



117
2ej.

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO**

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
CUAUTITLAN**

**"ESTUDIO Y EVALUACION DEL CONTROL INTERNO
DENTRO DE LA INDUSTRIA HOTELERA EN MEXICO"**

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:

LICENCIADO EN CONTADURIA

P R E S E N T A

ROBERTO HERNANDEZ ALONSO

ASESOR: LIC. JUAN CORTES GUTIERREZ

CUAUTITLAN IZCALLI, EDO. DE MEX.

OCTUBRE 1998

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

26 7869



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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



UNIVERSIDAD NACIONAL
AVENIDA DE
MEXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN
UNIDAD DE LA ADMINISTRACION ESCOLAR
DEPARTAMENTO DE EXAMENES PROFESIONALES

U. N. A. M.
FACULTAD DE ESTUDIOS

ASUNTO: VOTOS APROBATORIOS



DEPARTAMENTO DE
EXAMENES PROFESIONALES

DR. JUAN ANTONIO MONTARAZ CRESPO
DIRECTOR DE LA FES CUAUTITLAN
P R E S E N T E

ATN: Q. Ma. del Carmen García Mijares
Jefe del Departamento de Exámenes
Profesionales de la FES Cuautitlán

Con base en el art. 28 del Reglamento General de Exámenes, nos permitimos comunicar a usted que revisamos la TESIS:

" Estudio y evaluación del control interno dentro de la industria hotelera en México"

que presenta el pasante: Roberto Hernández Alonso
con número de cuenta: 9156401-4 para obtener el TITULO de:
Licenciado en Contaduría

Considerando que dicha tesis reúne los requisitos necesarios para ser discutida en el EXAMEN PROFESIONAL correspondiente, otorgamos nuestro VOTO APROBATORIO

A T E N T A M E N T E.

"POR MI RAZA HABLARÁ EL ESPÍRITU"

Cuautitlán Izcallí, Edo. de Méx., a 03 de agosto de 1998

PRESIDENTE	L.C. <u>Juan Cortés Gutiérrez</u>	
VOCAL	C.P. <u>Jorge Irene Landín</u>	
SECRETARIO	L.C. <u>Juan M. Cano Guarneros</u>	
PRIMER SUPLENTE	L.C. <u>Teresita Hernández Martínez</u>	
SEGUNDO SUPLENTE	L.C. <u>Pedro Olivera Figueroa</u>	

A DIOS.

Por brindarme su amor y cuidado, por ser mi amigo y compañero, por guiarme a través del camino del éxito y por permitirme lograr uno de los objetivos más importantes de mi vida.

A MI QUERIDA U.N.A.M.

Con mi más profundo agradecimiento a la máxima casa de estudios, por abrirme sus puertas y darme la oportunidad de desarrollarme profesionalmente, por permitirme ser universitario y enaltecer su nombre por siempre.

A MI ENTRAÑABLE FES CUAUTITLÁN

Ya que fue y será una parte importante de mi vida que jamás será borrada de mi mente, puesto que en sus aulas, en sus pasillos y patios dejé una parte de mi ser y por permitirme lograr una formación académica y profesional.

A MI ASESOR PROFR. JUAN CORTÉS

Por todo su apoyo, dedicación, tiempo, comprensión y conocimientos que me brindo durante mi carrera y aún más, para el logro de este trabajo, por alentarme a superarme y ser mejor cada día.

AL APRECIBLE JURADO:

PROFR. JUAN CORTÉS GUTIÉRREZ
PROFR. JORGE IRENE LANDIN
PROFR. JUAN M. CANO GUARNEROS
PROFRA. TERESITA HERNÁNDEZ MARTÍNEZ
PROFR. PEDRO OLIVERA FIGUEROA

Por su tiempo y dedicación en la revisión de este trabajo de tesis.

A LOS PROFESORES DE LA FES-CUAUTILÁN

Por haber compartido sus conocimientos, experiencias, consejos, tiempo y dedicación, ya que gracias a todo ello, nos han ayudado a ser mejores profesionistas y mejores seres humanos.

A MIS PADRES:

Por darme la vida y la más grande herencia de mi vida "mi carrera profesional". Por permitir confiar en mí y poder realizar su más grande anhelo.

A mi madre. Gracias a ti que siempre me brindaste tu apoyo incondicional ante todas las adversidades y que luchaste conmigo en la misma batalla hasta el último momento, por inculcar en mí un espíritu de superación y ecuanimidad, por todo: Gracias.

A MIS HERMANOS NETO, MAGDA, LALO, MANOLO Y JHONI'S

A cada uno de ustedes por su gran apoyo desde siempre, por creer en mí, por su comprensión y cariño que siempre me han brindado a lo largo de mi vida, por enseñarme que no existen obstáculos que no podamos vencer con dedicación, amor y empeño.

A MARTHA Y MIS SOBRINOS

Por toda tu comprensión y apoyo, por todo su cariño y alegría, y para que este trabajo sea un símbolo de superación para todos los traviesillos.

A MIS COMPADRES JAVIER, LUIS, VÍCTOR, RICARDO Y CARLOS

Ya que juntos compartimos los mejores momentos de nuestra vida universitaria en nuestra Facultad y que siempre recordaremos con cariño.

A MIS COMPAÑEROS Y AMIGOS

A cada uno de ellos por brindarme su amistad, respeto, ayuda, y sobre todo por aquellos momentos que compartimos.

Y a todas aquellas personas que de manera directa o indirecta influyeron en la realización de este trabajo.

ESTUDIO Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
DENTRO DE LA INDUSTRIA HOTELERA EN MÉXICO

ÍNDICE

PAG.

INTRODUCCIÓN 1

CAPÍTULO I. LA HOTELERÍA EN MÉXICO

1.1.	ANTECEDENTES DE LA HOTELERÍA	4
1.2.	CONCEPTOS Y ELEMENTOS DEL TURISMO	15
1.3.	OBJETIVO DE LA HOTELERÍA	17
1.4.	CARACTERÍSTICAS DE LA HOTELERÍA	18
1.5.	CLASIFICACIÓN DE LOS HOTELES	18
1.6.	IMPORTANCIA DE LA HOTELERÍA EN MÉXICO	24

CAPÍTULO II. ORGANIZACIÓN Y ASPECTOS CONTABLES DE LA INDUSTRIA HOTELERA

2.1.	LA ORGANIZACIÓN CONTABLE	32
2.2.	TIPOS DE ESTRUCTURA DE UNA ORGANIZACIÓN	33
2.3.	FASES PARA LA REALIZACIÓN DE UN PLAN CONTABLE	34
2.4.	CRITERIOS GENERALES PARA LA ORGANIZACIÓN DE LA CONTABILIDAD DE LA EMPRESA	35
2.5.	SISTEMA DE CONTABILIDAD	37
2.6.	CATÁLOGO DE CUENTAS	39

CAPÍTULO III. ESTUDIO Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DENTRO DE LA INDUSTRIA HOTELERA MÉXICO.

3.1.	CONCEPTOS BÁSICOS DEL CONTROL INTERNO	54
3.2.	OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO	58
3.3.	ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO	59
3.4.	IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO	63
3.5.	CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO	63
3.6.	EFICIENCIAS Y DEFICIENCIAS DEL CONTROL INTERNO	65
3.7.	GENERALIDADES DEL CONTROL INTERNO	66
3.8.	ESTRUCTURA DE UNA ORGANIZACIÓN	68
3.9.	FUNCIONES DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	69
3.10.	AUDITORÍA INTERNA EN LA SUPERVISIÓN DE LOS INGRESOS	70
3.11.	INGRESOS POR CONCEPTO DE HOSPEDAJE	71
3.12.	INGRESOS POR CONCEPTO DE ALIMENTOS	89
3.13.	INGRESOS POR CONCEPTO DE BEBIDAS	101
3.14.	INGRESOS POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y CONTROL DE EGRESOS	103
	♦ ANEXOS	121
	♦ CONCLUSIONES	127
	♦ BIBLIOGRAFÍAS	129

INTRODUCCION

INTRODUCCIÓN

A través del tiempo, el hombre se ha preocupado por proteger no sólo su integridad física, sino que también la conservación de sus bienes; de tal forma que, desde que trata de mantener alguna actividad dentro de un parámetro, está aplicando lo que se conoce como control.

El estudio y evaluación del control interno nos conlleva a entender de una manera mejor las operaciones rutinarias que realiza una organización en su actividad normal, dirigiéndola a un continuo perfeccionamiento y control de sus operaciones.

En México, el desarrollo de la productividad en el sector hotelero ha sido de gran importancia en los últimos años, lo cual ha provocado la necesidad de crear e innovar nuevos modelos y formas de estudio de control. De aquí la trascendencia de comprender secuencialmente día a día los procesos de aplicación en sus operaciones dentro de las organizaciones y poder dar alternativas de mejoramiento.

Este trabajo de investigación pretende cubrir las necesidades de información sobre el área de hotelería, toda vez que es una industria importante y de gran crecimiento en nuestro país.

Por lo que se ha estructurado en tres capítulos y un apartado con anexos, los cuales pretenden ilustrar de una manera sencilla toda la información referente al control interno en la industria hotelera; en el primer capítulo me refiero a la hotelería en México, en el segundo a la organización y aspectos contables de la industria hotelera, en el tercer capítulo del estudio y evaluación del control interno de la industria hotelera en México.

Por último incluyo unos anexos los cuales pretenden ilustrar toda la teoría planteada en los tres capítulos anteriores.

Deseo que este trabajo de investigación documental cumpla con su objetivo, es decir, que sirva de apoyo a todos los interesados en el tema.

CAPITULO I

1.1. Antecedentes de la hotelería

El realizar una historia completa de lo que significa la Industria Hotelera estaría íntimamente relacionado con los términos "desplazamiento-alojamiento" y tendríamos que remontarnos 12,000 años atrás; sin embargo, por razones de utilidad, sólo comentaremos algunas de las décadas más importantes y trascendentales de los orígenes de la actual industria hotelera.

Es necesario hacer referencia a uno de los pueblos más destacados y antiguos, Roma, en el cual nos ubicaremos por este momento, puesto que extendía su imperio en las tierras que rodeaban el mediterráneo; posteriormente nos ubicaremos en el desarrollo turístico en Inglaterra, E.U. y México.

La necesidad de construir caminos para que los hombres transitaran, la aparición de la moneda y el auge del comercio hacia el siglo VI a.C. propiciaron el impulso de los viajes, haciéndose mayor la necesidad de alojamiento, por lo que los romanos se hospedaban principalmente en tabernas, casas particulares o templos paganos dentro de las ciudades, y en campamentos fuera de ellas. Típicamente, éstos eran instituciones de autoservicio, rara vez limpias, y dirigidos casi siempre por propietarios poco progresistas y de mala reputación. Estas condiciones prevalecieron durante varios siglos.

Un trozo de un mapa de carreteras militares del Imperio Romano del tiempo del emperador Teodisio el Magno (347-395 d.C.) es el equivalente a una guía turística de la época. Los símbolos del mapa indican el tipo de establecimiento. El viajero podía pasear por los alrededores de Pompeya y ver así el Hospitium, la Cauponae, la Popina, el Thermopolium y las tabernas que todavía hoy se encuentran en condiciones muy similares a las de entonces. La Cauponae y el Hospitium eran posadas que proveían alojamiento y, en algunos casos, un menú a base de vino, pan y carne. La terminología de la hospitalidad le debe mucho a los romanos. La palabra "hospitalidad" se deriva del latín hospitium. Palabras relacionadas con ésta son "hospedería, hostelería y hotel".

Con la caída del Imperio Romano, en el siglo IV, hubo un largo periodo en el que la posada desapareció. Los viajes eran raros y el comercio se encontraba muy poco activo debido a que había pocos viajeros, por lo que las posadas dejaron de ser útiles. A pesar de ello, en Gran Bretaña, las posadas se citan ya en épocas tan tempranas como a mediados del siglo VI.

Posteriormente, con el surgimiento del cristianismo, se crearon nuevos conceptos de amor al prójimo, propiciando que los moradores de muchos lugares del mundo dieran un mejor trato al peregrino, convirtiéndolo en huésped distinguido al darle posada. En la Edad Media (siglos X-XIV) se expandieron considerablemente tanto el Cristianismo como el Islam; y en cuyos periodos finalmente era no solamente brindar el servicio de alojamiento, sino la de brindar protección a los peregrinos y defender los santos lugares, hecho que propició la fundación de Hospitales (cuya raíz latin es hospes que significa huésped), que servían de albergue a los ancianos y enfermos, convirtiéndose en instituciones con fines de lucro. La Iglesia adquirió poder en tiempos medievales y la suya era la única autoridad reconocida entre los países. Los monasterios y otros edificios religiosos albergaban a los viajeros y aceptaban donaciones de buen grado. Las hostelerías, una derivación de la posada, eran gobernadas por órdenes religiosas y las casas de huéspedes también eran regentadas por alguna de estas órdenes, acomodándose los ricos y los nobles en compañía de los jefes prelados y los pobres en edificios separados. No había tarifas por habitación. A menudo, el portero del monasterio, cuya función primordial era la de cuidar la puerta, también dirigía la casa de huéspedes. Puede decirse que la Iglesia fue la primera cadena hotelera.

El turismo religioso tuvo un gran auge a partir de esa época, al instituirse los jubileos de Roma, dando origen a los vocablos romería, que significa viaje o peregrinación, y romero o peregrino que va a la romería. El final de la Edad Media trajo consigo el resurgimiento de la cultura occidental y con ella la aparición de los primeros establecimientos de hospedaje, los que algunos años más tarde se convirtieron en mesones y ventas. Los mesones eran casas públicas con fines lucrativos, localizados en las poblaciones donde se ofrecían alimentos, bebidas y albergue a los viajeros, caballerías y carruajes; las

ventas perseguían el mismo fin que los mesones, sólo que éstas se localizaban generalmente en los caminos o fuera de las poblaciones, en las que el viajero tenía que compartir su cama con una persona por lo menos, y en ocasiones con más.

Las cruzadas, iniciadas en 1095, duraron cerca de doscientos años y significaron una importante revolución social. Crearon comercio, lo que supuso el auge de la clase media. De forma indirecta hicieron revivir las posadas. El norte de Italia fue la primera zona en sentir los efectos del renacimiento que originaron las cruzadas. Las posadas se convirtieron entonces en un negocio sólido creándose así mismo asociaciones de posaderos que se autogestionaban incluso dictaban las normas para los huéspedes. En Florencia, por ejemplo, había suficientes posaderos hacia el año 1282 para formar un gremio, el cual controlaba el negocio de tal forma que distribuía a los forasteros por distintas tabernas.

Por otra parte, en el Medio Oriente, al igual que en Occidente, los términos de viaje y alojamiento estuvieron siempre estrechamente vinculados, ya que antiguamente existieron las caravanas, o instalaciones localizadas a lo largo de las rutas comerciales de Asia, donde las caravanas podían descansar, refrescarse y obviamente encontrar alimentos, bebidas y alojamiento, tanto para los hombres como para sus animales, antes de continuar sus viajes que en ocasiones duraban hasta meses; tal es el caso del correo postal nacional de la realeza que prevalecía en esos tiempos.

En Inglaterra, en el año de 1539, Enrique VII suprimió los monasterios, lo que dio lugar a la proliferación de posadas y donde se puso de moda el uso del tenedor. Es aquí donde aparece por primera vez la palabra "Hotel", utilizada por los franceses para hacer referencia a las mansiones o edificios públicos, fue introducida por el quinto duque de Devonshire y aplicada para un edificio en forma de media luna que existía en Londres hacia 1760. Este edificio albergaba los hoteles Grand, Centre y Santa Ana. En Francia recibían el nombre de Hotel Garni aquellas casas en las que se alquilaban apartamentos por determinados periodos de tiempo.

En el siglo XVIII, la Revolución Industrial en Inglaterra originó grandes bases de progreso y nuevas ideas en el negocio de los hoteles, favorecidos por la aparición de la locomotora y de nuevas formas de comunicación. Durante los años de 1750 a 1820, los albergues británicos se ganaron la reputación de ser los mejores del mundo; sus primeros desarrollos se centraron en Londres y en torno a esta ciudad, donde los hoteleros aumentaron los servicios, mantuvieron altos niveles de limpieza y, hasta cierto punto, se encargaron de dar provisiones a sus clientes. A medida que fueron mejorando los factores de desarrollo como las comunicaciones, la tranquilidad social, el tiempo libre y los avances en medios de transporte, las nuevas ideas que se habían originado en las zonas metropolitanas fueron adoptadas por los albergues campesinos. Es aquí donde los albergues de Inglaterra alcanzaron su punto máximo de desarrollo y por alguna razón los hoteleros ingleses cayeron en lo rutinario y no desearon, o no pudieron, instaurar nuevos progresos.

En las colonias, los primeros albergues fueron situados en las ciudades portuarias y siguieron directamente en el modelo de los de las metrópolis; sin embargo, mientras que los hoteleros ingleses se conformaron con permanecer en status quo de apatía restrictiva, sus equivalentes norteamericanos mostraron no tener inhibiciones. Estos últimos eran radicales, aventureros y expansionistas. Poco después de la Revolución, los albergues de los Estados Unidos eran los mayores del mundo y estaban a punto de ofrecer los mejores servicios que podían encontrarse en cualquier parte del mundo. Desde luego, de acuerdo con los actuales, esos servicios serían totalmente inadecuados, pero para su época eran óptimos. Hacia 1800 era evidente que los Estados Unidos tomaban la delantera en el desarrollo de los hoteles modernos de primera clase. Además del espíritu emprendedor del hotelero estadounidense, hubo otros factores que influyeron en el crecimiento rápido de la industria hotelera en Norteamérica. Mientras que los hoteles europeos funcionaban de acuerdo con la premisa de que sólo los miembros de la aristocracia tenían derecho a las comodidades y los lujos, los hoteles norteamericanos funcionaban de acuerdo con las normas de igualdad, cualquiera podía disponer de los servicios de un hotel, en tanto pudiera pagar por ellos, y las tarifas estaban dentro de las posibilidades económicas de casi todo el

mundo. Otro factor fue el hábito de los estadounidenses de vivir permanentemente en hoteles. Un factor más, quizá el más importante de todos, fue el hecho de que el norteamericano medio viajaba considerablemente más que los residentes de otros países. En realidad, ese hábito intenso de viajar de los estadounidenses ha seguido ejerciendo una gran influencia, incluso en la actualidad, sobre toda la industria hotelera, tanto en la Unión Americana como en el extranjero.

Un letrado inglés, Alexander McKay, que viajó por Estados Unidos en 1846, resaltó las diferencias entre un hotel inglés y el estadounidense. Señaló que el hotel inglés era considerado como un establecimiento eminentemente privado, de igual forma que las casas particulares que lo rodeaban. En Estados Unidos los hoteles eran vistos como algo público, que con frecuencia eran los edificios más altos y vistosos de las ciudades; y sin duda los lugares de grandes negocios, de reunión de los comités cívicos, de asociaciones de los cargos del ayuntamiento, de casas de cambio y de agencias de gobierno; reconociendo de esta forma los valores de un buen hotel y en muchos casos éste se construía antes que la ciudad misma. La industria hotelera nace propiamente en el siglo XIX y se considera al Hotel Tremont House, construido en Boston, Mass. en 1819, como el Adán y Eva de la industria hotelera moderna, ya que fue el primer hotel que tuvo habitaciones privadas, simples o dobles, reclutó y adiestró a todo el personal, introdujo la cocina francesa por primera vez y de igual forma el primero en tener "botones". La cronología que siguió esta vertiente turística se muestra a continuación:

En 1830 se establece el Plan Americano, arreglo mediante el cual una única tarifa cubre tanto el alojamiento como la comida.

En 1834 se inauguraron los ferrocarriles de Boston y Worcester, con lo cual se dieron grandes aperturas de hoteles.

En 1836 se inauguró en el City Hotel de Nueva York el primer club privado con habitaciones propias.

En 1841 surge la actividad turística de Henry Wells (American Express Co.) y de Thomas Cook (padre de las agencias de viajes), este último organiza un viaje para asistir a un congreso antialcohólico con 570 personas .

En 1845 decide autonombrarse como organizador de viajes y utiliza el Hand Book of the Trip (itinerario descriptivo de viaje), siendo el primer itinerario.

En 1867 crea el cupón de hotel (antecedente de lo que se conoce como Voucher).

En 1874 crea el circular note (antecedente del traveler check) y su paquete de viajes organizado.

Es por estas fechas en las que se crean los centros turísticos de mayor importancia, por ejemplo en Atlanta City, en Florida, en Argentina Mar de Plata, etc.

De 1900 a 1930, la industria hotelera se enfrenta a una nueva forma de servir de acuerdo a las necesidades y demandas de una nueva población de viajeros, una época dorada para esta industria, debido a que con la Primera Guerra Mundial se habían dejado de construir nuevos hoteles favoreciendo a los que prevalecían; sin embargo cuando se estaban preparando planes mayores y mejores, la burbuja estalló y los hoteles se desplomaron de una edad de oro al periodo más infortunado de toda la industria hotelera y fue hasta la década de los 50's, con la Segunda Guerra Mundial, que retomó un gran auge y alcanzando ocupaciones del 100 por ciento. Aunque esta década tuvo muchos desarrollos, pasará a la historia como la época en que los moteles alcanzaron realmente la mayoría de edad. Ya que resulta fácil explicar el crecimiento fenomenal y el éxito de esa porción de la industria hotelera. Cada vez más, en aquel tiempo las familias norteamericanas viajaban como unidades y el medio de transporte era el automóvil. Los hábitos, los gustos y deseos del público automovilista habían sufrido cambios considerables y la única diferencia entre los hoteles tradicionales y los moteles, es que en estos últimos se disponía siempre de estacionamiento.

En la actualidad, existen más de cien mil hoteles y moteles en el mundo, unos 50 mil en los Estados Unidos. Según la American Hotel & Motel Association, las cadenas hoteleras y de moteles de Estados Unidos son propietarias del 31 por ciento del total de establecimientos del país y de cerca del 69 por ciento del total de habitaciones.

1.1.1. La hotelería en México

Para poder tener un mejor panorama de lo que ha sido la hotelería en México hasta nuestros días, a continuación se mencionará una breve reseña que abarque el desarrollo hasta la actualidad.

Los inicios de la hotelería en México después de la Conquista, con la llegada de los españoles, fueron construidos en la ciudad de México los primeros hoteles, fue en 1525 cuando se le dio permiso al Sr. Pedro Hernández Paniagua para que pudiera establecer el primer mesón que se le denominó con el nombre de San Juan de Villarica y cuyo objetivo fue el de hospedar a los comerciantes, es así como el 10 de octubre de 1525 se le autorizó al Sr. Francisco Aguilar establecer entre Medellín y Villarica con lo cual el dueño se comprometió a hacer y mejorar los caminos entre el mesón y Jalapa.

Otro de los mesones más relevantes fue el de San José Perote, cuyo propietario era Pedro Anzures, puesto en servicio en 1527 en el camino de la Villarica a México. Este mesón disponía de amplias habitaciones para los viajeros y de suficiente espacio para los animales. Los mesones y ventas de la Nueva España estaban sujetos a aranceles con objeto de proteger a los viajeros. Una vez concedidos los primeros permisos a los pobladores y conquistadores para establecer ventas y mesones, pronto se cubrió la Nueva España de éstos. Aún cuando durante el virreinato no hubo precisamente turismo, las peregrinaciones religiosas y los viajeros dejaron interesantes relatos y estudios sobre estos alojamientos. Durante 300 años aproximadamente, los mesones y ventas fueron los únicos establecimientos de que disponían los viajeros en México para su alojamiento.

Los primeros hoteles

Los mesones y las ventas de estos tiempos empezaron a ceder su lugar a los primeros hoteles, con el desarrollo de las comunicaciones disminuyó la importancia de los caminos carreteros y las pintorescas ventas y mesones fueron desapareciendo. Al llegar México a la etapa en que recibía visitas de carácter temporal y turístico, los moradores pudientes de esa época vieron la posibilidad de vivir de la prestación de servicios de hospedaje. Naturalmente este movimiento se inició en la capital, durante esta época los primeros sitios de hospedaje fueron las casas señoriales, que con el tiempo fueron transformadas en hoteles.

Como ejemplo de lo anterior encontramos el "Hotel Bazar", que antiguamente sirvió de morada y hospital al primer conde de Miravalles, Don Alfonso de Ávalos Bracamonte. El hotel está ubicado en el No. 8 de la calle Espíritu Santo, hoy Isabel La Católica.

En el solar de los Córdoba, familia de conquistadores, fue construida en el siglo XVIII una soberbia residencia en la que se derrochó mucho dinero y buen gusto por la Señora marquesa de San Mateo de Valparaíso; más tarde fue propiedad del marqués de Moncada, habiendo sido ocupada por el emperador Iturbide en el año de 1821, hasta 1885 fue convertida en el "Hotel Iturbide", localizado en la vieja calle de San Francisco. Anteriormente en 1818, en el movimiento de Independencia los habitantes de la ciudad de México se tropiezan con la palabra "Hotel". En este año se construye la primera edificación para servicio del hotel llamado "Hotel de la Gran Sociedad"; el cual contaba con restaurante y café, habitaciones alfombradas y mobiliario europeo. Se localizaba en las calles de Espíritu Santo y Coliseo Viejo. En 1898 desaparece completamente y se construye la famosa "Casa Boker".

Es muy difícil entrar en toda la evolución histórica de los establecimientos de hospedaje por lo que bastará decir que en el siglo XIX, debido al progreso alcanzado en las vías de comunicación y en los medios de transporte, se permitió el desplazamiento de viajeros a través del ferrocarril y de los barcos de

vapor. entre otros; de esta manera fue haciéndose necesaria la existencia del hotel en forma reglamentaria.

