

36



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA  
DE MEXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES  
CUAUTITLAN

**“AUDITORIA FINANCIERA  
EN UNA EMPRESA HOTELERA”**

289173

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE  
**LICENCIADO EN CONTADURIA**

P R E S E N T A :  
**CARLOS ALBERTO CORRALES VAZQUEZ**

ASESOR: C.P. JOSE JACINTO RODRIGUEZ GASPAR

CUAUTITLAN IZCALLI, EDO. DE MEX. OCTUBRE 2001



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 AUTONOMA DE MEXICO**

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN**

**“AUDITORIA FINANCIERA  
EN UNA EMPRESA HOTELERA”**

**TESIS  
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE  
LICENCIADO EN CONTADURIA  
PRESENTA:**

**CARLOS ALBERTO CORRALES VAZQUEZ**

**ASESOR: C.P. JOSE JACINTO RODRIGUEZ GASPAR**

**CUAUTITLAN IZCALLI, EDO. DE MEX. OCTUBRE 2000**



UNIVERSIDAD NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
MÉXICO

DEPARTAMENTO DE EXAMENES PROFESIONALES

ASUNTO: VOTOS APROBATORIOS

DR. JUAN ANTONIO MONTARAZ CRESPO  
DIRECTOR DE LA FES CUAUTITLÁN  
PRESENTE

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:

"Auditoria Financiera en una Empresa Hotelera".

que presenta el pasante: Corrales Vázquez Carlos Alberto  
con número de cuenta: 8908853-9 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

ATENTAMENTE.

"POR MI RAZA HABLARÁ EL ESPÍRITU"

Cuautitlán Izcalli, Edo. de Méx., a 11 de enero de 2000

PRESIDENTE C.P. Jacinto Rodríguez Gaspar

VOCAL L.C. Ma. de la Luz Ramos Espinosa

SECRETARIO L.C. Alejandro Amador Zavala

PRIMER SUPLENTE C.P. Francisco Astorúa y Carreón

SEGUNDO SUPLENTE C.P. Juan Manuel Cano Guerrero

### CON ADMIRACION...

A los hombres comprometidos consigo mismos, conscientes de su naturaleza, situación y potencial, en búsqueda continua de nuevos retos y excelencia, que les permitan sentirse satisfechos en las diferentes etapas y actividades de su vida.

### CON RESPETO...

A los hombres que intuyen su naturaleza y su potencial, pero que carecen de capacidad de decisión para salir de su cautiverio.

### CON ESPERANZA...

A los hombres con espíritu y actitud de dependencia, que desconocen su naturaleza y su potencial y viven en el mar de la insatisfacción y de la mediocridad.

POR Y PARA USTEDES,

A la U.N.A.M. , a la F.E.S. y a los profesores, por su valiosa tarea de formar profesionistas que sirvan a la patria y a la sociedad; a los profesores que gracias a sus conocimientos y consejos han logrado forjar el carácter de superación en cada uno de nosotros, los universitarios.

A mis padres Porfirio y Esperanza, por la herencia más valiosa que pudiera recibir, fruto del inmenso apoyo y confianza que en mi depositaron para que los esfuerzos y sacrificios no fueran en vano: con admiración, respeto y cariño.

A mi hermano Cristóbal, y a la mujer de mi vida Cynthia Armenta, por todo el amor y apoyo que siempre me han brindado.

Gracias a todos y cada uno de ustedes, que con su ejemplo han forjado mis principios.

Mauricio Ahúatl, Rommel García, Graciela Vázquez, Vanessa Beltrán, Francisco Beltrán, Raúl Vázquez, Alberto Vázquez, Ma. de la Luz Macedo, Silvia Vázquez, Estela Granillo, Crescencio Corrales, José Antonio Corrales, Consuelo Corrales, Bernardina Farias, Raquel Galindo y familia, Ernesto Galindo, Prof. Jacinto Rodríguez, Guillermo Llamas, Ing. Juan Sánchez y familia, Eduardo Jiménez, Sandro Veloz, Jaime González, Javier Espinoza, Marilyn Cardozo, Roberto Velázquez, José Luis Velázquez, Alejandro Guzmán, Alejandra Sánchez, Claudia Bernal, Elrich Contreras, Francisco Moreno, Guadalupe Roldán, Homero Esparza, Marina Olvera, Marco Antonio Váldez, Miguel Soto, Maghaly Peralta, Rogelio García, Fermín Feria, Manuel Peña, Martín Peña, Rosalba Romo, Alejandra Reyes, Carlos Castañeda, Francisco Espinoza, Miguel Nieves, Paulina Guzmán, Ricardo Reyes, Magaly Corona, José Almodovar, Rosalba Flores, Alvaro Moreno, Jesús Castillo, Luis Talamantes, Victor Mújica, Martha Cruz, Agustín Ricoy, Lalo Tex, Francisco Mújica, José Luis Mújica, Héctor Contreras, Sergio Conde, Ramón Amador, Miguel González, Carlos Nieto. Cecilia Lemes. Lazaro Acosta, Felipe Ibarra, Juan Ramón Díaz.

# INDICE

INTRODUCCION	1
CAPITULO I. La Industria Hotelera en México	3
1. Antecedentes	3
a. Elementos del turismo	10
2. Desarrollo de la hotelería en México	12
a. Los primeros hoteles	13
b. El surgimiento de la hotelería	15
c. Importancia de la industria hotelera	17
3. Clasificación e importancia por:	18
a. Su tamaño	18
b. Su permanencia	19
c. La calidad de los servicios que presta	20
d. Los tipos de plan que ofrecen	25
e. Su localización	26
f. La temporada en que operan	26
g. Su organización	27
4. Estructura Organizacional	28
a. Gerencia	30
b. Ventas	31
c. Habitaciones	31
d. Alimentos y bebidas	36
e. Mantenimiento	37
f. Recursos humanos	37
g. Contabilidad	38
CAPITULO II. La Normatividad Vigente	43
1. Generalidades	43
2. Ley Federal de Turismo	43
a. Obligaciones de los prestadores de servicios turísticos	46
b. Registro Nacional de Turismo	46
c. Categorías de los establecimientos de hospedaje	47
3. Reglamento de la Ley Federal de Turismo	49
a. Establecimientos de hospedaje	51
b. Campamentos y paradores de casas rodantes	52
c. Agencias de viajes	53
d. Establecimientos de alimentos y bebidas	55
e. Empresas de intercambio	56
4. Ley General de Sociedades Mercantiles	56
a. Constitución de una sociedad anónima	56
b. Administración de la sociedad	58
c. Informes	59
d. Asamblea de accionistas	59
5. Código Fiscal de la Federación	60

6. Reglamento del Código Fiscal de la Federación	62
7. Ley del Impuesto Sobre la Renta	63
8. Ley del Impuesto al Activo	65
9. Otras Obligaciones	65
<b>CAPITULO III. Los Sistemas de Control Interno</b>	<b>67</b>
1. Antecedentes	67
a. Definiciones	68
2. Objetivos	71
3. Elementos de la estructura del control interno	74
a. Ambiente de control	74
b. Sistemas de información y comunicación	75
c. Sistema contable	76
d. Procedimientos de control	76
4. Estudio y evaluación del control interno	77
a. Métodos de valuación	80
b. El control interno en la administración	81
c. Eficiencias y deficiencias	82
d. Elementos del control interno	84
<b>CAPITULO IV. Control Interno en la Industria Hotelera</b>	<b>88</b>
1. Generalidades	88
2. Objetivos	89
a. Autorización	89
b. Procesamiento y clasificación de transacciones	91
c. Verificación y evaluación	92
d. Salvaguarda física	92
3. Principales controles	93
4. Descripción de fuentes de ingresos	94
a. Habitaciones	94
b. Alimentos y bebidas	96
c. Teléfono	98
d. Lavandería	99
e. Instalaciones deportivas	99
f. Concesiones	100
g. Otros ingresos	100
5. El control interno en los ingresos	101
a. Auditoría interna en la supervisión de ingresos	102
b. Auditor nocturno	103
c. Auditor de ingresos	107
d. Procedimientos para la auditoría de ingresos	110
6. Los sistemas de información.	116



CASO PRACTICO	127
1. Generalidades del hotel y planeación de la auditoría	127
2. Organigrama	138
3. Catálogo de cuentas	145
4. Evaluación del control interno	150
5. Pruebas sustantivas	170
6. Estados financieros	203
ANEXO. REFORMAS FISCALES PARA EL AÑO 2000	218
CONCLUSION	244
BIBLIOGRAFIA	245

## INTRODUCCION

Debido a la globalización de los mercados, y al apoyo de los gobiernos federal y estatales, el turismo en nuestro país ha tenido un notable desarrollo en los últimos años, representando una importante fuente de ingresos y un impulso para la creación de fuentes de trabajo. A raíz de lo anterior ha surgido la necesidad de contar con especialistas técnicos y profesionales capaces de asesorar y atender las necesidades de los prestadores de servicios que conforman el ramo turístico.

La actividad turística está determinada por la demanda, que se define como el conjunto de servicios efectivamente solicitados por el consumidor, y pretende cumplir ampliamente con las necesidades tanto físicas como psíquicas del turista, ya que abarca diferentes propósitos económicos y sociales.

Así, la industria turística está dirigida a proporcionar servicios específicos, mediante sistemas, normas y criterios establecidos, para un potencial turístico tanto nacional como extranjero, mediante la aplicación de procedimientos establecidos por organismos públicos y privados.

Asimismo, esta industria se ocupa de crear y ampliar la infraestructura alrededor de las zonas turísticas (camino, servicios, etc.) y de promover la cultura y los valores del país en el ámbito nacional e internacional.

Otros aspectos relevantes de la industria turística son los siguientes:

1. Contribuye a la solución de problemas nacionales mediante la captación de divisas y la generación de empleos, en tanto que la combinación de ambos aspectos en el mediano y largo plazos fortalecen la posición del sector en el desarrollo nacional.
2. Fortalece el turismo interno y en especial el turismo social.
3. Propicia el desarrollo equilibrado entre regiones y al fortalecimiento de la entidad nacional mediante la promoción de la cultura y los valores del país.

Todas estas actividades se complementan por los servicios de entretenimiento, recreación, comercios especializados para la venta de artesanías y otros servicios, como los bancarios, financieros y de seguros.

El desarrollo de esta tesis tiene como fin la aplicación práctica de los aspectos más relevantes que debe cumplir una auditoría financiera practicada a empresas hoteleras, como es el estudio y evaluación de los controles internos e identificación de los riesgos existentes en los diferentes departamentos de un hotel, la comprensión de los procedimientos de auditoría recomendables para la revisión de áreas específicas, y el identificar la estructura del estado de resultados y sus principales revelaciones en los estados financieros.

De igual forma se presenta un ejemplo práctico de la ejecución de una auditoría financiera en una empresa dedicada a prestar este tipo de servicios.

A través de este medio analizaremos los antecedentes y el crecimiento histórico de la hotelería a través de la historia de la humanidad para comprender como se ha desarrollado esta desde sus orígenes hasta la época moderna. Asimismo analizaremos las diversas formas en que se clasifican los hoteles en la actualidad atendiendo características específicas.

También se expondrá el marco jurídico y legal en el que se encuentran las empresas dedicadas a esta actividad dentro del territorio nacional. De forma general se describen los conceptos básicos de control interno que deben prevalecer en cualquier unidad de negocio que opere eficazmente, conforme a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en México.

Posteriormente llevaremos a cabo un estudio y evaluación del control interno aplicado a las áreas operativas, administrativas y contables de una empresa dedicada a prestar este tipo de servicios. Por último se describirán las pruebas de auditoría aplicables para practicar una auditoría financiera en un hotel, culminando como resultado final con el informe y los estados financieros básicos dictaminados por contador público independiente, tal como la marcan las disposiciones fiscales y la normatividad contable vigentes.

## CAPITULO I

### LA INDUSTRIA HOTELERA EN MEXICO

#### 1. ANTECEDENTES.

A lo largo de la historia del hombre, las ideas de trabajo y descanso se mostraron asociadas; al descanso se le otorgó, tanto el sentido de compensación a la fatiga producto del trabajo, como el de la respuesta natural a las necesidades fisiológicas del organismo que imponen la necesidad del descanso, se descansaba para reponerse del trabajo corporal; hoy en día se descansa para compensar el agotamiento que produce el trabajo intelectual o las tensiones emocionales.

Al realizar una historia completa de lo que significa la industria hotelera, se estaría íntimamente relacionado con los términos "desplazamiento y alojamiento" y habría que remontarse 12,000 años atrás; sin embargo, por razones prácticas solo se destacan los hechos más importantes y el desarrollo de la hotelería en la época contemporánea.

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 estos eran instituciones de autoservicio, rara vez limpios y dirigidos casi siempre por propietarios poco progresistas y de mala reputación, condiciones que prevalecieron durante varios siglos.

Un trozo de mapa de carreteras militares del Imperio Romano 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 basado en vino, pan y carne; la terminología de hospitalidad se le debe a los romanos, ya que dicha palabra proviene del latín "Hospitium", palabras relacionadas con esta son hospedería, hostería y hotel.

Con la caída del imperio romano, en el Siglo IV, hubo un largo periodo en el que las posadas desaparecieron, 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 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 a los peregrinos, convirtiéndolos en huéspedes distinguidos al darles posada.

En la edad media (Siglos X a XIV) se expandieron considerablemente tanto el Cristianismo como el Islam; cuyos principios no solamente son brindar el servicio de alojamiento, sino el brindar protección a los peregrinos y defender los santos lugares, hecho que propicio la fundación de hospitales (cuya raíz en latín 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 las posadas, eran gobernadas por órdenes religiosas y las casas de huéspedes también eran regenteadas por alguna de éstas 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 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, caballeros y carruajes; las ventas perseguían el mismo fin que los mesones, solo 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, ya que crearon comercio, lo que supuso el auge de la clase media y 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 asimismo asociaciones de posaderos que se autogestionaban e 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 encontrar alimentos, bebidas y alojamiento, tanto para los hombres como para sus animales, antes de continuar sus viajes que en ocasiones duraban hasta meses.

En Inglaterra en el año de 1539, Enrique VII suprimió los monasterios lo que dió lugar a la proliferación de posadas; 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 V 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 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 esa 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 los 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 el modelo de las metrópolis; sin embargo, mientras que los hoteleros ingleses se conformaron con permanecer apáticos, sus equivalentes norteamericanos mostraron no tener inhibiciones, ya que eran radicales, aventureros y expansionistas; poco después de la revolución, los albergues de Estados Unidos eran los mayores del mundo y estaban a punto de ofrecer los mejores servicios que podrían encontrarse en cualquier lugar. 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; el más importante 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 Estados Unidos como en el resto de los países.

La industria hotelera nace propiamente en el siglo XIX y se considera al Hotel Tremont House, construido en Boston, Massachusetts en 1819, como el "partaguas" 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 fue el primero en tener "botones"; la cronología que siguió esta vertiente turística se muestra a continuación:

1. En 1830 se establece el "Plan Americano", arreglo mediante el cual una tarifa única cubre tanto el alojamiento como la comida.
2. En 1834 se inauguraron los ferrocarriles de Boston y Worcester, con lo cual se dieron grandes aperturas de hoteles.
3. En 1836 se inauguró el City Hotel de Nueva York, el primer club privado con habitaciones propias.
4. 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.
  - a. En 1845 decide nombrarse como organizador de viajes y utiliza el Hand Book of the Trip (itinerario descriptivo de viaje), siendo el primer itinerario.
  - b. En 1867 crea el cupón del hotel (antecedente de lo que se conoce como voucher).
  - c. En 1874 crea el "circular note" (antecedente del traveler check) y un paquete de viajes organizado.



Es por esas fechas en las que se crean los centros turísticos de mayor importancia, por ejemplo: en Atlantic City, en Florida y Mar del Plata en Argentina.

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, 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 período más infortunado de toda la industria hotelera, y fue hasta la década de los años cincuenta que retornó el auge de los hoteles, alcanzando ocupaciones del 100 por ciento; aunque esta década tuvo muchos desarrollos, pasará a la historia como la época en que los hoteles realmente alcanzaron su consolidación, ya que resulta fácil explicar el crecimiento fenomenal y el éxito 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.

En la actualidad, existen más de cien mil hoteles y moteles en el mundo, unos cincuenta mil en 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 % del total de habitaciones.

Una vez que concluyó la segunda guerra mundial, las relaciones internacionales se modificaron profundamente, variaron los sistemas económicos y se alteraron los modos de convivencia; pero nada cambió el sentimiento humano de conocer al prójimo, de intercambiar experiencias e ideas de visitarse, a este nomadismo moderno se le llama "turismo". La hotelería se convirtió así en importante elemento de crecimiento, por no decir en ciertos casos en la piedra angular en el desarrollo económico de algunos países.

Los turistas actuales pretenden divertirse, conocer, ampliar su visión del mundo, de ahí que requieran el alquiler de servicios de la manera más conveniente; así nació la

hotelería moderna, reavivando una tradición de hospitalidad y albergue que data desde hace muchos siglos. Algo similar ocurre con los viajes de negocios, y a ellos están también consagrados los afanes hoteleros; los hoteles se benefician con una clientela representada por hombres de negocios, de tal modo que la hotelería aparece con preferencia en las regiones de economía dinámica, por otra parte, puede suceder que se construyan hoteles ante la perspectiva de un auge económico en importantes centros financieros internacionales.

