.65	(471.65)
Equipo de servicio	2,000.00	1,819.92	180.08
Agencias de viaje	139.00	165.31	(26.31)
IVA Acreditable	175.00	174.41	0.59
IVA Pagado	75.00	113.75	(38.74)
	-----	-----	-----
<b>TOTAL ACTIVO CIRCULANTE</b>	<b>10,800.00</b>	<b>11,238.01</b>	<b>(438.01)</b>
<b>FIJO</b>			
Inversiones en activo fijo	4,800.00	4,322.31	477.69
Depreciacion acumulada	(600.00)	(394.32)	(205.68)
	-----	-----	-----
<b>TOTAL ACTIVO FIJO</b>	<b>4,200.00</b>	<b>3,927.99</b>	<b>272.01</b>
	-----	-----	-----
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>15,000.00</b>	<b>15,166.00</b>	<b>(166.00)</b>
<b>PASIVO</b>			
Proveedores	(350.00)	(303.32)	(46.68)
Acreedores diversos	(450.00)	(303.32)	(146.68)
Impuestos por pagar	(220.00)	(151.66)	(68.34)
Documentos por pagar	(430.00)	(227.49)	(202.51)
Cuentas por pagar	(450.00)	(166.83)	(283.17)
IVA Trasladado	(250.00)	(288.15)	38.15
Prestamos hipotecarios a LP	(900.00)	(379.15)	(520.85)
Prestamos refaccionarios a LP	(1,000.00)	(454.98)	(545.02)
Documentos por pagar a LP	(950.00)	(758.30)	(191.70)
	-----	-----	-----
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>(5,000.00)</b>	<b>(3,033.20)</b>	<b>(1,966.80)</b>
<b>CAPITAL CONTABLE</b>			
Capital social	(5,000.00)	(7,583.00)	2,583.00
Reserva legal	(751.08)	(1,516.60)	765.52
Reserva para reinversion	(1,000.00)	(1,516.60)	516.60
Resultado de ejercicios ant.	(1,000.00)	0.00	(1,000.00)
Resultado del ejercicio	(2,000.00)	(1,516.60)	(483.40)
RETANM	(248.92)		(248.92)
	-----	-----	-----
<b>TOTAL CAPITAL CONTABLE</b>	<b>(10,000.00)</b>	<b>(12,132.80)</b>	<b>2,132.80</b>
	-----	-----	-----
<b>TOTAL PASIVO Y CAPITAL</b>	<b>(15,000.00)</b>	<b>(15,166.00)</b>	<b>166.00</b>
	-----	-----	-----

ELIMIN. RETANM DEL A#0	PARTIDAS VIRTUALES	GENERACION O (USO) RECURSOS
		68.34
		481.77
		354.94
		(45.02)
		21.33
		(345.02)
		(302.36)
		(4.50)
		47.16
		6.97
		(201.63)
352.25		119.40
		(180.08)
		26.31
		(0.59)
		38.74
-----	-----	-----
352.25	0.00	85.76
-----	-----	-----
(108.77)		(368.92)
5.44	(200.24)	
-----	-----	-----
(103.33)	(200.24)	(368.92)
-----	-----	-----
248.92	(200.24)	(283.16)
-----	-----	-----
		46.68
		146.68
		68.34
		202.51
		283.17
		(38.15)
		520.85
		545.02
		191.70
-----	-----	-----
0.00	0.00	1,966.80
-----	-----	-----
		1,000.00
	200.24	683.64
(248.92)		-----
-----	-----	-----
(248.92)	200.24	1,683.64
-----	-----	-----
(248.92)	200.24	(283.16)
-----	-----	-----

## HOTEL COLONIAL S.A. DE C.V.

## ESTADO DE CAMBIOS EN LA SITUACION FINANCIERA

DEL 1o. DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 19X2

( EXPRESADO EN NUEVOS PESOS DE PODER ADQUISITIVO DE DICIEMBRE DE 19X2 )

## OPERACION

UTILIDAD NETA 2,000.00

PARTIDAS APLICADAS A RESULTADOS  
QUE NO REQUIRIERON LA UTILIZACION  
DE RECURSOS:

DEPRECIACION 200.24

-----  
2,200.24

DISMINUCION DE CUENTAS POR COBRAR 160.28

DISMINUCION DE INVENTARIOS 119.40

AUMENTO DE PROVEEDORES 46.68

-----

RECURSOS GENERADOS POR LA OPERACION: 2,526.60

-----

## FINANCIAMIENTO

RECURSOS UTILIZADOS EN ACTIVIDADES  
DE FINANCIAMIENTO 0.00

-----

## INVERSION

ADQUISICIONES DE ACTIVO FIJO 368.92

-----

RECURSOS UTILIZADOS EN ACTIVIDADES  
DE INVERSION: 368.92

-----

DISMINUCION DE EFECTIVO (205.09)

-----

EFECTIVO E INVERSIONES TEMPORALES AL PRINCIPIO  
DEL PERIODO 2,155.09

-----

EFECTIVO E INVERSIONES TEMPORALES AL FINAL  
DEL PERIODO 1,950.00

-----

**ANEXO NO. 7**

**ESTADO DE VARIACIONES  
EN EL CAPITAL CONTABLE**

## **ANEXO NO. 7**

### **ESTADO DE VARIACIONES EN EL CAPITAL CONTABLE**

El estado de variaciones en el capital contable de una empresa muestra los cambios que se suscitan en la integración del capital contable específicamente en las cuentas de Utilidad del ejercicio, la utilidad de ejercicios anteriores, los repartos de dividendos a las fechas en que estos ocurran, así como las pérdidas de ejercicios anteriores y el actual presentando los saldos de dichas cuentas al cierre del ejercicio.

Para su elaboración se siguen las observaciones del párrafo 5.4 del Tercer Documento de Adecuaciones, el cual obliga a manejar las cifras iniciales del estado actualizadas a pesos de poder adquisitivo de la fecha del último balance, es decir, a pesos poder de compra de diciembre del año siguiente.

A continuación se presenta un ejemplo del estado de variaciones al capital contable de una empresa haciendo notar que las cifras expresadas en dicho estado son ilustrativas y no tienen nada que ver con el ejercicio de la práctica pues se incluyeron, a diferencia de los anexos anteriores, para mostrar las operaciones que se deben llevar a cabo y los resultados de los renglones y columnas.

HOTEL COLONIAL S.A.  
 ESTADO DE VARIACIONES EN EL CAPITAL CONTABLE POR EL EJERCICIO TERMINADO AL  
 31 DE DICIEMBRE DE 1992  
 ( Cifras expresadas en Nuevos Pesos )

CONCEPTO	CAPITAL SOCIAL	ACTUALIZAC. CAP. SOCIAL	RESERVA LEGAL	RESULT. ACUM.	RES. DEL EJERCIC.	EXC./INSUF. ACT. CAP.	TOTAL CAPITAL
SALDOS AL 31-DICIEMBRE-1991	40,000	189,028	1,972	32,027	50,467	(60,979)	252,515
VARIACIONES:							
APLICACION DE LA UTILIDAD DEL EJERCICIO 1991			2,523	47,944	(50,467)		0
DIVIDENDOS (JUN/92)				(2,563)			(2,563)
DIVIDENDOS (DIC/92)				(1,000)			(1,000)
PERDIDA DEL EJERCICIO					(12,260)		(12,260)
ACTUALIZACION DE LA PERDIDA DEL EJERCICIO					(4,280)		(4,280)
IGUAL A: SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 1992	40,000	189,028	4,495	76,408	(16,540)	(60,979)	232,412

NOTA #1: ESTADO DE VAR. EN EL CAPITAL CONTABLE EN FUNCION AL 3er. DOCUMENTO DE ADECUACIONES

NOTA #2: LAS CANTIDADES ANOTADAS EN ESTE DOCUMENTO SON A MANERA DE EJEMPLO

FUENTE: PEREZ R., ALFONSO., APLIC. PRACTICA DEL BOLET. B-10, I.M.C.P., 3a.Ed., 1991, p.287

## **CONCLUSIONES GENERALES**

## **CONCLUSIONES GENERALES**

Como conclusiones a esta investigación se pueden anotar las siguientes:

El tema de la investigación fue seleccionado, como se puede apreciar en el capítulo I de entre varios posibles debido principalmente a que los establecimientos hoteleros trabajan administrativamente de diferente forma y por ello utilizan controles y procedimientos diferentes aunque se pudo apreciar que existen organismos que se avocan a homogeneizar los aspectos de creación y funcionamiento de este tipo de empresas como son SECTUR y FONATUR, así como algunos organismos que unifican la formación de los técnicos hoteleros como la Escuela Panamericana de Hotelería, entre otros. Asimismo otro de los filtros de unificación de los hoteles se encuentra en la Contabilidad Hotelera al ser ésta la que, con sus técnicas, procedimientos, postulados y ordenamientos logran que las actividades efectuadas mantengan una unidad y principios acordes con la estructura que debe llevar un hotel sea del tamaño que sea y con la organización interna que tenga.

La principal diferencia que se advierte en las entidades hoteleras es el grado de automatización que se implementa en cada operación pues los hoteles que no manejan la computadora para los procesos de registro comunes ocasionan que las revisiones sean manuales con lo que se incrementa el factor del error humano además de que los controles se dificultan en mayor medida.

Un sistema coordinado de control interno auxiliado por la computadora facilita los registros diarios, la capacitación personal, los medios de control empleados y la

presentación de los informes, además de que reducen los costos a largo plazo y aumentan las utilidades al reducir los costos de errores humanos en el momento de registrar las cuentas y los totales automáticamente sin la intervención de los empleados.

Es muy claro que con la simplificación administrativa en todos los campos de atención a los clientes se pueden obtener múltiples ventajas como la mejor atención, los diversos tipos de servicios que se unifican en el momento de efectuar las operaciones contables, el trabajo de los encargados de cada una de las áreas y departamentos se ve frecuentemente aglizado y simplificado al no tener tantos errores como suelen presentarse en un registro manual, y los gastos de capacitación al personal se reducen notablemente.

El Contador Público tiene un vasto campo de trabajo en este tipo de empresas al incluir dentro de su formación académica a la contabilidad hotelera pues es ella precisamente la que permite preparar a los empresarios hoteleros para competir a nivel internacional y lograr una homogeneidad en los registros, controles, procesos y en general la infraestructura de los servicios hoteleros.

## RECOMENDACIONES

## **RECOMENDACIONES.**

El trabajo en el departamento de contabilidad se facilita en la medida en que los demás departamentos obtengan sus registros diarios con un mínimo de errores y esto se logra con un sistema que permita realizar dichas operaciones con la mayor facilidad posible.

Así como las leyes cambian constantemente y los Contadores tienen que adaptarse a estos cambios, el hotelero debe aceptar que las operaciones no pueden seguir siendo efectuadas de forma manual, llenándose de formatos y papeleo, efectuando revisiones a los procesos de control, ni vigilando tan frecuentemente al personal.

Es necesario que cambie su visión y no le tenga miedo a instalar un sistema computarizado de registros como si fuera solo privilegio de los grandes hoteles que manejan cientos de habitaciones y miles de clientes diariamente. Cualquier hotel de mediana capacidad puede llevar un sistema electrónico sin que por el gasto efectuado se vean mermadas sus utilidades; por el contrario, hay que recordar que no toda la reducción de gastos implica un aumento en las utilidades ni todo el aumento a gastos ocasiona disminución en las utilidades pues todo ello forma parte de la inversión y además genera más beneficios que malestares. Lo importante es que todos los departamentos manejen el mismo programa de registros y con ello se evitarán los problemas de discrepancias en los resultados.

**INDICE GENERAL**

## **INDICE GENERAL**

### **INTRODUCCION**

#### **CAPITULO I. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION**

<b>1. Primera etapa: planeación de la Investigación</b>	<b>1</b>
A) Depuración del tema	1
B) Justificación de la investigación	2
C) Planteamiento del problema	3
D) Objetivos de la Investigación	4
E) Hipótesis de trabajo	4
F) Alcances y limitaciones	7
<b>2. Segunda etapa: Recopilación de la Investigación</b>	<b>8</b>
A) Investigación documental	9
B) Investigación de campo	9
<b>3. Tercera etapa: Análisis de la Información</b>	<b>10</b>
A) Ordenación de la información	10
B) Procesamiento de la información	10
<b>4. Cuarta etapa: Interpretación de la Investigación</b>	<b>11</b>
A) Interpretación	11
B) Conclusiones	11
C) Recomendaciones	11
D) Cronograma	11