Para 1900 aparecen el "Hotel Cosmos" en las calles de San Juan De Letrán, el "Hotel San Carlos" en la Av. Madero, el "Hotel Cantabrio" en la calle 5 de mayo, el "Hotel Guardiola" frente a la casa de los azulejos, el "Hotel Ontario" en Av. Uruguay, el "Hotel Mancera", el "Hotel Ritz", el "Hotel Regio" y el "Hotel Pánuco" entre otros.

En 1908, en las calles de Gante e Independencia, se intentó construir el mejor hotel de México, el "Hotel Gante"; pero la construcción no sirvió para ese fin y fue destinada para la oficina de la Compañía de Luz y Fuerza Motriz. Posteriormente surgieron otros hoteles como el "Lascurain", "Sanz", "Imperial" y "Jardín", entre otros.

Antes de la Primera Guerra Mundial, la hotelería mexicana tenía una capacidad muy reducida y el personal que la tenía era improvisado; sin embargo es en esta época cuando comienza el impulso para constituirse en una verdadera actividad de servicio. Estos primeros atisbos se ven congelados por la Primera Guerra Mundial, aunque los primeros pasos ya estaban dados.

En 1920 surgieron en la República hoteles como el "Ancira" en Monterrey; "Gran Hotel" en Cuernavaca; "Fénix", "Imperial" y "San Francis" en Guadalajara; el "Hotel Belmar" en Mazatlán; el "Imperial" y el "Rivera" en Tampico y otros de menor importancia en otros estados. En 1922 se crea la Asociación de Administradores y Propietarios de Hoteles que más tarde se transforma en la Asociación Mexicana de Hoteles.

En el año de 1929 se llevó a cabo la primera convención Ferrocarrilera de Norteamericanos; la cual conformó el primero de los grupos organizados. La hotelería mexicana toma durante este periodo un ritmo creciente pero lento. en contraste con la corriente turística que se presentaba en forma explosiva.

Don Lucas Palacio, uno de los primeros técnicos de turismo en nuestro país, señala que para el año de 1929 la ciudad de México sólo contaba con una capacidad de mil huéspedes, los cuales consideraba como los únicos que estaban en disposición de recibir el turismo; la omisión de su parte de cualquier otro tipo de establecimientos, indica que éstos no ocupaban ningún lugar en la estructura turística de esa época.

1.1.2. El surgimiento de la hotelería

Se puede decir que la hotelería moderna, propiamente dicha, se inicia en México en 1936, con la inauguración del "Hotel Reforma", el cual contaba con 380 habitaciones; tal establecimiento causó sensación por haber sido el primero en su tipo por ofrecer privacía total, esto es, cuartos sencillos y dobles, baño privado y jabón en las habitaciones. Por otra parte introdujo al personal uniformado, es decir botones, pajes y portero. Su sistema de administración, la organización interna de su personal y el servicio profesional vinieron a revolucionar los hoteles anteriormente establecidos.

En la década de los 40's surgen los hoteles "Bamer" y "Del Prado", esta década se caracterizó por el interés que existió en el desarrollo de centros vacacionales y spas (lugares de aguas termales con propiedades curativas). Otros hoteles representativos de esta época fueron el "Hotel Regis", el "Hotel Montejo" y el "Hotel María Cristina".

En la esfera privada surgen los grandes pioneros del turismo, que con su esfuerzo crean las primeras realidades, promociones y organizaciones; entre estos hombres destaca sin duda alguna la figura de Don Lucas de Palacio, antes mencionado. En 1941 la actividad hotelera de América recibe un fuerte impulso gracias al entusiasmo del mexicano Antonio Ruiz Galindón al fundar en la ciudad Fortín de las Flores, Ver., la Asociación Interamericana de Hoteles.

En 1942 se expide el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje y se funda la Asociación de Hoteles del Distrito Federal, A.C. (hoy Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles de la Ciudad de México, A.C.). En el periodo 1940-1945 se estabiliza ya la corriente turística, que representa una nueva época de auge definitivo. Después de la Segunda Guerra Mundial, el gobierno mexicano apoya la inversión turística por el crecimiento obtenido en esta área ocasionada por la estabilidad económico política del país, incrementándose los servicios de hospedaje y transporte. Surgen los centros turísticos mexicanos: Acapulco, Cuernavaca, Veracruz y las ciudades fronterizas, entre otros. Todo esto gracias al interés del presidente de la nación Lic. Miguel Alemán Valdés por tratar de dar una imagen de México al exterior.

En la década de los 50's aparecen los hoteles "Ma. Isabel Sheraton", "Aristos", "Continental" y "Presidente Zona Rosa". Comienza a llenar un vacío en la oferta de establecimientos que eran necesarios para satisfacer la demanda extranjera, en continuo crecimiento.

En la década de los 60's aparecen los hoteles "Camino Real", "Fiesta Palace" (hoy Fiesta Americana Reforma) y el "Hotel de México". Al inicio de esta década se encontraban operando en México seis cadenas hoteleras: Sistema Azteca de Hoteles, Nacional Hotelera o Cadena Balsa, México Western International, Cadena Hilton, Cadena de Hoteles Romano y Hoteles Unidos.

En la década de los 70's aparece el Hotel "Presidente Chapultepec" siendo el primero en utilizar sistema computarizado en reservaciones. En esta misma época surge en México el llamado "Condotel", establecimientos de hospedaje que vinieron a revolucionar a los hoteles convencionales, ya que se basan en el principio de compartir propiedad, espacio y servicio.

Desde 1985 el Estado dejó de participar en la oferta de hospedaje, la cual en su totalidad atiende el sector privado. Durante esta época, cuando se perfilaba un auge en la hotelería nacional, ésta se vio ensombrecida por el temblor del 19 de septiembre de 1985, lo cual provocó un declive en los años siguientes. Para principios de los 90's encontramos nuevos hoteles en la sede de México, como son:

"Hotel Paraíso Radisson" "Hotel Marquis Reforma". "Hotel Real del Sur". "Royal Pedregal". "Hotel Sierra Radisson" y "Hotel Royal Plaza"

En el interior de la República se han construido otros hoteles como en la exclusiva zona Punta Diamante en Acapulco, Gro., así como otros en los diferentes centros turísticos. Así en la medida que en nuestro país y en diversas regiones del mundo se ha incrementado la población, la actividad turística ha aumentado al igual que la creación de nuevos hoteles. Podemos apreciar que la evolución de la actividad hotelera ha sido muy dinámica y desde su inicio hasta nuestros días ha ido creciendo con un constante afán de perfeccionamiento y desarrollo.

1.2. Conceptos y elementos del turismo

El fijar con cierta claridad, exactitud o precisión el término "turista" y "turismo", nos remite a los orígenes de ambas palabras. Se tiene así que el Diccionario Turístico de Montecarlo señalaba, en su parte de etimología, que la palabra proviene del vocablo inglés "tour"; viaje que deriva de la palabra francesa "tour": viaje o excursión circular; la cual procede a su vez del latín "tornare".

Los sufijos IST e ISMO que completan las palabras turista y turismo se refieren a la acción que recae sobre una persona o grupo de ellas. Lo que explica el por qué se utilizan para significar el fenómeno individual o general del desplazamiento turístico. El turismo se puede conceptualizar como:

El conjunto de actividades industriales y comerciales que producen, proveen y comercializan los bienes y servicios consumidos total o parcialmente por visitantes extranjeros o nacionales, y que tienen su origen en el desplazamiento de los mismos fuera de su lugar de residencia habitual.

Esta concepción está directamente relacionada con los gobiernos, agencias de viajes, arrendadoras de automóviles, transportistas, diversiones, tiendas de souvenirs, hoteles y otros establecimientos de

alojamiento, restaurantes e industrias de entretenimiento, y de manera indirecta con todas las empresas que proporcionan servicios conexos.

Dar una definición apropiada de hotel y hotelería, no es fácil. Es absolutamente cierto el hecho de que este sector ha evolucionado en forma considerable con el correr de los años, por lo que es oportuno exponer una reflexión que desde hace tiempo inquieta a la actividad turística de México y que se lleva el análisis cada vez que se pretende aclarar si la hotelería, al igual que el turismo es comercio, industria o actividad de servicio. Legalmente se le juzga como acto de comercio.

El origen remoto de la aseveración anterior data de 1917, en la Constitución de Querétaro, donde no se hace mención alguna del turismo y de la hotelería. Esta omisión aparente se explica, pues en aquella época era un fenómeno social en gestión. Años más tarde, cuando en 1931 las vacaciones pagadas se instituyeron en México como derecho laboral y en 1972 se reforma la Ley Federal del Trabajo y se establece dar al trabajador la prima vacacional, hubo necesidad de legislar al turismo y a la hotelería. Es entonces cuando se le incrustó en la clasificación de comercio, por ser esta actividad más afín o la menos ajena.

Ciertamente en el turismo y la hotelería intervienen varios procesos comerciales, pero no se explica únicamente como una sucesión de actos de compra-venta de bienes y servicios.

La hotelería va mucho más allá de un acto de simple comercio, pues responde a una demanda social que en el mundo moderno se vincula con una nueva fase de la cultura; la cultura del tiempo libre, una de las conquistas sociales más importantes de este siglo.

Por otra parte, el término "industria", que se aplica con frecuencia, no es del todo correcto, pues la hotelería no transforma materias primas. El concepto industria es usado, en el caso de la hotelería, como un sinónimo de una actividad económica que ha alcanzado un elevado nivel de importancia para nuestra nación.

Dado lo anterior, el concepto que más se acerca al fenómeno de la hotelería es el de la actividad de servicio, de esta manera expondremos el concepto de hotelería:

La hotelería se puede considerar como la actividad que conjunta bienes y servicios, que tiene como objetivo final proporcionar servicio de alojamiento para satisfacer al cliente, a cambio de una remuneración económica. Su recreación se debe principalmente a las necesidades generadas por la sociedad, que por múltiples circunstancias tiende a viajar por diversas razones tales como la de comercializar, descansar y divertirse, entre otras.

Al referirnos a la hotelería, debemos hacer hincapié en que este término no abarca todos los establecimientos de hospedaje; el turista dispone de una amplia variedad de tipos de alojamiento, los cuales varían desde una casa de huéspedes o un modesto hotel, hasta un hotel de lujo con cientos de habitaciones y modernas instalaciones.

A continuación se incluye en términos generales la definición de hotel:

Es una institución de carácter público que ofrece al viajero alojamiento, alimentos y bebidas, así como entretenimiento y otros servicios complementarios. Como toda empresa, persigue un objetivo de tipo social (ser una fuente de empleos directos e indirectos), uno económico (a través de la medición de resultados, lo que se traduce en utilidades) y de servicio a la comunidad.

1.3. Objetivo

Interpretar el desarrollo de la actividad turística de sus primeras manifestaciones al turismo contemporáneo.

1.4. Características

Las características principales que debe reunir la realidad turística se mencionan a continuación, que finalmente recaen en la estructura de servicios turísticos.

a) En primer lugar debe existir una actividad humana organizada y permanente (estructura) encargada de satisfacer las necesidades de la corriente turística. Esta estructura debe ser permanente debido a que las características de la corriente turística es la de ser permanente y continua. Por otra parte, la actividad debe ser organizada debido a que otra característica de la corriente turística es la de ser numerosa, y no se pueden satisfacer necesidades de grupos sin una organización permanente.

b) Dada la motivación preponderante del viajero, los satisfactores deben ser proporcionados en forma eficaz para alcanzar el objetivo buscado por el viajero, lo que sólo puede hacerse a través de una actividad de servicio.

c) Como son numerosos los visitantes, y numerosas las necesidades, no se trata de un simple servicio individual, sino que la naturaleza del fenómeno exige la creación de una producción serial de servicios, es decir, el establecimiento de una red que en forma permanente produzca los servicios adecuados para satisfacer las necesidades del turista (Industria de servicios).

d) Dicha red o estructura de servicios es altamente especializada para poder satisfacer las necesidades más peculiares, para que el turista alcance el objetivo de su viaje.

1.5. Clasificación de los hoteles

No existe un sistema generalizado para agrupar la gran variedad de tipos de hoteles existentes, pero algunas clasificaciones se basan en las siguientes características:

- ◆ Dimensión-tamaño.
- ◆ Tipo de clientes-segmento del mercado que atiende.
- ◆ Calidad de servicios.
- ◆ Ubicación o relación con otros servicios.
- ◆ Operación.
- ◆ Organización.
- ◆ Proximidad con terminales de compañías transportistas y vías de comunicación.
- ◆ Otros criterios de clasificación.

1.5.1. Categorías de los hoteles

1. Por su dimensión o tamaño:

- ◆ Pequeños.
- ◆ Medianos.
- ◆ Grandes.

2. Por su tipo de clientela o segmento de mercado al que atiende:

- ◆ Comerciales.
- ◆ Vacacionales.
- ◆ Para convenciones.
- ◆ Para residentes.

3. Por su calidad de los servicios:

- ◆ Sistema de vocablos descriptivos (lujo, superior primera, ordinario de primera, superior de turista y ordinario de turista).
- ◆ Sistema de clave de letras (A, B, C y D).
- ◆ Sistema de estrellas (5, 4, 3, 2 y 1 estrellas).

4. Por su ubicación o relación con otros servicios:
 - ◆ Metropolitano.
 - ◆ Hotel-Casino.
 - ◆ Hotel de centros vacacionales.
5. Por su tipo de operación:
 - ◆ Permanentes.
 - ◆ De estación.
6. Por su organización:
 - ◆ Independientes.
 - ◆ De cadena.
7. Por su proximidad a terminales de compañías transportistas, vías de comunicación.
 - ◆ Próximos a terminales terrestres (estaciones de autobuses, ferrocarriles, etc.).
 - ◆ Próximos a terminales aéreas.
 - ◆ Próximos a terminales marítimas.
8. Otras clasificaciones:
 - ◆ Motel.
 - ◆ Condominios.
 - ◆ Pensiones o casa de huéspedes.
 - ◆ Albergues.
 - ◆ Departamentos.
 - ◆ Cabañas.
 - ◆ Coche-habitación.
 - ◆ Marinas.
 - ◆ Club-crucero.

1.5.2. Clasificación hotelera en México

Los hoteles se clasifican de acuerdo a:

Todo tipo de instalaciones y servicios que ofrecen a los clientes, son designados por "estrellas", que van desde una hasta cinco, según sea el tipo de servicio establecido; se les asigna una estrella a la mínima categoría y cinco a la máxima.

De acuerdo con la Ley Federal de Turismo, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 6 de febrero de 1984, la Secretaría de Turismo tiene la facultad de fijar y, en su caso, modificar la clasificación y las categorías de los establecimientos de hospedaje, teniendo en cuenta el siguiente procedimiento:

1. Visita de verificación por parte de personal autorizado por SECTUR.
2. Aplicación del cuestionario de clasificación.
3. Entrega de copia del resultado de la aplicación del cuestionario al prestador del servicio, indicando la categoría resultante.

El cuestionario está diseñado para determinar cuáles son los requisitos mínimos que debe cumplir un hotel de categoría de 1 a 5 estrellas o de Gran Turismo, y está conformado por diez capítulos:

- 1 Superficie de la habitación.
- 2 Mobiliario y servicios en la habitación.
- 3 Instalaciones sanitarias en la habitación.
- 4 Número y características de los ascensores
- 5 Características del área de recepción y administración
- 6 Establecimientos de alimentos y bebidas o de espectáculos

- 7 Servicios e instalaciones complementarias o recreativas.
- 8 Áreas comerciales.
- 9 Condiciones de seguridad e higiene.
10. Servicios de mantenimiento y conservación.

Para fijar las categorías de 1 a 5 estrellas existen rangos con un mínimo y un máximo de requisitos que se deben cumplir. Los rangos para cada una de las categorías son:

Gran turismo	108 requisitos
5 estrellas	De 96 a 101 requisitos
4 estrellas	De 71 a 76 requisitos
3 estrellas	De 47 a 52 requisitos
2 estrellas	De 33 a 37 requisitos
1 estrella	De 24 a 27 requisitos

Los requisitos establecidos para Gran Turismo se deben cumplir al cien por ciento. A los establecimientos ubicados en las categorías de 5 estrellas y de Gran Turismo, anualmente se les aplica un segundo cuestionario de estado de conservación y funcionamiento. La categoría de Gran Turismo debe ser ratificada por la Comisión Consultiva de Hospedaje, que la integran funcionarios designados por SECTUR y representantes de la Hotelería Organizada en México.

PLANES DE ALOJAMIENTO:

Actualmente existen cinco planes de alojamiento cuya diferencia entre sí estriba en los servicios de alimentación que se incluyen con el alojamiento, esto es:

- a) Plan europeo.- No incluye ningún alimento.
- b) Plan continental.- Incluye exclusivamente un desayuno ligero que consta de café, pan, mantequilla y mermelada.
- c) Plan americano modificado.- Incluye media pensión, consistente en el desayuno y la comida o la cena, a elegir por el huésped.
- d) Plan americano.- Incluye pensión completa, es decir, los tres alimentos.
- e) All Inclusive.- Todo incluido, alimentos, bebidas, hospedaje y diversión.

En cuanto a la asignación de las estrellas tenemos la siguiente descripción:

a) Se asigna una sola estrella a aquel establecimiento que provee al huésped de hospedaje, éste consiste en cambio de ropa de cama y limpieza de habitación diaria, baño privado en cada habitación con regadera, lavabo, sanitario, los muebles se caracterizan por ser sencillos y el personal de servicio al público se limita a lo indispensable.

b) Se asignan dos estrellas al establecimiento que provee al huésped de alojamiento, cuenta con cafetería o restaurante con horarios determinados, limpieza en las habitaciones, cambio de ropa de cama y toallas diariamente, muebles sencillos, el personal de servicio y atención al público es el adecuado.

c) Se asignan tres estrellas al establecimiento que provee al huésped de alojamiento, cuenta con servicio de alimentación, de cafetería o restaurante de 7 a.m. a 11 p.m., sus muebles y decoración son de primera clase, el personal de servicio y atención al público es suficiente; teniendo que ser bilingües los que atiendan al huésped.

d) Se asignan cuatro estrellas al establecimiento con equipamiento selecto, que provee alimentación en uno o varios restaurantes o cafeterías, cuenta con música, bar y entretenimiento, servicio a las habitaciones mínimo de 16 horas, facilidad de banquetes, personal directivo bilingüe, personal de

servicio estrictamente uniformado, cambio diario de ropa de cama y baño, su mobiliario y decoración es de calidad comercial y que se conserve en perfecto estado.

e) Se asignan cinco estrellas al establecimiento con equipamiento selecto, que provee de alimentación en uno o varios restaurantes o cafeterías, cuenta con uno o más bares, música y entretenimiento, servicio a las habitaciones durante 18 horas, personal directivo con la referencia que sea trilingüe de preferencia, el personal y supervisor bilingües, personal de servicio las 24 horas del día, uniformados correctamente, su decoración, amueblado, alfombra e instalaciones son de alta calidad selecta o inclusive a veces exclusiva. Por lo general este tipo de hoteles se encuentran en centros turísticos como son Cancún, Ixtapa, Puerto Vallarta, Manzanillo, etc., que son hoteles que provienen de una cadena hotelera.

1.6. Importancia de la hotelería en México

La importancia que ha tenido la hotelería radica principalmente en el impacto socio-económico-cultural de una nación, por lo cual analizaremos a continuación básicamente estos aspectos.

1. Los efectos económicos.

La aparición del turismo genera efectos sobre el medio ambiente en el que se desarrolla, sin embargo, el más importante es el económico, ya que el turismo puede tener los siguientes efectos:

a) El turismo como fuente generadora de divisas es el más notable de todos los posibles beneficios.

Los ingresos resultantes del gasto realizado por el turista en los países visitados contribuye significativamente en la balanza de pagos, especialmente en los países en vías de desarrollo. Desde el punto de vista económico, la contribución del turismo a la cobertura de las importaciones se va a notar cuando comparemos los ingresos por el turismo internacional con el monto de las importaciones o

exportaciones, y de igual forma cuando se comparen dichos ingresos con el monto de los servicios de la deuda externa.

Dentro de la balanza de pagos, que es un documento contable que contiene el registro sistemático de todas las transacciones económicas efectuadas entre los residentes de un país y los residente del mundo, durante un período determinado; se encuentra la balanza por cuenta corriente que es el documento donde se registran las exportaciones y las importaciones de mercancías y servicios, generadas por una actividad económica dentro de un país y, la balanza por cuenta de capital, donde se registran de igual forma las importaciones y exportaciones de capital.

1.a) La contribución del turismo al Producto Interno Bruto se refleja en el valor total de los bienes y servicios finales generados por el país dentro de sus fronteras.

Hoteles	compran productos a	crean un proceso de
y	los agricultores	distribución
Restaurantes	Genera un valor en los	
	ingresos de este sector	

El turismo contribuye a la formación del Producto Interno Bruto (PIB), y por consiguiente a la formación del Ingreso Nacional Per Capita, de la siguiente forma:

Producto Interno-Producto Nacional-Redistribución Social-Diferentes capas sociales-Espacial-A lo largo del territorio.

1.b) Efectos multiplicadores resultantes del gasto turístico.

<u>Efectos directos:</u>	<u>Efectos indirectos:</u>
Pago al gobierno	Sueldos y servicios
Derrame Turístico	Pago a proveedores
Sueldos y salarios	Educación
Inversionistas	Estado
	Proveedores
	Empleos

1.c) El turismo y sus efectos sobre la estructura social.

El impacto del turismo sobre la estructura social varía en función del número de habitantes de la comunidad receptora y el número de visitantes a dicha comunidad.

Cuando el número de visitantes es muy grande y sobrepasa el número de habitantes, la demostración de este efecto es palpable en la acentuación de las diferencias sociales. Por el contrario, cuando el número de visitantes es menor a la población local, el efecto puede incluso ser absorbido por la actividad normal del lugar.

En lo particular, los efectos pueden presentar distintas características en función de:

- ◆ El lugar
- ◆ Los usos y costumbres
- ◆ El nivel de vida
- ◆ La etapa de desarrollo en que se encuentre el turismo

Consecuencias del desarrollo de un nuevo centro turístico

Por medio de un estudio realizado conjuntamente por el Banco Mundial y la UNESCO se ha podido conocer algunos efectos resultantes del desarrollo de un nuevo centro turístico, en las costas del pacífico de México en el estado de Guerrero.

El proyecto denominado Ixtapa-Zihuatanejo orientado hacia el turismo nacional e internacional comenzó en septiembre de 1972, de esta fecha a 1974 se conforma la infraestructura básica y los primeros hoteles. En 1976 se hicieron los primeros estudios para analizar los efectos del proyecto sobre la comunidad. Es a través de estos estudios como se ha observado que el desarrollo del centro turístico ha provocado profundos cambios en la comunidad local, que ha cambiado su estructura social; los efectos más significantes han sido:

- a) Modificación de la estructura ocupacional (el desarrollo rápido de la construcción y expansión del trabajo en el sector de servicio).
- b) La modificación de la estructura poblacional (aumentos rápidos de población y cambios en la pirámide de edad).
- c) Cambios en las costumbres de la población local (en lo que se refiere a trabajo y los hábitos de la recreación de la comunidad).
- d) Cambios en la relación hombre-mujer (una mayor presencia de hombres jóvenes y solteros, en relación al número de mujeres solteras, prostitución).
- e) Un gran impacto en la vida de la mujer (mayor oportunidad de empleo, con salarios similares a los hombres especialmente en la hotelería y la consiguiente emancipación).

- f) Cambios en los niveles de educación (como consecuencia de la llegada de una nueva élite integrada por profesionales y personas con mayor preparación que los habitantes del lugar).
- g) Generación de resentimientos y envidias (especialmente entre los obreros ocupados en la construcción de la infraestructura básica y en los hoteles, por lo esporádico de su trabajo).
- h) Cambios en la estructura administrativa local (por la importancia que en el nivel político fue adquiriendo la localidad en la estructura del estado).

El turismo y sus efectos sobre el patrimonio cultural.

Los efectos del turismo sobre el patrimonio cultural tienen dos variantes:

- 1) Valores histórico-culturales.
- 2) Usos y costumbres.

Efectos del turismo sobre valores históricos-culturales

El turismo contribuye activamente a la protección y preservación de monumentos arqueológicos y testimonios de culturas basadas en la herencia cultural de nuestra civilización actual.

El turismo ha sido el medio tradicional para revalorizar culturas y lograr que las mismas sean conocidas por la humanidad, como las culturas prehispánicas en América.

El turismo ayuda a que los pueblos adquieran conciencia de sus propios valores culturales y contribuye a fortalecer el orgullo nacional al estimular la protección de las ciudades históricas, la arquitectura tradicional, los monumentos y otras manifestaciones.

Efectos del turismo sobre los usos y costumbres

El impacto del turismo sobre los usos y costumbres de la población local puede llegar a distorsionar las culturas autóctonas, es difícil determinar en qué grado el turismo es causa probable ya que esta distorsión también puede manifestarse a través de los medios de comunicación, que son capaces de ejercer una influencia mayor que el propio turismo.

Lo cierto es que el turismo por medio del efecto demostración puede llegar a influir en los patrones culturales de la población, a este respecto se dice:

"El turista extranjero influye en el mexicano, en los aspectos exteriores, la forma de vestir, un hábito respecto a limpieza, alimentación, van determinando la aceptación de ciertas modalidades. El dinero influye también, independientemente del beneficio económico, ya que existe una cierta tendencia a disminuir y alterar la pureza de las artesanías".

La gente joven es más susceptible al efecto demostración, y puede llegar a manifestarse una tendencia a imitar la conducta del visitante.

Efectos ecológicos

Efectos del turismo sobre el medio ambiente natural:

Turismo: Traslado y acomodo de personas, por lo general en gran volumen, puede ser causa del desarrollo urbanístico y en materia de transportes

Turismo: Exige vías de acceso a las zonas de atracción turística y de facilidades que permitan la permanencia de visitantes en esos lugares. La construcción de esa infraestructura y estructura turística alteran el aspecto físico del lugar y, si no se hace con base en una planificación correcta, puede llegar a afectar el medio ambiente natural que constituye el atractivo inicial para el visitante.