Finalmente, es un hecho que la hotelería es ya una actividad económica por derecho propio, como fuente creadora de empleos directos e indirectos y fuente de divisas, principalmente para las regiones que en gran medida basan sus posibilidades en el turismo y actividades relacionadas a este. Se advierte así, que en todos los casos, el hotel está ubicado en el centro de un programa de expansión, por lo que una nación consciente trata de adquirir prestigio a escala mundial en el sector turístico, un ejemplo concreto es el de la cadena norteamericana de hoteles "Intercontinental" que al terminar la segunda guerra mundial, y debido a situaciones políticas y comerciales, puso en marcha la iniciativa de los dirigentes estadounidenses de abrir establecimientos (hoteles) en todo el mundo. Poco después, el ejemplo fue rápidamente seguido por otros países y se comenzó con el concepto de internacionalización de las compañías hoteleras y muchas naciones vincularon la extensión de algunas de sus cadenas hoteleras con la de sus compañías aéreas.

Desde luego, así como los hoteles se abren, otros desaparecen, sea víctimas de un medio económico desfavorable o difícil de ciertas regiones, sea por causa de una mala administración, lo cual también sucede en las demás ramas de la actividad comercial; por ello es conveniente mantenerse vigilante y receptivo a las innovaciones, ya que la naturaleza del producto hotelero debe evolucionar con las necesidades de sus clientes; por lo tanto, no es casualidad que los organismos especializados y los estadísticos se esfuercen por conocer mejor las diversas motivaciones de esta clientela cosmopolita para observar de cerca este mercado en el que cruzan individuos de todos los orígenes, de todas las culturas, hombres en viajes de negocios, o por el contrario, de vacaciones, lo

cual forma parte de la titánica tarea que impone un buen conocimiento del mercado y sin la cual nada sería posible, ya que la inversión hotelera es demasiado poderosa para dejarla al azar.

#### **a) 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 el diccionario turístico de Montecarlo, que señalaba en su parte de etimología que la palabra proviene 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 porque 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 ligada 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, ya que 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 al 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 General 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 afin 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 compraventa de bienes y servicios.

La hotelería va mucho más allá de un acto simple de 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 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 referirse a la hotelería, se debe hacer énfasis 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.

Es así como un hotel se define como 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.

## 2. DESARROLLO DE LA HOTELERIA EN MEXICO.

Para poder tener un mejor panorama de lo que ha sido la hotelería en México hasta nuestros días, a continuación se menciona una breve reseña que abarca desde su nacimiento hasta la actualidad. Los inicios de la hotelería en México iniciaron después de la Conquista; 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 dicho mesón se estableció entre Medellín y Villarica con lo que 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 las ventas fueron los únicos establecimientos de que disponían los viajeros en México para su alojamiento.

### a) 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 oradores 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 esa época los primeros sitios de hospedaje fueron las casas señoriales, que con el tiempo fueron transformadas por 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 Avalos Bracamontes, el hotel estaba ubicado en el número 8 de la calle de 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 marquesa de San Mateo de Valparaíso; más tarde fue propiedad del Marqués de Moncada, habiendo sido ocupada por el emperador de Iturbide en el año 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 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 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 Avenida Madero, el “Hotel Cantabrio” en la calle 5 de mayo, el “Hotel Ontario” en avenida 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 en que 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 hoteles en la república 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 la década de los 20’s y en plena revolución, la ciudad de México contaba entre otros con los siguientes hoteles de primera clase: el “Regis”, con 500 cuartos y 450 baños, el “Génova”, con 250 cuartos todos con baño, el “Guardiola”, cuartos para una sola persona y suites, el “Princess”, el “Imperial” y el “San Angel Inn”, en el viejo San Angel; se intensifica el uso del automóvil y se abren las carreteras de Laredo – México, México – Acapulco, etc., lo que integra un sinnúmero de regiones turísticas que tenían un

carácter potencial (Cuernavaca, Taxco), se abren más tarde las de Puebla – Oaxaca, San José Purúa – Morelia – Pátzcuaro – Uruapan, Fortín – Córdoba, etc.

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 ese período 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 solo 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 estos no ocupaban ningún lugar en la estructura turística de la época.

#### **b) 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 constaba con 380 habitaciones, tal establecimiento causó sensación por haber sido el primero en su tipo en ofrecer privacidad 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 1938 aparece el club de viajes PEMEX y en 1939, se funda la Asociación Mexicana de Turismo. En el período 1940 – 1945 se estabiliza ya la corriente turística que representa una nueva época de auge definitivo; surgen los centros turísticos mexicanos : Acapulco, Cuernavaca, Veracruz, las ciudades fronterizas, etc.

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 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 Don Lucas 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 de Fortín de las Flores, Veracruz, 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 período 1940-1945 se estabiliza ya la corriente turística, que representa una nueva época de auge definitivo; para 1945 se funda la AMAV (Asociación Mexicana de Agencias de Viajes) y la Asociación Mexicana de Restaurantes. Es indudable que esta institución sufrió una gran transformación; la del hotel propiamente turístico, construido para recibir turistas e intentar satisfacer las necesidades que provoca su estancia, todo ello con la amabilidad, gentileza, cortesía y eficiencia con que se trata a un huésped; pero además esta organización se volvió más compleja, cuanto más variadas eran las necesidades que el turista quería satisfacer, debiendo ser más especializada y técnica en la medida en que el turista demandaba una mayor eficiencia y refinamiento en el servicio.

En la década de los 50's aparecen los hoteles “Ma. Isabel Sheraton”, “Aristos”, “Continental” y “Presidente Zona Rosa”. Comienza a llenarse 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, esta 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 Punta Diamante en Acapulco, Guerrero, así como otros en los diferentes centros turísticos; así en la medida en 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.

#### **c) Importancia de la industria hotelera.**

El turismo es un importante factor para el desarrollo de la industria hotelera y así mismo una base esencial para el crecimiento del país, debido a que constantemente está demandando instalaciones más adecuadas a nuevas necesidades de alojamiento y a nuevos servicios. Otros factores importantes para el desarrollo de la industria turística y de la economía nacional se resumen a continuación:

1. Fuentes de Trabajo. Del turismo y principalmente de la hotelería dependen económicamente miles de familias y esto representa una extraordinaria fuente de trabajo para la sociedad.
2. Comercial. La hotelería propicia el consumo en altos volúmenes de artículos, servicios y equipos producidos y distribuidos por la industria y el comercio nacional.
3. Social. La hotelería es el elemento conductor del intercambio cultural, social y económico entre países.
4. Ingresos al erario. La industria hotelera es un gran generador de ingresos al erario, en virtud del cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

### 3. CLASIFICACION E IMPORTANCIA DE LOS HOTELES.

Para efectos de determinar datos estadísticos de la industria hotelera tomando en cuenta las características de los hoteles que pueden influir notablemente en sus resultados financieros, se ha optado por clasificarlos en grupos que determinen sus cualidades generales, siendo las más comunes las siguientes:

- a. Tamaño
- b. Permanencia
- c. Calidad en el servicio
- d. Tipo de plan que ofrecen
- e. Localización o ubicación
- f. Tiempo que operan durante el año
- g. Organización

#### a) Por su tamaño.

Con relación al tamaño, se refiere al número de unidades rentables (cuartos) y su clasificación es la siguiente:

1. Gran hotel: Más de 299 habitaciones
2. Grandes: De 100 a 299 habitaciones
3. Medianos: De 25 a 99 habitaciones
4. Chicos: Menos de 25 habitaciones

**b) Por su permanencia.**

Por su permanencia, esto se refiere a la duración de la estancia de los huéspedes y su clasificación es como sigue:

1. *Tránsito.* El hotel para huéspedes en tránsito, sea cual fuere el nombre que se le dé: motel, hotel de carretera u otro, es el descendiente para alojar al viajero. Su característica distintiva es que vende sus habitaciones sin arreglo previo con el huésped acerca de la duración de su estancia, y en consecuencia su precio se fija sobre base diaria. Son establecimientos fuera de los núcleos urbanos y en las proximidades de las carreteras en donde se facilita alojamiento para estancias normales, generalmente no superiores a 24 horas. Otros de los servicios que presta este tipo de hoteles son: restaurante, bar, estacionamiento con entradas independientes desde el exterior y establecimientos comerciales en algunos casos.
2. *Residenciales.* Una breve descripción del hotel residencial es la referente a una casa de apartamentos con servicio de hotel. Las habitaciones se venden sobre base anual o mensual, ya sea amueblado o sin amueblar, o en suite de varias habitaciones. Los hoteles residenciales manejan restaurantes y proporcionan servicio de lavandería, telefónico y de valet (criado o mozo). Generalmente se cobran las rentas por meses adelantados y los demás cargos se facturan semanalmente.
3. *Semiresidenciales.* Ofrece sus habitaciones por día, semana o mes y atrae a huéspedes más o menos permanentes que no desean quedar obligados a cumplir un contrato de arrendamiento.

El hotel de turistas característico se asemeja al semiresidencial en lo que respecta a que puede tener tarifas fijas por día, semana, mes o temporada, además de proporcionar los medios de satisfacer los deseos de diversión y descanso de los huéspedes, así como los demás servicios acostumbrados en los hoteles.

**c) Por la calidad de los servicios que presta.**

En cuanto a la calidad del servicio se clasifican en:

1. *Hotel de lujo "AA" (5 estrellas).* El personal del hotel deberá mostrar su capacidad profesional mediante título o certificado o por comprobación de los servicios de la Secretaría de Turismo, y el personal en su mayoría hablará además del español dos idiomas más, uno de los cuales será el inglés. El servicio de bebida y de comida será las veinticuatro horas.

Para que el establecimiento pueda clasificarse como hotel de lujo deberá cumplir lo siguiente:

- a. Debe ser saneado con los servicios necesarios para garantizar su funcionamiento.
- b. Debe estar alejado de fábricas que produzcan malos olores y de ser posible deberá estar protegido por una franja verde de árboles.
- c. El estacionamiento tendrá un espacio asignado por cada tres habitaciones y si el hotel dispone de espectáculos nocturnos se dispondrá una superficie de estacionamiento de acuerdo a las necesidades de la zona en que se encuentre.
- d. La recepción o vestíbulo tendrá acabados de lujo, tales como mármol, madera fina, etc. y servicios sanitarios propios. El hall será paso obligatorio para todas las habitaciones y demás dependencias del hotel.

Tanto el hall de entrada como la recepción, conserjería, caja y administración deberán encontrarse en la planta baja.

- e. Dispondrá además de servicios tales como salas de fiesta, bar, tiendas; las cuales pueden estar tanto al servicio de los huéspedes como del público en general, y éstas pueden ser de venta de libros, revistas, joyería, artículos de artesanía, barbería y salón de belleza, florería, perfumería, regalos, etc.
- f. Deberá contar con incinerador de basura.
- g. Por la amplitud e instalaciones, las habitaciones deben brindar máxima comodidad. El 75 % dispondrá de baño completo, ducha y bañera, el 25 % restante tendrán wc, lavamanos y ducha. El servicio de agua tanto fría como caliente en forma permanente se proporcionará en todas las habitaciones y servicios anexos, así como televisión y varios canales musicales a elección del huésped.
- h. Serán alfombrados en su totalidad y las ventanas llevarán cortinas.
- i. Las demás instalaciones dentro del hotel serán de primera calidad, se dispondrá de ascensor, montacargas, montaplatos, etc. en todo establecimiento de más de un piso.
- j. Se dispondrá de aire acondicionado graduable, si lo justifica el clima, en todas las habitaciones y áreas públicas, así como de aparatos protectores de incendios en todas las áreas del hotel, ya sean extinguidores manuales o fijos.
- k. Los muebles, alfombras y cuadros serán de tipo lujoso y de gran calidad.

2. *Superior de primera "A" (cuatro estrellas)*. Los jefes de comedores y recepcionistas deberán hablar inglés además del español. El servicio de comidas y bebidas funcionará 16 horas diarias como mínimo.

Para que un establecimiento pueda clasificarse como hotel de primera "A", deberá cumplir con las disposiciones y programas de arquitectura siguientes:

- a. Con relación a su situación geográfica debe cumplir los mismos requisitos del hotel de lujo.
  - b. El estacionamiento dispondrá de un lugar por cada cuatro habitaciones, si el hotel presenta además espectáculos de atracciones, se preverán estacionamientos adicionales según la ordenanza de zonificación.
  - c. La recepción o vestíbulo presentará los mismos requisitos señalados para el hotel de lujo, excepto por la superficie del mismo que en este caso será menor que en un hotel de cinco estrellas.
  - d. Con relación a los servicios de salones de fiestas, bar, tiendas, comedor, cafetería, salones tanto para descanso, lectura o conferencias, cocinas y talleres presentan las mismas características que las descritas en el hotel de lujo.
  - e. La lavandería es opcional, ya que puede ser contratado este servicio con un tercero, garantizando en todo caso un servicio eficiente y permanente.
  - f. El aire acondicionado se proporcionará por lo menos en el 75% de las habitaciones y áreas comunes.
  - g. Las habitaciones serán amplias y confortables, el 60 % de ellas dispondrán de baño completo, ducha y bañera; el resto tendrá wc, lavamanos y ducha, servicio de agua fría y caliente permanente en todas las habitaciones, al igual que el servicio del teléfono y canales musicales, no así la televisión, la cual será opcional.
  - h. Dispondrá de todas y cada una de las instalaciones descritas y mencionadas en el hotel de lujo.
  - i. Los muebles, alfombras, etc., serán de gran calidad y confort.
3. *Ordinario de primera "B" (tres estrellas)*. Los jefes de restaurantes, así como los recepcionistas deberán tener algunos conocimientos de inglés, los servicios de comidas y bebidas en las habitaciones operarán entre las 6:00 y 21:00 horas, y el menú permitirá escoger entre dos o más especialidades.

Para que un establecimiento pueda calificarse como hotel de tres estrellas deberá cumplir con las disposiciones y programas de arquitectura siguientes:

- a. Con relación a su situación geográfica debe cumplir los mismos requisitos del hotel de lujo.
- b. El estacionamiento dispondrá de un lugar por cada cuatro habitaciones, si el hotel presenta además espectáculos de atracciones, se preverán estacionamientos adicionales según la ordenanza de zonificación.
- c. El lobby debe tener una capacidad para 25 personas, la superficie del mismo en éste caso será de 29 metros cuadrados.
- d. El aire acondicionado se proporcionará por lo menos en el 75% de las habitaciones y áreas comunes.
- e. Las habitaciones serán amplias y confortables, el 60% de ellas dispondrá de baño completo, ducha y bañera; el resto tendrá wc y lavamanos. Servicio de agua fría y caliente permanentemente en todas las habitaciones, al igual que el servicio del teléfono y canales musicales, no así la televisión que será opcional.

Esta categoría es semejante a la anterior, solo carece de peluquería, centros nocturnos, albercas y tintorerías. En ocasiones los cuartos carecen de teléfono privado.

4. *Superior turista "C" (dos estrellas)*. No será necesario que el personal del hotel tenga conocimientos de otro idioma. El servicio de comidas y bebidas funcionará entre las 6:00 y 20:00 horas, el menú permitirá elegir entre dos o más especialidades.

Para que un establecimiento pueda calificarse como hotel de dos estrellas deberá cumplir con las disposiciones y programas de arquitectura siguientes:

- a. El estacionamiento con un lugar asignado para cada cuatro habitaciones.



- b. El bar es opcional, es posible un solo restaurante con capacidad del 50 % de la ocupación máxima del hotel, puede contar con un salón social con capacidad del 50% del total de huéspedes.
- c. Poseerá también cocina, lavandería, incineradores y depósitos de basura.
- d. Ascensor si el hotel tiene más de tres pisos.
- e. Las habitaciones serán claras y bien arregladas. Ventanas con persianas o cortinas gruesas, el mobiliario de buena calidad, alfombra pequeña en el piso y como mínimo tres luces, cabecera y baño.
- f. El equipo sanitario será de buena calidad. El 70 % de las habitaciones podrá tener un baño privado, el resto exigirá lavamanos en cada habitación y un wc, además de un cuarto de ducha por cada cinco habitaciones.
- g. Algunas habitaciones tendrán teléfono y habrá uno común en cada piso de habitaciones.

5. *Ordinario turista "D" (una estrella)*. No se considera indispensable que el personal del hotel tenga conocimientos de otros idiomas.

- a. No es obligatorio que el comedor sea atendido por el jefe del mismo y tampoco el servicio de alimentos y bebidas en las habitaciones; el comedor albergará al 50% de la capacidad total de huéspedes.
- b. El estacionamiento tendrá un lugar por cada cinco habitaciones, poseerá un salón común en la recepción de huéspedes a disposición de la clientela.
- c. Tendrá cocina, incinerador o depósito de basura, ascensor si el establecimiento tiene más de tres pisos.
- d. La habitaciones tendrán cortinas gruesas protegiendo las ventanas, con mobiliario de buena calidad, agua caliente y fría en todas las habitaciones. El 50% de las habitaciones con baño privado y el otro 50% con lavamanos y wc por habitación y la ducha común por cada 15 habitaciones.

**d) Por los tipos de plan que ofrecen.**

Los tipos de planes que ofrecen los hoteles se realizan de acuerdo a la determinación de sus precios; pueden operar con uno o más de estos planes:

1. *Plan Americano*. Incluye en sus precios tanto la habitación como los alimentos (desayuno, comida y cena).
2. *Plan Americano Modificado*. En la determinación de sus precios incluye el hospedaje y dos comidas (desayuno y comida o cena), además de boletos para algún espectáculo, un recorrido por lugares interesantes, algún evento especial a precio reducido. Este tipo de plan se asemeja básicamente al que han ofrecido desde hace mucho tiempo las agencias de viajes.
3. *Plan Continental*. Este tipo de plan incluye en su precio hospedaje y solamente una comida que será el desayuno.
4. *Plan de Resort*. Es un novedoso y atractivo sistema todo incluido (all inclusive), logrando permitir a los profesionales de la industria turística ofrecer a sus clientes una nueva experiencia en servicios en el que el precio del hospedaje por noche incluye comidas, espectáculos y servicios en general.
5. *Plan Europeo*. En este tipo de plan se fija el precio de las habitaciones por separado para que los huéspedes consuman en los restaurantes del hotel a sus precios normales o vayan a otros restaurantes.
6. *Tiempo Compartido*. Brinda al huésped mediante una membresía, la posibilidad de tener un período previamente convenido con el hotel, en la época del año que él escoja y que ha sido diseñado para ofrecerle la mayor flexibilidad en oportunidades para vacacionar. Generalmente los hoteles que

son operados por grandes cadenas internacionales asignan uno o dos pisos, o determinado número de cuartos para ofrecer este servicio.