## **CAPITULO II: MARCO TEORICO**

<b>1. La contaduría</b>	<b>14</b>
A) Concepto de contaduría	14
B) Teoría de la contaduría	15
C) Objetivo de la contaduría	15
<b>2. La contabilidad</b>	<b>17</b>
A) Antecedentes históricos de la contabilidad	17
B) Importancia de la contabilidad	19
C) Juicio erróneo de la contabilidad	20
D) Tareas de la administración y la contabilidad	21
<b>3. La auditoría</b>	<b>22</b>
A) Generalidades	22
B) Concepto de auditoría	22
C) Origen y evolución de la auditoría	23
D) Naturaleza de la auditoría	24
E) Tipos de auditoría	25
F) Normas de auditoría	26
G) Clasificación de las Normas de auditoría	26
a) Normas personales	27
b) Normas de ejecución del trabajo	27
c) Normas de información	29
H) Procedimientos de auditoría	30
I) Técnicas de auditoría	30
<b>4. El control interno</b>	<b>31</b>
A) Concepto de control interno	33

B) Importancia del control interno	34
C) Objetivo del control interno	35
D) Elementos del control interno	36
E) Principios de control interno	36
<b>5. Conclusiones al capítulo II</b>	<b>37</b>

### **CAPITULO III: LA INDUSTRIA HOTELERA**

<b>1. Generalidades</b>	<b>40</b>
<b>2. Antecedentes</b>	
A) En el mundo	41
B) En Europa	43
C) En Estados Unidos	44
D) En México	45
E) La inversión en el turismo	48
<b>3. Marco Legal de la hotelería</b>	<b>51</b>
A) Requisitos legales para la apertura y funcionamiento de hoteles en México	51
B) Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	54
C) Código Fiscal de la Federación	54
D) Ley de Hacienda del Distrito Federal	54
E) Ley del I.S.R.	55
F) Ley del I.A.E.	57
G) Ley del I.V.A.	59
H) Ley del 2% sobre nóminas	59

I) Seguro Social	63
J) Sistema de Ahorro para el Retiro (S.A.R.)	64
<b>4. Clasificación de los hoteles</b>	<b>65</b>
A) Por la estancia de los huéspedes	
a) De tránsito	65
b) De descanso	65
B) Por el servicio de alimentación que ofrezcan	
a) Plan Europeo	65
b) Plan Americano	66
c) Plan continental	66
C) Por el servicio que persigan los clientes	
a) Hotel comercial	66
b) Hotel vacacional	66
c) Hotel residencial	67
d) Motel	67
D) Por la calidad de los servicios que proporcionan, tamaño y suntuosidad de los mismos	
a) Hotel de Gran Turismo	68
b) Hotel de lujo o de cinco estrellas	68
c) Hotel de 1a. clase "A" cuatro estrellas	69
d) Hotel de 1a. clase "B" tres estrellas	69
e) Hotel de 2a. clase o de dos estrellas	69
f) Hotel de 3a. clase o de una estrella	70
<b>5. Conclusiones al capítulo III</b>	<b>70</b>

## **CAPITULO IV: EL CONTROL INTERNO EN EL HOTEL**

<b>1. Generalidades del hotel</b>	<b>74</b>
<b>2. Organización del hotel</b>	<b>78</b>
A) Organigrama	79
B) Alta dirección	80
C) Departamentos en Staff	80
D) Departamentos en Línea	89
<b>3. Descripción de las operaciones y el control interno</b>	<b>90</b>
A) Recepción	91
B) Reservaciones	92
C) Registro del cliente	94
D) Otorgamiento de créditos	94
E) Asignación del cuarto	95
F) Servicios en la habitación	97
a) Mensajería	97
b) Consejería	97
c) Teléfono	98
d) Room service	99
G) Restaurante	100
H) Bar y centros nocturnos	102
I) Oficina de objetos extraviados	102
J) Salida del huésped y su registro	103
<b>4. Conclusiones al capítulo IV.</b>	<b>104</b>