Efectos sobre un centro turístico en etapa de madurez

El impacto turístico en los centros que se encuentran en etapa de madurez está relacionado con dos aspectos importantes:

Si se trata de sociedades con altos índices de desocupación, una buena parte de su futuro comienza a depender del éxito del turismo. Un ejemplo es el puerto de Acapulco, cuya población depende casi exclusivamente del turismo debido a que prácticamente no se ha desarrollado la industria.

CAPITULO II

2.1. La organización contable

La organización contable estudia los métodos y procedimientos aplicables a las funciones registrativas de la administración empresarial, para mejor conseguir los fines por ella perseguidos.

La organización contable no limita su ámbito de acción al departamento de contabilidad, sino que se extiende a todas las secciones de una empresa encauzando desde sus orígenes los datos y documentos que luego han de servir para formular las anotaciones en libros y registros contables. En todas las secciones interviene en aquello que afecta o puede afectar a la función de registro que específicamente corresponde a la contabilidad. Que dan como campo propio de la organización comercial, financiera, de ventas, etcétera, los demás aspectos.

2.1.1. Elementos de la organización contable

La aplicación de una organización requiere como base la selección del personal, que ha de realizarse buscando, para cada misión, al hombre que reúna las mejores condiciones relativas para cumplirla y facilitando los medios para que perfeccione su labor, capacitándole y simplificando ésta al máximo para que resulte lo más sencilla posible.

El elemento material está constituido por el conjunto de instrumentos contables; éstos son: a) Los documentos y justificantes de operaciones, b) los registros y auxiliares, c) los libros de contabilidad, d) las máquinas, muebles y equipo que coadyuvan en la labor contable, e) las cuentas, catálogos y balances, f) los comentarios, informes y estudios aclaratorios de los datos contables.

El elemento formal está constituido por la norma que expresa las relaciones entre los elementos personales y materiales.

Al planear una organización contable se habrá de señalar:

- ◆ Instrumentos materiales.
- ◆ Personal y su función individual.
- ◆ Normas de actuación.

2.2. Tipos de estructura de una organización

La representación de una organización es mejor mediante una gráfica o diagrama que muestre las relaciones entre los elementos que la forman, definiendo claramente las funciones de cada puesto. En empresas grandes o de cierta importancia, en las que hay personal numeroso, es importante el uso de instrucciones escritas que representen la base de la asignación de funciones y determinación de las responsabilidades. La forma más usual de dichas instrucciones es un manual, recomendándose que sea hojas sustituibles para facilitar los cambios que se puedan presentar, asegurándose de esta forma de que las responsabilidades de todos son comprendidas claramente por todos ellos.

El manual de instrucciones debe cubrir preceptos y reglas para el personal, instrucciones relativas a cada departamento y normas para la solución de problemas que suelen presentarse con frecuencia.

En la formulación de un sistema de organización administrativa para las empresas hoteleras se deben establecer las facultades ejecutivas con que se refiere a departamentos productivos y de servicios.

La división en departamentos atiende a las características de operación de empresas hoteleras, así tenemos que los departamentos son los que se encuentran en primer plano en relación con el objetivo de la empresa, y su explotación permite obtener ingresos de manera inmediata. Del resultado de su operación dependen básicamente las pérdidas o las utilidades de los hoteles.

Los principales departamentos de ingreso o productores de recursos son: Departamentos de habitaciones, restaurantes, bares; de menor importancia: teléfonos, lavandería, estacionamiento, peluquería. etc.

Departamentos de servicios son los que auxilian la operación del hotel, permitiendo a la empresa lograr su objetivo satisfactoriamente. Entre los departamentos de servicio podemos citar: departamentos de contabilidad, reparación y mantenimiento, etc. También resulta muy importante para esta clase de empresas contar con un departamento de publicidad y promoción, ya que los principales ingresos dependen la afluencia turística, y ésta puede intensificarse por medio de un departamento suficientemente preparado para emitir la publicidad necesaria y promover las ventas por medio de planes sugerentes que acerquen al turismo y hagan más productivo el negocio.

2.3. Fases para la realización del plan contable

La creación o modificación de una organización contable requiere de una serie de estudios:

- 1.- Estudio del negocio en sus aspectos:
 - a) jurídico, b) técnico, c) comercial, d) financiero. e) fiscal
 - y f) personal.

- 2.- Establecimiento del plan contable señalando:
 - a) División de secciones o departamentos, b) operaciones de cada una, c) determinación de los documentos y justificantes contables que en las mismas se originan trámite de los mismos. d) fijación de los registros, libros auxiliares y demás instrumentos contables a utilizar. e) establecimiento del catálogo de cuentas, señalando motivos de cargo y abono, y coordinación y

enlace entre ellas, f) ordenación de la marcha de la contabilidad y distribución del trabajo, g) determinación de medios de control, h) forma de determinación de resultados y presentación de la información financiera, i) elementos de orientación y análisis a la información.

2.4. Criterios generales para organizar la contabilidad de una empresa

a) Criterio de concentración.- En la sección o departamento de contabilidad se concentran todos los registros auxiliares, cuentas y estados correspondientes a todas las operaciones de la empresa. Esta sección de contabilidad puede presentar la estructura llamada vertical o ramificada.

Estructura vertical de la contabilidad cuando hay un libro diario único que comprende todas las operaciones de la empresa. Hablamos de una estructura ramificada cuando en cada una de las secciones de la empresa hay un registro o diario auxiliar donde se anotan las operaciones y los resúmenes de estos diarios auxiliares o registros de cada sección; son los que luego se reúnen en el diario central.

b) Criterio de personificación de funciones.- La descentralización administrativa lleva a considerar a cada sección o departamento de la empresa como una persona diferente del resto de las secciones o departamentos. Cada sección es encargada de la parte de valores patrimoniales que le afectan, cuidando la contabilidad central únicamente de llevar cuentas a las distintas secciones. Cada departamento lleva su propia contabilidad, clasificando los valores recibidos y las operaciones en tantas cuentas como sean necesarias, cuyo desarrollo lleva un mayor, en el cual aparece siempre una cuenta o varias de "coordinación" (estas cuentas tienen en la práctica títulos adecuados a sus funciones específicas) representando la parte del patrimonio asignado al resto de los departamentos.

El departamento de almacén, por ejemplo, llevará únicamente cuenta de existencia, o de existencia y resultados si lleva la permanencia de inventarios. Las operaciones en que interviene serán compras y ventas; las compras ocasionarán los cargos a las cuentas que representen las entradas de mercancías, con abono a cuenta "coordinación".

c) Criterio de centralización.- Se basa en que cada sección de la empresa tiene necesidad de llevar sus propios registros e iniciar su labor contable. Cada departamento, al propio tiempo que crea los comprobantes de operaciones, cuida de anotar en libros y registros adecuados los datos cuyos resúmenes pasan diariamente al departamento de contabilidad, para cuidar de centralizarlos en los registros principales. La centralización presenta dos variantes según cómo se organice el movimiento de documentación: el procedimiento de cúspide y el sistema de paralelas.

En el procedimiento de cúspide cada sección remite los justificantes de las operaciones en que ha intervenido la contabilidad, la cual cuida de comprobar si están de acuerdo con los resúmenes que la misma sección le ha remitido y cuando afectan otra sección los traspasa para que tomen conocimiento.

Por el sistema de paralelas, cada una de las secciones que están interesadas en una operación se ponen directamente en contacto transfiriéndose los justificantes, y contabilidad recibe simultáneamente anotaciones concordantes de las distintas secciones. Así por ejemplo, en una venta de contado, almacén pasará directamente a caja la nota de salida para que se haga el ingreso, previo a la entrega de la mercancía. Almacén, en su hoja de operaciones, hará constar la venta. Caja, a su vez, hará constar el cobro procedente de la venta de contado, limitándose contabilidad a comprobar las relaciones de una sección con otra y su concordancia.

2.5. Sistema de contabilidad

La finalidad de los libros de contabilidad es registrar, analizar y concentrar la información contenida en los documentos y comprobantes.

De acuerdo con el Código de Comercio, los libros principales de aplicación general son: Libro diario, libro mayor y balances. De acuerdo con las necesidades específicas de cada empresa y la naturaleza de sus operaciones, se establecen determinados registros o libros auxiliares que permiten un detalle mayor de las operaciones realizadas y sirven de enlace con los libros principales, obteniéndose como resultado un mayor control e información cuando así se desea.

2.5.1. Funciones de un sistema de contabilidad

La contabilidad es un sistema cuantitativo que requiere tres funciones principales: la acumulación, la medida y la comunicación de los datos económicos. El sistema contable acumula datos y provee de procedimientos para alcanzar y procesar masas de datos. Estos procesos acumulativos principalmente comprenden el registro y análisis de los hechos. Estos registros son esencialmente históricos. Los registros utilizados para la función acumuladora son generalmente nombrados registros, diarios, mayores, libros de cuentas y balances.

La gerencia tiene la principal responsabilidad de asegurar que los estados financieros de la firma sean cuidadosos y dignos de confianza. En la práctica se siguen criterios que estandarizan la forma y el camino a través del cual los datos económicos son registrados:

- 1) Información completa y neutral de todo dato relevante.
- 2) El concepto de esencialidad se relaciona con la relativa importancia de los datos económicos. Una partida es esencial si puede ser usada o importante para ser ofrecida al usuario del fin de la información que se da.
- 3) Consistencia.- Estar seguros que los datos que se presentan en los estados financieros son comparables unos con otros. La consistencia significa el mantenimiento de los principios contables.
- 4) El conservadurismo.- El principio de conservadurismo ha sido expresado diciendo que el contador debe reconocer todas las pérdidas y no anticipar las ganancias.

Esto significa, como reconocen las normas de valoración de Plan General Contable y el artículo 33 del Código de Comercio que obliga al comerciante a llevar y manejar un sistema de contabilidad adecuado, que le permita identificar las operaciones y la preparación de información financiera respectiva al negocio, que un principio de prudencia debe cubrir todas las valoraciones y anotaciones contables para que la expresión del neto patrimonial represente una real garantía para cuantos con la empresa traten.

2.5.2. El problema de la organización contable en las empresas hoteleras

Al observar el funcionamiento de la organización contable en algunas empresas hoteleras, se aprecia que en la mayoría de ellas su sistema provoca confusión en quien trata de interpretarlo, aun cuando se trate de personas que entienden de cuestiones contables; así, encontramos que los catálogos de cuentas son completamente diferentes, no obstante que las operaciones que realizan son idénticas. En consecuencia, se dificulta la interpretación del registro de las operaciones.

Respecto al uso de las formas para el control y registro de las operaciones, se establece de una manera diferente, así como los procedimientos de control sobre los conceptos de ingresos. Por tanto, es necesario

tratar de uniformar la organización contable de estas empresas por la importancia que tienen para el desarrollo económico del país. Una solución adecuada para los problemas mencionados consistiría en observar su desarrollo haciendo comparaciones dentro de grupos de hoteles de la misma categoría al mismo nivel de operación.

2.6. Catálogo de cuentas e instructivo

Un catálogo de cuentas es en cualquier empresa uno de los elementos más importantes de la organización contable, ya que determina el orden de las cuentas y facilita la formación de los estados financieros. Por ser un elemento de primer orden y presentar una de las dificultades notables en este tipo de negocios, se tratará a continuación como primer punto enfocado a cualquier empresa hotelera.

Como resultado de la aplicación de un catálogo uniforme de cuentas para hoteles se obtienen múltiples ventajas de las cuales se citan algunas a continuación:

1. Obtención más rápida de los estados financieros y mayor calidad de los mismos por su uniformidad.
2. Mayor facilidad y eficacia en el análisis de la información obtenida de los registros.
3. Permite una mejor comprensión de la información estadística en referencia con asuntos internos de la empresa.
4. Proporcionar mayor rapidez en las labores contables y unifica el criterio del personal que maneja las cuentas, reduciendo los errores de calificación.
5. Se facilita la comparación de resultados en los diferentes niveles y épocas de operación en hoteles de la misma categoría.

De tal forma que el uso del catálogo uniforme de cuentas representa beneficios para la operación interna de la empresa y facilita la supervisión por parte de las autoridades fiscales, considerando la importancia que tienen estas empresas para la economía nacional.

Para la elaboración de un catálogo de cuentas es necesario tener como base el ciclo financiero que en cualquier tipo de negocios puede considerarse de la siguiente forma:

- a) Obtención del capital propio por medio de las aportaciones de accionistas o propietarios del negocio.
- b) Si por las operaciones realizadas no es suficiente el capital propio, se recurre a fuentes de capital ajenas, representado por pasivos tales como préstamos, créditos sobre compras, emisión de obligaciones, etc.
- c) Intervención y movilización de recursos propios y ajenos en bienes necesarios para la operación del negocio. Refiriéndonos a toda clase de adquisiciones de activo y sus transformaciones en otros renglones del mismo activo.
- d) Obtención del producto de las inversiones.
- e) Erogaciones y costos de operación para la obtención de productos.
- f) Administración de valores ajenos, recordatorios en forma contable, contingencias, control a base de duplicidad de registro.

2.6.1. Clasificación de las cuentas

Para tener un mejor control de las cuentas que la contabilidad utiliza en el registro de las operaciones que se practican en las entidades se usa una clasificación de las mismas, siendo ésta:

a) Con base en los estados financieros.

Las cuentas, atendiendo a los estados financieros básicos de toda la entidad, se clasifican en: cuentas de balance o de situación financiera y cuentas de resultados.

Las cuentas de balance o de situación financiera son aquellas que controlan cualquier elemento del Activo, Pasivo y Capital de las entidades. A su vez, estas cuentas presentan subdivisiones, siendo éstas:

- Cuentas de Activo Circulante.
- Cuentas de Activo no Circulante.
- Cuentas de Pasivo a Corto Plazo.
- Cuentas de Pasivo a Largo Plazo.
- Cuentas de Capital Contable.

Las cuentas de resultados se dividen en: Cuentas de ingresos (las que generan utilidades y, por lo tanto, aumento en el capital contable). Cuentas de egresos (las que provocan pérdidas y, por lo tanto, disminución en el capital contable).

La conceptualización anterior corresponde a una clasificación principal, y será de suma importancia la subclasificación de dichos grupos en cuentas y subcuentas. Para aplicar con propiedad el nombre del catálogo de cuentas, se deben de cubrir los siguientes requisitos:

1. Como complemento al catálogo se debe formular un manual que explique los conceptos de cargo y abono, interpretación del saldo y referencia a las cuentas que se afectan en forma correlativa.

2. Exponer en forma codificada y nominativa cada cuenta y subcuenta.
3. Exposición codificada y nominativa de la parte relativa del plan, que con indicación de página sirva de índice también, a fin de que pueda apreciarse en conjunto.

En consecuencia, se puede conceptualizar el catálogo de cuentas como la exposición codificada y nominativa de un plan de cuentas.

La simbolización podrá consistir en adoptar cifras o letras a efecto de identificar las cuentas contenidas en una relación o en un catálogo. Deben tomarse en cuenta las características siguientes para que un sistema cifrado pueda ser aceptado:

- a) Ser sencillo y fácil de recordar.
- b) Que admita intercalación de nuevas cuentas, subcuentas y sub-sub-cuentas.
- c) Que se permita una adecuada interpretación.
- d) Como ventajas, debe responder a la fácil localización de cuentas, sub-cuentas, etc., simplificar el trabajo de registro, unificar la clasificación de operaciones y permitir en el registro contable el uso de máquinas de contabilidad.

Como principales procedimientos de simbolización numérica se tienen los siguientes:

1. Consecutivo. No da características a grupos y subgrupos, no permita intercalación; por lo regular se usan cifras de pocos guarismos.
2. Discontinuo. Puede dar características a los grupos y subgrupos y admitir intercalación, pueden usarse cifras de pocos guarismos.

3. Decimal. Basado en el sistema Dewey para bibliotecas. subsana los inconvenientes anteriores y puede ser, también, un inconveniente cuando obliga a usar muchos guarismos.

A continuación se propone un catálogo de cuentas que podrá ser de aplicación a empresas hoteleras, pretendiendo ser un catálogo tipo y que el registro de las operaciones permita su aplicación tanto a los departamentos productivos como a los de servicio, a fin de obtener en una forma más clara costos y gastos departamentales, y que en relación con los ingresos se aprecie en forma individual los resultados de operación.

2.6.2. Catálogo de cuentas

1. ACTIVO

10. CIRCULANTE

- 100. Fondo fijo de caja
- 101. Bancos
- 102. Huéspedes
- 103. Clientes
- 104. Agencias de viaje
- 105. Tarjetas de crédito
 - 01. American Express
 - 02. Diner's Club
 - 03. Visa
- 106. Funcionarios y empleados
- 107. Arrendatarios locales
- 108. Cheques devueltos
- 109. Deudores diversos
- 110. Documentos por cobrar
- 111. Almacén de alimentos
- 112. Almacén de bebidas
- 113. Almacén de suministros generales
 - 01. Papelería
 - 02. Mantenimiento
 - 03. Suministros limpieza
 - 04. Suministros huéspedes
 - 05. Loza, plaque y cristalería
- 114. Mercancías en tránsito

115. Anticipos de impuestos

- 01. Anticipos I.S.R.
- 02. Anticipos IMPAC
- 03. ISR retenido por terceros

116. Iva acreditable

117. Impuestos a favor

- 01. IVA a favor
- 02. ISR a favor
- 03. IMPAC a favor
- 04. Crédito al salario

12. OTROS ACTIVOS

120. Inversiones en acciones y valores

121. Depósitos en garantía

13. FIJOS

130. Terrenos

131. Edificios

132. Depreciación acumulada de edificios

133. Mobiliario y equipo

134. Depreciación acumulada de mobiliario y equipo

135. Equipo de computo

136. Depreciación acumulada de equipo de computo

137. Equipo de transporte

138. Depreciación acumulada de equipo de transporte

139. Equipo de operación

140. Depreciación acumulada de equipo de operación

15. DIFERIDOS

150. Gastos de instalación

151. Amortización de gastos de instalación

152. Gastos de organización

153. Amortización de gastos de organización

2. PASIVO

20. CIRCULANTE

200. Proveedores

201. Acreedores diversos

202. Documentos por pagar

- 203 Depósitos por reservaciones
- 204 Acreedores por intercambio
- 205. Documentos por pagar
- 206. Dividendos por pagar
- 207. Documentos descontados
- 208. Gastos acumulados por pagar
- 209. Impuestos por pagar

21. FIJO

- 210. Préstamos bancarios
- 211. Documentos por pagar a largo plazo

22. DIFERIDOS

- 22. Cobros anticipados

23. RESERVAS

- 230. Reserva para reposición de equipo
- 231. Reserva para jubilaciones del personal
- 232. Reserva para indemnizaciones al personal

3. CAPITAL CONTABLE

- 300. Capital social
- 301. Reserva legal
- 302. Prima en emisión de acciones
- 303. Utilidad de ejercicios anteriores
- 304. Pérdida de ejercicios anteriores
- 305. Utilidad o pérdida del ejercicio

CUENTAS ACREEDORAS DE RESULTADOS

400. INGRESOS

- 1. Habitaciones
- 2. Alimentos
- 3. Bebidas
- 4. Lavandería
- 5. Teléfonos
- 6. Banquetes
- 7. Room service
- 8. Servibar
- 9. Lobby bar
- 10. Rentas y concesiones

11. Tabaquería
12. Estacionamiento
13. Utilidad en tipo de cambio
14. Espectravisión

401. OTROS INGRESOS

CUENTAS DEUDORAS DE RESULTADOS

500. AJUSTES Y DESCUENTOS

1. Habitaciones
2. Alimentos
3. Bebidas
4. Lavandería
5. Teléfonos
6. Banquetes
7. Room service
8. Servibar
9. Lobby bar
10. Rentas y concesiones
11. Tabaquería
12. Estacionamiento
13. Utilidad en tipo de cambio
14. Espectravisión

501. COSTO DE VENTAS

1. Costo de alimentos
2. Costo de bebidas
3. Costo de equipo telefónico
4. Costo de larga distancia
5. Costo de lavandería

502. GASTOS DE HABITACIÓN

503. GASTOS DE ALIMENTOS

504. GASTOS DE BEBIDAS

505. GASTOS DE LAVANDERÍA

506. GASTOS DE TELÉFONOS

- 507. AGUA, LUZ, FUERZA Y COMBUSTIBLE
- 508. GASTOS DE MANTENIMIENTO
- 509. PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN
- 510. GASTOS DE ESTACIONAMIENTO
- 511. GASTOS GENERALES Y DE ADMINISTRACIÓN
- 512. RENTAS Y CONCESIONES
- 513. PRIMAS DE SEGUROS Y FIANZAS
- 514. GASTOS MAYORES DE REPARACIÓN
- 515. GASTOS FINANCIEROS
- 516. DEPRECIACIONES
- 517. AMORTIZACIONES

CUENTAS PUENTE O LIQUIDADORAS

- 700. VENTAS DE CONTADO
- 701. REEMBOLSO DE CAJA
- 702. COBRANZAS
- 703. SUELDOS Y SALARIOS

RELACIÓN DE SUB-CUENTAS QUE DEBERÁN USARSE PARA LAS CUENTAS DE RESULTADOS DEUDORAS

- 1. Sueldos y salarios
- 2. Sueldos eventuales
- 3. Gratificaciones
- 4. Aguinaldo
- 5. Prima vacacional
- 6. Prima dominical
- 7. Incentivos
- 8. Compensaciones
- 9. Bono
- 10. PTU
- 11. Canasta básica
- 12. Alimentos al personal

13. Ayuda de transporte
14. Ayuda de renta
15. Tiempo extra
16. Beneficios empleados
17. Fondo de ahorro
18. Prima de antigüedad
19. Reclutamiento y capacitación
20. Vacaciones
21. Seguro médico
22. Seguro de vida
23. 2% SAR
24. 5% INFONAVIT
25. 2% sobre nómina
26. IMSS patronal
27. Gastos de viaje nacionales
28. Gastos de viaje al extranjero
29. Fotocopiadora
30. Lavandería y tintorería
31. Uniformes
32. Blancos
33. Loza, plaque y cristalería
34. Frequent Flyer
35. Suministros limpieza
36. Suministros huéspedes
37. Papelería y artículos de oficina
38. Comisiones a agencias
39. Servicio de reservaciones
40. Correos, teléfonos, telex y fax
41. Honorarios profesionales
42. Impuestos y licencias
43. Cortesías y atenciones
44. Promociones
45. Música y video
46. Flores y decoración
47. Sobreventa
48. Pasajes y estacionamientos
49. Costo espectación
50. Cuotas sindicales
51. Renta de casa
52. Servicio red satelital
53. No deducibles
54. Otros gastos
55. Papelería y artículos de oficina
56. Contratos
57. Comisiones agencias de viaje
58. Fletes, acarreos y peaje
59. Hielo
60. Luz
61. Agua

62. Combustible para calderas
63. Combustible para cocinas
64. Periódicos, publicaciones y revistas
65. Fotografías, folletos y postales
66. Donativos
67. Responsabilidad civil
68. Publicidad
69. Gastos bancarios
70. Gastos de auditoría
71. Comisiones tarjetas de crédito
72. Gastos de cobranza
73. Gasolina y lubricantes
74. Arrendamientos
75. Reparaciones mayores
76. Reservas
77. Ferias y exposiciones
78. Mantenimiento de equipo electromecánico
79. Vidrios, cristales y lunas
80. Equipo de transporte
81. Equipo de oficina
82. Equipo de cocina
83. Equipo telefónico
84. Equipo de lavandería
85. Herrajes y cortinas
86. Pérdida en tipo de cambios
87. Depreciaciones
88. Amortizaciones

2.6.3. Guía contabilizadora o instructivo de contabilidad

El catálogo de cuentas debe acompañarse de un manual que contenga instrucciones para el manejo de las cuentas, ayudándose así a la mejor aplicación e interpretación de las operaciones registradas en las mismas.

A continuación se mencionarán algunas de las cuentas que presentan características especiales dentro de la contabilidad de los hoteles, haciendo las indicaciones convenientes atendiendo al nombre con que se le clasifica y a la naturaleza de sus movimientos. No se tratarán todas las cuentas que comprende el catálogo propuesto, ya que el manejo de las demás cuentas es conocido en el campo de la contabilidad general.

102. Huéspedes

En esta cuenta se cargarán las rentas de cuartos y demás consumos realizados en los distintos departamentos por los huéspedes, controlándose individualmente en las cuentas que se manejan en la oficina de recepción. Se abonará cuando el huésped haga pagos parciales o cuando, al abandonar el hotel, la liquide totalmente, ya sea de contado, firmándola, o pagando por medio de tarjetas de crédito.

104. Agencias de viaje

105. Tarjetas de crédito

En estas cuentas se cargarán los consumos que no sean de contado y cuando el cliente, para liquidarlas, haga uso de un cupón de agencia o de su tarjeta de crédito. Se abonará por los pagos parciales o totales que hagan las compañías que representan los medios de crédito mencionados.

El saldo representa cuentas pendientes de cobro por servicios que ha prestado el hotel a cargo de agencias o asociaciones reconocidas, ya sean nacionales o extranjeras.

111. Almacén de alimentos

Esta cuenta se usa para el control de los combustibles que deben almacenarse, pues los que por su naturaleza no se almacenan y que se consideran de consumo inmediato se cargarán directamente al costo. El sistema para manejar las mercancías será el de inventarios perpetuos, usándose una tarjeta para cada artículo, con columnas para unidades y valores. Las entradas se registrarán de acuerdo a las entregas de los proveedores al almacén, utilizando para ello la remisión sellada de recibido, anotando el número de unidades y los valores de tarjetas correspondientes. Se abonará esta cuenta por las salidas diarias, corriendo el asiento correspondiente con cargo al costo de alimentos.