**e) Por su localización.**

Esta clasificación se realiza de acuerdo a la determinación del lugar donde se encuentra situado el hotel:

1. *Ciudadinos*. Este tipo de hoteles son los que se encuentran operando en las ciudades, siendo por lo regular utilizados en los viajes de negocios.
2. *De Campo*. Se consideran a todos aquellos hoteles que operan alejados de las grandes poblaciones, y se encuentran en llanuras o terrenos extensos y en la mayoría de las ocasiones son ocupados para descanso.
3. *De Carretera*. Estos hoteles operan fuera de la ciudad y del campo, encontrándose a la orilla de las carreteras, generalmente son utilizados por viajeros o para descansar por una noche únicamente.
4. *De Playa*. Se encuentran situados a la orilla del mar y por lo regular son para vacacionar por una semana o más tiempo.

**f) Por la temporada en que operan.**

La clasificación se lleva a cabo con relación a la duración de las operaciones del hotel:

1. *Operación durante el año*. Los hoteles considerados en este tipo funcionan durante todo el año, por así convenirles, utilizando la publicidad y ofreciendo diversos tipos de "paquetes" a lo largo de las diferentes estaciones del año,

una vez analizada la afluencia turística relacionada con sus costos de operación.

2. *De estación o temporada.* Son hoteles que solamente prestan sus servicios en la temporada que ellos consideran de mayor abundancia turística, debido al elevado costo de operación del hotel.

**g) Por su organización.**

1. *Funcionamiento independiente.* No mantienen ningún nexo con cualquier otro hotel, no pertenecen a ninguna cadena.
2. *Funcionamiento en cadena.* Consiste en varias unidades hoteleras que pertenecen o están afiliadas a una sola compañía que opera o dirige a un gran número de establecimientos hoteleros, obteniendo ventajas adicionales en sus costos de operación, como en compras, personal, promoción, reservaciones y financiamientos.
3. *Organización de referencias.* Son asociaciones de hoteles independientes bajo ciertas normas de funcionamiento, sin perder el control individual del negocio en particular, y son organizadas sobre bases no lucrativas y propiedad de sus miembros que se encargan de su control pagando una cuota anual al operador en función del tamaño e ingresos del hotel. A este tipo de organizaciones se les conoce también como operadores.
4. *Franquicias.* El desarrollo más rápido de toda la industria, en los últimos años. La diferencia con una operación en cadena entre un hotel propio y otro de franquicias independientes son el aspecto, la distribución funcional, el amueblado de las habitaciones y gran parte de los menús están normalizados. A la organización de franquicias se le pagarán honorarios de concesión de licencia, además de una cuota diaria por habitación para cooperar con los

gastos publicitarios. Por su inversión recibirá ayuda para los planos arquitectónicos, en algunos casos un estudio de factibilidad, así como ayuda para preparar a su personal, desarrollar procedimientos de contabilidad, establecer sistemas y procedimientos estándar de funcionamiento.

#### 4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

Sería a todas luces improcedente tratar de imponer un "modelo" específico de organización hotelera, ya que cada hotel tiene el suyo, sin embargo existen los siguientes principios básicos que se pueden tomar en cuenta:

- a) Determinación del trabajo que debe realizarse para alcanzar los objetivos.
- b) Agrupación de dicho trabajo en puestos relacionados y equilibrados lógicamente dentro de unidades y departamentos.
- c) Delegación de autoridad y responsabilidades para evitar una excesiva centralización.
- d) Comunicación entre los diversos puestos dentro de cada unidad y entre las diversas unidades o departamentos, para facilitar el trabajo armónico en equipo.
- e) Control preciso de los empleados.

Como empresa, el hotel tiene por objeto el lucro; dicha finalidad se debe reflejar claramente en el organigrama, resaltando la importancia del departamento de ventas y de aquellos que integren el área de servicios. Adicional al organigrama, debe existir un manual que contenga instrucciones escritas sobre la asignación de funciones y la determinación de responsabilidades de cada puesto, así como preceptos y reglas para el personal, instrucciones relativas a cada departamento y normas para la solución de problemas que puedan presentarse con frecuencia.

En la formulación de un sistema de organización y administración para las empresas hoteleras, se deben establecer las facultades ejecutivas, con funciones

específicas bien definidas, así como la política a seguir respecto a los departamentos productivos y de servicios. Las funciones que constituyen la organización de un hotel pueden dividirse en cinco grupos: servicio a huéspedes, administración, mercadotecnia, funcionamiento de la propiedad y supervisión y control.

\*La función de los servicios a los huéspedes abarca las operaciones vinculadas directamente con ellos mientras hacen uso las instalaciones; por lo tanto, abarca los departamentos que producen ingresos, aunque no todos sean necesariamente lucrativos, como son las instalaciones recreativas. Las demás funciones comprenden los trabajos que procuran motivar a los huéspedes a permanecer en el hotel, proporcionándoles comodidades y seguridad, y vigilar y contabilizar el uso de los servicios e instalaciones.

De acuerdo con lo anteriormente expuesto, es común encontrar el siguiente organigrama funcional donde aparecen los puestos y departamentos de que normalmente dispone el hotel.

### **Principales áreas y departamentos.**

Resulta esencial la necesidad de cooperación y coordinación entre los diversos departamentos de un hotel; prácticamente todos los servicios ofrecidos a los huéspedes requieren los esfuerzos de dos o más departamentos. La falla de cualquier departamento o de cualquier persona que labora en éstos significa un servicio insatisfactorio y un cliente descontento.

La división en departamentos que se menciona atiende a las características de operación de las empresas hoteleras. De manera tal que estos departamentos de operación se encuentran en primer plano en relación con el objetivo de la empresa, y su explotación permite obtener ingresos de forma inmediata.

Los principales departamentos de ingresos o productores de recursos son: habitaciones, restaurantes y bares; de menor importancia: teléfonos, lavandería y

tintorería, estacionamiento, áreas deportivas, etc. Los departamentos de servicio auxilian en la operación del hotel, permitiendo a la empresa lograr su objetivo satisfactoriamente, éstos pueden ser: contraloría, reparación y mantenimiento y servicios generales. Hoy en día, el negocio de la hotelería está sumamente dividido en departamentos y constituye un grupo con diversos tipos de servicios mercantiles y profesionales situados bajo un mismo techo.

Como sea que estén divididos los departamentos, hay métodos, procedimientos y formas específicas que varían de un hotel a otro, pero todos desempeñan las mismas funciones básicas. A continuación se mencionan los principales departamentos con que puede contar un hotel:

- a. Gerencia
- b. Ventas
- c. Habitaciones
- d. Alimentos y bebidas
- e. Mantenimiento
- f. Recursos humanos
- g. Contabilidad

**a) Gerencia.**

El gerente es la persona que controla efectivamente el funcionamiento de un hotel. Tiene a su cargo múltiples y variadas tareas. Además de dirigir los trabajos, el gerente comúnmente aprueba las compras (excepto las de materiales constantes de operación), los créditos, todo el material publicitario y autoriza el pago de facturas de compras, firma todos los cheques bancarios, a menudo vigila la cobranza y lleva casi toda la correspondencia. Mientras más grande sea el hotel, mayor es el número de tareas que se delegan a otras personas.

## **b) Ventas.**

Un hotel vende básicamente tres tipos de servicios: habitaciones, alimentos y bebidas; adicionalmente el hotel vende espacios para celebrar juntas, convenciones y fiestas. Con el desarrollo de la industria hotelera surgió la necesidad de crear un departamento de ventas en el hotel, el cual es también parte integrante de la administración.

El gerente de ventas y su personal son los encargados de las relaciones públicas y los contactos de los principales clientes.

Tanto la responsabilidad que recae en el gerente como las actividades que debe desempeñar son múltiples, son de carácter administrativo y su objeto es propiciar las ventas.

Las operaciones vinculadas con la forma de conocer el mercado existente para las instalaciones y los servicios de los hoteles, así como el personal requerido para la publicidad, las ventas y las promociones necesarias para crear y mantener la imagen del hotel en el mercado, son parte del departamento de ventas. Los hoteles grandes tienen un director de mercadotecnia que coordina estos trabajos, mientras que en los pequeños generalmente son responsabilidad del gerente.

## **c) Habitaciones.**

El objetivo principal del gerente de habitaciones es obtener el más alto porcentaje de ocupación posible ofreciendo un buen servicio a los huéspedes. Los precios de las habitaciones son autorizados por la gerencia del hotel y la Secretaría de Turismo. El gerente de habitaciones tiene los siguientes departamentos:



1. *Reservaciones.* La operación del hospedaje se inicia cuando se recibe en el hotel una reservación por cualquier medio. Su responsabilidad radica en el hecho de ser el centro de operaciones donde se controlan todos los servicios proporcionados al huésped desde el momento de su llegada hasta que abandona el hotel.

El sistema de reservaciones de un hotel tiene como base el control por unidades de las habitaciones, dando mayor importancia a las fechas tanto de entrada como de salida. Todas las reservaciones son registradas con el objeto de bloquear las habitaciones para futuras visitas con disponibilidad de cuarto. Este departamento se encarga de:

- a. Recibir todas las reservaciones y confirmar o cancelar todas aquellas que de acuerdo con su disponibilidad sean procedentes.
  - b. Controlar todas las reservaciones, tanto individuales como de grupos y convenciones.
  - c. Elaborar su conteo diariamente para cerciorarse que ocupación tiene el hotel y evitar sobrevenderse o aceptar más reservaciones en caso de que tenga ocupación baja.
  - d. Efectuar operaciones de caja para depósitos, reembolsos, cancelaciones y pago de comisiones.
  - e. Elaborar reportes de ocupación diaria, semanal, mensual y anual, mismos que servirán para informar a la gerencia, departamento de ventas y contraloría, así como documentos para tramitación de solicitudes y operaciones de caja.
2. *Recepción.* Este departamento es muy importante debido a que se trata del primer departamento del hotel con el que el cliente entrará en contacto y que por consiguiente puede destruir en un instante toda la labor que se ha hecho para conseguir una buena imagen, poniendo así en duda la calidad de los demás servicios. Recepción es el centro de información durante la permanencia de los huéspedes y el último departamento en atender al

cliente cuando éste abandona el hotel, por lo que resulta muy importante lograr que se lleve una buena impresión, dado que un cliente satisfecho es la mejor propaganda.

Las actividades específicas del departamento son:

En recepción:

- a. Venta de cuartos para clientes sin reservación.
- b. Asignación del cuarto a todos los clientes.
- c. Trámites de registro.
- d. Control de los servicios prestados a los clientes.

En conserjería:

- a. Información para y de los clientes.
- b. Correspondencia para y de los clientes.
- c. Renta de aparatos y servicios complementarios.
- d. Control de las llaves de cuartos.

En la mayoría de los hoteles modernos muchas de estas funciones se ejecutan por medio de dispositivos electrónicos; las tarjetas de registro y de cuentas de los huéspedes pueden ser impresas por computadora para las nuevas llegadas con reservaciones previas y la información queda disponible para los departamentos cuando el huésped se registra. También el departamento de ama de llaves puede comunicarse electrónicamente con la recepción para acelerar la venta de las habitaciones.

El servicio de la recepción consiste en tener actualizado un registro alfabético de todas las llegadas de huéspedes y de su salida para informar a los demás departamentos, así como cuidar de las llaves de las habitaciones, del correo y de los mensajes recibidos para los huéspedes. Llevar las cuentas de los huéspedes, presentarlas y recibir dinero como pago, son funciones supervisadas directamente por el departamento de contabilidad.

Los documentos que emite el departamento de recepción son: tarjeta de registro, estado de cuenta, registro de entradas del día, salidas, cambios, recuento de recepción y reporte nocturno de ocupación.

3. *Servicios a huéspedes.* El producto de este departamento son los servicios, quienes trabajan en él desempeñan sus deberes ante la mirada de los huéspedes y tienen más contacto con los clientes que cualquier otro departamento. No son complejas sus funciones pero sí muy importantes, ya que los miembros del servicio uniformado son los primeros que reciben a los clientes y son los últimos que se encuentran en contacto con ellos en todo el hotel.

El servicio uniformado incluye al portero, bell-boys (botones) y los encargados de elevadores. Este departamento está a cargo de un jefe de servicio a huéspedes, quien en algunas ocasiones proporciona a los huéspedes cuestionarios a su salida para evaluar la calidad de los servicios del hotel.

4. *Ama de llaves.* Desde un hotel modesto hasta un hotel de lujo el departamento de ama de llaves es muy importante para el concepto que los huéspedes se formen del hotel, ya que en éste recae la responsabilidad de la limpieza y la imagen de las habitaciones.

Los hoteles que cuentan con este departamento, el cual dirige una ama de llaves ejecutiva, tiene las siguientes funciones:

- a. Controlar y distribuir los artículos de limpieza y blancos suficientes para la limpieza y buena presentación de los cuartos y del hotel en general.
- b. Revisar los cuartos ocupados para llevar a cabo su arreglo y limpieza.
- c. Es responsable de los uniformes del personal del hotel.

- d. Elaborar reportes de los desperfectos de cada cuarto para coordinar con el departamento de mantenimiento su compostura.
- e. Revisará que sus inventarios, tanto de blancos como de suministros, sean suficientes y estén en buenas condiciones y presentación.
- f. Tiene bajo su custodia las llaves maestras del hotel.
- g. Maneja el servicio de guardería infantil.
- h. La lavandería y tintorería están bajo la responsabilidad del ama de llaves.

El personal está integrado por el jefe de departamento, camaristas, planchadoras, costureras y valets (encargado de los uniformes del personal del hotel y de recoger la ropa sucia de los huéspedes); el personal de ama de llaves debe coordinar sus actividades conjuntamente con recepción, donde se le proporcionará un reporte de cuartos ocupados y salidas del día para que los asean y dispongan de éstos a la menor brevedad; recepción también notifica al ama de llaves de la llegada de algún personaje importante, ya que muchos hoteles acostumbran poner regalos en las habitaciones de estos huéspedes.

- 5. *Teléfonos.* El objetivo fundamental de este departamento consiste en facilitar a los clientes la comunicación dentro del hotel, así como la realización y recepción de llamadas al exterior. La política al respecto se reduce a considerar cada llamada como si fuera la única solicitada o recibida por el único cliente que estuviera en el hotel.

La mayoría de los hoteles consideran el departamento de teléfonos como una fuente más de ingresos, por lo que cobran una cantidad extra en cada llamada, incluso en aquellas que realizan por cobrar.

Existen dos sistemas de instalación y en consecuencia funcionamiento con respecto al departamento de teléfonos en un hotel, y éstos son:

- a) Sistema automático. Esto es, sin intervención de ninguna operadora, realizando el huésped desde su cuarto las llamadas que desee.
- b) Sistema no automático. Con la intervención de operadoras para la realización de llamadas telefónicas exteriores o de larga distancia.

**d) Alimentos y bebidas.**

Este departamento representa un renglón muy importante para el hotel desde el punto de vista de ingresos, inclusive en algunos hoteles estos ingresos exceden al de las habitaciones debido a que estos servicios no se limitan solamente a los huéspedes sino que se hacen extensivos a otro tipo de clientes, es decir, que los espacios de funcionamiento se utilizan para banquetes y otros eventos.

El departamento está a cargo de un gerente de alimentos y bebidas, cuyo objetivo principal es proporcionar servicios de primera calidad a los comensales, tratando de obtener el mejor rendimiento de los alimentos y bebidas a un menor costo posible.

El personal de este departamento está integrado por el gerente, subgerentes de restaurantes y bares, chefs, capitanes de meseros, cocineros, cantineros, cajeros y meseros.

Los principales documentos que se emiten en el área de restaurantes y bares son los cheques de consumo, comandas y reportes de cajeros, principalmente.

La lista de precios de los alimentos y bebidas en los diferentes restaurantes y bares son autorizados por la gerencia del hotel y por la Secretaría de Turismo.

Las instalaciones que se involucran con el departamento de alimentos y bebidas son: cocina, restaurantes, cafeterías, servicio a cuartos, bar, snackbar y servibar.

#### **e) Mantenimiento.**

El mantenimiento e ingeniería son importantes en la operación de un hotel. El departamento de ingeniería no se aboca tanto a la reparación de daños sino a evitarlos, por lo que este departamento se responsabiliza del equipo mecánico. Las funciones del personal de ingeniería se dividen en seis campos principales:

1. Ventilación y aire acondicionado.
2. Calefacción.
3. Refrigeración.
4. Electricidad.
5. Plomería.
6. Mantenimiento y reparaciones generales.

La función del departamento de mantenimiento es conservar la limpieza profunda de la mayor parte del hotel, así como el orden de las habitaciones de los huéspedes, realizando esto en forma periódica; como ejemplos se pueden citar el lavado de las paredes, alfombras y tapices de los muebles, limpiar los vestíbulos, los corredores, los espacios públicos, mantener en orden los baños, preparar los salones de eventos, así como la reddecoración de las habitaciones.