## **ANEXOS**

<b>anexo no. 1. Formatos utilizados en las operaciones</b>	<b>107</b>
<b>anexo no. 2. Catálogo de cuentas</b>	<b>127</b>
<b>anexo no. 3. Descripción de las cuentas</b>	<b>131</b>
<b>anexo no. 4. Estado de Resultados</b>	<b>157</b>
<b>anexo no. 5. Balance General</b>	<b>160</b>
<b>anexo no. 6. Edo. de Cambios en la Posición Financiera</b>	<b>164</b>
<b>anexo no. 7. Edo. de Variaciones en Capital Contable</b>	<b>172</b>

<b>CONCLUSIONES GENERALES</b>	<b>174</b>
-------------------------------	------------

<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>176</b>
------------------------	------------

## **INDICE GENERAL**

## **BIBLIOGRAFIA**

## BIBLIOGRAFIA

## **BIBLIOGRAFIA GENERAL**

**ANZURES, Maximino, CONTABILIDAD GENERAL, 1a. Ed., México, 1952.**

**ELIZONDO López, Arturo, LA PROFESION CONTABLE. SELECCION Y DESARROLLO, ED. ECASA, México, 1987.**

**GARCIA De la Borbolla, Manuel, GUIA DE CONTROL INTERNO Y OBJETO DE CADA CONTROL, Ed. Trillas, México, 1980.**

**GOMEZ Aquino, Javier, ORGANIZACION CONTABLE EN LA INDUSTRIA HOTELERA, Ed ECASA, México, 1991, 2a. edición.**

**GOMEZ Morfín, J, EL CONTROL INTERNO EN LOS NEGOCIOS, Ed. Fondo de Cultura Económica, 5a. Edición, México, 1965.**

**HORWATH, Ernest B.,Louis Toth y John D. Lesure, CONTABILIDAD PARA HOTELES, Ed. Diana, México, 1981.**

**LEONLIE Comblance, Lambertine, TECNICA HOTELERA, Ed. C.E.C.S.A., México, 1984.**

**MACIAS Pineda, Roberto, EL ANALISIS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS Y LAS DEFICIENCIAS EN LAS EMPRESAS, ediciones Finanzas y Contabilidad, Primera Edición, México, 1956.**

**MENDEZ Villanueva, Antonio y Javier Méndez Villanueva, CONTABILIDAD PRIMER CURSO, Editorial Universidad Tecnológica de México, primera edición, México, 1974, p.p. 271**

**PANIAGUA Bravo, Víctor M., PRESENTACION Y TERMINOLOGIA DE LOS ESTADOS FINANCIEROS, Ediciones Contables y Administrativas, S.A. México, 1975, segunda edición, p. 308.**

**PERDOMO Moreno, Abraham, FUNDAMENTOS DE CONTROL INTERNO, México, 1982.**

**PEREZ Reguera, Alfonso, APLICACION PRACTICA DEL BOLETIN B-10 Ed. I.M.C.P., 3a. Edición, México, 1991, 607 p.p.**

**RAMOS Martín, Fernando, ORGANIZACION EN HOTELES 1, Ed. C.E.C.S.A., Primera Edición, México, 1983.**

**ZORRILLA Arena, Santiago, GUIA PARA ELABORAR LA TESIS, Ed. Interamericana, México, 1986.**

**-----, CODIGO DE COMERCIO Y LEYES COMPLEMENTARIAS, Ed. Porrúa, Hnos. México, 1990.**

**-----, CONTROL INTERNO Informe especial. Comité de Procedimientos de Auditoría del Instituto Norteamericano de Contadores Públicos, 1973.**

———, ESTUDIO Y EVALUACION DEL CONTROL INTERNO POR OBJETIVOS Y CICLOS DE TRANSACCIONES, Comisión de Normas y Procedimientos de Auditoría del I.M.C.P., México, 1986.

———, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA GENERALMENTE ACEPTADOS.- BOLETIN A: CARACTER Y OBLIGATORIEDAD DE LOS BOLETINES DE LA COMISION, Ed. I.M.C.P., Novena Edición, México, 1989.

———, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA GENERALMENTE ACEPTADOS.- BOLETIN F-01: PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA DE APLICACION GENERAL, Ed. I.M.C.P., Novena Edición, México, 1989.

———, PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD GENERALMENTE ACEPTADOS, Editorial I.M.C.P., Novena edición, México 1993, p. 189,190.