El saldo de esta cuenta representa la existencia de mercancía consumible en el almacén, debiendo coincidir el inventario físico que mensualmente debe practicarse con las tarjetas auxiliares usadas para control de almacén.

112. Almacén de bebidas

Se usará para el control de vinos y licores, así como de otras bebidas, manejándose en igual forma que el anterior.

113. Almacén de suministros generales

En esta cuenta se controlan artículos tales como: papelería y artículos de escritorio, mantenimiento, suministros huéspedes, suministros limpieza y loza, plaque y cristalería. Para poder aplicar a las cuentas de gastos los artículos consumibles, las existencias deberán controlarse por medio de tarjetas individuales o cardex. Los cargos se harán por las mercancías recibidas de los proveedores. Se abonará por las salidas de artículos solicitados por los distintos departamentos, determinándose así el cargo al departamento correspondiente, ya que, la requisición al almacén deberá estar firmada por el jefe del departamento que utilizará los artículos solicitados. Su saldo representará el importe de los suministros en existencia y que deberá coincidir con el inventario físico que mensualmente se practique.

139. Equipo de operación

En esta cuenta se cargará el importe de la inversión inicial en el equipo de operación, que se clasificará en blancos, loza, plaque, cristalería, plata y cuchillería, cortinas, etc., se abonará por los ajustes que resulten, de

acuerdo con el inventario físico que se practique en los periodos convenidos por la compañía. Si se adopta el procedimiento de constituir una reserva para reposición de equipo, será esta cuenta a la que se le carguen las nuevas adquisiciones y, por comparación de inventarios, se ajustará la cuenta equipo de operación. El saldo nos representa el importe del equipo de operación en servicio.

203. Depósitos por reservaciones

Se acreditarán a esta cuenta los importes de los depósitos recibidos en garantía por banquetes o por una reservación de habitaciones que deberán aplicarse en el curso del ejercicio corriente. Los cargos a esta cuenta se asentarán al hacerse uso de las reservaciones, y el crédito correspondiente se aplicará a favor del cliente.

El saldo que invariablemente será acreedor representa un pasivo a cargo del hotel por servicios en favor de quienes enviaron depósitos para reservaciones.

204. Acreedores por intercambio (Sobreventa)

El crédito a esta cuenta se hará por el importe de los convenios de intercambio aceptados por el hotel. Se cargará cuando se proporcionen servicios tales como habitaciones y alimentos en pago de dichos convenios. El saldo acreedor muestra un pasivo a cargo del hotel, que deberá liquidarse con servicios durante la vigencia del convenio.

CAPITULO III

El control interno en la administración

El crecimiento de las grandes empresas ha sido resultado de la evolución que ha tenido el comercio de la época pasada con el presente y como resultado de esto, dentro de tales firmas ha sido necesario implantar controles para vigilar y lograr su correcto funcionamiento.

En el comercio, los particulares que se dedicaban a este sector no encontraban tantos problemas ya que eran ellos mismos los que producían, compraban, guardaban y vendían diversas mercancías que formaban el objeto de su trabajo.

Debido a que ellos eran los que desarrollaban todas las funciones, no tenían la necesidad de implantar sistemas de control; pero a medida que el tiempo fue transcurriendo, esto vendría a ser, ya una necesidad para poder promover y organizar sus empresas. Por tal motivo, la administración vendría a ser un tanto deficiente, ya que se ignoraba la forma más eficaz de realizar dicho trabajo. La contabilidad era simplemente un registro de las operaciones del negocio y muchas veces por desconocerla no se empleaba.

El crecimiento de los negocios fue ligado en gran parte por buenas utilidades, los administradores se dedicaron a la expansión de sus actividades internas. En la actualidad, la situación ha cambiado debido a la mayor estabilidad de los negocios y a la lucha de ganar más mercados. Los resultados dependen de la adecuada administración de los componentes de la empresa y de la eficiencia de sus operaciones, así como medios apropiados, de carácter administrativo como: el control, las relaciones humanas, la planeación, la mercadotecnia, etc. El uso de estos instrumentos es lo que constituye la administración científica.

“El estudio y evaluación del control interno se efectúa con el objeto de cumplir con la norma de ejecución del trabajo que requiere: El auditor debe efectuar un estudio y evaluación adecuado del control interno existente, que le sirva de base para determinar el grado de confianza que va a depositar en él y le permita determinar la naturaleza, extensión y oportunidad que va dar a los procedimientos de auditoría.”¹

3.1. Conceptos

El maestro Joaquín Gómez Morfín, C.P. conceptúa al control interno en su libro “El control interno en los negocios”, de la siguiente manera:

- ◆ “Es un plan coordinado entre la contabilidad, las funciones de los empleados y los procedimientos establecidos, de tal manera que la administración de un negocio pueda depender de estos elementos para poder obtener una información segura, proteger adecuadamente los bienes de la empresa, así como promover la eficiencia de las operaciones y la adhesión a la política administrativa prescrita”.

- ◆ Dentro del boletín 3050 “Estudio y evaluación del control interno” de la Comisión de Normas y Procedimientos de Auditoría del Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C., podemos desprender el siguiente concepto: “El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adaptan en un negocio para la protección de sus activos, la obtención de información financiera correcta y segura, promoción de eficiencia de operación y la adhesión a las políticas prescritas por la dirección”.

- ◆ Mancera, S.C. señala: “Es el sistema que se establece dentro de una empresa, para el despacho de asuntos, organizado de tal manera que las transacciones, los trámites y la comprobación de las

¹ Normas y Procedimientos de Auditoría. Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C. Boletín 3050. I.M.C.P., México, 1996.

operaciones, quedan ligadas de modo tal que el trabajo de un empleado o grupo de empleados se complementan con el de otros, existiendo así una verificación casi automática de las transacciones".

- ◆ George E. Bennett: "Un sistema de control interno puede conceptualizarse como la coordinación de un sistema de contabilidad y los procedimientos administrativos conexos, de tal manera que el trabajo de un empleado que realiza en forma independiente sus propias tareas que le han sido asignadas, controle continuamente el trabajo de otro en lo que respecta a ciertos elementos que pudieran envolver la posibilidad de desviaciones".

Se puede resumir: Al control interno como un conjunto de procedimientos, métodos y sistemas adoptados por una entidad en forma coordinada, susceptible de modificarse de acuerdo con el desarrollo potencial de sus operaciones, con el objetivo de proteger el patrimonio de la organización, obteniendo información financiera correcta y confiable, así como la promoción de la eficiencia operacional y de la adhesión a las políticas prescritas por la dirección y lograr los objetivos previamente determinados.

La idea anterior se refiere a los procedimientos, métodos y sistemas aplicados en la técnica contable que, como elementos de control, deben ser esencialmente dinámicos, es decir, flexibles, de acuerdo con las necesidades actuales del negocio, para así estar al día y cumplir con eficiencia la misión de proteger el patrimonio de la empresa y, por tanto, aportar datos e informes fehacientes, oportunos y razonables.

A continuación es necesario explicar los términos utilizados en el concepto anterior, con el propósito de facilitar su comprensión:

Método.- Es la manera de efectuar una labor determinada tomando debidamente en cuenta el objetivo, las facilidades disponibles y el gasto de tiempo y esfuerzo, es decir, se ocupa de las labores que constituyen los pasos de un procedimiento.

Procedimiento.- Es una serie de labores concatenadas que constituye la sucesión cronológica y la manera de ejecutar un trabajo.

George R. Terry

Sistema.- Combinación de partes reunidas por obtener un resultado o por un conjunto.

Diccionario Larousse

El control interno en la actualidad es un instrumento de eficiencia para los negocios y abarca en todos sus aspectos, la organización y operaciones de la empresa: producción, distribución, compras, ventas, etc. Tiene por objeto evitar errores, desperdicios, irregularidades y acrecentar el aprovechamiento de los elementos con que cuenta cada negocio, a modo de combatir las anomalías y obtener, por ende, el fortalecimiento de su economía. Los administradores o gerentes que no conceden importancia al control interno, propician irregularidades y, por consiguiente, el fracaso de los negocios debido a un exceso de confianza o simplemente, por complacencia; para prevenir casos tales, se requieren de sistemas adecuados de control que contribuyan a obtener los resultados más favorables, pues el control interno es un instrumento que brinda los medios para conocer oportunamente cualquier deficiencia y tratar de solucionarla convenientemente.

3.2. Objetivos.

Los objetivos del control interno, según el Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C., son:

- ◆ *Protección de los activos del negocio.* Tiene como finalidad evitar los desperdicios, mal uso y otras irregularidades que se pueden presentar, contando para tal fin con los recursos humanos, materiales y técnicos.
- ◆ *Obtención de información veraz, confiable y oportuna.* Mediante un sistema de control interno adecuado, la administración obtendrá información veraz, completa y oportuna, que le permitirá tomar decisiones.
- ◆ *Determinar la eficiencia de la operación del negocio.* Incluye la reducción de costos, productividad óptima de todos los recursos y el cumplimiento de las políticas establecidas.
- ◆ *Que la ejecución de las operaciones se adhiera a las políticas establecidas por la administración de la empresa.* Las políticas deberán constar por escrito para que se cumplan los procedimientos implantados y los objetivos deseados; a la vez que deben ser de fácil entendimiento para que el personal las maneje y haga su registro oportuno y correcto.

Al cumplimiento de los dos primeros objetivos mencionados se le conoce con el nombre de controles internos contables, y los otros dos objetivos se refieren al control interno administrativo.

Las bases del control interno y su clasificación se presentan a continuación:

- 1.- Departamento de operaciones.
- 2.- Distribución del trabajo.
- 3.- Asignar labores al personal.
- 4.- Deslindar responsabilidades.

En el momento de implantar un sistema de control interno se debe determinar cuáles son las operaciones que han de controlarse, estableciendo los diversos departamentos uno para cada una de ellas de acuerdo a su importancia; posteriormente se efectuará la distribución del trabajo que se hará en cada departamento; por último se designará el personal de cada uno de ellos, a cada persona se le asignarán funciones, autoridad y, consecuentemente, responsabilidades.

3.3. Elementos

La clasificación e intervención de los elementos del control interno es, según el Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C.:

1. Organización

Tiene por objeto el agrupar e identificar las tareas y los trabajos a desarrollarse dentro de la empresa, a través de definir y delegar la responsabilidad y autoridad adecuada a los diversos niveles jerárquicos concordando y estableciendo las responsabilidades a los individuos integrantes de la entidad, para el logro de los objetivos, en forma más eficiente y con el mínimo de esfuerzo.

a) Dirección.- Que asuma la responsabilidad de la política general de la empresa y de las decisiones tomadas en su desarrollo.

b) Coordinación.- Que adapte las obligaciones y necesidades de las partes integrantes de la empresa a un todo homogéneo y armónico; que prevea los conflictos propios de invasión de funciones o interpretaciones contrarias a la asignación de autoridad.

c) División de labores.- Que defina claramente la independencia de las funciones de operación, custodia y registro. El principio de división de funciones impide que aquellos de quienes depende la realización de determinada operación puedan influir en la forma en que ha de adoptar el registro.

d) *Asignación de responsabilidades.*- Que establezca con claridad los nombramientos dentro de la empresa, su jerarquía, y delegue facultades de autorización congruentes con las responsabilidades asignadas.

2. Procedimientos

La existencia del control interno no se demuestra con una adecuada organización, sino es necesario que sus principios se apliquen mediante técnicas y procedimientos de control que vayan acordes a los planes que se quieren lograr.

a) *Planeación y sistematización.*- Es deseable encontrar en uso un instructivo general o una serie de instructivos sobre las funciones de dirección y coordinación. Las operaciones deben preverse y sistematizarse para asegurar el cumplimiento.

b) *Registros y formas.*- Para la correcta tramitación de las operaciones se debe contar con un registro completo y correcto de los activos, pasivos, productos, gastos y formas adecuadas conforme a las necesidades de la empresa, de tal forma que vayan en concordancia con los procedimientos empleados para la consecución de los objetivos.

c) *Informes.*- Con el objeto de que la dirección esté en condiciones de tomar decisiones, es indispensable que cuente con información de lo que está aconteciendo.

3. Personal

Lo efectivo que sea un sistema de control interno dependerá en gran parte del personal, ya que no sólo basta que se cuente con una organización sólida y procedimientos adecuados para que la empresa logre sus objetivos, es necesario contar con el personal entrenado, el cual comprenderá el juicio personal de cada uno de ellos.

Se recomienda que los empleados tomen sus vacaciones regularmente para que sus tareas sean cubiertas por otros, esto evita el encubrimiento de fraudes y otras irregularidades, también es importante que las personas que ocupen puestos de responsabilidad estén afianzados.

a) *Entrenamiento.*- Mientras mejores programas de entrenamiento se encuentren en vigor, más apto será el personal de la empresa.

b) *Eficiencia.*- El interés de la empresa por medir y atender la eficiencia que supera al personal.

c) *Moralidad.*- Es una de las columnas sobre las que se soporta el control interno. Implica el comportamiento que tiene el personal dentro de la empresa, para esto se debe de contar con un departamento de selección de personal que indique los requisitos mínimos para la admisión y reclutamiento del personal.

d) *Retribución.*- Es indiscutible que un personal retribuido adecuadamente se presta mejor para lograr los propósitos de la empresa.

4. Supervisión

Es necesario que se planee, se organice y coordine un sistema de control interno, el cual se apoye en los principios que le dan solidez, siendo aplicados por personal capaz y responsable, debiendo supervisarlo periódicamente para ajustarlo a las necesidades actuales.

Es indispensable que siempre exista una constante vigilancia para determinar:

- ◆ Que las políticas dictadas estén siendo aplicadas correctamente.
- ◆ Que los cambios registrados en las condiciones de operación no han hecho que los procedimientos sean engorrosos, obsoletos o inadecuados.
- ◆ Que el sistema se desarticule y se tomen de inmediato medidas correctivas.

Estudio y evaluación del control interno

El estudio del control interno se refiere al análisis y comprensión del plan de organización de los métodos y registros que producen la información financiera que ha de dictaminar el auditor.

La evaluación es la conclusión a la que se llega, el juicio que se forma en la mente del auditor cuando recibe los resultados del estudio del control interno. Al evaluar el control interno, el auditor deberá determinar sus deficiencias, calificarlas en cuanto a su gravedad y posibles repercusiones y establecer el alcance de su trabajo en relación a las condiciones encontradas. El estudio y evaluación del control interno debe hacerse cada año como parte fundamental de la planeación de la auditoría; es indispensable dejar evidencia en los papeles de trabajo, ya que son la prueba de que el auditor cumplió con las normas de auditoría que la profesión establece.

Existen tres métodos para el estudio y evaluación del control interno: descriptivo, cuestionarios y gráficos.

1. *Método descriptivo.*- Es el método por el cual se relacionan en los papeles de trabajo las diversas características del control interno, clasificadas por actividades, departamentos, funcionarios y empleados.

2. *Método gráfico.*- Consiste en presentar objetivamente la organización de la empresa y los procedimientos que tiene en vigor, basándose en la esquematización mediante el uso de dibujos (flechas, líneas rectas, figuras geométricas, entre otras) que representan departamentos, conceptos, formas, archivo, etc.

3. *Método de cuestionarios.*- En este método se elabora previamente una relación de preguntas que usualmente constituyen los aspectos básicos del control interno. Generalmente estas preguntas se

formulan de tal suerte que una respuesta negativa advierte debilidad en el control interno; no obstante, cuando se hace necesario deben incluirse explicaciones más amplias que hagan más eficientes las respuestas.

Considero que uno de los métodos más aplicables en la actualidad por ser el más sencillo, es el método de cuestionario ya que mediante una serie de preguntas podemos conocer de manera más fácil y rápida si existen algunas deficiencias o áreas con problemas en el control interno, sin embargo, es necesario tener un diseño gráfico de la secuencia del ciclo de operaciones realizadas en cada uno de los departamentos involucrados, identificando los controles existentes, de tal forma que se pueda juzgar su razonabilidad y contabilidad, tal como se expone en el capítulo IV.

3.4. Importancia

Las decisiones para modificar los objetivos o políticas de una empresa son tomadas a nivel de dirección después de haberlas puesto a estudio y considerando diversas alternativas interpretadas directamente de la información contable, por lo que es de suma importancia presentar una información basada en datos que se acerquen a la verdadera situación financiera de la empresa.

Al tomar una decisión errónea, el desaliento sufrido por el administrador y la obtención de un resultado desfavorable hace necesarias la revisión, la modificación de los procedimientos de control, la eficiencia necesaria y la amplia seguridad para que los intereses de la empresa se encuentren debidamente protegidos.

3.5. Características

El control interno en los negocios sólo podrá funcionar correctamente y cumplir su finalidad si se establece sobre bases sólidas. En los negocios estas bases están constituidas por una buena organización

que reúna las características necesarias para su correcto funcionamiento. Enumerando algunos controles que en todo negocio deben operar, a continuación se presenta un cuadro sinóptico para su mejor comprensión:²

		Catálogo de cuentas y manual de instrucciones
C	Contabilidad	Comprobantes, formas y registros cuanto a su exigencia fiscal
O		Informes-estados financieros
N	Presupuestos	De ingresos
T		De egresos
R		De situación financiera
O		Internas
L	Equipos electrónicos	Externas
I		Computadoras
N		Máquina de contabilidad
T	Personal	Máquina electrónica
E		Selección y preparación
R		Vacaciones y rotación
N		Fianzas
O	Auditoría interna	Condiciones de trabajo
		Disciplina
		Expedientes individuales
		Arqueos
		Inventarios
		Circularización
		Conciliaciones
		Verificación de gastos
		Verificación de impuestos
		Verificación de cálculos, etc.

² Apuntes clase de Auditoría Administrativa (8º. Semestre). C.P. Jaime Gómez Roche. Universidad Anáhuac, 1982. México, D.F.

3.6. Eficiencias y deficiencias

Efectos del control interno eficiente.- En la actualidad es necesario establecer un control interno eficiente, ya que debido a la complejidad que muchas empresas presentan en su funcionamiento, es de vital importancia el cuidar y evitar errores que perjudiquen el logro de los objetivos.

Un control interno eficiente colabora para el beneficio de la empresa en diversas formas:

- ◆ Toma de decisiones.
- ◆ Evitar fraudes o mal manejo de fondos.
- ◆ Ahorrar tiempo.
- ◆ Proporcionar información correcta y oportuna.
- ◆ Elaborar presupuestos.
- ◆ Determinar estadísticas.
- ◆ Evitar pérdidas de activos.³

Efectos de un control interno deficiente.- Cuando un control interno es deficiente son frecuentes los errores involuntarios en el trámite de las operaciones.

Los propósitos del control interno vienen a ser el índice de eficiencia y la medida de valor de los procedimientos contables, pues aun cuando la costumbre ha hecho no sucede así, pues constituye simplemente un fragmento del sistema de contabilidad juzgado y estimado desde un punto de vista especial, es decir, proyectado a como opera el sistema, a fin de producir los efectos que se desean.

³ El control interno en los negocios. Joaquín Gómez Morfin. México.1969.

La mayor parte de las incidencias del fraude recaen en el personal de confianza, Gómez Morfín señala que "entre la honradez y el fraude sólo hay dos escalones: la necesidad de tener dinero y la oportunidad de tomarlo". Las maquinaciones comunes para la comisión de fraude contable son:

- ◆ Omisión de registro de bienes y valores con la intención de apoderarse de ellos.
- ◆ Utilización múltiple de un mismo comprobante.
- ◆ Alteración de comprobantes aprovechando espacios en blanco.
- ◆ Preparación de comprobantes falsos.
- ◆ Alteración de firmas.
- ◆ Destrucción o utilización de duplicados.
- ◆ Diferir el registro de ingresos para su aprovechamiento temporal.
- ◆ Errores en cálculos intencionales.
- ◆ Borraduras, tachaduras, enmendaduras y destrucción de libros.
- ◆ Pases equivocados intencionales.
- ◆ Formulación de asientos equivocados, etc.

Para que exista el fraude es necesario que exista el dolo, intención de engañar y lesionar el patrimonio ajeno.

El control interno en la industria hotelera

3.7. Generalidades

Entre los servicios que hoy en día nos proporcionan los hoteles, se pueden mencionar los de habitaciones, restaurantes, bares, centros nocturnos, discoteques, áreas públicas, etc., entre otros, formando así en conjunto un confort para hacer más placentera la estancia del huésped.

Estos servicios pueden ser ofrecidos por el mismo hotel, o por medio de concesionarios, a quienes el hotel cobra una renta por ocupar lugares destinados al comercio tales como: salones de belleza, farmacias, tabaquerías, tiendas de ropa, etc.

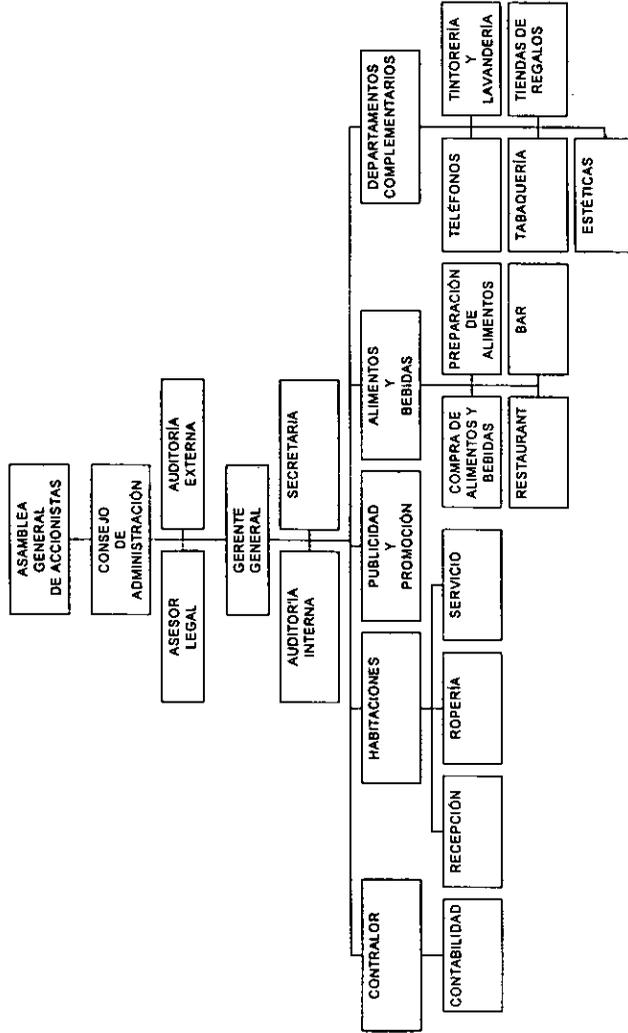
La revisión de estos servicios, que se realiza mediante el sistema de control interno, viene a ser la vigilancia, considerando ésta como "una actividad de carácter permanente y de crítica constante, ejercida con el fin de descubrir deficiencias existentes y de manifestar las medidas que el asunto amerite, para encausar por los medios adecuados dicho control".⁴

Para implantar el proceso de un sistema de control interno, es necesario determinar las operaciones que se van a realizar en los diversos departamentos que componen el hotel, y así lograr una mayor eficiencia.

Debido a que el huésped puede realizar diversas operaciones en un lapso breve, solicitando así varios servicios o casi todos, los procedimientos que se adopten deben asegurar la actualización al minuto de la cuenta del cliente, para que en el momento preciso en que el huésped decida abandonar el hotel, se le puedan proporcionar de inmediato los cargos que por dichos conceptos haya tenido.

⁴ Organización Contable en la Industria Hotelera. C.P. Javier Gómez Aquino. México. Ediciones Contables y Administrativas. 1979. Página 37.

3.8. Estructura de una organización



3.9. Funciones

La asamblea general de accionistas está constituida por los socios y representa el órgano supremo de la sociedad, con facultades para acordar y ratificar todos los actos y operaciones que se realicen. Sus resoluciones serán cumplidas por el consejo de administración.

El consejo de administración es nombrado por la asamblea general de accionistas y, tanto sus derechos como sus obligaciones, están claramente enmarcados dentro de las políticas internas de la administración.

Gerente general: su función principal es la dirección del funcionamiento del hotel. Es responsable ante el consejo de la eficiente administración. Dirige y controla, en conjunto con los jefes departamentales, los planes y organizaciones que ellos mismos elaboran.

Para vigilar el ritmo de las operaciones del hotel, el contralor es el encargado de su rendimiento en el aspecto administrativo, la contabilidad y la seguridad en todo lo referente a los ingresos y egresos de la negociación.

El subgerente de habitaciones se responsabiliza del servicio de cuartos. Esta área es la de mayor ingreso para el hotel, por lo que se debe cuidar que el servicio que se proporcione al huésped sea lo más eficiente y confortable posible, considerando que tendrá bajo su control los departamentos de recepción, ropería y servicio.

El departamento de publicidad y promoción, es el encargado de instrumentar el desarrollo para incrementar las ventas de los diversos servicios que ofrece el hotel, considerando que este departamento es parte de la mercadotecnia necesaria en el mismo para incrementar la oferta y la demanda existente.

El subgerente de alimentos y bebidas tiene la responsabilidad de la organización y administración de esta área. Es él quien establece las normas para el servicio y es responsable del entrenamiento del personal, que debe llevarse a cabo durante o después del trabajo. Debe hacer las rotaciones de turnos, las listas de vacaciones, las horas de trabajo, descansos, etc. Para poder realizar su función tendrá a su cargo los departamentos de compra de alimentos y bebidas, cocina, restaurantes y bares.