#### **f) Recursos humanos.**

Tanto en la industria hotelera como en cualquier empresa el factor humano es un elemento muy importante, razón por la cual es indispensable que se ocupe de escoger y perfeccionar al personal y de las relaciones entre los empleados y la empresa. Generalmente el departamento de personal es responsable de determinar y de programar a los empleados de acuerdo con la demanda prevista, entre otras funciones.

### **g) Contabilidad.**

El jefe del departamento de contabilidad es el contralor, quien vigila el funcionamiento adecuado de los recursos financieros del hotel. El personal de contabilidad es responsable de una área específica de la función contable.

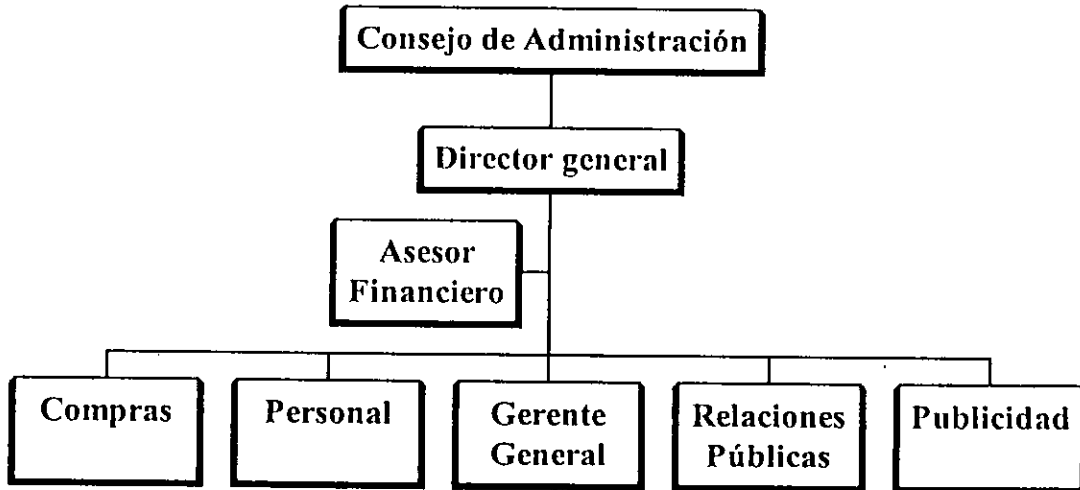
Dentro del departamento de contabilidad existe una persona clave para el control de los ingresos que se le conoce como Auditor de Ingresos quien realiza diariamente la auditoría de todos los ingresos que hay en el hotel y comprueba la exactitud de las cuentas de los huéspedes basándose en el informe del auditor nocturno; los registros de las ventas y del efectivo de todos los departamentos del día anterior se entregan al auditor de ingresos de cada mañana para conciliarlos y afectar los registros contables.

Asimismo, se cuenta con un contador de costos que es el encargado de controlar y registrar los movimientos de mercancías, en auxiliares y registros, supervisa la toma de inventarios físicos, vigila los rendimientos de comestibles y bebidas e investiga fluctuaciones importantes. Se encarga de obtener costos unitarios, de valorar las requisiciones de comestibles, bebidas o suministros vigilando su secuencia numérica y autorización.

El resto del personal de contabilidad es de empleados encargados de crédito y cobranzas, cuentas por pagar y activo fijo; en los hoteles grandes puede ser más detallada la división del trabajo, sin embargo, aún los hoteles pequeños, deben tomar precauciones para que el control interno sea lo más eficiente posible, si delegan diversas funciones contables.

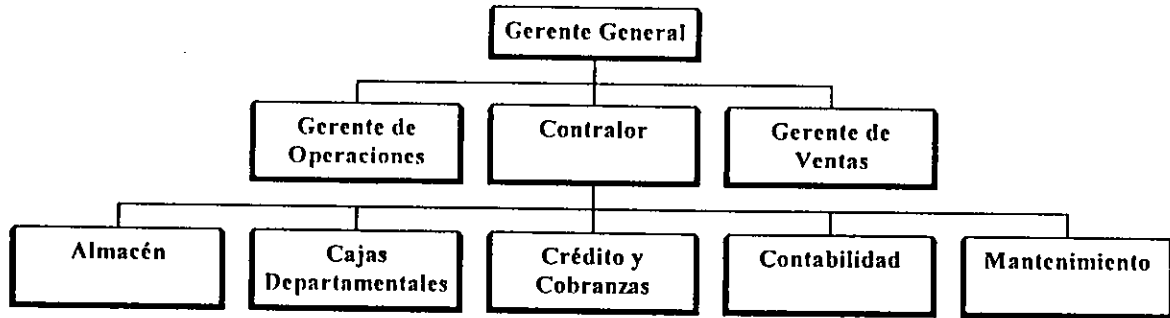
A continuación presentamos un organigrama referente a la estructura organizacional y operacional de un hotel, la cual es sustancialmente aplicable a la mayoría de los hoteles y solo varía con relación al tamaño de sus operaciones y a las necesidades del mismo.

## MODELO DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL APLICABLE A UNA EMPRESA HOTELERA

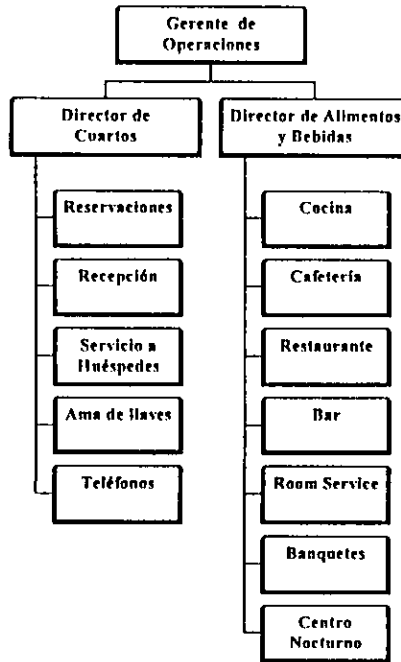




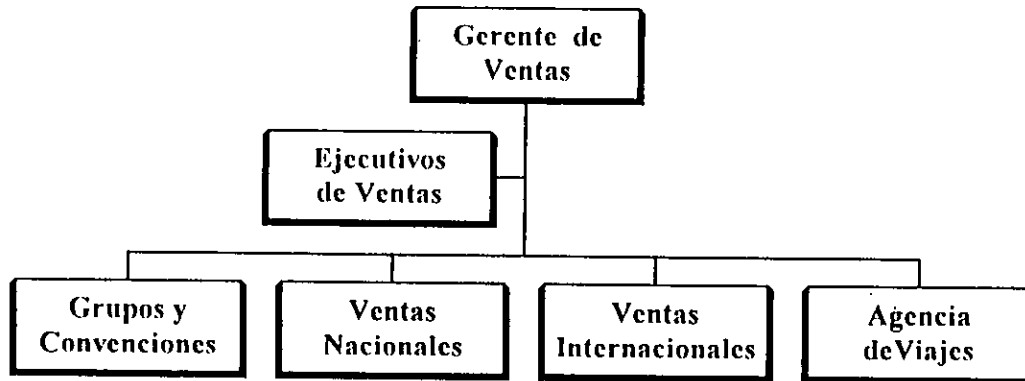
## MODELO DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL APLICABLE A UNA EMPRESA HOTELERA



# MODELO DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL APLICABLE A UNA EMPRESA HOTELERA



## MODELO DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL APLICABLE A UNA EMPRESA HOTELERA



## CAPITULO II

### LA NORMATIVIDAD VIGENTE

#### 1. GENERALIDADES.

La legislación mexicana requiere del cumplimiento de ciertos requisitos para establecer una unidad de negocio y aprobar su operación, la gran mayoría de las empresas que funcionan en el país fueron constituidas con el carácter de sociedades anónimas.

Es por este motivo que a continuación expondremos los principales requisitos y obligaciones, así como el marco legal con que debe cumplir una sociedad anónima dedicada al negocio de la hotelería.

#### 2. LEY FEDERAL DE TURISMO.

La Ley Federal de Turismo vigente fue publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 31 de diciembre de 1992, y sus objetivos son:

- a) Optimizar la calidad de los servicios turísticos.
- b) Fomentar la inversión en esta materia, de capitales nacionales y extranjeros.
- c) Propiciar los mecanismos para la participación del sector privado y social en el cumplimiento de los objetivos de la Ley.
- d) Promover el turismo social, así como fortalecer el patrimonio histórico y cultural de cada región del país.

Se define al turista como la persona que viaja desplazándose temporalmente fuera de su lugar de residencia habitual y que utiliza alguno de los servicios turísticos a que se

refiere la Ley, sin perjuicio de lo dispuesto para efectos migratorios en la Ley general de Población.

La Ley considera servicios turísticos, los prestados a través de:

- a) Hoteles, moteles, albergues y demás establecimientos de hospedaje, así como campamentos y paradores de casas rodantes que presten servicios a turistas;
- b) Agencias, subagencias y operadoras de viajes;
- c) Guías de turistas, de acuerdo con la clasificación prevista en las disposiciones reglamentarias;
- d) Restaurantes, cafeterías, bares, centros nocturnos y similares que se encuentren ubicados en hoteles, moteles, campamentos, paradores de casas rodantes, así como en aeropuertos, terminales de autobuses, estaciones de ferrocarril, museos y zonas arqueológicas, y
- e) Empresas de sistemas de intercambio de servicios turísticos.

El turismo social comprende todos aquellos instrumentos y medios, a través de los cuales se otorgan facilidades para que las personas de recursos limitados viajen con fines recreativos, en condiciones adecuadas de economía, seguridad y comodidad. Las dependencias y las entidades de la administración pública federal, coordinarán y promoverán sus esfuerzos entre ellas y con las de los gobiernos estatales y municipales, y concertarán e inducirán la acción social y privada, para el desarrollo ordenado del turismo social.

La Secretaría de Turismo (SECTUR), con el apoyo y en coordinación con las dependencias y entidades competentes, promueven la constitución y operación de empresas de miembros del sector social, que tengan por objeto la prestación de servicios turísticos accesibles a la población. Asimismo actúa como promotor en la conjunción de esfuerzos para mejorar la atención y desarrollo de aquellos lugares en que pueda ser susceptible elevar su nivel económico de vida, mediante la industria turística. Dicha entidad fomenta la creación de empresas turísticas que realicen inversiones en las zonas

de desarrollo turístico prioritario, y difunde los atractivos nacionales a través de los medios de comunicación y promoción y del material idóneo para tal fin.

La SECTUR puede suscribir convenios que tengan por objeto la instrumentación de programas conjuntos de publicidad, con prestadores de servicios turísticos nacionales y extranjeros interesados en incrementar el flujo de turistas al país, y promueve con los gobiernos estatales y municipales, así como con prestadores de servicios turísticos de las distintas regiones del país, su participación directa en la instrumentación de campañas de publicidad que promuevan los atractivos turísticos de dichas regiones. Asimismo, con la participación que corresponda a otras dependencias y entidades de la administración pública federal y a los gobiernos de las entidades federativas y de los municipios, fomenta todo tipo de actividades, eventos y espectáculos que promueven los atractivos y servicios turísticos del país.

Las relaciones entre los prestadores de servicios turísticos y los turistas, se rigen por lo que las partes convengan, observándose la Ley Federal de Turismo y la Ley Federal de Protección al Consumidor; en la prestación de los servicios turísticos no debe haber discriminaciones por razones de raza, sexo, credo político o religioso, nacionalidad o condición social. Los requisitos para ser prestador de servicios turísticos se fijan en el reglamento de la Ley Federal de Turismo atendiendo a los siguientes principios:

- a) No deberán constituir barreras a la entrada de nuevos participantes en la prestación de estos servicios en razón de profesión o de capital.
- b) Solo establecerán garantías a cargo de los prestadores de servicios cuando sea necesario asegurar su debida operación, con objeto de proteger al turista.

La SECTUR expedirá las normas oficiales mexicanas relacionadas con la prestación de los servicios turísticos, dichas normas tienen como fin establecer:

- a) Las características y requisitos con que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos para proteger la seguridad física de los turistas.

- b) Los requisitos que deben cumplir los convenios y contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos y los turistas.
- c) Las características de la información que los prestadores de servicios turísticos deban proporcionar a los turistas.

Las normas oficiales mexicanas que tengan por finalidad la protección al turista, se expedirán en los términos de la ley de la materia.

**a) Obligaciones de los prestadores de servicios turísticos.**

Los prestadores de servicios turísticos deberán:

1. Anunciar ostensiblemente en los lugares de acceso al establecimiento sus precios y tarifas y los servicios que estos incluyen.
2. Cuando se trate de la prestación de servicios de guías de turistas, informar su precio en el momento de la contratación con los usuarios.
3. Cumplir con los servicios, precios, tarifas y promociones en los términos anunciados, ofrecidos o pactados.
4. Contar con los formatos foliados y de porte pagado para el sistema de quejas de turistas en los términos de la norma oficial mexicana respectiva.

**b) Registro Nacional de Turismo.**

Corresponde a la SECTUR, la operación del Registro Nacional de Turismo, el que tiene por objeto la inscripción de los prestadores de servicios turísticos. Para obtener la inscripción en el registro, será necesario dar aviso por escrito a la Secretaría y señalar:

1. Nombre y domicilio de la persona física o moral que prestará el servicio.
2. Lugar y domicilio en donde se prestarán los servicios.
3. La fecha de la apertura del establecimiento turístico.

4. La clase de los servicios que se prestarán y la categoría conforme a la norma mexicana o la internacional.
5. La demás información que el prestador estime necesaria para fines de difusión.

Los prestadores de servicios turísticos, deberán describir claramente en que consistió el servicio que ofrecen y la manera en que se prestará, así como respetar los términos y condiciones ofrecidos o pactados con el turista.

En caso de que el prestador del servicio turístico, incumpla con uno de los servicios ofrecidos o pactados o con la totalidad de los mismos, tendrá la obligación de reembolsar, bonificar o compensar la suma correspondiente al servicio incumplido, o bien podrá prestar otro servicio de la misma calidad o equivalente al que hubiere incumplido, a elección del turista.

Para determinar si el servicio prestado cumple con la calidad ofrecida, se tomarán como referencia las normas mexicanas y a falta de éstas, las establecidas por organismos internacionales, salvo que el prestador del servicio haya descrito ostensiblemente las características y la forma en que se preste el servicio. Los turistas podrán presentar su inconformidad o denuncia ante la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor, en la oficina más cercana a su domicilio.

La SECTUR, tiene la facultad de realizar visitas de verificación a los prestadores de servicios turísticos, a efecto de constatar el debido cumplimiento de las obligaciones a su cargo establecidas en la Ley, en su Reglamento y en las normas oficiales mexicanas.

#### **c) Categorías de los establecimientos de hospedaje.**

De acuerdo con la Ley Federal de Turismo, la SECTUR 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 certificación por parte de personal autorizado de 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 con categoría de una estrella a uno de gran turismo, y esta conformado por diez capítulos, a saber:

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. Areas comerciales.
9. Condiciones de seguridad e higiene.
10. Servicios de mantenimiento y conservación.

Para fijar las categorías existen rangos con un mínimo y un máximo de requisitos que se deben cumplir; los rangos para cada una de las categorías son:

<u>TIPO</u>	<u>REQUISITOS</u>
a) Gran Turismo	108
b) 5 estrellas	de 96 a 101
c) 4 estrellas	de 71 a 76
d) 3 estrellas	de 47 a 52
e) 2 estrellas	de 33 a 37
f) 1 estrella	de 24 a 27

Los requisitos establecidos para Gran Turismo, se deben cumplir totalmente; a los establecimientos ubicados en las categorías de 5 estrellas y 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.

### 3. REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE TURISMO.

El Reglamento de la Ley Federal de Turismo señala que es de observancia general y obligatoria para los prestadores de servicios turísticos, nacionales y extranjeros, por lo que sus lineamientos son aplicables a todos los hoteles que operan en México.

Para efectos legales el reglamento define los siguientes conceptos:

*Guías de turistas:* las personas físicas que proporcionan al turista nacional o extranjero, orientación e información profesional sobre el patrimonio turístico, cultural y de atractivos relacionados con el turismo, así como servicios de asistencia.

*Operadora turística de buceo:* la persona física o moral que pone a disposición del usuario el equipo básico para llevar a cabo actividades subacuáticas y, en su caso, bajo la conducción de un guía especializado en la materia.

*Paquete turístico:* la integración previa en un solo producto, de dos o más servicios turísticos o relacionados con éstos y que es ofrecido al público en general mediante material impreso o cualquier otro medio de difusión.

En este reglamento también se definen las empresas dedicadas a prestar servicios turísticos de acuerdo a su operación, a saber:

a) *Establecimiento de hospedaje*: los inmuebles en los que se ofrece al público el servicio de alojamiento en habitación.

b) *Campamentos y paraderos de casas rodantes*:

1. *Campamentos*: las superficies al aire libre, delimitadas y acondicionadas, en las que puede instalarse equipo con el propósito de acampar.
2. *Paraderos de casas rodantes*: las superficies al aire libre, delimitadas y acondicionadas, en las que puede instalarse equipo con el propósito de acampar, destinadas al establecimiento de vehículos y casas rodantes en las que se proporcionan servicios complementarios a éstos.

c) *Agencia de viajes*: la empresa que contrata o actúa como intermediario en beneficio de un usuario respecto de los servicios turísticos mencionados en la Ley, así como cualquier otro relacionado con el turismo.

d) *Establecimientos de alimentos y bebidas*:

1. Los restaurantes y cafeterías que se encuentren ubicados en hoteles, moteles, albergues, campamentos, paraderos de casas rodantes, aeropuertos, terminales de autobuses, estaciones de ferrocarril, museos y zonas arqueológicas, cuya actividad principal es la transformación y venta de alimentos para su consumo y que en forma accesoria, pueden expender bebidas alcohólicas y presentar variedad o música.
2. Los bares, centros nocturnos, cabarets o similares que se encuentren ubicados en hoteles, moteles, albergues, campamentos, paraderos de casas rodantes, aeropuertos, terminales de autobuses, estaciones de ferrocarril, museos y zonas arqueológicas que, en su caso, cobran una cuota de admisión y presentan espectáculos o variedades; cuentan con orquesta, conjunto musical o música

grabada y pista de baile, y ofrecen bebidas alcohólicas con servicio de alimentos opcional.

- e) *Empresas de sistemas de intercambio de servicios turísticos*: las que se dedican a promover e intermediar el intercambio de periodos vacacionales en desarrollos turísticos, entre los usuarios de los mismos.

La Ley Federal de Turismo señala los siguientes requisitos aplicables a dichos prestadores:

**a) Establecimientos de hospedaje.**

1. Exhibir en un lugar visible, en el acceso principal del establecimiento, el monto de la tarifa y los servicios incluidos en la misma.
2. Exhibir en un lugar visible en cada habitación, el reglamento interno del mismo, así como los precios por los servicios adicionales que se presten en el establecimiento.
3. Todos los documentos, facturas, cartas de precios y anuncios dentro del establecimiento deberán estar en letra legible y en español, sin perjuicio de utilizarse otros idiomas.
4. En caso de ofrecerse servicios de cambio de moneda extranjera y sin perjuicio de lo que dispongan las leyes sobre la materia, deberá informarse al turista el tipo de cambio a que se toma su moneda. Lo mismo ocurrirá cuando se liquiden las cuentas del establecimiento con moneda extranjera.
5. Contar con los formatos de quejas con porte pagado por la Secretaría.

Los prestadores de servicios turísticos estarán obligados a respetar las reservaciones hechas con antelación, siempre que hayan sido garantizadas directamente por el turista o por una agencia de viajes.

Cuando una persona llegue al establecimiento de hospedaje con papeleta, clave o cupón de reservación confirmada y garantizada por una agencia de viajes, aquél estará obligado a su aceptación inmediata o cuando esto no fuera posible, a la obtención de alojamiento en condiciones y tarifas similares.

La papeleta o cupón de reservación deberá contener como mínimo:

- a) En su caso, la tarifa a aplicar.
- b) El tipo de habitación.
- c) Los servicios incluidos.
- d) El número de noches.
- e) Las condiciones y cargos por cancelación.
- f) La clave de confirmación del establecimiento de hospedaje y el nombre de la persona que confirmó.

**b) Campamentos y paradores de casas rodantes.**

1. Cumplir con las obligaciones que se señalan para los establecimientos de hospedaje.
2. Establecer las medidas de seguridad que se requieran en las áreas de uso e instalaciones, conforme a los lineamientos que señale la norma que expida la SECTUR.
3. Delimitar con exactitud la superficie destinada al espacio de cada vehículo, con los servicios que le corresponden.
4. Proporcionar al turista que lo solicite, la información relativa a las características de las instalaciones, tales como tomas de agua, drenaje, eléctricas, talleres de servicio, alimentos; así como sobre las poblaciones colindantes, servicios médicos y asistenciales disponibles y cualquiera otro que incida en la prestación adecuada del servicio.

**c) Agencias de viajes.**

Las agencias de viajes podrán operar en México bajo las siguientes modalidades:

- a) Operadora mayorista.
- b) Agencia de viajes minorista.
- c) Subagencia.

a) *Operadora mayorista.* Tienen como actividad preponderante la integración de paquetes turísticos, los cuales son promocionados y comercializados por ellas mismas o por conducto de agencias de viajes minoristas. Este tipo de agencias deberá integrar y publicar anualmente, cuando menos, dos paquetes turísticos.

b) *Agencia de viajes minorista.* Es aquella que ofrece y vende al público consumidor paquetes turísticos integrados por la operadora mayorista; servicios de otros prestadores de servicios turísticos o relacionados con ellos, y a solicitud expresa del cliente, integra dos o más servicios turísticos o relacionados con estos en un solo producto.

c) *Subagencia de viajes.* Es la persona física o moral que ofrece y vende al público consumidor exclusivamente servicios turísticos o relacionados con ellos.

Las agencias de viajes deberán dar aviso de inicio de operaciones a la SECTUR dentro de los ocho días siguientes a que aquéllas se inicien.

Los requisitos para iniciar operaciones son los siguientes:

1. Contar con un ejecutivo que tenga conocimiento y experiencia para el desempeño de la actividad, según las modalidades conforme a las que opera la agencia de viajes.

2. Contar con un local que tenga los elementos necesarios en mobiliario o presentar el contrato que en su caso se tenga celebrado y que permita el uso de dicho local.

Las agencias de viajes, al identificarse en su promoción y comercialización deberán señalar con precisión la modalidad bajo la cual se encuentran organizadas.

Las agencias de viajes, a efecto de poder llevar a cabo su labor de intermediación con otros prestadores de servicios turísticos, celebrarán convenios en los que se hagan constar dicha intermediación y los servicios que en ella se comprenden y en los que se consignen los derechos y obligaciones de cada una de las partes, las bases de su operación y su responsabilidad frente al turista.

Dichos convenios constarán por escrito. A falta de convenio expreso de intermediación, éste se acreditará con la existencia de papeletas de reservación, cupones de servicios, cupones de hoteles, fax, télex o cartas selladas y firmadas por personas autorizadas.

Se considera que ha sido celebrado convenio de intermediación entre prestadores de servicios y las agencias de viajes, cuando los primeros se encuentren inscritos en sistemas computarizados de telerreservaciones.

Los establecimientos que promocionan paquetes turísticos deberán hacer del conocimiento del turista lo siguiente:

- a) Especificación de los servicios en su material publicitario, identificando al prestador.
- b) Precio total del paquete, los servicios que incluye, el costo, periodo de vigencia, y condiciones bajo las cuales puede ser modificado.
- c) En su caso, el número de personas que conformarán un grupo.
- d) Duración del paquete o excursión.

- e) Condiciones de reservaciones y pagos.
- f) Información necesaria para que el turista cumpla oportunamente con las regulaciones nacionales e internacionales.
- g) Consecuencias de la cancelación por causas imputables tanto a la agencia de viajes o al prestador de servicios como al cliente.
- h) La delimitación de responsabilidades de la agencia en caso de incumplimiento del servicio pactado bajo las especificaciones estipuladas.
- i) La existencia de la confirmación escrita de los servicios convenidos.
- j) En su caso, el tipo de guía que prestará el servicio, así como el idioma utilizado.

Los agentes de viajes deberán tener a disposición del público en general, el precio o la tarifa de los servicios y productos que ofrecen o comercializan.

Las agencias de viajes que integren paquetes o excursiones turísticos contratarán guías que cuenten con la credencial de reconocimiento expedida por la SECTUR.

Para los efectos de la Ley Federal de Turismo y su reglamento, las representaciones de hoteles y agentes generales de ventas de otros prestadores de servicios turísticos, se equiparan a las agencias de viajes.

Todas las empresas que intermedien servicios turísticos o integren paquetes turísticos, deberán actuar como agencias de viajes y cumplir con las disposiciones de la Ley Federal de Turismo y su reglamento.

#### **d) Establecimientos de alimentos y bebidas.**

Los establecimientos de alimentos y bebidas, deberán exhibir ostensiblemente la siguiente información:

1. La lista de precios de alimentos y bebidas que son ofrecidos, la que podrá estar en otro idioma además del español.



2. Si por la naturaleza o por las características de sus servicios se requiere de determinado atuendo.
3. El horario de servicio al público.
4. Manifiestar de forma expresa los casos en los que el establecimiento se reserva el derecho de admisión.
5. Contar con los formatos de quejas con porte pagado de la SECTUR.

**e) Empresas de intercambio.**

Las empresas de intercambio deberán reunir los siguientes requisitos:

- a) Constituirse como sociedades mercantiles y tener un domicilio en el territorio de los Estados Unidos Mexicanos.
- b) Celebrar por escrito contrato de afiliación con los prestadores de servicios turísticos.
- c) Proporcionar a través de medios editados, al menos anualmente, información consistente en la descripción de los servicios afiliados y épocas en que serán clasificadas las temporadas.
- d) Tener un sistema electrónico o equivalente de reservaciones y de depósito de los periodos vacacionales a ser intercambiados por los usuarios turistas.

**4. LEY GENERAL DE SOCIEDADES MERCANTILES.**

A continuación se mencionan los requisitos de constitución y operación aplicables para una sociedad anónima de acuerdo a la Ley General de Sociedades Mercantiles.

**a) Constitución de una sociedad anónima.**

Las sociedades deben constituirse ante notario y en la misma forma se harán constar sus modificaciones.

La escritura constitutiva debe contener:

1. Los nombres, nacionalidad y domicilio de las personas físicas y morales que constituyan la sociedad.
2. El objeto de la sociedad.
3. Su razón social o denominación.
4. Su duración.
5. El importe del capital social.
6. La expresión de lo que cada socio aporte en dinero o en otros bienes, el valor atribuido a estos y el criterio seguido para su valorización.
7. El domicilio de la sociedad.
8. La manera conforme a la cual haya de administrarse la sociedad y facultades de los administradores.
9. El nombramiento de los administradores y la designación de los que han de llevar la firma social.
10. La manera de hacer la distribución de las utilidades y pérdidas entre los miembros de la sociedad.
11. El importe del fondo de reserva.
12. Los casos en que la sociedad haya de disolverse anticipadamente.
13. Las bases para practicar la liquidación de la sociedad y el modo de proceder a la elección de los liquidadores, cuando no hayan sido designados anticipadamente.
14. La parte exhibida del capital social.
15. El número, valor nominal y naturaleza de las acciones en que se divide el capital social.
16. La forma y términos en que ha de pagarse la parte insoluta de las acciones.
17. La participación de las utilidades concedida a los fundadores.
18. El nombramiento de uno o varios comisarios.
19. Las facultades de la asamblea general y las condiciones para la validez de sus deliberaciones, así como para el ejercicio del derecho de voto.

Para constituir una sociedad anónima, se debe cumplir con los siguientes requisitos como mínimo:

- a) Que haya dos socios como mínimo y que cada uno de ellos suscriba una acción por lo menos.
- b) Que el capital social, no sea menor \$50,000 y que este íntegramente suscrito.
- c) Que se exhiba el dinero en efectivo, cuando menos, el 20% del valor de cada acción pagadera en numerario.
- d) Que se exhiba íntegramente el valor de cada acción que haya de pagarse, todo o en parte, con bienes distintos del numerario.

Las sociedades anónimas deben guardar un registro de acciones que contenga:

- a) El nombre, la nacionalidad y el domicilio del accionista, y la indicación de las acciones que le pertenezcan, expresándose los números, series, clases, y demás particularidades.
- b) La indicación de las exhibiciones que se efectúen.
- c) Las transmisiones que se realicen en términos de la ley.

**b) Administración de la sociedad.**

La administración de la sociedad estará a cargo de uno o varios mandatarios temporales y revocables. Cuando estos administradores sean dos o más constituirán el consejo de administración. Para que dicho consejo funcione legalmente deberá asistir por lo menos, la mitad de sus miembros y sus resoluciones serán validas cuando sean tomadas por la mayoría de sus miembros.

La vigilancia de la sociedad estará a cargo de uno o varios comisarios, temporales y revocables, quienes pueden ser socios o personas extrañas a la sociedad.

**c) Informes.**

Las sociedades anónimas bajo la responsabilidad de sus administradores, presentarán a la asamblea de accionistas anualmente un informe que incluya:

- a) Un informe de los administradores sobre la marcha de la sociedad en el ejercicio, así como sobre las políticas seguidas por los administradores.
- b) Un informe en que se declaren y expliquen las principales políticas y criterios contables y de información seguidos en la preparación de la información financiera.
- c) Un estado que muestre la situación financiera de la sociedad a la fecha del cierre del ejercicio.
- d) Un estado que muestre debidamente explicados y clasificados los resultados de la sociedad durante el ejercicio.
- e) Un estado que muestre los cambios en la situación financiera de la sociedad durante el ejercicio.
- f) Un estado que muestre los cambios en el patrimonio de la sociedad durante el ejercicio.
- g) Las notas que sean necesarias para completar o aclarar la información que suministren los estados anteriores.

A la información anterior se le agregará el informe de los comisarios de la sociedad.

**d) Asamblea de accionistas.**

La asamblea ordinaria de accionistas se reunirá cuando menos una vez al año dentro de los cuatro meses al cierre del ejercicio y se ocupará de los siguientes asuntos:

1. Discutir, aprobar o modificar el informe de los administradores mencionado anteriormente.

2. En su caso, nombrar al administrador o consejo de administración y a los comisarios.
3. Determinar los emolumentos correspondientes a los administradores y comisarios.

A continuación haremos mención a las principales obligaciones con que deben cumplir las personas morales (sociedades anónimas) conforme a las disposiciones fiscales vigentes.

## 5. CODIGO FISCAL DE LA FEDERACION.

La Ley señala que las personas físicas y morales, tienen la obligación de contribuir para los gastos públicos conforme a las leyes fiscales respectivas, así como cumplir con otras obligaciones que describimos a continuación.

Las personas morales que deban presentar declaraciones periódicas o expidan comprobantes por las actividades que realicen deben solicitar su inscripción en el registro federal de contribuyentes de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y proporcionar la información relacionada con su identidad, su domicilio y en general sobre su situación fiscal.

Las personas que paguen sueldos y salarios deben solicitar la inscripción de los contribuyentes a los que hagan dichos pagos en el registro federal de contribuyentes.

Las personas que de acuerdo con las disposiciones fiscales estén obligadas a llevar contabilidad, deben observar las siguiente reglas:

1. Llevar los sistemas y registros contables que señala el reglamento del Código Fiscal de la Federación.

2. Los asientos en la contabilidad serán analíticos y deberán efectuarse dentro de los dos meses siguientes a la fecha en que se realicen las actividades respectivas.
3. Llevar la contabilidad en su domicilio.
4. Expedir comprobantes que cumplan con los siguientes requisitos:
  - a) Contener impreso el nombre, denominación o razón social, domicilio fiscal y clave del registro federal de contribuyentes de quien los expida.
  - b) Contener impreso el número de folio.
  - c) Lugar y fecha de expedición.
  - d) Clave del registro federal de contribuyentes de la persona a favor de quien se expida.
  - e) Cantidad y clase de mercancías o descripción del servicio que amparen.
  - f) Valor unitario consignado en número, así como los impuestos que deban trasladarse en su caso.
  - g) Fecha de impresión y datos de identificación del impresor autorizado.

Las personas físicas con actividad empresarial y personas morales que caigan en alguna de estas situaciones deben ser dictaminadas por contador público independiente:

1. Las que en el ejercicio inmediato anterior hayan obtenido ingresos acumulables superiores a \$22,914,606; que el valor de su activo determinado conforme a la Ley del Impuesto al Activo sea superior a \$45,829,211 ó que por lo menos 300 de sus trabajadores les hayan prestado servicios en cada uno de los meses del ejercicio en cuestión.
2. Las que estén autorizadas para recibir donativos.
3. Las que se fusionen o se escindan.
4. Las entidades de la administración pública federal.

Estos contribuyentes deberán presentar dentro de los plazos autorizados el dictamen formulado por contador público registrado, incluyendo la información y documentación de acuerdo al Reglamento del Código Fiscal de la Federación.

## 6. REGLAMENTO DEL CODIGO FISCAL DE LA FEDERACION.

Los sistemas y registros contables de los contribuyentes deberán llevarse mediante los instrumentos, recursos y sistemas de registro y procesamiento que mejor convenga a las características particulares de su actividad, pero satisfaciendo los siguientes requisitos:

- a) Identificar cada operación y sus características, relacionándolas con la documentación comprobatoria, de tal forma que aquellos puedan identificarse con las diversas contribuciones y tasas.
- b) Identificar las inversiones realizadas relacionándolas con la documentación comprobatoria, de tal forma que pueda precisarse la fecha de adquisición del bien o de efectuada la inversión, su descripción, el monto original de la inversión y el importe de la deducción anual.
- c) Relacionar cada operación con los saldos que den como resultado las cifras finales de las cuentas.
- d) Formular los estados de posición financiera.
- e) Relacionar los estados de posición financiera con las cuentas de cada operación.
- f) Asegurar el registro total de las operaciones y garantizar que se asienten correctamente, mediante los sistemas de control y verificación internos necesarios.
- g) Identificar las contribuciones que se deben cancelar o devolver, en virtud de devoluciones que se reciban y descuentos o bonificaciones que se otorguen conforme a las disposiciones fiscales.
- h) Comprobar el cumplimiento de los requisitos relativos al otorgamiento de estímulos fiscales.

Para cumplir con estas disposiciones los contribuyentes podrán usar indistintamente sistemas de registro manual, mecanizado o electrónico. Cuando se adopte

el sistema de registro manual o mecánico, se deberá llevar cuando menos el libro diario y el mayor; tratándose de medios electrónicos el libro mayor.

## 7. LEY DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA.

Las personas morales deben calcular los impuestos sobre la renta, aplicando al resultado fiscal obtenido en el ejercicio la tasa del 35%.

Los contribuyentes efectuarán pagos provisionales mensuales a cuenta del impuesto del ejercicio, a más tardar el día 17 del mes inmediato posterior al que corresponda el pago.

Enseguida describiremos otras obligaciones enmarcadas dentro de esta ley con que deben cumplir las personas morales.