Mantenimiento: es el departamento que se encarga de tener las instalaciones del hotel y el equipo en buen estado. A pesar de que éste va sufriendo deterioros a través de los años en sus instalaciones, es a base de la ejecución de programas de mantenimiento como se consigue conservar su imagen con excelentes instalaciones físicas.

3.10. Auditoría interna en la supervisión de los ingresos

"La auditoría interna es uno de los instrumentos principales para la supervisión del control interno, ya que es de suma importancia una revisión periódica de los movimientos de los departamentos que componen el hotel, con el objeto de garantizar a corrección en el registro y en la presentación de los informes y estados financieros."⁵

El Instituto Mexicano de Contadores Públicos define a la auditoría como "el examen de los libros, comprobantes y otros registros contables de un individuo o corporación, mediante el empleo y consideración sistematizada de normas que son afines a la naturaleza del examen, con el propósito de informar sobre la integridad y exactitud de la contabilidad de una manera preponderante; emitir una opinión sobre los estados financieros que se formulan, para verificar que éstos presenten razonablemente la situación financiera y el resultado de las operaciones de la empresa auditada".

⁵ Organización Contable en la Industria Hotelera. C.P. Javier Gómez Aquino. México. Ediciones Contables y Administrativas, 1979. Página 38

3.11. Ingresos por concepto de hospedaje

El servicio de habitaciones comprende los siguientes departamentos:

- 1.- Departamento de Reservasiones.
- 2.- Departamento de Recepción o Administración.
- 3.- Departamento de Caja de Administración; Cuenta de Huéspedes.
- 4.- Departamento de Ama de llaves.
- 5.- Departamento de Teléfonos.

1.- Departamento de Reservasiones

Un cuarto inicia sus operaciones tratando de lograr la venta de producto-habitación creando reservasiones, ya que este producto es no almacenable y altamente perecedero.

El área de reservasiones se encarga del primer contacto con el huésped, logrando determinar cuáles serán los porcentajes de ocupación esperados.

Este primer contacto con el huésped no es necesariamente directo y personal. Existen varios tipos de reservasiones:

- ◆ Reservasiones nacionales: representantes de hoteles, oficinas de ventas, agencias de viaje, etc.
- ◆ Reservasiones internacionales: se hacen a través de oficinas de ventas, representantes, etc.
- ◆ De la misma cadena.
- ◆ Agencia de viajes mayoristas.
- ◆ Directas a hotel.

En la actualidad la gran mayoría de los hoteles han adoptado la política de solicitar un depósito de una o dos noches para garantizar la reservación confirmada. La política de depósito debe ser planeada con extremo cuidado. Muchos de ellos han tomado esa política de acuerdo a la demanda, el tipo y tamaño de hotel.

La solicitud de depósito debe ir perfectamente bien definida con indicaciones precisas de cuándo debe enviarse, ya sea con término de un mes, quince días o una semana antes de la llegada.

Al hablar de depósitos, debemos también mencionar los reembolsos, ya que una reservación siempre está sujeta a una cancelación. El hotel debe establecer de antemano un sistema de reembolso que estipule claramente el plazo de anticipación con que debe hacerse una cancelación para estar en posibilidades de recuperar su depósito.

Para dejar constituida una reservación, ya sea que fuera hecha por medio de correspondencia, telegrama, telex, teléfono o personalmente, es necesario que el encargado lleve la respectiva hoja de reservaciones (forma no.1) con su respectiva distribución para su registro (flujo de forma no.1), anotando si se acepta o no el alojamiento, tomando en cuenta la disponibilidad de habitaciones en la fecha deseada, considerando que si el cliente no es aceptado, puede solicitar hospedaje en otro hotel, o en caso contrario, puede dejar el depósito correspondiente al importe de la renta de una noche, lo que garantiza al establecimiento el cumplimiento del compromiso por parte del cliente al reservarle una habitación que no podrá rentarse en la fecha indicada. Elaborando así el recibo de depósito de reservación (forma no. 2), el cual tiene una distribución según se señala en el flujo de la forma no. 2.

HOJA DE RESERVACIONES
RESERVATION FORM

EN LISTA DE ESPERA
ON WAITING LIST

RESERVACIÓN CONFIRMADA
CONFIRMED RESERVATION

Nombre
Name

.....

Llegada
Arrival

.....

Salida
Departure

.....

Tipo de habitación
Type of room

.....

Tarifa
Rate

.....

Llega vía
Arrives via

.....

Hora
Hour

.....

Hecha por
Made by

.....

Teléf.
Phone

.....

Paga
Will be paid by

.....

Depósito
Deposit

.....

Observaciones
Remarks

.....

.....

Fecha
Date

.....

Tomada por
Made by

.....

IMPORTANTE

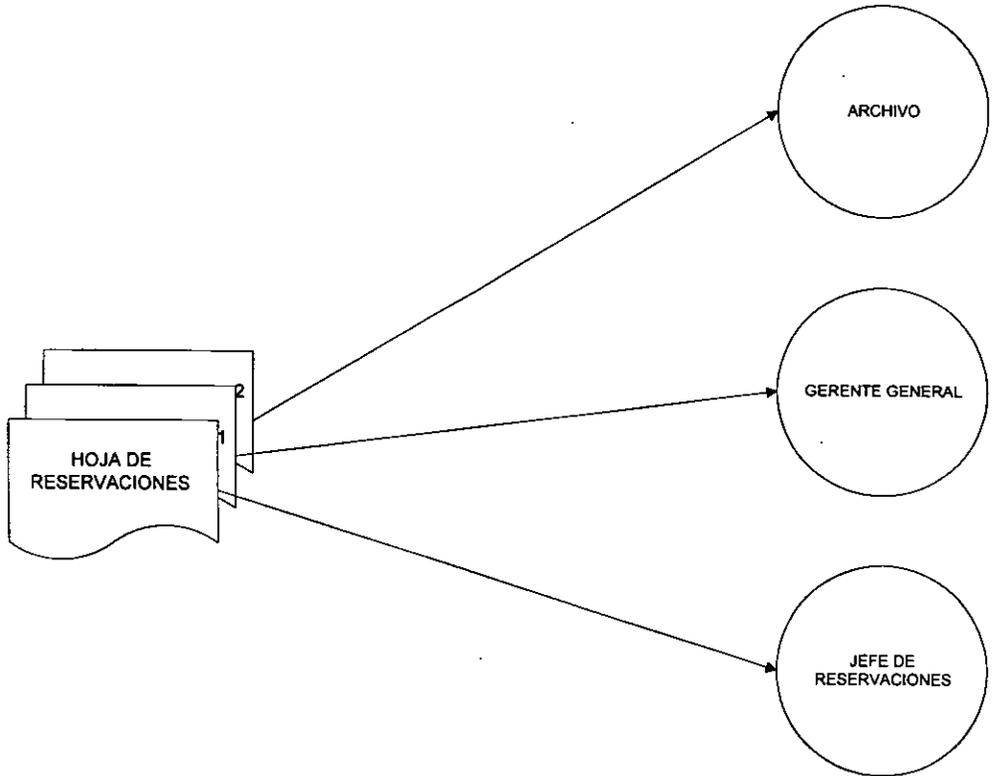
Todas las reservaciones SIN depósito se guardan únicamente hasta las 6:00 p.m. de la fecha para la cual se hizo dicha reservación.

Todas las reservaciones CON depósito se guardan por 24 horas a partir de las 6:00 p.m. de la fecha para la cual se hizo la reservación aplicando dicho depósito a la cuenta que se abre a la habitación reservada.

IMPORTANT

All reservations WITHOUT deposit are held until 6:00 p.m. only of the date for wich reservation was made.

All reservations WITH deposit are protected for 24 hours starting at 6:00 p.m. of the date for wich reservation was made, applying such deposit to the account opened for room reserved.



HOTEL "X"

HOJA No.

RECIBO DE DEPÓSITO DE RESERVACIONES

Recibimos de _____

Dirección _____ No. de reservación _____

Cantidad _____

Fecha de llegada _____ Periodo de estancia _____

Observaciones: _____

Cajero _____ Fecha de ingreso _____

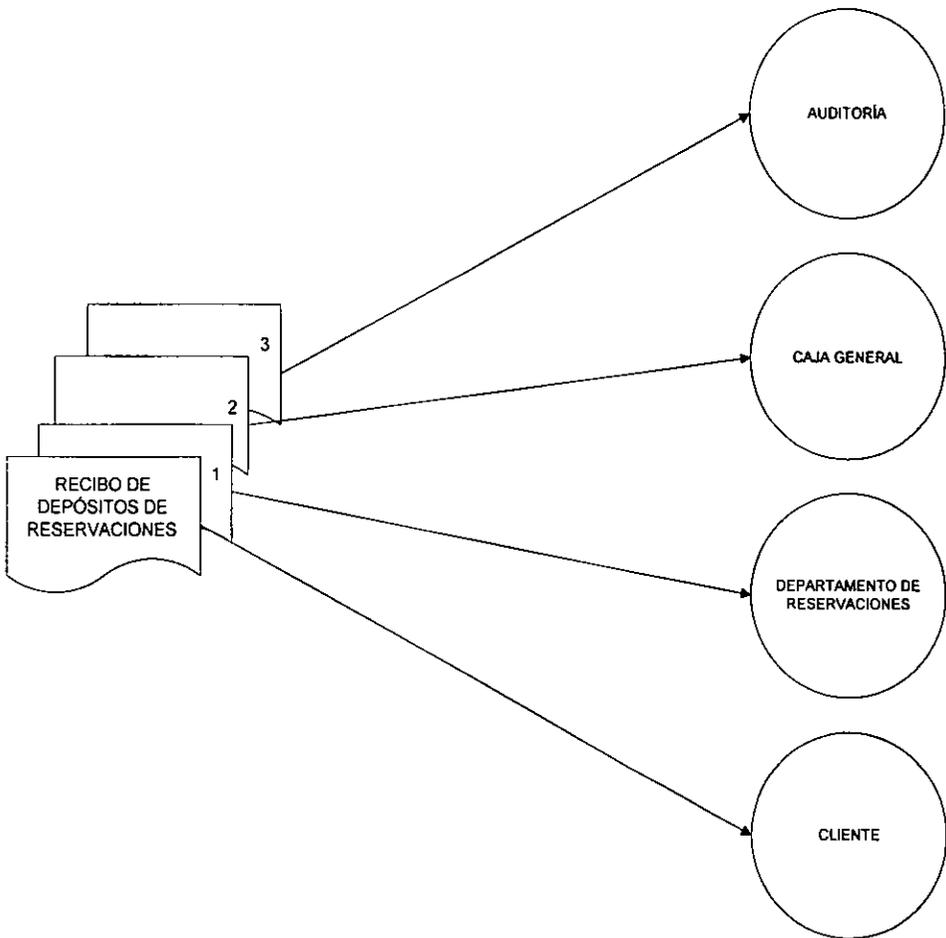
Firma _____

Aplicación _____ Devolución _____

No. de cuarto _____ Forma _____

Fecha _____ Fecha _____

Firma del cajero



"Se hacen entonces unas tirillas con los datos del futuro huésped, colocándola en el tablero destinado a las reservaciones, el cual debe clasificarse por fecha de llegada y en orden alfabético."⁶

⁶ Organización Contable en la Industria Hotelera. C.P. Javier Gómez Aquino. México. Ediciones Contables y Administrativas. 1979 Página 39

Al terminar el recibo, el encargado de reservaciones deberá entregar el depósito, junto con la segunda copia, a la caja de recepción.

El huésped a su llegada al hotel deberá indicar si tiene reservación o no. En caso de tenerla, deberá llenar una tarjeta de registro proporcionada por el recepcionista en turno (forma no.3), que deberá estar foliada con la misma numeración de su cuenta, que se abrirá para controlar los cargos que el huésped pueda acumular durante su estancia mediante el uso de los diversos servicios que el hotel ofrece (forma no. 4).

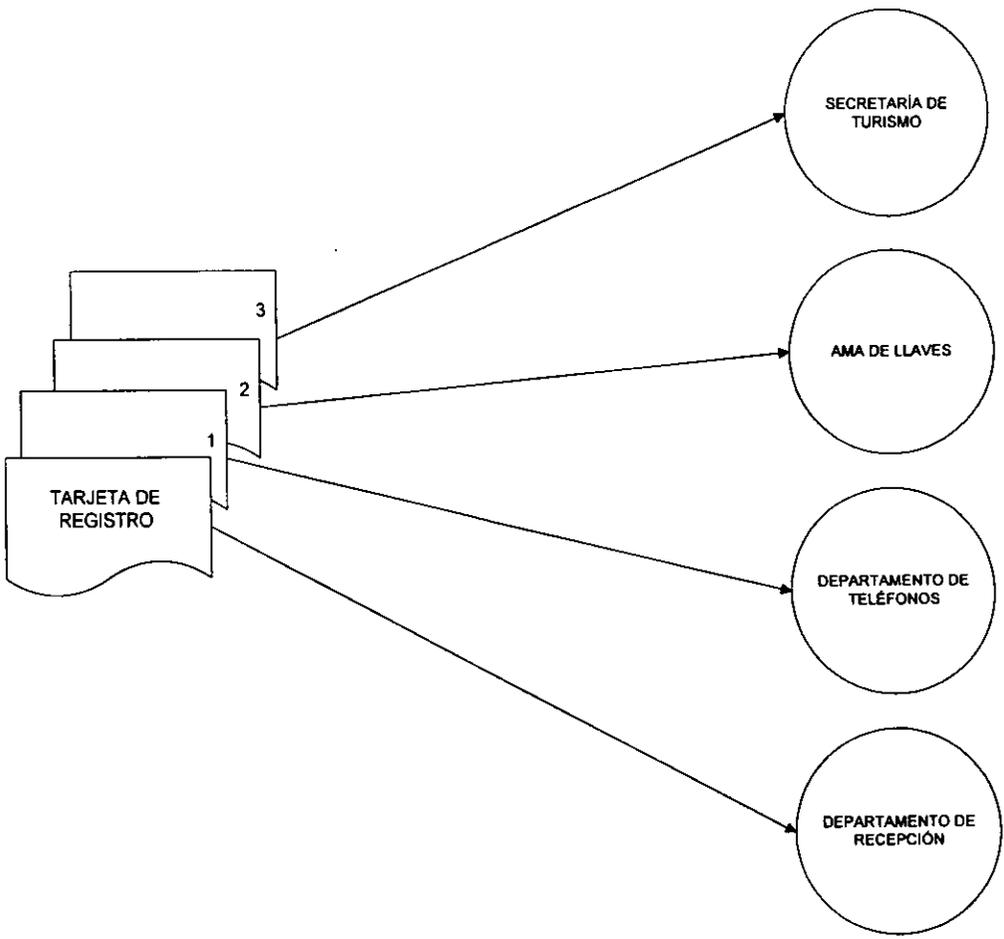
FORMA No. 3

HOTEL "X" MÉXICO, D.F.	FECHA	RELOJ CHECADOR	No.			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;">NOMBRE NAME</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 2px;">FAVOR DE ESCRIBIR LETRA DE MOLDE</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 2px;">PLEASE PRINT YOUR NAME</td> </tr> </table>				NOMBRE NAME	FAVOR DE ESCRIBIR LETRA DE MOLDE	PLEASE PRINT YOUR NAME
NOMBRE NAME						
FAVOR DE ESCRIBIR LETRA DE MOLDE						
PLEASE PRINT YOUR NAME						
DIRECC. ADDRESS						
CIUDAD CITY	ESTADO STATE	CUARTO ROOM				
PROF. PROF.		RATE				
NACIONALIDAD NATIONALITY		NO PERSONAS NO PERSONS				
COCHE PLACAS No AUTO LICENSE PLATES		CLERK				
<p>DESOCUPARÉ ESTA HABITACIÓN A LOS _____ DIAS</p> <p>I WILL RELEASE THESE ACCOMODATIONS _____ DAYS AFTER</p> <p>_____</p> <p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">FIRMA</p> <p style="text-align: right;">_____</p> <p style="text-align: right;">SIGNATURE</p>						

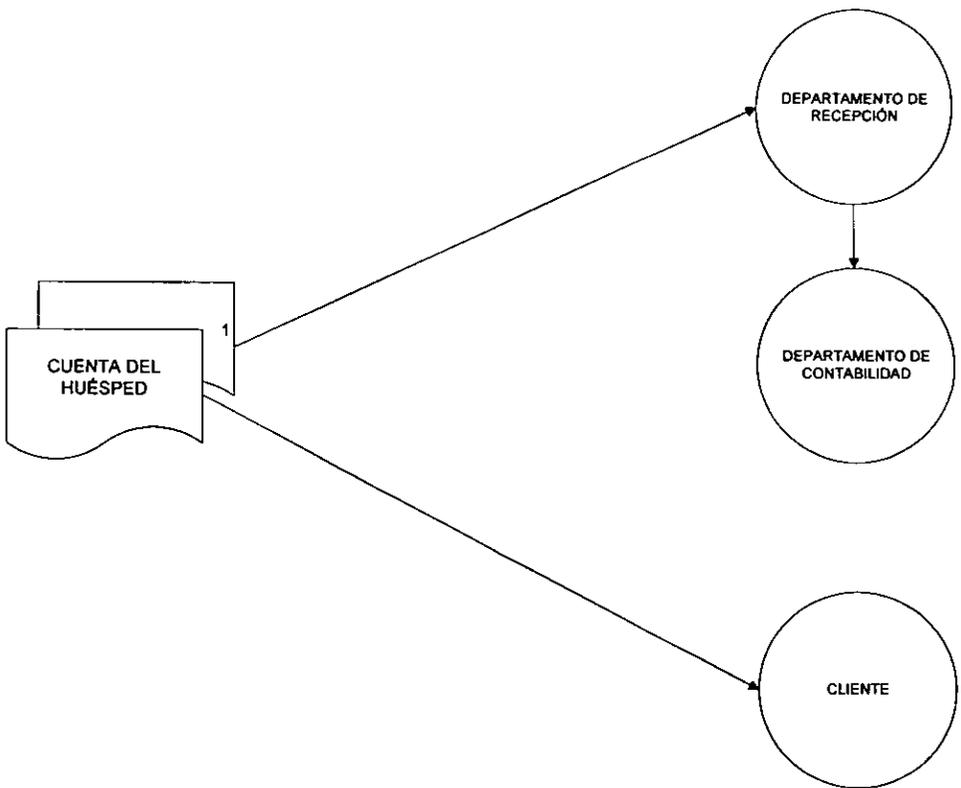
HOTEL "X" MÉXICO, D.F.						
RED FED CAUS						
CUARTO	NOMBRE				FOLIO	ING.MEC.
FECHA DATE	SIMB SYMB	CUARTO ROOM	CARGOS CHARGES	CRÉDITOS CREDITS	SALDO BALANCE	SALDO ANTERIOR
REGISTRO DE FIRMA SIGNATURES REGISTER				CLAVES DIVERSOS CODE FOR MUSIC ITEMS		
OBSERVACIONES REMARKS				D E F G H J K M		

En los flujos de forma no. 3 y 4 se podrá observar gráficamente la distribución que el original y copias respectivas tienen en cuanto a este respecto.

FLUJO DE FORMA No. 3



ESTA TERCERA COPIA DEBE SALIR DE LA BIBLIOTECA



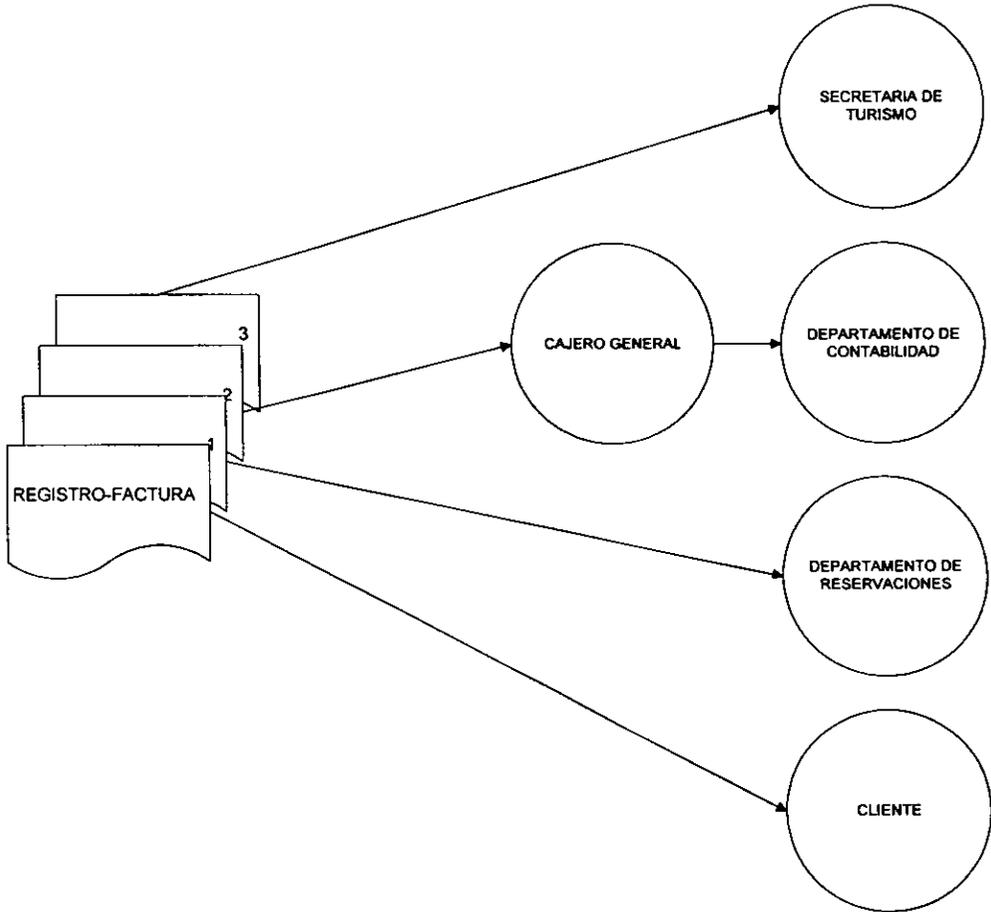
Si un huésped no cuenta con reservación, se verificará si hay habitaciones disponibles y por cuántas noches, procediendo entonces a su registro.

Hay ocasiones en las que el registro y la cuenta del huésped se hacen en una misma hoja (forma no. 5) que tiene por objeto conocer quién es el huésped y, a la vez, sus consumos efectuados en el hotel.

Según se muestra en el flujo de forma no. 5, dicho registro-factura consta de un original y tres copias distribuidas entre algunos de los departamentos del hotel, como también a la Secretaría de Turismo para poder llevar las estadísticas necesarias.

También es preciso anotarlo en el libro de control de entradas y salidas y en la gráfica de ocupación mensual para el bloque de habitaciones. Ya registrado el huésped, automáticamente se le cargará a su cuenta la renta del cuarto sin comprobante alguno de cargo, para poder así determinar los ingresos por este concepto.

HOTEL "X"							
REGISTRO			FACTURA				
NOMBRE						No.	
DIRECCIÓN					CIUDAD Y EDO.		
PROFESIÓN					No. DE PERSONAS		
NACIONALIDAD					No. CUARTO		
COCHE PLACAS					PRECIO		
FECHA LLEGADA					HORA		
FECHA SALIDA					HORA		
CLAVES	FECHA	CUARTO	CARGOS	ABONOS	SALDO	SALDOS ANTERIORES	
CED.EMP.			R.F.C.		CAM. NAL.		
REGISTRO DE FIRMA				CLAVES DIVERSOS			
OBSERVACIONES:				A			
				B			
				C			
				D			
				E			
				F			



Por otro lado, los ingresos por renta de los cuartos recibidos por los cajeros de recepción se deben conciliar con el informe del recepcionista nocturno, quien elabora un recuento de las habitaciones ocupadas y las tarifas aplicadas. Esto se hace con el objeto de tener un mayor control y seguridad para ambos. En caso de no resultar igual, se deberá investigar hasta encontrar el error.

Es necesario que además de los cargos por renta de los cuartos, el cajero de recepción reciba todos los demás ingresos que se hayan acumulado a cargo del huésped en efectivo. Estos ingresos deberán ser detallados en la liquidación diaria de la caja de administración (forma no. 6) y al mismo tiempo realizar dos copias, de tal manera que:

Original: al departamento de auditoría.

1era. copia: al departamento de contabilidad.

2da. copia: al departamento de recepción

(flujo de forma no. 6).

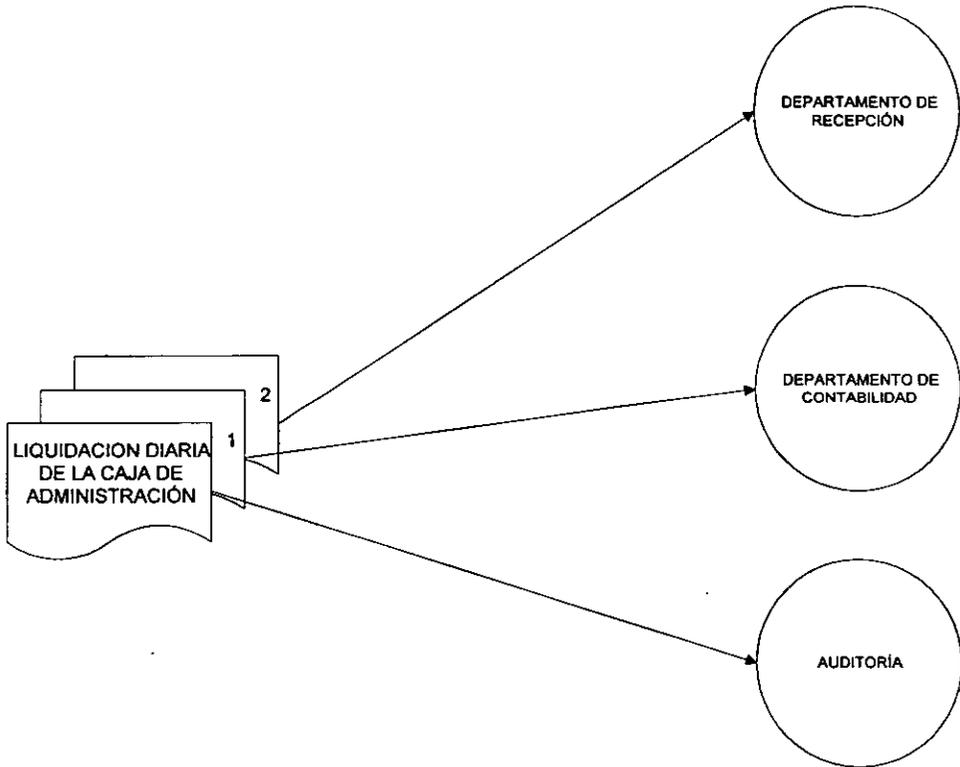
Para cada uno de los ingresos anteriores se deberá extender un recibo de caja con el sello correspondiente de la máquina o el autorizado por la empresa (forma no. 7) con una distribución, según el flujo de forma no. 7.