- a) Llevar la contabilidad conforme al Código fiscal de la Federación, su Reglamento y el reglamento de la Ley del impuesto Sobre la Renta. Cuando se realicen operaciones en moneda extranjera, deberán registrarse al tipo de cambio aplicable en la fecha en que se concierten.
- b) Expedir comprobantes por las actividades que se realicen y conservar una copia de los mismos a disposición de la SHCP.
- c) Expedir constancias en las que asienten el monto de los pagos efectuados que constituyan ingresos de fuente de riqueza ubicada en México o de los pagos efectuados a los establecimientos en el extranjero de instituciones de crédito del país, y en el caso el impuesto retenido al residente en el extranjero o a las citadas instituciones de crédito.
- d) Llevar un registro específico de las inversiones por las que se toma deducción inmediata, describiendo el tipo de bien de que se trate, el ejercicio en que se aplicó la deducción la fecha en la que el bien se dio de baja y los datos de la documentación comprobatoria que los respalde.



- e) Formular un estado de posición financiera y levantar inventario de existencias a la fecha en que termine el ejercicio, de acuerdo con las disposiciones reglamentarias respectivas.
- f) Presentar declaración en la que se determine el resultado fiscal del ejercicio y el monto del impuesto de este dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que termine dicho ejercicio. En dicha declaración también se determinarán la utilidad fiscal y el monto que corresponda a la participación de los trabajadores en las utilidades de las empresas.
- g) Presentar en los meses de enero y julio de cada año ante las oficinas autorizadas una declaración en donde proporcionen la información siguiente:
  - 1. El saldo insoluto al 31 de diciembre del año anterior o al 30 de junio del año de que se trate de los préstamos que les hayan sido otorgados o garantizados por residentes en el extranjero.
  - 2. El tipo de financiamiento, nombre del beneficiario efectivo de los intereses, tipo de moneda, la tasa de interés aplicable y las fechas de exigibilidad del principal y accesorios, de cada una de las operaciones de financiamiento mencionadas con el extranjero.
- h) Presentar en el mes de febrero de cada año declaración de sus cincuenta principales clientes y proveedores con los que hubieran celebrado operaciones de \$50,000 o mayores, o su caso los más importantes.
- i) Llevar un registro de las operaciones que efectúen con títulos valor emitidos en serie.
- j) Presentar en el mes de febrero de cada año declaración informativa sobre las inversiones que hayan realizado o mantengan en el ejercicio inmediato anterior en jurisdicciones de baja imposición fiscal, o en sociedades o entidades residentes o ubicadas en dichas jurisdicciones.
- k) Obtener y conservar la documentación comprobatoria, tratándose de contribuyentes que celebren operaciones con partes relacionadas residentes en el extranjero.

## 8. LEY DEL IMPUESTO AL ACTIVO

Las personas físicas con actividad empresarial y las personas morales residentes en México, están obligadas al pago del impuesto al activo, por los activos que tengan cualquiera que sea su ubicación.

Los contribuyentes efectuarán pagos provisionales mensuales a cuenta del impuesto del ejercicio. El impuesto se enterará a más tardar el día 17 del mes inmediato posterior a aquel al que corresponda el pago.

Las personas morales contribuyentes del impuesto al activo, deberán presentar ante las oficinas autorizadas, conjuntamente con la declaración del impuesto sobre la renta, declaración determinando el impuesto del ejercicio dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que este termine.

## 9. OTRAS OBLIGACIONES

Adicionalmente a las obligaciones mencionadas anteriormente las empresas dedicadas a la hotelería deben cumplir con una serie de requisitos y permisos de parte de autoridades federales, estatales y locales para el funcionamiento de sus unidades operativas. A continuación mencionamos algunas licencias y permisos que deben tramitarse para este fin:

1. Licencia sanitaria
2. Licencia de construcción
3. Licencia para operación de calderas
4. Licencia para operación de maquinaria y motores
5. Licencia para colocar rótulos, marquesinas, anuncios, etc.
6. Licencia para venta de bebidas alcohólicas
7. Registro de tarifas ante la SECTUR y la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial
8. Registro de menús

9. Manifestación de pesos y medidas
10. Manifestación de uso de tomas de agua
11. Permiso para operadores de calderas
12. Permiso para funcionamiento de estacionamientos
13. Permiso para instalación y operación de elevadores
14. Registro de descarga de agua residual
15. Registro de empadronamiento de alcoholes federales

\* \* \* \* \*

## CAPITULO III.

### LOS SISTEMAS DE CONTROL INTERNO

#### 1. ANTECEDENTES.

En el pasado, el comerciante atendía personalmente su negocio y aún cuando ocupaba algún ayudante, seguía vigilando invariablemente la totalidad de sus operaciones; todo fue cambiando poco a poco, ya que al llegar el desarrollo industrial se contaba con máquinas más desarrolladas y por lo tanto el número de operaciones era más complejo.

En el siglo XIX, las fábricas eran relativamente pequeñas, el industrial instalaba personalmente, las máquinas y adquiría las materias primas, y en ocasiones vendía sus productos personalmente. El propietario tenía una relación directa con todos los empleados y establecía las políticas a seguir, indicaba los trabajos a realizar, los dirigía y coordinaba.

Conforme fueron creciendo las empresas, se fueron presentando problemáticas al querer seguir utilizando los mismos procedimientos de organización y vigilancia del personal, como consecuencia de todo esto se provocó el déficit financiero de la empresa, el quebranto de capitales y que los errores y fraude estuvieran a la orden del día, sin que se pudieran comprobar las causas que originaban la situación de la misma. De aquí que los patrones recurrieran a la vigilancia de sus empleados para obtener una mayor productividad; era preciso administrar los recursos y trabajar con mayor eficacia por lo que fue necesario implantar controles para el logro de los objetivos trazados.

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 por

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.

De acuerdo a lo anterior podemos decir que, el control interno es un elemento ideal; es la supervisión para el logro de los objetivos implantados por las organizaciones.

Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas emitidas por el Colegio de Contadores Públicos de México A.C. mencionan que: "El estudio y evaluación del control interno se efectúa con el objeto de cumplir con la norma de ejecución del trabajo que requiere que el auditor debe efectuar un estudio y evaluación adecuado del control interno existente, que le sirva de base para determinar el grado de confianza que va a depositar en él y le permita determinar la naturaleza, extensión y oportunidad que va a dar a los procedimientos de auditoría"<sup>1</sup>

#### **a) Definiciones.**

Los especialistas en materia contable, así como el Instituto Mexicano de Contadores Públicos, no han podido determinar con precisión lo que significa el término "control interno", sin embargo hay infinidad de definiciones que aún cuando básicamente coinciden entre sí, presentan diferencias significativas; a continuación se mencionan algunas de ellas:

"El control interno, es un proceso llevado a cabo por la Junta directiva, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proveer una certeza razonable con respecto a los siguientes objetivos:

---

<sup>1</sup> Normas y procedimientos de auditoría. Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C. Boletín 3050.I.M.P.C. México, 1999.

financiera, promover la eficiencia operacional y provocar la adhesión a las políticas descritas por la administración".<sup>3</sup>

Reyes Ponce define: "El control interno consiste en el establecimiento de sistemas que nos permiten medir los resultados actuales y pasados en relación con los esperados, con el fin de saber si se ha obtenido lo que se esperaba, corregir, mejorar y formular nuevos planes."<sup>4</sup>

Luis Casillas dice: "El control interno consiste en medir la operación para que resulte conforme a los planes o lo más cerca posible de ello y comprende establecimientos de estándares, medición de la ejecución, interpretación y acción correctiva".<sup>5</sup>

El maestro Joaquín Gómez Morfín conceptúa el control interno como 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., se puede 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."<sup>6</sup>

---

<sup>3</sup> Normas y procedimientos de auditoría. Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C. Boletín 3050.I.M.P.C. México, 1999.

<sup>4</sup> Reyes Ponce Agustín. Administración de empresas, Teoría y Práctica. Editorial Limusa. Pag. 63

<sup>5</sup> Ríos Szalay Adalberto, Andrés Paniagua. Orígenes y perspectivas de la Admón. Editorial Trillas. Pag. 164

<sup>6</sup> Normas y procedimientos de auditoría. Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C. Boletín 3050.I.M.P.C. México, 1999.

El control interno en la actualidad, es un instrumento para medir la eficiencia de 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 un exceso de confianza o simplemente, por complacencia; para prevenir casos tales, se requiere 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.

Analizando cada una de estas definiciones de control interno se percibe que conforme transcurre el tiempo se va agregando una parte importante que complementa las definiciones existentes para poder asimilarlas y comprenderlas de tal forma que en la práctica se emplee un control de acuerdo a lo que se necesita y desea, y a la medida de cada empresa.

## 2. OBJETIVOS.

De acuerdo a las definiciones de control interno antes expuestas, podemos decir que los objetivos del mismo son:

a) *Salvaguardar los activos.* Al implantar un adecuado control interno en la empresa, se cuenta con una mayor protección en los activos, aplicando algunas medidas, como por ejemplo:

1. Depositar la cobranza diariamente.
2. Expedir cheques nominativos únicamente.
3. Afianzar a las personas que manejan efectivo.

4. Señalar personas responsables para el manejo de los cheques.
5. Implantar un método adecuado para el registro de insumos comprobados.

Por medio del control interno, se busca además, salvaguardar los bienes y los derechos de la empresa contra fallas que en ocasiones ponen en peligro la vida de la misma. Las revisiones periódicas de la contabilidad por los auditores verifican que el trabajo haya sido efectuado y registrado correctamente por lo que, en caso de error o falla, sería descubierta y corregida inmediatamente.

No es función del auditor el detectar fraudes, sino la de comprobar la autenticidad de los activos, cerciorándose que realmente existan, que estén debidamente asegurados y que no se hace mal uso de ellos.

Por medio de un plan de organización de las operaciones, el control interno observa una segregación de las responsabilidades y una división de las labores, la cual no solo incrementará la eficiencia en las operaciones, sino que además en forma rápida y automática, producirá una señal de advertencia cuando se incurre en un error, ya sea accidental o intencional, en las operaciones o procesos contables.

*b) Verificar la exactitud y confiabilidad de la información financiera.* Se requiere que los informes procedentes del departamento de contabilidad proporcionados a la administración de la empresa, garanticen la veracidad de las operaciones realizadas y estén formulados de acuerdo con las necesidades que se tengan. De esta manera se podrá tomar una mejor decisión para el futuro de la empresa.

Dicha información debe presentarse periódicamente para analizar la situación y la dirección que lleva la empresa como resultado de sus operaciones, tomando en cuenta que cuando mayor confiable y correcta sea la información, igualmente serán las medidas y decisiones que se tomen al respecto.



Para que el sistema de contabilidad produzca un control interno firme, deberá cumplir con los siguientes requisitos como mínimo:

1. Un catálogo de cuentas, clasificado de acuerdo con las responsabilidades de supervisores individuales y empleados clave.
2. Un manual de políticas y procedimientos contables.
3. Documentos y formas bien diseñados y controlados a través de la numeración.

Si existe una información contable confiable y oportuna, la administración podrá tomar decisiones adecuadas en el desarrollo de sus actividades, ya sea a corto o a largo plazo. Es importante que la información sea proporcionada con puntualidad, ya que de otro modo se detectaría la ineficiencia del sistema de contabilidad.

c) *Promover la eficiencia operacional.* Uno de los objetivos de las empresas es obtener la eficiencia operacional, con el fin de asegurarse que las actividades realizadas por la empresa, se estén llevando a cabo con un costo menor y un mínimo esfuerzo, evitando tiempos innecesarios y logrando estimular la eficiencia y productividad del personal y de los recursos.

Dentro de las posibilidades de la empresa deben utilizarse equipos modernos que por la rapidez y el ahorro de trabajo que proporcionan, ayudan a lograr considerablemente un mayor rendimiento y eficiencia. Cuando se instala un sistema de proceso electrónico de información, el trabajo que antes desempeñaban numerosos empleados será efectuado por las máquinas. Los empleados que operan las máquinas electrónicas no deberán tener activos bajo su custodia, ni manejar las operaciones que procesen; su función es, exclusivamente, la de procesar la información proporcionada por otros departamentos.

Es importante también facilitar el trabajo al empleado por medio de la utilización de formas impresas, porque ahorra tiempo y disminuye la posibilidad de error, evitando

trámites innecesarios que consuman tiempo y aumenten el trabajo, es decir, ejecutar estrictamente lo necesario.

d) *Adhesión a las políticas prescritas por la administración.* Es importante que el personal se apegue a las políticas implantadas por la dirección, para que las operaciones se lleven a cabo en forma ordenada y organizada.

El control interno establece la necesidad de medios de comunicación entre los dirigentes y los subordinados, la actuación de todos los elementos y partes de la empresa siempre deberán estar encaminadas y sujetas a las políticas y lineamientos establecidos por los dueños, para esto el empleado en particular y el personal en general, deben de conocer dichas reglas y objetivos que se persiguen.

Por medio de un reglamento interior de trabajo el empleado conocerá más a fondo los lineamientos a seguir, sus obligaciones y sus derechos, la adhesión a estas normas permitirá el logro de un desarrollo común, dirigido al objetivo primordial que ha sido manifestado al ingresar a la institución.

### 3. ELEMENTOS DE LA ESTRUCTURA DEL CONTROL INTERNO.

#### a) **Ambiente de control.**

Representa la combinación de factores que influyen en la conciencia del personal de la entidad con respecto a los procedimientos de control establecidos, ya sea fortaleciéndolos o debilitándolos. La calidad del ambiente de control es una clara indicación de la importancia que la dirección de la empresa da a los controles establecidos. Los factores que reflejan el ambiente de control son los siguientes:

- 1) Estructura organizacional de la entidad.
- 2) Funcionamiento del consejo de administración y de sus comités.
- 3) Métodos para designar autoridad y responsabilidad.

- 4) Métodos de control administrativo para supervisar y dar seguimiento al cumplimiento de las políticas y procedimientos.
- 5) Políticas y prácticas de personal.
- 6) Influencias externas que afecten las operaciones y prácticas de la entidad.

## **b) Sistemas de información y comunicación.**

La información en una organización, es la manera en que se identifican, se captan y se comunican dentro de un periodo determinado, los datos que permitan al personal cumplir sus responsabilidades e incluye los siguientes aspectos:

- 1) El sistema de información de una entidad es el conjunto de sus recursos (gente, pericia, instalaciones, procesos, equipo, programas de computadora y datos) diseñados para proveer información con el fin de lograr los objetivos de negocio.
- 2) Un sistema de información provee registros sobre las operaciones, reportes financieros y datos relacionados con el cumplimiento, que hacen posible la operación y el control del negocio.
- 3) Un sistema de información no solamente maneja los datos internos, sino que también maneja datos sobre sucesos, actividades y condiciones externas que son necesarios para poder tomar decisiones bien fundadas de negocios.
- 4) Un sistema de información financiera forma parte del sistema de información de una entidad.

La comunicación se refiere a como se difunde la información a través de todos los niveles de una organización, así como externamente; la comunicación efectiva incluye:

- 1) Un mensaje claro de la administración de que las responsabilidades de control se toman en serio.
- 2) Información sobre la manera en que cada empleado de la organización se relaciona con el control interno y el trabajo de los demás.

### **c) Sistema contable.**

Consiste en los métodos y registros establecidos para identificar, reunir, analizar, clasificar, registrar y producir información cuantitativa de las operaciones que realiza una entidad económica. Los métodos y registros para que el sistema sea útil y confiable deben ser capaces de:

- 1) Identificar y registrar transacciones reales.
- 2) Describir oportunamente cada una de las transacciones.
- 3) Cuantificar en términos monetarios el valor de las operaciones.
- 4) Registrar las operaciones en el período correspondiente.
- 5) Revelar y presentar adecuadamente dichas transacciones en los estados financieros.

### **d) Procedimientos de control.**

El objetivo de los procedimientos y políticas de control establecidos por la administración es proporcionar una seguridad razonable de lograr los objetivos específicos de la entidad. Los procedimientos de control se aplican en distintos niveles de organización y del procedimiento de transacciones. Asimismo, y entendiendo su naturaleza, estos procedimientos pueden ser de carácter preventivo o detectivo.

**Procedimientos de carácter preventivo.** Son establecidos para evitar errores durante el desarrollo de las transacciones (autorizaciones, revisión de la mercancía al llegar, etc.).

**Procedimientos de carácter detectivo.** Tienen como finalidad descubrir los errores o desviaciones que no hubiesen sido identificados por los procedimientos de control preventivos (inventarios, arqueos, etc.).

Objetivos de los procedimientos de control:

- 1) Autorización de transacciones y actividades.
- 2) Segregación de funciones y responsabilidades.
- 3) Diseño y uso de métodos y procedimientos para asegurar el correcto registro de las operaciones.
- 4) Establecimiento de dispositivos de seguridad que protejan los activos.
- 5) Verificación independiente de la estructuración de otros departamentos y evaluación de operaciones registradas.

Cabe mencionar que existen características primordiales para una correcta implantación de los procedimientos de control, como son:

- 1) Definir el universo de la empresa o sectores de la misma.
- 2) Identificar los riesgos de control de la entidad.
- 3) Decidir en función de su importancia, los grados de riesgo que se tienen.
- 4) Acciones a tomar en cuenta por cada uno de los riesgos identificados.
- 5) Diseñar y someter a consideración de las áreas involucradas los procedimientos de control.

La efectividad de la estructura del control interno esta sujeta a limitaciones inherentes, tales como malos entendidos, errores de juicio, descuido, distracción y colusión, entre otros, así como de la operación efectiva de los procedimientos de control establecidos. Dentro de este elemento es necesario hacer alusión al concepto de seguridad razonable. Este concepto reconoce que el costo de la estructura de control interno de una entidad no deberá exceder los beneficios esperados al establecerla.