Los diversos conceptos de estos ingresos se pueden ejemplificar con las entregas de los demás cajeros departamentales, las llamadas de larga distancia, el cobro de la renta de los locales comerciales, el cobro de alguna agencia de viajes que garantiza el pago de algún huésped que haya solicitado sus servicios, etc.

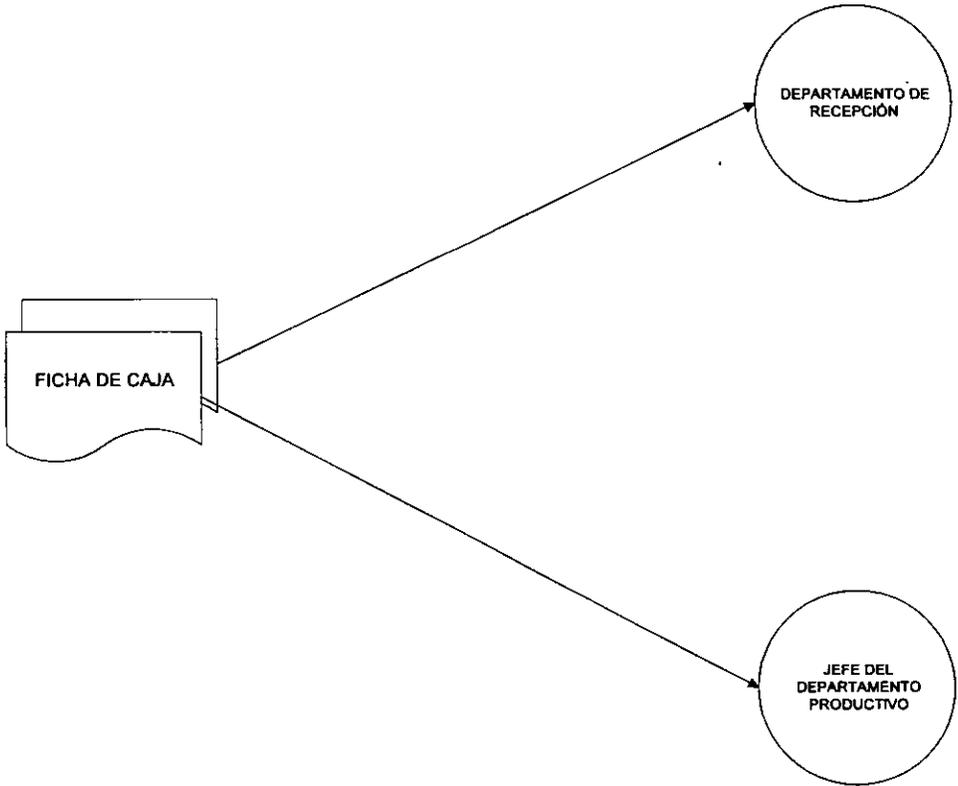
Al abandonar el huésped el hotel, el cajero deberá asegurarse de que tiene todos los ingresos por concepto de los servicios utilizados por el mismo.

Se le entregará su cuenta y cobrará, dando el original al huésped y quedándose con las copias para los departamentos que las requieran para su registro.

HOTEL "X"									
<u>LIQUIDACIÓN DIARIA DE LA CAJA DE ADMINISTRACIÓN</u>									
							EMPLEADO	_____	
							TURNO DE	_____	
							FECHA	_____	
No. DE CUARTOS	No. DE CUENTA	NOMBRE DEL HUÉSPED	INGRESOS				EGRESOS		
			PAGO DE HUÉSPED	DEP. P/ RESERV.	OTROS INGRESOS		PAGOS POR SU CTA. DE HUÉSPEDES		
					CONCEPTO	IMPORTE	CONCEPTO	MONTO	



HOTEL "X"		
FICHA DE CAJA		
	FECHA	DE DE 19XX
RECIBÍ DE LA CANTIDAD DE \$		
POR CONCEPTO DE		
CED. EMP.	R.F.C.	CAM. NAL.
CAJERO <hr style="width: 30%; margin: auto;"/>		



3.11.1. Funciones del Supervisor de Ingresos

Basándose en el instructivo de operaciones, el supervisor de ingresos deberá verificar diario que todos los pasos anteriormente mencionados estén correctos. El proceso debe ser de la siguiente manera:

- ◆ Ordenar progresivamente las tarjetas de registro de los huéspedes para poder comprobar que no se está omitiendo alguna.
- ◆ Revisar el informe de ocupación de habitaciones.
- ◆ Comprobar que las rentas cobradas fueron las correspondientes de acuerdo al número de personas que se hospedaron en la habitación.
- ◆ Si el huésped estuvo alojado por intermediación de una agencia de viajes, deberá rectificar que su cuenta esté acompañada del respectivo cupón o cupones emitidos por la misma.
- ◆ En caso de existir cuentas por cobrar, deberá verificar si los cargos van acompañados por los respectivos comprobantes, la firma del mismo y la autorización de algún funcionario competente.

Una vez hecho esto, elaborará un reporte de crédito que enviará al departamento de cobranzas para su respectivo cobro. Es muy importante que diariamente se revisen las cuentas existentes en la caja de recepción, porque podría darse el caso de que aún esté la cuenta de algún huésped que haya abandonado el hotel. En tal caso se investigará quién fue el empleado en turno que la omitió y se procederá a cargarle la suma respectiva.

3.12. Ingresos por concepto de alimentos

Dentro de este departamento se consideran los servicios del restaurante, teniendo en cuenta que el mercado estará compuesto tanto de los huéspedes del hotel, como de los consumidores en general que pueden asistir al restaurante para requerir sus servicios.

Dado que este sector es en la mayoría de los casos amplio, representa ingresos considerables que son su complemento importante para el hotel, y se hace más notable su importancia en las épocas de bajo porcentaje de ocupación, por lo que es indispensable una buena organización y control dentro de este tipo de establecimientos.

El servicio de alimentos es necesario controlarlo a través de documentos que dentro del campo restaurantero reciben el nombre de comandas (forma no. 8). Su finalidad es, como ya se dijo antes, poder ejercer un preciso control sobre los pedidos, preparación y salida de los alimentos para el consumo del comensal.

Este documento es elaborado por el capitán de meseros y, en ocasiones, por los mismos meseros. En él se anotan los diversos pedidos del cliente, lo que al final formará el consumo total de alimentos y bebidas.

Se elabora el original y tres copias (flujo de forma no. 8), distribuyéndolas de la siguiente manera:

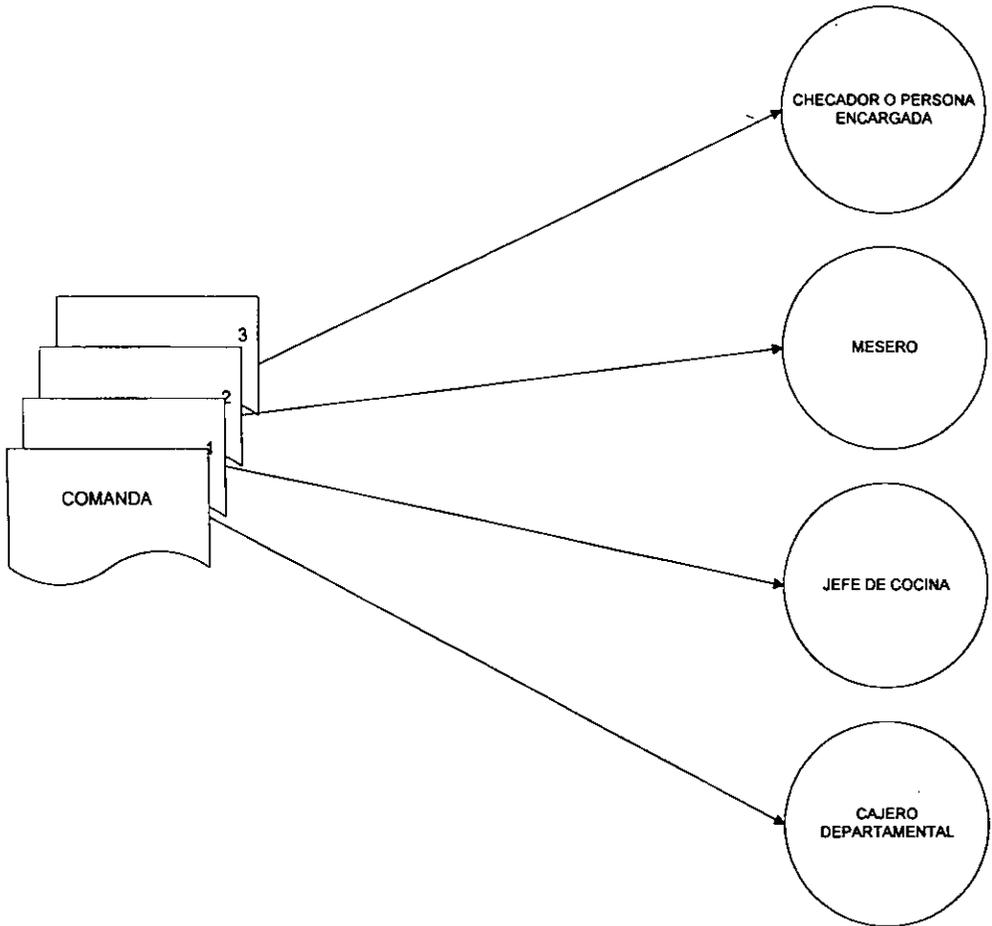
- ◆ Original: se entrega al cajero para que de inmediato pueda éste abrir el cheque respectivo, en donde se llevará la cuenta del comensal.
 - ◆ 1era. copia: es necesario que el jefe de cocina se quede con una copia de la comanda para poder ordenar la preparación de los alimentos y poder comparar en caso necesario de que hubiese algún error en la elaboración de éstos.
 - ◆ 2da. copia: ésta se le queda al mesero para poder ayudarse con ella en el servicio a la mesa.
 - ◆ 3era. copia: al encargado de verificar la salida de los alimentos ordenados anteriormente, aunque en caso de no existir una persona encargada de esta función lo puede hacer el cajero.
- Es de gran importancia que se compare si los alimentos que salen de la cocina son iguales a los anotados en las comandas.

El cheque (forma no. 9) es obligación del cajero abrirlo y llevar en él los cargos del comensal por concepto de consumo. Se debe hacer en original y una copia según flujo de forma no. 9.

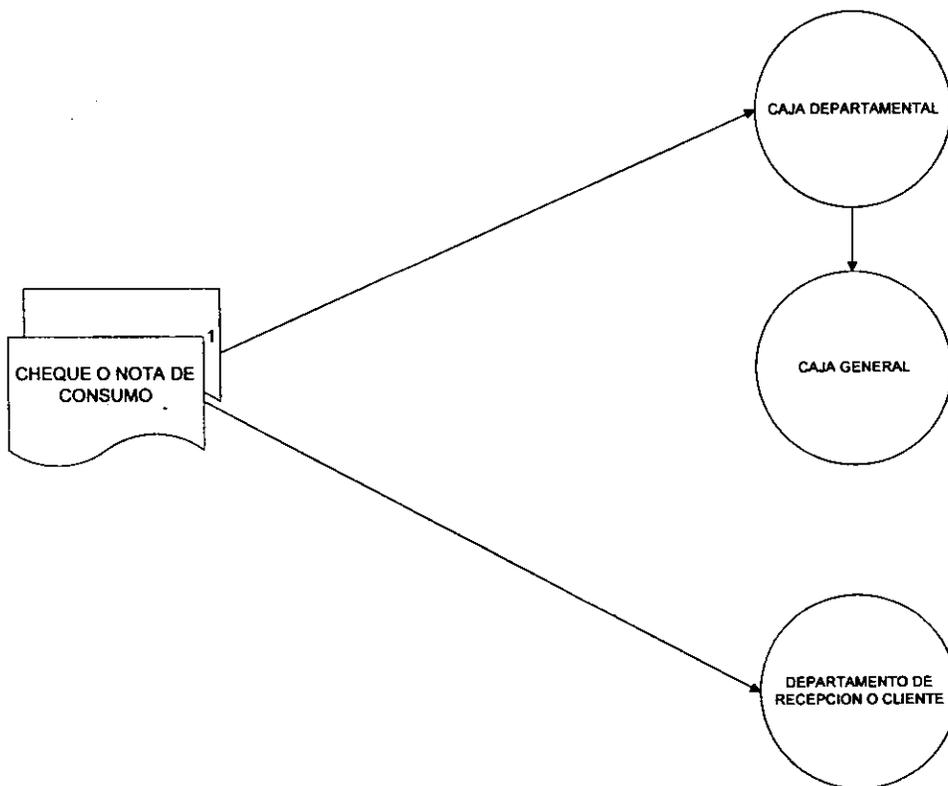
Al solicitar el cliente la cuenta, el mesero se encargará de llevársela; si éste es huésped del hotel la firmará de conformidad, la pagará con cupones, si así lo acordó con la agencia de viajes y el establecimiento. La liquidará al contado, pagará con tarjeta de crédito o la firmará como cliente con crédito establecido. Es importante mencionar que las tres últimas formas de pago pueden aplicarse a consumidores en general, aunque éstos no sean huéspedes del hotel.

FORMA No. 8

HÓTEL "X" MÉXICO, D.F.			FOLIO	
FECHA	MESA	MESERO	No. DE PERSONAS	No. DE HABITACIÓN
COMANDA - RESTAURANT				
CONCEPTO				
NO PAGUE ESTA NOTA ES COMANDA DE RESTAURANT				



HOTEL "X" MÉXICO, D. F.			FOLIO	
REG.FED. CAUS		INGRS MERC.		
FECHA	MESA	MESERO	No.DE PERSONAS	No.DE HABITACIÓN
RESTAURANT PRINCIPAL				
	CONCEPTO		IMPORTE	



Después de haber recibido todos los cheques firmados de conformidad, el cajero procederá a vaciar los datos en una hoja llamada informe diario de ventas (forma no. 10), para luego proceder a su distribución según el flujo de forma no. 10.

El departamento de recepción se encargará de hacer los movimientos correspondientes para que dichos cargos sean considerados en las cuentas de los huéspedes y la copia de dicho informe servirá para poder anotar en ella la firma y la hora de recibido.

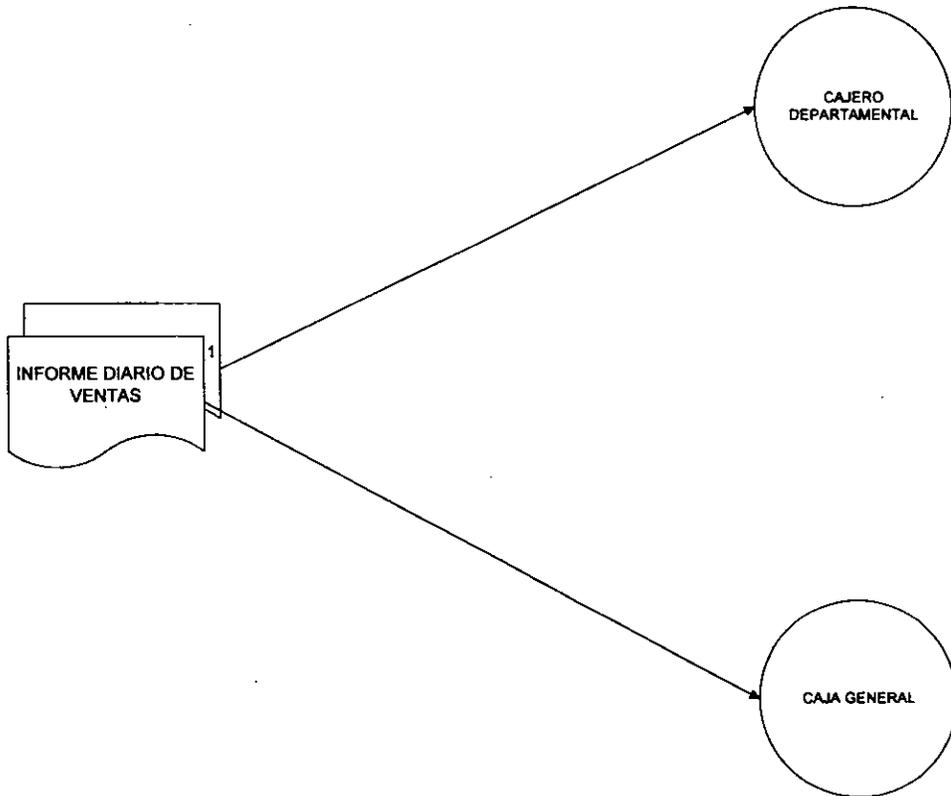
Lógico es que el departamento de contabilidad juega un importante papel dentro del control del restaurante, por lo que en cada turno se encargará de entregar a los respectivos cajeros y capitanes de meseros, los cheques y comandas necesarios para desempeñar sus labores.

Al término de cada turno, los cajeros tendrán que elaborar un reporte para poder determinar las ventas realizadas en el día (forma no. 11), que será enviado junto con el efectivo y documentos a la caja general, donde se procederá posteriormente a su revisión y depósito (flujo de la forma no. 11).

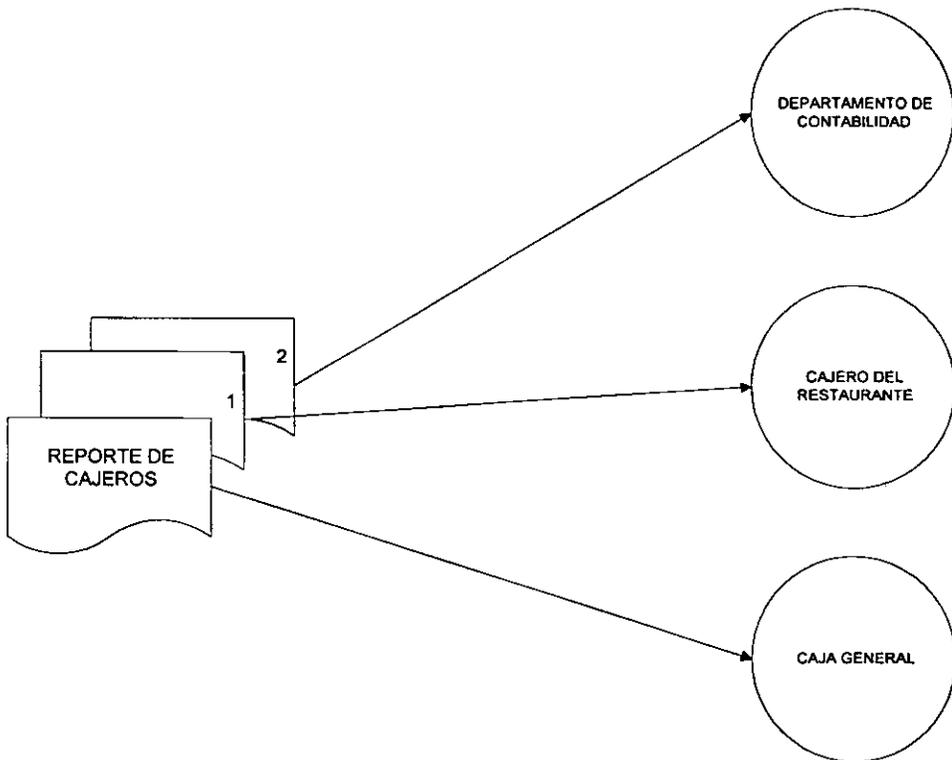
El departamento de contabilidad es el encargado de revisar las comandas y cheques junto con el reporte de los cajeros y los documentos respectivos de su depósito para una mayor seguridad y un mejor control.

3.12.1. Papel del almacén

Es notorio que para poder controlar el abastecimiento de los alimentos para cubrir las necesidades de consumo en el restaurante, se necesita de un espacio exclusivo para almacenarlos y, lógicamente, de personas que se encargan de vigilar los diversos movimientos que pueda tener.



HOTEL "X" MÉXICO, D.F.			
REPORTE DE CAJEROS			
FECHA			
CAJERO			
DEPARTAMENTO			
TURNO			
VENTAS EN EFECTIVO			
MENOS EFECTIVO PAGADO POR EL HUÉSPED			
INGRESOS NETOS			
FALTANTES			
SOBRANTES			
NETO A DEPOSITAR			
CONTENIDO DEL SOBRE			
MONEDA NACIONAL	BILLETES DE	100	A MAYORES
		50	
		20	
		10	
		5	
FRACC.			
SUBTOTAL			
CHEQUE M.N.			
PROPINAS DE MESEROS			
VALES			
TARJETA DE CRÉDITO			
BILLETES			
DLLS.			
TOTAL ADJUNTO			
NETO A DEPOSITAR			
DIFERENCIA POR REEMBOLSAR			
OBSERVACIONES			



Básicamente el control ejercido en dichos almacenes es el de un sistema llamado de inventarios perpetuos, llevando una tarjeta de control de existencia, en la cual, de cada artículo se registra en forma continua sus entradas y salidas, obteniendo así un saldo actualizado y disponible de inmediato para su balance y valorización. Pudiendo abastecer los artículos que, según su nivel de existencia, sean mínimos en cantidad y de acuerdo a su necesidad.

"El almacenista formulará un reporte diario al departamento de contabilidad por las entradas y salidas, anexando remisiones y vales de salida, con los que se elaboran las pólizas de cargo al almacén por compras y cargos a los costos de alimentos por las salidas."⁷

3.12.2. Funciones del supervisor de ingresos

La función del supervisor de ingresos en el área de alimentos es de suma importancia dentro del control interno, ya que con su ayuda la empresa puede evitar errores o pérdidas.

Tratando de listar las principales funciones que esta persona debe realizar se tiene:

- ◆ Verificar diariamente los ingresos, comenzando por revisar la continuidad numérica del primero hasta el último cheque, observando que el número correspondiente al folio del primero de ese día sea la continuidad del último cheque del día anterior.
- ◆ Cotejar por medio de prueba selectiva los precios anotados en los cheques. En caso de algún error responsabilizar al cajero correspondiente.
- ◆ Rectificar las sumas de todos los cheques y, por medio de prueba selectiva, revisar si las comandas fueron correctamente registradas en los cheques.
- ◆ Verificar que las cuentas pagadas por tarjetas de crédito estén amparadas con el original y la copia de los pagarés correspondientes.
- ◆ Revisar que las cuentas que aparecen como clientes estén amparadas con el nombre, dirección y firma del mismo y con la respectiva autorización de algún funcionario.
- ◆ Rectificar cada cheque contra los reportes del cajero, haciendo, si es necesario, las correcciones pertinentes para la distribución de los mismos.

⁷ Organización Contable en la Industria Hotelera. C.P. Javier Gómez Aquino. México. Ediciones Contables y Administrativas, 1979. Página 52

- ♦ Observar si las correcciones y cancelaciones hechas durante el día fueron debidamente autorizadas.
- ♦ Elaborar un informe completo para dárselo al contador general, quien elaborará las estadísticas de ventas del establecimiento.

3.13. Ingresos por concepto de bebidas

La obtención de ingresos por este concepto proviene de los diversos bares, centros nocturnos, discotecas y servicios a las habitaciones, principalmente.

El servicio que en este establecimiento se brinda debe ser con el mayor profesionalismo y cortesía posible, debido a que esta área es muy importante en la imagen que el negocio pueda dar al cliente. Un buen sistema de control permite que la gerencia asesore las ventas de cada establecimiento durante un periodo financiero y así poder observar las ganancias o pérdidas.

La correcta coordinación entre los meseros y cantinero ayuda a proporcionar un mayor control y un mejor y rápido servicio de las bebidas a las mesas y así poder llevar su registro en su salida del bar.

Una forma especial para poder llevar un mayor control sobre el servicio de bebidas es por medio de unos medidores que se colocan en la boca de las botellas, de tal manera que cada copa sea preparada con la misma cantidad de licor.

Es así como se pueden evitar fugas y desperdicios en la preparación de bebidas, y poder comparar el consumo de ellas con el ingreso aproximado que debió recabarse.

En la organización de un bar es necesario basarse en un manual de operaciones, recalcando aquí las políticas, procedimientos, recetas y métodos de servicio, técnicas para la elaboración del costeo y el tipo de marcas a manejar.

El control interno y forma de operar de este departamento es similar al del restaurante

Se trabaja por medio de comandas para tomar nota de lo que el cliente desea. Esta se hará con dos copias para poderlas distribuir de la siguiente manera:

- ◆ Original: Se entrega al cajero para que elabore el cheque que acredite el consumo del cliente.
- ◆ 1era. copia: deberá ser dada al jefe de barra para proceder a preparar lo ordenado.
- ◆ 2da. copia. es el mesero la persona que debe quedarse con ella, para utilizarla como guía en el servicio de la mesa. o si es necesario, para cualquier aclaración pertinente

Debido a que la preparación de bebidas se hace sobre la barra, no es necesario contar con una persona en especial que se dedique a la vigilancia de los pedidos y salidas de éstas, pudiendo ésta ser una función más del cajero

Para la elaboración de la cuenta total del consumo del cliente, el cajero verificará que las comandas estén correctas y que pertenezcan a la mesa que las solicita.

Al finalizar su turno formulará su reporte de ventas clasificándolos por conceptos. De tal manera que dicho reporte es casi igual al elaborado por el cajero del restaurante, con excepción de la columna de alimentos, en caso de que no se vendan éstos en el negocio.

Una vez terminado, se enviará el efectivo en un sobre de liquidación que se deposita en la caja general, el original de su reporte y sus cheques van al departamento de contabilidad para su revisión y asiento.

3.13.1. Funciones del supervisor de ingresos

Tiene diversas funciones, tales como

- ◆ Comprobar la numeración progresiva de los cheques expedidos.
- ◆ Verificar la suma de cada cheque y de los reportes del cajero.
- ◆ Selectivamente rectificar los precios de venta en los cheques.
- ◆ Asegurarse que el resumen de ventas coincida con lo cargado a huéspedes en recepción por concepto de créditos.
- ◆ Revisar que los cheques emitidos a cargo del cliente o huésped coincidan con los datos proporcionados por el mismo en el registro a su llegada al hotel.
- ◆ Comprobar que la columna de contado sea igual a lo que se reporte por la caja general en su columna de ventas al contado.

3.14. Ingresos por conceptos de servicios complementarios y control de egresos

3.14.1. Teléfonos

"El departamento de teléfonos forma parte importante en la organización de un hotel, debido a que implica una comunicación tanto interna como externa y que además proporciona un buen ingreso para la formación de utilidades en la empresa."

El servicio telefónico debe ser rápido y eficaz para que el huésped se cree una buena imagen, y así facilitar las negociaciones tanto de éste como del propio establecimiento.

Presta los siguientes servicios:

- ◆ Larga distancia.
- ◆ Comunicación interdepartamental
- ◆ Comunicación externa local.

- ◆ Servicio de despertador.
- ◆ Voceo, telegramas y mensajes.
- ◆ Control del sistema de F.M.
- ◆ Servicios de emergencia.

Está formado normalmente por mujeres, ya que es muy importante la modulación y el tono de voz, así como la amabilidad. Los conmutadores son electrónicos y se encuentran con una subestación de emergencia funcionando las 24 horas.

3.14.1.1. Procedimientos de las llamadas

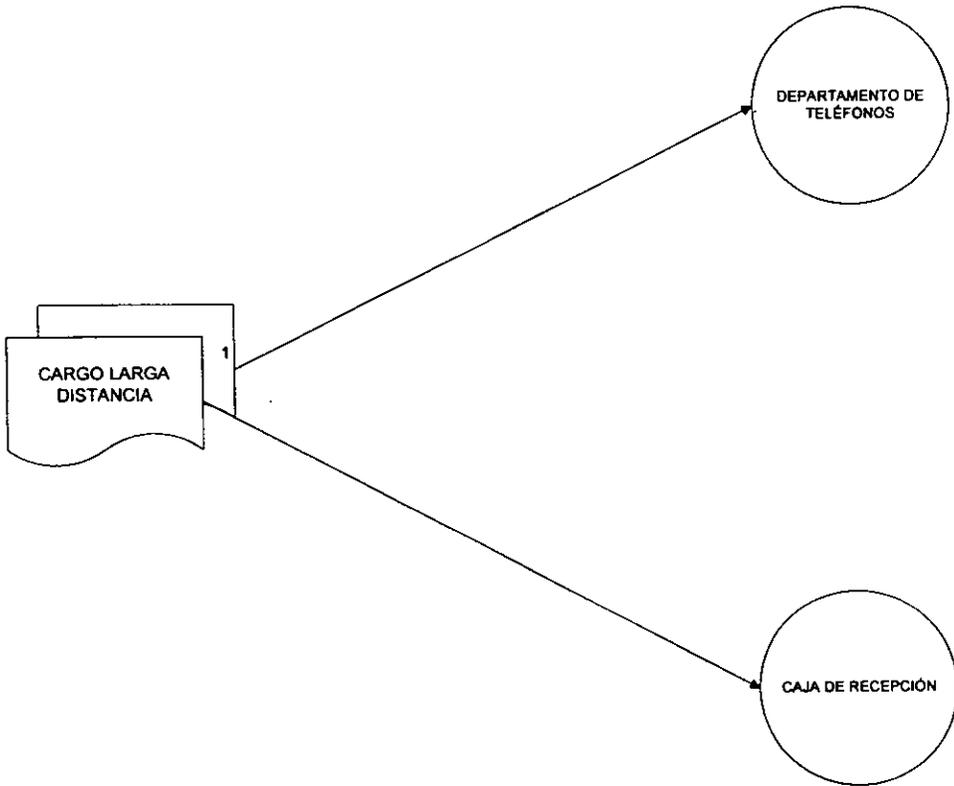
En llamadas internas se recibe la llamada y se comunica con la extensión deseada.

En llamadas de larga distancia que se reciben (se recomienda que no se acepten llamadas por cobrar): se toman los datos de la persona que está llamando, se retiene la llamada, se localiza al cliente y se pasa la comunicación. En caso de no encontrarse éste, se anota el recado.

En llamadas de larga distancia al exterior: se toman los datos del cliente, verifica los datos contra el rack, se comunica a la central telefónica, se solicita el servicio que puede ser de persona a persona o de teléfono a teléfono y se toma la clave de la operadora. En caso de no encontrarse la persona solicitada únicamente se cargará el servicio; de otra forma, pasa la llamada y al término de ésta se solicita tiempo y costo. Elabora la forma de cargo y la envía a caja para su cobro (forma no. 12).

De acuerdo al flujo no. 12, el original y copia son enviados a los respectivos departamentos para su cobro y archivo.

HOTEL "X" TELÉFONOS LARGA DISTANCIA LONG DISTANCE TELEPHONE CALL				
				No. FECHA DATE
NOMBRE NAME		CUARTO No. ROOM		
FECHA DATE	SIMB. SYMB.	CUARTO ROOM	IMPORTE AMOUNT	
NO ESCRIBA EN ESTE ESPACIO DO NOT WRITE IN THIS SPACE				
PERSONA LLAMADA PERSON CALLED		TIEMPO TIME		IMPORTE AMOUNT
NOMBRE NAME		HORA TIME CALLED	AM PM	
CIUDAD CITY		TERMINA START		
ESTADO STATE		PRINCIPIO OVER		
TEL. No.		MINUTOS MINUTES	TOTAL	
FIRMADO POR SIGNED BY				



FUNCIONES

Jefe de teléfonos:

- ◆ Se encarga de revisar el correcto funcionamiento del conmutador y del equipo que se utilice en el departamento.
- ◆ Controla a su personal, incluyendo a supervisoras de turno.
- ◆ Supervisa el costo y tiempo de las largas distancias, de acuerdo al presupuesto del departamento y, si este servicio es de cargo al huésped, registrará el importe más el cargo por servicio, enviándolo a caja para su cobro.
- ◆ Elabora y revisa los sistemas de claves para emergencias.
- ◆ Revisa y aprueba los reportes para contabilidad.

Operadora diurna:

- ◆ Recibe las órdenes de llamadas.
- ◆ Efectúa las comunicaciones.
- ◆ Controla la ocupación de líneas.
- ◆ Solicita a Teléfonos de México las llamadas de larga distancia.

Operadora nocturna:

- ◆ Recibe los reportes de despertador que ha de llevar a cabo la telefonista diurna.
- ◆ Además de las funciones de la telefonista diurna, elabora los reportes del día (forma no. 13).
Distribuyéndolos según flujo de forma no. 13.

HOTEL "X"
MÉXICO, D.F.
FECHA _____

REPORTE DIARIO DEL
DPTO DE TELÉFONOS

VOLANTE No.	CUARTO No.	PERSONA QUE HABLO	LUGAR A QUE HABLE	NUMERO DE TELÉFONO	TIEMPO	COSTO	CARGO POR SERVICIO	IMPTE CARGO HUESPEDES	OTROS
				SUMAS					

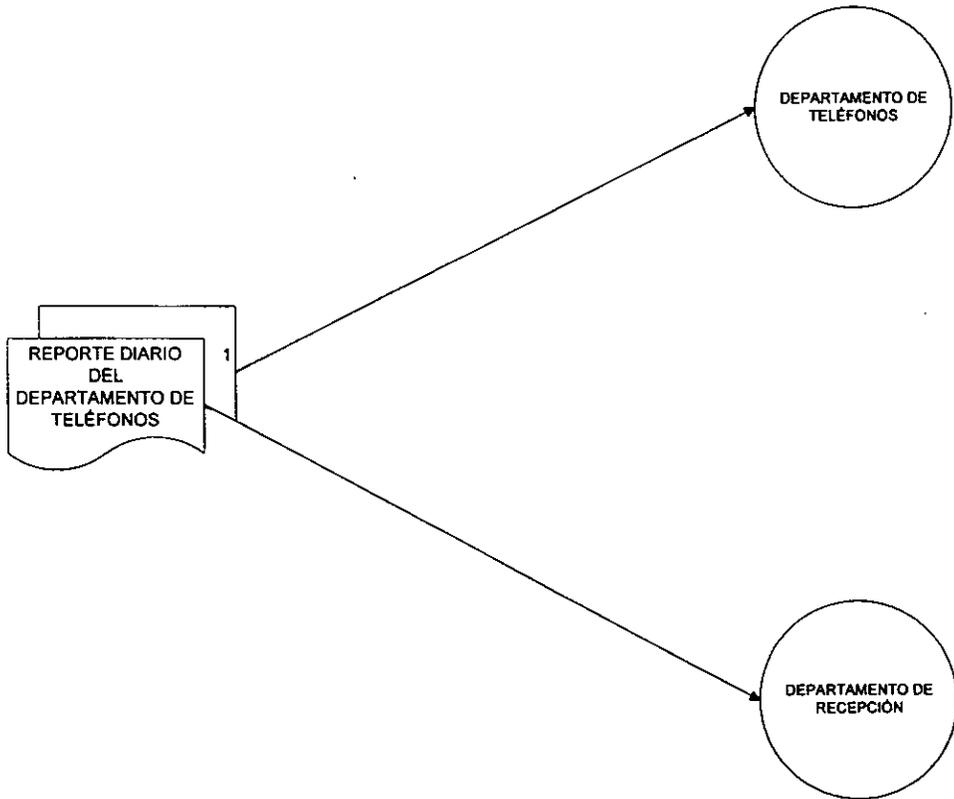
 Vo Bo
 AUDITORIA
 INTERNA

 TELEFONISTA

3.14.2. Lavandería y tintorería

Desde la planeación de un hotel es necesario hacer un estudio acerca de la conveniencia de situar una lavandería dentro del mismo, ya que es improductivo realizar un fuerte gasto en equipo e instalación, si en realidad el trabajo sería mínimo.

Algunos hoteles, para evitarse el gasto, prefieren contratar los servicios de alguna lavandería de la localidad, para satisfacer las necesidades que se presenten en el servicio a sus huéspedes como en el de su propio servicio.



Por otro lado, los hoteles grandes a veces ofrecen sus servicios a los hoteles pequeños, lo que permite un mayor porcentaje de utilidad en su capacidad instalada al respecto.

La forma de operar de este tipo de servicios comienza desde la colocación de una boleta con valor original y copia con los siguientes datos:

- ◆ Fecha.
- ◆ Nombre del huésped.
- ◆ Número de la habitación.
- ◆ Lista de prendas.
- ◆ Importe.
- ◆ Firma del huésped.

La copia deberá quedarse en poder del huésped, esto es con el fin de que pueda, al recibir su ropa, cotejar lo recibido contra lo entregado.

Los ingresos por este concepto se controlan a través de las notas de cargo de la lavandería y tintorería (forma no. 14), que se elabora en original y copia, distribuidas a la caja de recepción para hacer el cargo correspondiente y al jefe de servicios para archivo respectivamente (flujo de forma no. 14).

Por su parte el jefe de lavandería y tintorería deberá realizar un informe diario (forma no. 15), con base en las notas de cargo hechas durante el día.

En el flujo de forma no. 15 se muestra la distribución que diariamente se le da a dicho informe para llevar un control preciso en el movimiento y asentamiento de los distintos cargos por concepto de lavandería y tintorería.

HOTEL "X"

NOTA DE CARGO DE LAVANDERÍA Y TINTORERÍA

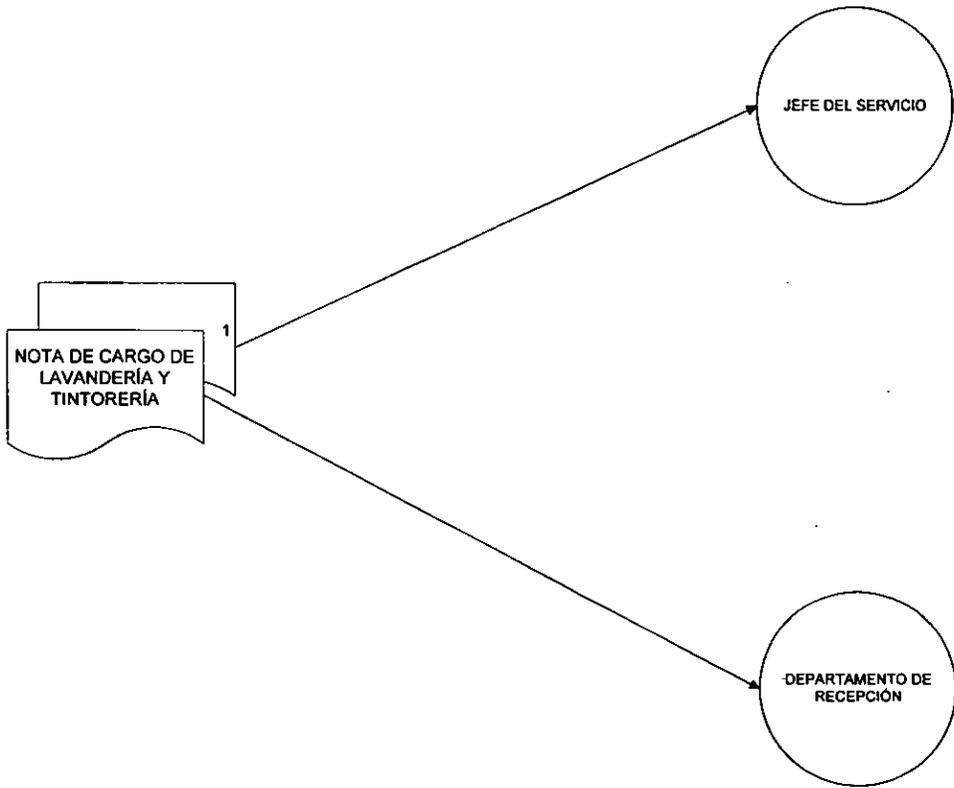
No. _____

NOMBRE _____ FECHA _____ No. DE CUARTO _____

No. DE NOTA	CONCEPTO	IMPORTE
TOTAL		

FIRMA DEL HUÉSPED

AUTORIZACIÓN



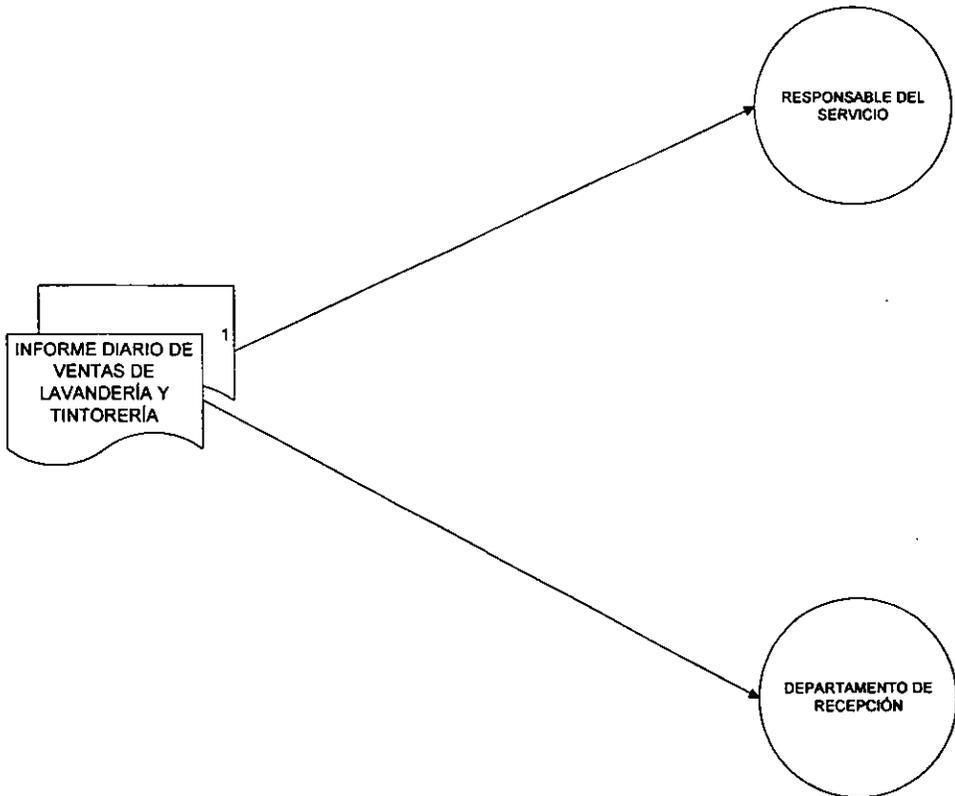
HOTEL "X"

INFORME DIARIO DE VENTAS DE LAVANDERÍA Y TINTORERÍA

NOMBRE DEL HUÉSPED	CUARTO No	CARGO No	COSTO DE LAV. Y/O PLANCHADO	AV ADO	CARGO AL HUÉSPED	OBSERVACIONES

ELABORÓ

AUDITOR NOCTURNO



3.14.3. Otros servicios

Representando un menor grado en los ingresos del hotel, pero sin mucha menor importancia, existen servicios que se proporcionan a los huéspedes como:

- ◆ **Colectivos:** en donde se comprenden los baños de vapor, regaderas, albercas, concursos de diversión, etc., controlados todos mediante reservaciones y boletos foliados, proporcionados por el departamento de contabilidad. Cotidianamente el encargado de estos servicios deberá hacer un reporte de sus actividades.
- ◆ **Locales comerciales:** tiendas de ropas, regalos, tabaquería, agencia de viajes, artesanías, etc. Se controlan por medio de recibos por concepto de renta o contratos por concepto de concesión. Deben hacerse en original y dos copias. La primera para el arrendatario y las otras para el departamento de contabilidad y el de cobranzas respectivamente.
- ◆ **Salas de reuniones:** ya sea las salas de juntas, salones de convenciones, conferencias, eventos, etc. Estos ingresos son a través de contratos realizados con las diversas personas que solicitan dichos servicios.

3.14.4. Control de egresos

A continuación comentaremos de una forma genérica el uso y control de los egresos a través de presupuestos, ya que es tema muy amplio y por consiguiente sería necesario incluir un capítulo al respecto para conocer su tratamiento, manejo, análisis, etc., y sobre todo un enfoque dirigido a los gastos realizados por un hotel, tanto de operación como los de producción y servicios.

Uno de los mejores indicadores y control de las erogaciones dentro de dicha actividad es el uso y observación de los presupuestos, de tal forma que se puedan atender a tiempo las desviaciones resultantes a través de la toma de decisiones acertadas.

Por otra parte, las cadenas de hoteles, así como también los grandes hoteles independientes, tienen un departamento general dedicado a las diversas compras necesarias en el hotel. Este departamento cuenta con un jefe que tiene bajo su responsabilidad cubrir todas las compras que la empresa requiere; para ello es necesario que los departamentos que necesiten algún producto le envíen sus solicitudes.⁸

Sin embargo, el funcionamiento de un hotel requiere gran variedad de mercancías, materiales de trabajo y equipo, gran parte de los cuales necesitan reportarse constantemente a través del departamento de compras respectivo y que en algunos hoteles pequeños o medianos no existe, por lo que los jefes de cada departamento, junto con el subgerente del hotel, se encargan de ello.

En tales casos, cada jefe de departamento tiene una caja chica o autoridad para hacer compras a crédito sin tener que notificarlo al momento a la gerencia. Esto no significa una deficiencia en la administración, sino un signo de confianza que se tiene hacia a ellos, pero no descarta una desviación en el control interno, por no haber una segregación adecuada de funciones, situación que dependiendo del tamaño y de la disponibilidad de recursos, tanto humanos como económicos, existirá de cualquier forma.

Independientemente de que cada jefe ejecute o autorice la compra o un gasto de algo, será necesario notificar a algunos funcionarios y al departamento de contabilidad para su respectivo registro.

Por ejemplo, para las compras de alimentos y bebidas, que son las mercancías más importantes que compran los hoteles sólo puede conocerse lo que se necesita diariamente, con anticipación de uno a tres

⁸ Esquema de la Organización y Administración de Hoteles. Lic. Alfonso García y García. México. Instituto Mexicano de Investigaciones Turísticas, 1967. Capítulo X. Página 9 y 10.

días; y a menudo las compras se hacen para recibirlas en mismo día. En consecuencia, casi todos los pedidos de alimentos se hacen por teléfono y vía fax.

En algunos hoteles la gerencia exige que se formule una orden de compra por todos los artículos que se pidan; sin embargo, con frecuencia no es posible acatar esta disposición estrictamente, a pesar de ser muy acertada, aclarando que deben ser muy esporádicas estas compras. En un hotel de mediana magnitud quizá ni siquiera se tiene un empleado de oficina para tal hecho y los pedidos de alimentos y bebidas se hacen muy de mañana, para que se reciban a primera hora y por la tarde aprobarse la factura como correcta.

En forma general cualquier compra o gasto debe observar el siguiente procedimiento como requisitos mínimos de control interno:

1.- Debe de existir una solicitud de mercancía autorizada por el jefe de departamento o encargado. Si dicha mercancía no se tiene en existencia en el almacén se procederá a pasar dicha solicitud al departamento de compras.

2.- Compras se encargará de cotejar las firmas solicitantes y en su caso investigar el motivo de la solicitud. Una vez hecho lo anterior, solicitará tres cotizaciones a los principales proveedores como mínimo, considerando tiempos de entrega, calidad de los productos, líneas de crédito y precios de los mismos. Una vez que se selecciona el mejor proveedor, se procede a solicitarle una cotización por escrito que deberá contener la cantidad o número de unidades solicitada, descripción detallada de los productos, importe unitario, importe total e IVA si estuviera gravado el producto, así como todas las condiciones de entrega y de servicio otorgadas.

3.- Una vez aprobada dicha cotización, se procederá a realizar una orden de compra (pedido) de conformidad a las características en la cotización.

4.- Al llegar los productos o mercancías, se procederá a verificar la cantidad y calidad de los mismos así como la correcta valuación e importe de la factura contra el pedido u orden de compra, la cual deberá de estar plenamente autorizada por el jefe del Departamento de Compras, del contador y del contralor. Si existe alguna diferencia se procederá a solicitar al proveedor una nota de crédito, cambio de la factura o bien la entrega o cambio de la mercancía respectiva a la brevedad posible.

5.- Una vez aprobada la recepción de mercancía, el personal de compras o el de recepción de mercancías procederá a hacer una nota de recepción de mercancías y posteriormente un reporte diario de recepción de mercancías, el cual deberá de cuadrar al final del día con todas las facturas o notas de compras.

6.- Una vez hecho todo lo anterior, la persona de recepción de mercancías entregará dichos productos al almacenista para su respectiva entrada al almacén o bien al jefe del área solicitante, obteniendo evidencia de que fueron entregados en calidad y cantidad.

7.- Recepción de compras enviará a contabilidad (cuentas por pagar) la factura o nota de compra, así como la orden de compra, y solicitud de mercancía, plenamente verificadas y evidenciadas de que se verificaron todos los datos de los documentos para su registro en el módulo de cuentas por pagar y determinar su fecha de liquidación de conformidad a la condiciones de pago acordadas entre ambas partes, y otorgar al proveedor un contra recibo para su posterior cobro.

8.- Posteriormente Cuentas por Pagar emitirá un listado con la antigüedad de saldos por pagar a los proveedores, donde se podrá verificar los cálculos de los registros de captura de las facturas de compra, para que posteriormente contabilidad registre sus entradas al almacén y sus respectivos proveedores.

9.- A la fecha de vencimiento Cuentas por Pagar emitirá una serie de cheques para el pago a proveedores, los cuales deberán estar soportados por la factura, orden de compra, solicitud de mercancía,

cotizaciones, todas en original y plenamente evidenciadas de su correcta determinación y registro. Dichos cheques serán autorizados por el contralor subcontralor y contador, para posteriormente ser entregados al proveedor, a través de la recuperación de los contrarecibos respectivos y la firma de recibido de los cheques.

ANEXOS

A continuación se presentan tres modelos de flujogramas de operación que pretenden ilustrar la teoría antes planteada.