#### 4. ESTUDIO Y EVALUACION DEL CONTROL INTERNO.

Es fundamental, dentro del proceso de cualquier auditoría, tener un entendimiento profundo del control interno, para poder realizar la evaluación y crear juicios

preliminares de la existencia y eficiencia de los controles; para ello, es indispensable analizar y conocer los siguientes aspectos de la organización:

a) *Conocimiento del negocio.* Para poder obtener un entendimiento del negocio debemos considerar los siguientes aspectos:

1. La estrategia de negocios de la entidad, sus objetivos y riesgos del negocio (la estrategia se dirige principalmente a problemas, retos, tendencias, visión de la industria y la entidad).
2. Fuerzas externas que afectan a la entidad (competencia, tecnología, preferencia del consumidor, legal, económica, entre otras).
3. Productos, mercados, clientes y alianzas (clientes, canales de distribución, productos primarios, secundarios y mercados en los que el cliente opera, entre otros, para analizar riesgos).
4. Los procesos claves del negocio del cliente (todas las organizaciones desintegran sus negocios en porciones que pueden administrar, como por ejemplo: en funciones o por procesos).

b) *Indagaciones de la gerencia y del personal.* Una de las estrategias para obtener un buen entendimiento del negocio son las indagaciones de la alta gerencia, ya que con estas se facilita la comprensión de sus percepciones sobre los procedimientos de control y de los riesgos que afronta el negocio, para analizar éstos en el contexto más amplio de la industria y la economía. Asimismo, se interpretan los riesgos que afronta el negocio, que pueden tener implicaciones significativas en la marcha de la entidad.

Es importante conocer los objetivos establecidos de la gerencia con respecto de la entidad y a sus actividades, ya que ésta también identifica los riesgos existentes para lograr dichos objetivos. Por otro lado, es indispensable que por medio de indagaciones se analice la conciencia general en cuanto a la aplicabilidad y eficiencia de los controles internos establecidos. Asimismo, se debe indagar el proceso de la gerencia para

identificar los riesgos, determinar los niveles de riesgo que la entidad ha de aceptar, así como los mecanismos de control interno que tiene para supervisar y reducir dichos riesgos que, a la larga, puedan afectar el riesgo de que ocurran errores e irregularidades significativos dentro de la información presentada en los estados financieros.

c) *Principales corrientes de información.* En el entendimiento del control interno, es necesario identificar cuáles son las principales corrientes de información de la entidad, mismas que se encuadran en los siguientes rubros de operación:

- Ingresos.
- Compras.
- Producción.
- Nóminas

En cada uno de los rubros es necesario identificar y conocer las principales funciones, asientos contables, formas y documentos importantes, bases usuales de datos y enlaces con otros rubros para:

1. Identificar la manera en que el sistema de información de la entidad respalda las clases significativas de transacciones.
2. Conocer de que manera se inician las transacciones.
3. Obtener un entendimiento de las clases de transacciones significativas de la siguiente forma:
  - a) De que manera se procesa la información sobre las transacciones (desde el inicio de las transacciones hasta su conclusión en los estados financieros), incluyendo la forma en que se utiliza en la compañía la tecnología de información para procesar los datos.
  - b) Como se presenta la información y si esta puede ser fácilmente entendible para los usuarios de la misma.

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

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 determinar 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 con 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.

#### **a) Métodos de valuación.**

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

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.

#### **b) 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.

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.

El control interno en los negocios, solo 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 para su correcto funcionamiento.

**c) 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:

1. Toma de decisiones.
2. Evitar fraudes o mal manejo de fondos.
3. Ahorrar tiempo.
4. Proporcionar información correcta y oportuna.
5. Elaborar presupuestos.
6. Determinar estadísticas.
7. Evitar pérdidas de activos.

*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 de control interno vienen a ser el índice de eficiencia y la medida de valor de los procedimientos contables, pues constituye un fragmento del sistema de contabilidad evaluado 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.

La mayor parte de las incidencias de fraudes, recaen en el personal de confianza, Gómez Morfín señala que: "entre la honradez y el fraude solo hay dos escalones: la necesidad de tener dinero y la oportunidad de tomarlo"; las maquinaciones comunes para cometer fraudes contables son:

1. Omisión de registro de bienes y valores con la intención de apoderarse de ellos.
2. Utilización múltiple de un mismo comprobante.
3. Alteración de comprobantes aprovechando espacios en blanco.
4. Preparación de comprobantes falsos.
5. Alteración de firmas.
6. Destrucción o utilización de duplicados.
7. Diferir el registro de ingresos para su aprovechamiento temporal.
8. Errores intencionales en cálculos.
9. Borraduras, tachaduras, enmendaduras y destrucción de libros.
10. Pases equivocados intencionales.
11. Formulación de asientos equivocados, etc.

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

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 cuales 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.

**d) Elementos del control interno.**

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 contraria 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 implementar 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 del personal que indique los requisitos mínimos para la admisión y el 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 se 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 vigilancia constante para determinar:

- a) Que las políticas dictadas estén siendo aplicadas correctamente.

- b) Que los cambios registrados en las condiciones de operación no han hecho que los procedimientos sean engorrosos, obsoletos o inadecuados.
- c) Que el sistema se desarticule y se tomen de inmediato medidas correctivas.

\* \* \* \* \*

## CAPITULO IV

### CONTROL INTERNO EN LA INDUSTRIA HOTELERA

#### 1. GENERALIDADES.

En la actualidad al referirse al sector hotelero se designa a un gran número de establecimientos que se dedican al alojamiento de turistas, que varían desde una modesta casa de huéspedes hasta un hotel de lujo, llamados de gran turismo o plus.

El hotel es una institución de carácter público, la cual opera con la finalidad de obtener utilidades, que ofrece al viajero alojamiento, y en la mayoría de los casos alimentos y bebidas, así como entretenimiento.

La diferencia principal entre los registros contables de los hoteles y de otras empresas, radica en el reconocimiento contable de sus ingresos, ya que este rubro es el más importante en la operación de los hoteles. La variedad de servicios que ofrece la industria hotelera moderna, requiere la implantación de un sistema computarizado que se lleve correctamente para fines de control. El registro de los servicios proporcionados debe ser inmediato en las cuentas de huéspedes, considerando que el movimiento de entrada y salida de los mismos es constante; además, los saldos a cargo de los huéspedes deberán ser exactos y oportunos para que esta información esté disponible en el momento en que sea solicitada. Por lo tanto, todo aquello que produzca un ingreso al hotel se integrará a la terminal donde se genere el ingreso, inmediatamente después de que el cliente pida que se le cargue a su cuenta.

Toda entrada de datos al sistema queda en un registro intermedio de memoria; al finalizar ese día el archivo se utiliza para actualizar el mayor general, es decir, para hacer los registros contables respectivos. Entre los servicios que hoy en día proporcionan los hoteles, se pueden mencionar los de habitaciones, restaurantes, bares, centros nocturnos,



discoteques, áreas públicas, etc., entre otros, formando así en conjunto un ambiente agradable 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 esta 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.

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.

## 2. OBJETIVOS.

Los objetivos específicos del control interno y algunas de las técnicas que utiliza la industria hotelera para lograrlos son:

### a) **Objetivos de autorización.**

1. - Los huéspedes y/o cuentas por cobrar deben autorizarse de acuerdo con políticas adecuadas establecidas por la administración. En los criterios de selección de huéspedes y/o cuentas por cobrar (mayoristas, agentes de viajes,

tarjetas de crédito) que utiliza la industria hotelera, estos deben especificar estándares potenciales respecto a las técnicas aplicadas como las siguientes:

- a) Situación financiera y estabilidad económica.
- b) Reputación.
- c) Historial crediticio.
- d) Restricciones legales.
- e) Las políticas que tengan los hoteles en relación con las transacciones que se celebran con compañías afiliadas, conflictos de intereses, etc.

2. El precio y servicios que han de proporcionarse a los huéspedes deben de autorizarse de acuerdo con las políticas establecidas por la administración:

- a) Aspectos a considerar para establecer los ingresos (costos y/o gastos operacionales más un porcentaje de margen, competencias, negociaciones, etc.).
- b) Métodos a utilizar por el hotel para comunicar a sus huéspedes y/o cuentas por cobrar sus precios de venta (publicidad).
- c) Condiciones para la venta que puede ofrecer la industria, tales como: paquetes promocionales, cortesías, etc.
- d) Especificaciones de calidad.

3. La distribución de cuentas y los ajustes a ingresos, costo de ventas, gastos operacionales y cuentas de huéspedes y/o cuentas por cobrar, deben de autorizarse de acuerdo con políticas adecuadas por la administración. Ejemplos de los ajustes:

- a) Corrección de facturación.
- b) Cancelación de cuentas incobrables.
- c) Facturaciones especiales (facturas preparadas manualmente).
- d) Aplicación o reversiones de cargos por servicios o financiamientos.
- e) Bonificaciones especiales.

- f) Cortesías a huéspedes especiales.
- g) Corrección de errores de procesamiento.
- h) Correcciones de comisiones.

4. Deben de establecerse y mantenerse procedimientos de proceso de los ingresos de acuerdo con políticas adecuadas establecidas por la administración.

**b) Objetivos de procesamiento y clasificación de transacciones.**

1. Solo deben aprobarse aquellas reservaciones por servicios que se ajusten a políticas adecuadas establecidas por la administración.
2. Debe requerirse de una reservación aprobada antes de proporcionar el servicio. Cada reservación debe cumplirse correcta y oportunamente.
3. Los servicios prestados deben producir facturación; las técnicas de control y los riesgos de no cumplir el objetivo, están orientados hacia situaciones en que el conocimiento del ingreso está iniciado por una facturación que no produce necesariamente el reconocimiento de un ingreso, por ejemplo las cortesías al 100%.
4. Las facturas deben prepararse correcta y oportunamente.
5. Debe controlarse el efectivo cobrado desde su recepción hasta su depósito.
6. Las facturas deben clasificarse y concentrarse de manera correcta y oportuna.
7. Los ajustes a los ingresos, costos de alimentos y bebidas, gastos de servicios y cuentas de huéspedes y/o cuentas por cobrar, deben clasificarse y concentrarse de manera correcta y oportuna.

8. Las facturas, cobros y los ajustes relativos deben aplicarse con exactitud a las cuentas apropiadas de cada huésped y/o cuentas por cobrar.
9. La información para determinar bases de impuestos derivada de las actividades de ingresos deben producirse correcta y oportunamente. Se incluyen las siguientes:
  - a) Las bases que sirven para el pago del impuesto al valor agregado.
  - b) El ingreso reconocido con propósitos de las utilidades realizadas en servicios para efectos del impuesto sobre la renta.
  - c) Determinación de reservas que no son deducibles para efectos del impuesto sobre la renta y la participación de utilidades a los trabajadores (cuentas incobrables, bonos de actuación, reserva para pago de honorarios).

**c) Objetivos de verificación y evaluación.**

Deben verificarse y evaluarse en forma periódica los saldos de huéspedes y/o cuentas por cobrar de los ingresos y las transacciones relativas.

**d) Objetivos de salvaguarda física.**

1. El acceso a efectivo recibido debe permitirse únicamente de acuerdo con controles adecuados establecidos por la gerencia.
2. El acceso a los registros de facturación, cobranza y cuentas de huéspedes y/o cuentas por cobrar, así como las formas importantes, lugares y procedimientos para su proceso deben permitirse únicamente de acuerdo con políticas adecuadas establecidas por la administración.

### 3. PRINCIPALES CONTROLES.

Dentro de la industria hotelera y en la gran mayoría de los casos, se mantiene siempre la función de la auditoría de ingresos. Cuando existe un trabajo de auditoría de ingresos apropiada en el hotel, se debe verificar que se lleve a cabo efectivamente por el auditor y se documenten adecuadamente los resultados sobre las operaciones revisadas tanto analíticas como sustantivas. Para tales efectos, es necesario que exista objetividad y competencia del área de auditoría de ingresos.

Como parte de esta área se cuenta con un auditor nocturno y un auditor de ingresos, cuyas funciones se explican a continuación:

*Auditor Nocturno.* La actividad principal del auditor nocturno es elaborar una cédula de ingresos diaria (cuartos, alimentos, bebidas, lavandería, teléfonos, etc.), verificando las operaciones por turnos. Adicionalmente se encarga de verificar la aplicación de los consumos a cada uno de los folios de los huéspedes, junto con el ingreso de la renta de cuartos.

*Auditor de Ingresos.* Su actividad principal es verificar el trabajo del auditor nocturno y corroborarlo con la información del cajero general, así como realizar arquezos periódicos, verificar el depósito de la cobranza del día, etc.

También realiza la póliza de ingresos, afectando los registros contables correspondientes, es decir, distribuyendo los ingresos por cuartos, restaurantes, bares, alimentos y bebidas, etc.

Como resultado de este trabajo diariamente se emite un reporte a la administración del hotel, informando los ingresos y costos del día contra el presupuesto, para que se tomen decisiones oportunamente.

#### 4. DESCRIPCION DE LAS FUENTES DE INGRESOS.

##### a) Habitaciones.

El adecuado funcionamiento de la gerencia de habitaciones es de vital importancia, ya que uno de los principales ingresos proviene del servicio de renta de cuartos.

Generalmente el ingreso por hospedaje comienza a través de una reservación, siendo el medio por el cual una persona o grupo de personas solicita alojamiento al hotel con anticipación, por tal motivo el departamento de reservaciones es de suma importancia, pues es donde se inicia la imagen que se crean los huéspedes para con el hotel.

Las "reservaciones" pueden solicitarse de tres formas:

1. Directa. Cuando el futuro huésped personalmente, por teléfono o fax pide una reservación.
2. Indirecta. Se realiza por medio de otras personas, ya sea física o moral, como es el caso de agencias de viajes o de turismo, la cual cobra una comisión al hotel.
3. Oficina central. La mayoría de las cadenas hoteleras tienen una oficina central en el extranjero desde donde reciben y transmiten información electrónicamente, la cual accesa en el sistema del hotel y de máquina a máquina le pide la reservación, recibiendo el cliente un comprobante por esta operación.

Al recibirse una solicitud de reservación, se elabora una forma de reservaciones; una vez realizado esto se consulta a la terminal la disponibilidad de habitaciones para los

días solicitados, si no se tiene posibilidad de prestar el servicio, se le informa al cliente de inmediato, para que este busque alojamiento en otro hotel; si es aceptado, la forma de reservaciones se ingresa en el sistema de cómputo y automáticamente es retirada la habitación de las disponibles para esas fechas, y se confirma al cliente su reservación.

Al proporcionar la reservación, se solicita al cliente un depósito, para asegurarle el servicio, informando la forma y el tiempo límite en que podrá cubrirlo. Una vez ingresado el depósito, el departamento de reservaciones lo ingresará al sistema. Diariamente este departamento hará una relación de los depósitos que haya recibido durante el día, pasándolos a la caja general.

Cada noche el subgerente de reservaciones nocturno solicita a la computadora la preparación de las tarjetas de registro de las personas que se esperan para el día siguiente y son enviadas a recepción.

Semanalmente se obtiene una lista de los huéspedes que llegarán durante la semana siguiente, ayudando a recepción a determinar el grado de ocupación del hotel y la disponibilidad de alojamiento de huéspedes inesperados.

Una vez que llega el huésped a la recepción, el recepcionista verifica en la terminal la reservación, proporcionándole la tarjeta de registro para que la firme, mientras tanto él registrará por la terminal todos los datos personales del huésped: tipo de habitación, número de personas, tarifa, fecha y hora de entrada, número de noches que permanecerá, depósito y forma de pago. Esta información queda disponible para todas las estaciones terminales situadas en el hotel, pudiendo ser identificado el cliente, por número de cuarto o por nombre.

Enseguida al registro del huésped deberá abrirse un "folio" que se tomará al cajero de la recepción y mediante él, se controlarán todos los servicios y consumos proporcionados a este durante su estancia. Los importes de las rentas de los folios del día se registran en un resumen de ingresos de cuartos del día o "guest ledger balance", el cual

muestra el total de cuartos ocupados al momento de su emisión y el saldo de "huéspedes en casa" (total e individual).

## **b) Alimentos y bebidas.**

Uno de los departamentos más difíciles de controlar es el de alimentos y bebidas, ya que, intervienen en el mismo varias personas que tienen acceso al dinero (meseros, cajeras), e implica formulación de los registros de control, cobro de recibos, etc. por lo cual, hay que poner una especial atención en la implantación del control interno en este departamento.

Un hotel puede contar con varios centros de consumo de alimentos y bebidas, incluyendo servicio a cuartos (room service) y banquetes.

El ingreso inicia con la elaboración de una "comanda" (en original y copia), al momento que el huésped ordena sus alimentos, y que servirá para crear el "cheque de consumo" (abriendo uno para alimentos y otro para bebidas), que es el documento fuente para todo el flujo de la información, anotando invariablemente el número de habitación y de personas.

Cuando el cliente solicita su cuenta, se le entrega el "cheque de consumo" o "cuenta", en la que se detallan los consumos hechos por el huésped, para su revisión y firma (si solicita que se le registre en su cuenta o folio) o pago en efectivo. También puede pagar con cupones por paquetes en promociones o con cortesías otorgadas por ejecutivos de la empresa.

Aplicando los sistemas de control y comprobación, el cajero en cada turno deberá observar lo siguiente:

1. Relación de "control de cheques" (los cheques que se elaboraron en su turno).
2. Relación de propinas pagadas en el turno.



3. La primera relación deberá ser verificada contra el efectivo, tarjetas de crédito o cargos a los huéspedes, deduciendo el importe de la segunda relación.