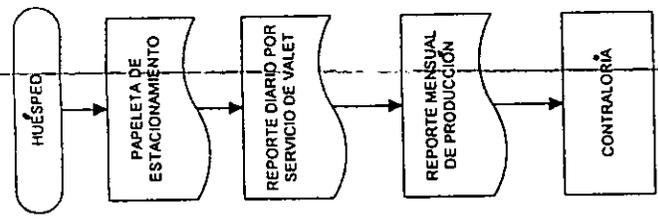
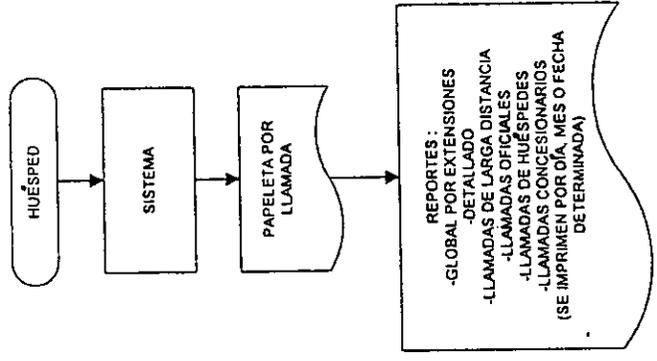
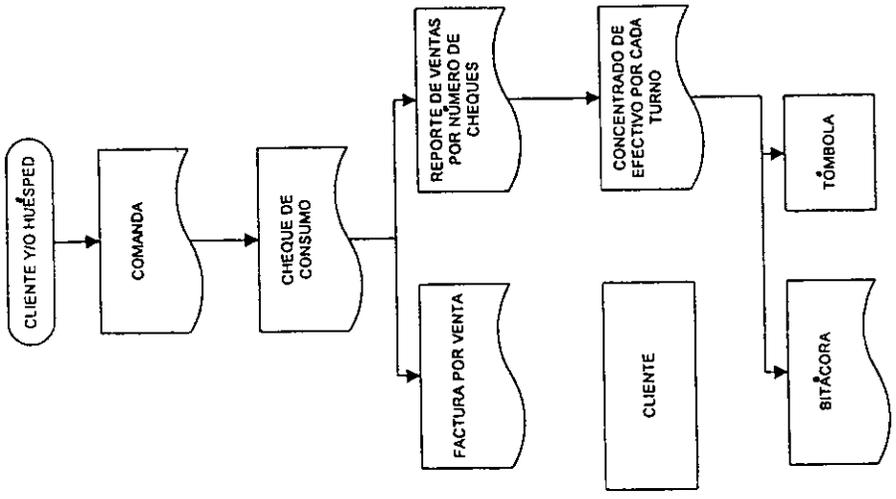
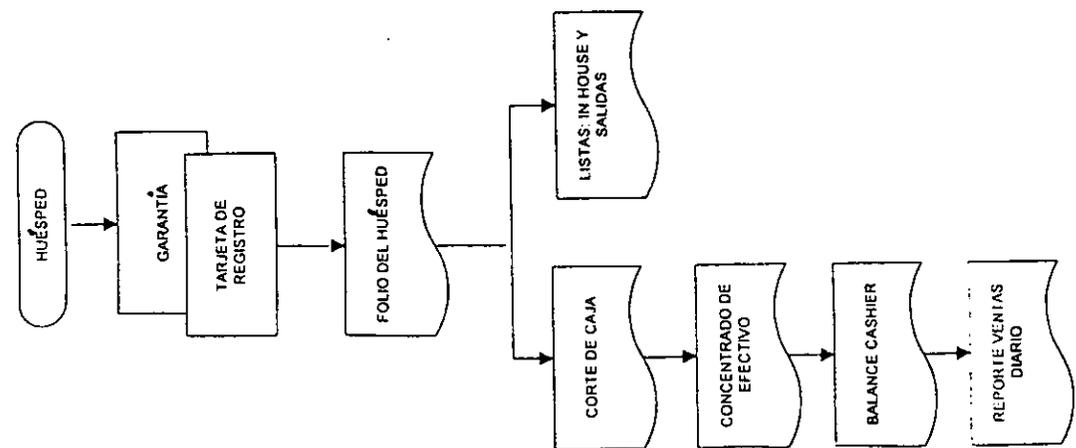
ANEXO 1.- FLUJOGRAMA DE OPERACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE VENTAS CUENTAS POR COBRAR CON SUBPROCESOS DE INGRESOS EN RECEPCIÓN Y CENTROS DE CONSUMO (ANEXOS 1.1 Y 1.2.).

ANEXO 2.- FLUJOGRAMA DE OPERACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE COMPRAS CUENTAS POR PARGAR.

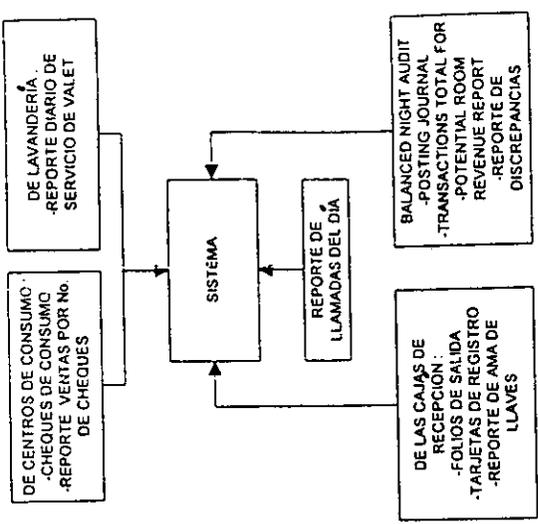
ANEXO 3 - FLUJOGRAMA DE OPERACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE INVENTARIO COSTO DE VENTAS.

RECEPCIÓN

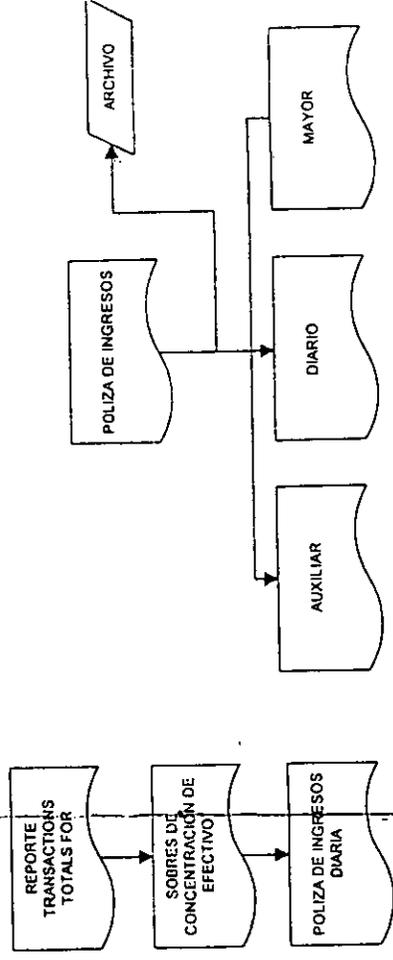
CENTROS DE CONSUMO



AUDITORÍA NOCTURNA



CONTABILIDAD

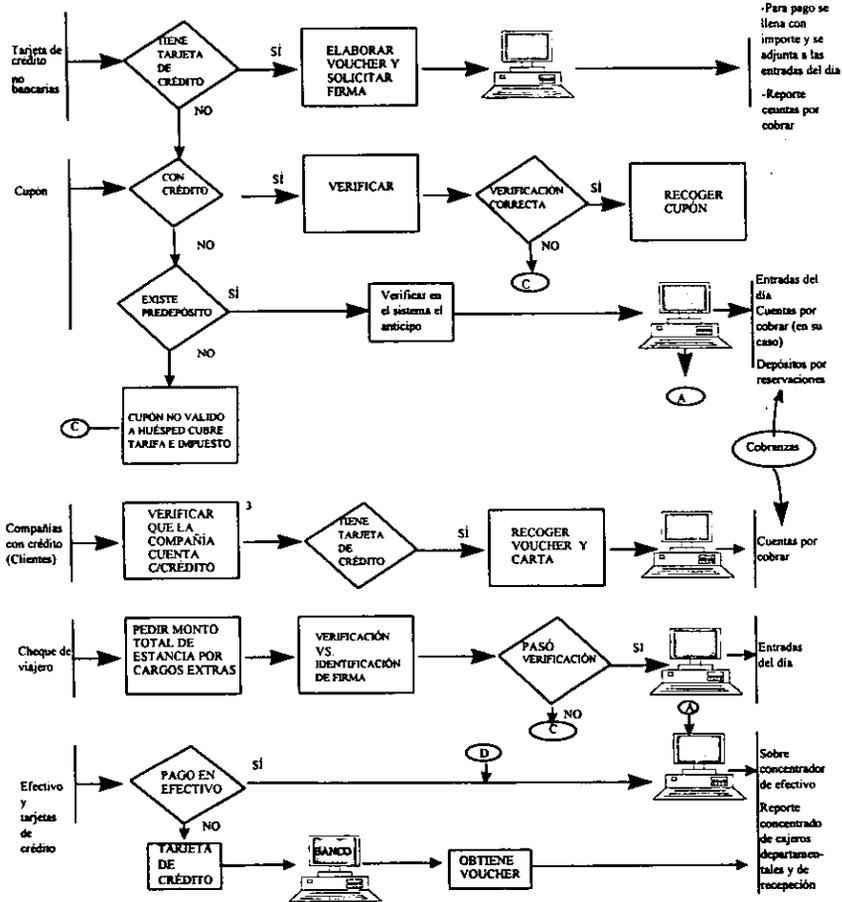


HOTEL

DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA APLICACIÓN DE INGRESOS (VENTAS) - CUENTAS POR COBRAR PARA EL SUBPROCESO DE RECEPCIÓN

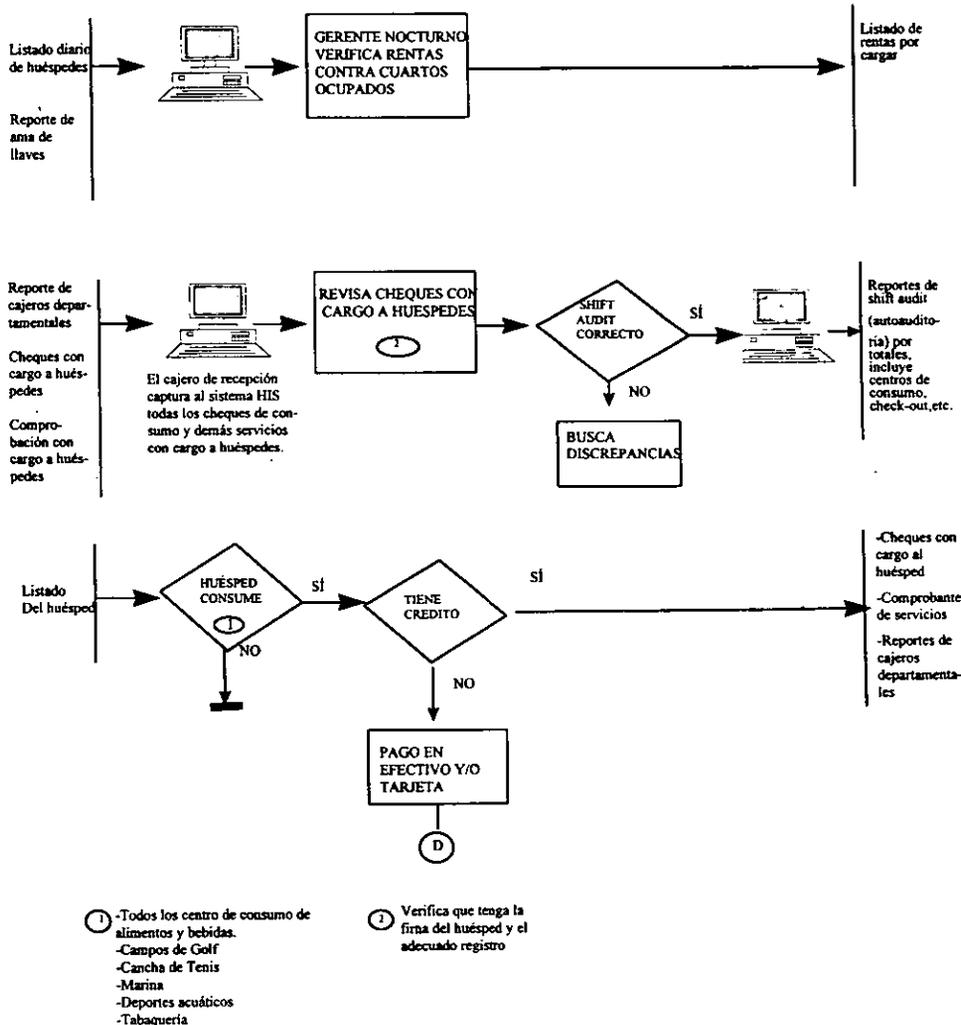
ENTRADAS (INPUTS)

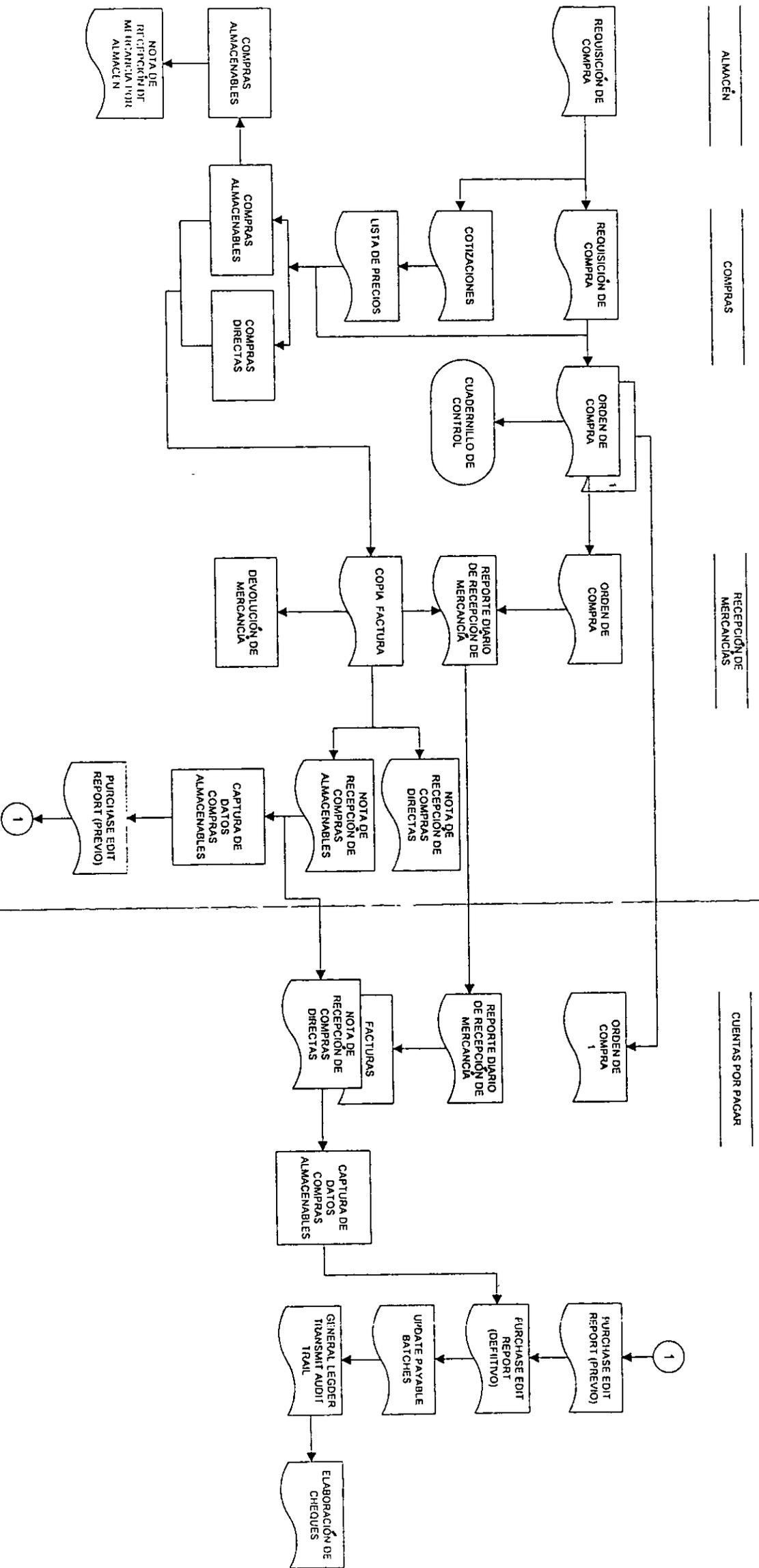
SALIDAS (OUTPUTS)



HOTEL

DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA APLICACIÓN DE INGRESOS (VENTAS) - CUENTAS POR COBRAR PARA EL SUBPROCESO DE RECEPCIÓN (REGISTRO DE RENTAS Y CONSUMOS DIARIOS)



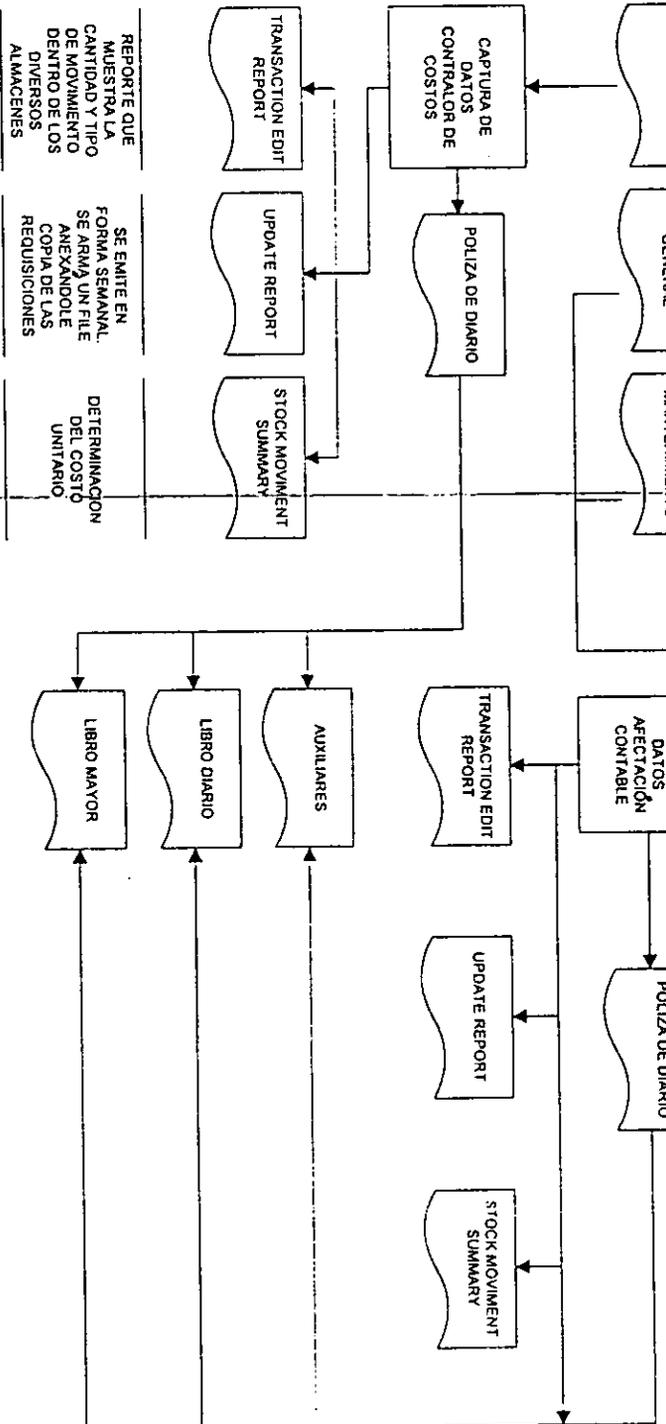
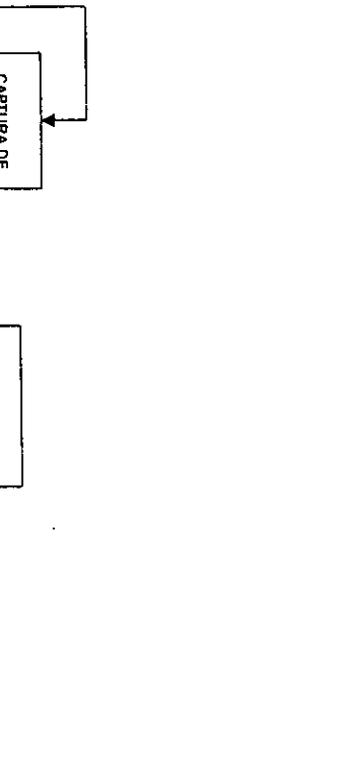
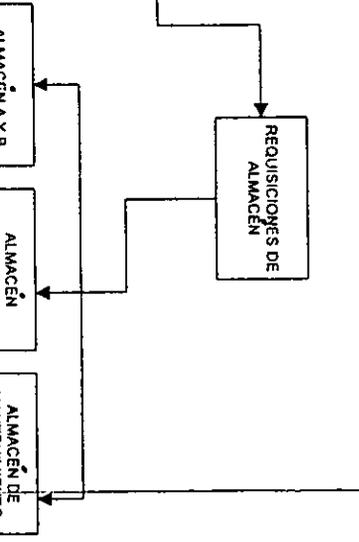
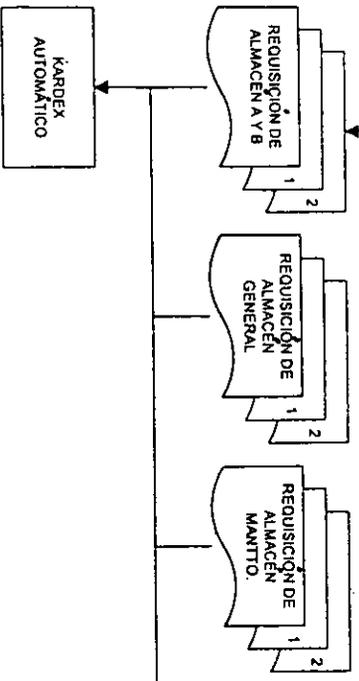


ANEXO 2
 APLICACIÓN DE COMPRAS-CUENTAS POR PAGAR

ALMACEN
CENTRO DE CONSUMO

DEPARTAMENTO DE COSTOS

DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD



ANEXO 3
APLICACION DE INVENTARIO-COSTO DE VENTAS

CONCLUSIÓN

Considerando el crecimiento que se ha dado durante los últimos años en la industria hotelera, es necesaria que las empresas se mantengan a la vanguardia fortaleciendo, modificando y renovando sus controles y tecnología establecidos en forma constante. Es evidente que parte de los logros obtenidos por las empresas hoteleras radica en el mejor aprovechamiento de los recursos humanos, materiales y financieros; la capacitación constante de su personal y en la vigilancia a los controles establecidos, como son, entre otros, contar con una buena estructura y organización dentro de las áreas de auditoría interna y de ingresos, así como el mantener una estrecha comunicación con auditoría externa ya que esta última también tiene un papel importante dentro de esta actividad económica. A continuación se menciona brevemente la importancia de éstos:

El área de auditoría interna es parte de la organización de la empresa, considerándose como un importante control administrativo que mide y evalúa la efectividad de los procedimientos y controles establecidos relativos a la operación, organización, políticas, instrucciones generales, normas de ejecución y todo aquello que integra el sistema de control interno administrativo, por lo que esta área se debe de familiarizar con todas las operaciones de la empresa, con la finalidad de vigilar, mejorar y establecer los controles necesarios para obtener una mejor eficiencia y logro de objetivos empresariales dentro de la misma.

Para poder llevar a cabo de manera correcta sus funciones es necesario que sus exámenes estén encaminados a los objetivos establecidos, a planear y estructurar adecuada y oportunamente los procedimientos y programas de auditoría a realizar.

En el área de ingresos, la auditoría es un control importante, la cual es considerada la columna vertebral de la organización, debido a que su función radica principalmente en la supervisión, verificación y comprobación directa de los ingresos en el mismo momento en que se van generando en cada uno de los departamentos productivos o centros de consumo.

Auditoría externa también se considera importante ya que para poder realizar la revisión a una empresa hotelera debe iniciar su trabajo con un estudio y evaluación del control interno existente en la misma, con el objeto de determinar el grado de confianza que va a depositar en él, así como la naturaleza, extensión y oportunidad de cada uno de los procedimientos de auditoría, y con base en el resultado conocerá la fortaleza, debilidades, amenazas y oportunidades que tiene la empresa, para lo cual propondrá alternativas para reforzar su control interno y poder apoyar a la empresa en el logro de sus objetivos.

Uno de los factores de éxito de una empresa hotelera consistirá inicialmente en poder adquirir y mantener una buena estructura organizacional, una adecuada administración de sus recursos y una buena implementación de un sistema de control interno que con la conjugación de los puntos anteriores permita alcanzar los objetivos financieros y operacionales establecidos.

BIBLIOGRAFÍA

Anzures, Maximino.

“Contabilidad General”.

México, Porrúa, 1981.

Brik V. y Witt H.

“Auditoría Interna Moderna”.

México, ECASA, 1982.

Howarth B., Ernest & Toht, Luis.

“Contabilidad para Hoteles”.

México, Diana, 1981.

Linberg, Roy A. & Cohn, Theodore.

“Auditoría de Operaciones”.

México, Editora Técnica, S.A., 1975.

Gómez Morfín, Joaquín.

“Control Interno en los Negocios”.

México, Fondo de Cultura Económica, 1969.

Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C. .
“Boletín de Normas y Procedimientos de Auditoría”.
México, 1996.

Lattin, Gerard W.
“Administración Moderna de Hoteles y Moteles”.
México, Trillas, 1975.

Gómez Aquino, Javier.
“Organización Contable de la Industria Hotelera”.
México, ECASA, 1979.

Ramírez Blanco, Manuel.
“Teoría General del Turismo”.
México, Diana, 1981.

Báez Casillas, Sixto.
“Hotelería”.
México, Continental, 1982.

Terry, R. George.
“Principios de Administración”.
México, Continental, 1972.

García y García, Alfonso

“Esquema de la Organización y Administración de Hoteles”.

México, Instituto Mexicano de Investigación Turística, 1967.

Ortíz Ostia, Salvador.

“Algunos aspectos de la Organización Administrativa y Contable de la Industria Hotelera”.

México, Tesis Profesional IPN Escuela Superior de Comercio y Administración, 1994.