Todo este procedimiento deberá ser aplicado invariablemente en cada turno. En los bares se efectúa el mismo procedimiento que en los restaurantes, en cuanto a la elaboración de la comanda y el cheque, a excepción de que en el cheque del bar en ocasiones se adiciona un cargo denominado "cover", el cual comúnmente se cobra como un derecho para ingresar a dicho lugar.

Por lo que se refiere al servicio a cuartos, la comanda es elaborada por el cajero, quien telefónicamente atiende el servicio solicitado por el huésped y por política la propina va adicionada al importe del cheque.

De acuerdo con lo anterior, la documentación utilizada por esos departamentos y la cual ya se ha mencionado es la siguiente:

1. Comanda.
2. Cheque de consumo
3. Relación de cheques.
4. Relación de propinas.
5. Corte de caja.

En cuanto a los ingresos por banquetes y convenciones se celebra un contrato o convenio con el gerente, en el cual se especifica el tipo de servicio: menú, bebidas, salón, número de asientos, iluminación, sonido, día, hora y costo, así como aquellos servicios adicionales, en los cuales el hotel es intermediario, ya que éstos van cargados en el cheque total del servicio y posteriormente son liquidados por el hotel, mediante una forma denominada "misceláneos".

El cliente, una vez solicitado y firmado el contrato por el servicio, deberá dejar un anticipo según política del hotel, el cual será amparado por un recibo denominado,

"recibo por depósitos de banquetes", elaborado por el gerente o por el vendedor. En todos los casos el importe de la propina por los servicios se encuentra adicionada en la liquidación del servicio.

También hay ingresos por concepto del servi-bar los cuales se encuentran en cada una de las habitaciones; el gerente del servi-bar programa directamente el surtido y revisión de las dotaciones que deben contener los servibares, esté o no ocupada la habitación. El surtidor checa los consumos efectuados por el huésped, anotándolos en un control manual, y posteriormente pasa el informe al gerente del servi-bar, para la elaboración del cheque respectivo, mismo que se envía en copia diariamente al huésped, y el gerente de servibar elabora un reporte diario de la venta del día.

### **c) Teléfono.**

Otro departamento que genera ingresos es el de teléfonos, el cual es la clave dentro de la organización de un hotel, porque implica comunicación tanto interna como externa.

Los servicios que proporciona este departamento son el de reloj despertador, cuando el cliente quiere que se le despierte a determinada hora; la de mensaje, cuando se le va a proporcionar un recado al huésped; llamadas de larga distancia, preguntando si es por cobrar o a su cargo, anotando al mismo tiempo los datos en una boleta. Por lo regular, este servicio es en forma directa, los teléfonos de las habitaciones en cuanto lo solicita el huésped son desbloqueados para que pueda hacer uso directamente del teléfono tanto para llamadas locales como de larga distancia, sin tener la necesidad de solicitarlo a la operadora y éstas son controladas y registradas en el departamento de teléfonos.

En las llamadas de huéspedes se cargará un tanto por ciento sobre el costo. En el original y primera copia se anotará la cantidad global y se enviará a recepción, la segunda copia será para el archivo del departamento de teléfonos, en esta se especificará la habitación, el cargo del tanto por ciento adicional y la cantidad global.

#### **d) Lavandería.**

Después de que se mencionaron los servicios más importantes que proporciona el hotel, a continuación se analizan los servicios complementarios comenzado por lavandería y tintorería. El huésped al requerir este servicio debe introducir las prendas en una bolsa y llenar una lista, la cual previamente se encontrará en la habitación indicando la clase de servicio que desea. Telefónicamente se solicitará el servicio y de este departamento se enviará una persona denominada "valet", la cual recogerá la bolsa en la habitación que lo solicitó.

Una vez que se relacionaron todas las bolsas de las habitaciones, y se envían a la lavandería, el jefe de valets se encarga de cotejar el contenido de la bolsa con la lista enviada por el cliente, entregándosela posteriormente a una persona llamada "marcadora", quien etiqueta y cuenta las piezas para su entrega al proceso, una vez terminado el trabajo solicitado, la ropa vuelve al jefe de valets, que coteja con la lista indicando que formen un paquete con ella y haciendo un volante de cargo, el cual se entregará al valet para ser devuelto el paquete a las habitaciones que corresponden.

El original de la nota de cargo es entregada al cliente y la copia es entregada a recepción para realizar el cargo en la cuenta del huésped. Al terminar el día, con las copias de los cargos individuales que se hicieron a los clientes, el jefe de valets llena un reporte de ventas del día, el cual se envía al auditor nocturno.

#### **e) Instalaciones deportivas.**

Algunos hoteles cuentan con instalaciones deportivas, como pueden ser: canchas de tenis, squash, gimnasio, alberca, sauna, campos de golf, y deportes acuáticos. Por el uso de dichas instalaciones el hotel cobra una tarifa a los huéspedes o terceros que quieran hacer uso de las mismas.

En ocasiones la operación de alguna de estas instalaciones puede estar concesionada a un tercero, por lo que el hotel recibe una renta.

**f) Concesiones.**

El hotel puede contar con instalaciones o locales para renta, mismas que se "concesionan" a terceros y son utilizadas para joyería, agencia de viajes, "tours", tiendas de ropa, tabaquería, farmacia, etc.; el hotel percibe un ingreso fijo mensual por la renta de dichos espacios, que viene a ser un ingreso adicional a las operaciones del hotel.

La cobranza de los ingresos por rentas y concesiones, está delegado al gerente de cobranzas, ya que mensualmente se debe hacer una relación de las rentas que se cobraron para llevar un control de dichos pagos, relación que es sellada por el responsable de la caja general.

**g) Otros ingresos.**

*1. Estacionamiento.* En cuanto a los ingresos por estacionamiento se pueden obtener de la siguiente manera:

- a) Por los clientes, ya sean personas físicas o morales, derivadas por banquetes, grupos y convenciones efectuadas por el hotel.
- b) Por pensiones.
- c) El público en general.

La tarifa puede ser de dos formas: la del público en general y la de los empleados según la política de cada hotel.

Durante el día puede haber dos o tres turnos, al terminar cada turno debe hacerse corte de caja, el que entregarán al jefe de estacionamiento y este determina la venta total del día de los turnos que haya habido, con base en los reportes de cada cajero, señalando

la venta en efectivo y la venta con cargo al huésped, anexando a esta relación los comprobantes.

2. *Misceláneos.* El hotel puede operar directamente centros de consumo misceláneos como farmacia, artesanías, joyería, tiendas de ropa, tabaquería, etc. Para los cargos de estos centros de consumo se prepara un reporte manual por cada turno indicando el total del importe vendido y los pagos realizados en efectivo y con tarjeta de crédito, anexando la tira de la caja registradora, para que a su vez estos reportes se incluyan en el reporte diario de ingresos ("Guest ledger balance").

Al finalizar el día, todos los departamentos donde se originen ingresos harán su corte de caja y su reporte para hacer los cargos respectivos a los huéspedes. Los departamentos que hacen reporte son: teléfonos, lavandería y tintorería.

Otros ingresos que puede tener el hotel y que no se originan propiamente por la operación del mismo son: descuentos por pronto pago, intereses ganados por inversiones, utilidad en venta de activo fijo, venta de desperdicio y utilidad en cambios por la valuación de moneda extranjera.

## 5. EL CONTROL INTERNO EN LOS INGRESOS.

Ya se ha destacado la importancia que juega el control interno dentro de cualquier empresa, sea cual sea el giro de la misma. Es un elemento tan primordial e imprescindible para sacar adelante cualquier negocio en forma próspera que la Comisión de Normas y Procedimientos de Auditoría incluye dentro de las Normas de Ejecución del Trabajo, como una de ellas el "Estudio y Evaluación del Control Interno" (Boletín 3050).

El control interno es la base de la cual se parte para definir el plan de trabajo a seguir dentro de cualquier tipo de auditoría que se practique, ya sea como departamento

interno de la empresa, como auditoría nocturna en el caso de los hoteles, la cual es primordial y la auditoría externa.

Entre mayor definido y bien establecido se encuentra el control interno en todas las operaciones existentes dentro de un negocio, mostrando así la calidad del mismo, el grado de confianza que se le brinde al registro de todas sus operaciones será mayor.

**a) 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 la corrección en el registro y en la presentación de los informes y estados financieros.

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."

En el desarrollo del control de ingresos de la industria hotelera se involucran diferentes departamentos, los cuales son supervisados y verificados por el departamento de auditoría de ingresos; a continuación se detallan las funciones que realiza el personal de estos departamentos.

## **b) Auditor nocturno.**

*Objetivo:* Verificar movimientos de ingresos en general, incluyendo las cuentas de huéspedes por los diferentes conceptos de ventas, así como coordinar y organizar las funciones de auditoría nocturna.

*Función:* Revisar todos los movimientos originados por los ingresos captados en el hotel durante el día.

*Procedimientos:* Comprobar el movimiento de ingresos por medio de los informes que rinden los cajeros de los diferentes departamentos de servicio al huésped.

El auditor nocturno revisará lo siguiente:

### 1. Cuentas por cobrar a clientes.

- a) Verifica que en los estados de cuenta (folios) y en los cheques de consumo de alimentos y bebidas, se apliquen las tarifas y descuentos de acuerdo con las políticas establecidas por la compañía.
- b) Revisar que contenga nombre y dirección completos.
- c) Que la cuenta del huésped tenga comprobantes anexos.

### 2. Cuentas por cobrar a agencias.

- a) Revisar que contenga anexo el cupón.
- b) Verificar que estén bien aplicadas las tarifas de acuerdo a las políticas establecidas para las agencias.
- c) Determinar la comisión, la cual se deduce del total a cobrar.
- d) En las cuentas maestras de grupos y/o paquetes verificar que estén de acuerdo con el programa de grupo que envía el departamento de ventas.

3. Cuentas por cobrar de tarjetas de crédito nacionales e internacionales.
  - a) Revisar que el importe de los cheques de consumo de alimentos y bebidas, y cargos a los huéspedes (folios) coincida con el anotado en la tarjeta de crédito.
  - b) Verificar que el porcentaje de comisión que se calcula a estas tarjetas sobre el importe total de lo cobrado, sea el correcto.
  
4. Cuentas por cobrar a funcionarios y empleados.
  - a) Estos cargos se originan por consumos personales de los empleados conforme a un límite establecido por las políticas del hotel y por conceptos de responsabilidades a su cargo, por ejemplo: cuentas mal cobradas, cargos a la cuenta de huéspedes aplicadas después de la salida del huésped, recibir tarjetas de crédito boletinadas, etc., inmediatamente se procede a codificar la relación de cargos a funcionarios y empleados.
  
5. Control de consumos y cortesías de funcionarios y empleados.
  - a) Revisar el reporte de consumos y cortesías, entregándolo para su aprobación a la contraloría y a la gerencia general y una copia al analista de operaciones.
  - b) De la revisión anterior, los cheques de consumo y cortesías que no reúnan los requisitos establecidos en las políticas del hotel se harán con cargo al empleado diariamente.
  
6. Ajustes de caja de recepción.
  - a) Revisar la causa que dio origen al ajuste y que este haya sido autorizado por el gerente de división de cuartos, por la gerencia o subgerencia en turno de recepción o por el gerente de administración.
  - b) Si no fueron aplicados en su totalidad los depósitos se dirige al departamento de reservaciones para que le expliquen el motivo.



- c) Los movimientos que afecten a la cuenta de control de depósitos, como son: cancelación de reservaciones o sobrantes de depósitos, el departamento de reservaciones le enviará una solicitud de reembolso las cuales deben estar relacionadas en número consecutivo e invariablemente deben ser autorizadas por el auditor de ingresos y el trámite no deberá ser mayor de cuarenta y ocho horas.

De inmediato el auditor nocturno debe entregar al departamento de cuentas por pagar la solicitud del reembolso para que expida el cheque correspondiente, quien debe anexarla en la relación, entregándole una copia de dicha relación al auditor de ingresos para su control, quien a su vez anota los datos en la hoja de control de depósitos.

#### 7. Depósitos para banquetes y eventos.

- a) Verificar que sean aplicados los depósitos para banquetes en su totalidad en la cuenta de consumo del cliente, quien a su vez en caso de cancelación o cambio de fecha del evento, procederá a avisar al auditor de ingresos.

#### 8. Control de faltantes y sobrantes.

- a) Revisar el control diario de faltantes y sobrantes que elabora el auxiliar de ingresos por cada cajero de recepción y departamental, reportando al auditor de ingresos para que independientemente del programa de arqueo que tiene él, proceda a hacer las investigaciones necesarias.

#### 9. Cargos a cuentas por cobrar.

- a) Verifica que el importe de la tira tabular de cada centro de consumo coincida con el importe del resumen de operaciones del día y con el reporte de alimentos y bebidas.

#### 10. Concentración de cobranza.

- a) Al terminar el desarrollo anterior procede a acumular la concentración de cobranza que se le entrega al departamento de crédito y cobranza, con excepción de las tarjetas de crédito nacionales, las cuales entrega a la caja general.

#### 11. Reporte de caja general.

- a) Que los importes indicados en los sobres de concentración de los cajeros departamentales y administración estén registrados en las columnas correspondientes.
- b) Que los totales de las ventas en efectivo indicadas en los sobres de concentración sean los mismos que los que señalan los reportes de cajero de administración; en caso de diferencias, investigar la responsabilidad y hacer el cargo correspondiente.
- c) Que los otros conceptos de entradas en efectivo como la cobranza y entrega directa a la cajera general, estén debidamente registrados.
- d) Que la totalidad de la moneda extranjera reportada por los cajeros de recepción haya sido depositada y registrada correctamente para determinar la fluctuación cambiaria.
- e) Que las sumas de las columnas sean las correctas y el informe cuadre.
- f) Que los importes de las fichas de depósito del banco coincidan con el importe total de la póliza del cajero.

#### 12. Reporte de ama de llaves.

- a) Cotejar el reporte de ama de llaves del primer turno contra el reporte de habitaciones del día anterior, para verificar que indiquen los mismos datos relativos al número de cuartos ocupados y número de personas de personas

que los ocupan, con el fin de evitar que se ocupen habitaciones sin tenerlas registradas y así asegurar el ingreso por este concepto.

13. Hoja de control pago de comisiones.

- a) Revisar las reservaciones que fueron hechas por medio de una agencia y que estén relacionadas en la hoja de control para el pago de comisiones, de acuerdo al porcentaje establecido.
- b) Posteriormente, revisa que las comisiones a las agencias estén correctamente calculadas y procedan cotejando el número de noches, si no tiene comisión deducida o tarifa neta, etc., entregar la relación junto con los folios o cuenta de huéspedes inmediatamente al auxiliar de comisiones, para que emita los cheques correspondientes, anotando en la relación folio, número de cheque y fecha de expedición.

14. Pago de propinas en eventos de banquetes.

- a) Para la autorización del pago de propinas revisa que en el importe de recibo de propinas se aplique el porcentaje establecido en el contrato de servicio al total del ingreso de alimentos y bebidas de banquetes, cuyo importe se verifica en las ventas del departamento de banquetes.

**c) Auditor de ingresos.**

*Objetivo:* Asegurarse de que todos los ingresos del hotel queden adecuadamente registrados en las cuentas contables correspondientes, de acuerdo a la información que generaron todos los departamentos de servicios diariamente.

*Función:* Revisar la cédula de ingresos elaborada por el auditor nocturno, afectando los registros contables correspondientes.

*Procedimiento:* Verificar el cumplimiento y aplicación de las políticas y procedimientos del control de ingresos que se tienen establecidos en el hotel.

Dentro de la estructura organizacional de un hotel, el auditor de ingresos pertenece al área administrativa dependiendo directamente del contralor; sus funciones como se han descrito anteriormente en forma global, son verificar la correcta aplicación de los ingresos reportados por auditoría nocturna, realizando para ello las siguientes actividades:

1. Que los detalles de las columnas de huéspedes de los informes departamentales sean iguales a los ingresos en el informe del auditor nocturno.
2. Revisar que los importes de la columna de débitos coincidan con el importe de la columna de créditos del resumen de operaciones del día, emitido por el auditor nocturno.
3. Verificar que los ingresos de alimentos y bebidas, teléfonos, lavandería, estacionamiento, etc., con cargo a huéspedes coincida con lo reportado por auditoría nocturna.
4. Cotejar que los totales de los reportes departamentales de alimentos y bebidas estén de acuerdo a la concentración diaria de ingresos de restaurantes y bares, elaborada por auditoría nocturna.
5. Comprobar que los ingresos recibidos en la caja de recepción y los pagos efectuados a través de ella se hayan anotado en los informes de los cajeros de recepción y pagos por cuenta de huéspedes en su totalidad. Que la suma de los cortes de caja coincida con las cantidades del informe del auditor nocturno correspondiente a las teclas (de la caja registradora) de efectivo y pagos respectivamente.
6. Revisar que los cheques de consumo cancelados estén debidamente autorizados por el gerente del departamento respectivo.
7. Revisar los reportes diarios de ingresos.
8. Revisar que se elabore la hoja de control diario de los depósitos para reservaciones futuras, banquetes y eventos.

9. Revisar que se elabore la relación de faltantes y sobrantes para cada uno de los cajeros.
10. Verificar importes y registros contables de la póliza diaria de ingresos.
11. Supervisar el buen desarrollo y cumplimiento de las metas y objetivos a corto y largo plazo que le fijen a su personal.
12. Las anomalías reportadas por la auditoría nocturna se investigan e informan al contralor sugiriendo las medidas correctivas, por ejemplo: extravío de cheques de consumo de bares y restaurantes, cuentas de huéspedes, reportes mal elaborados, etc.

Asimismo el auditor de ingresos tiene las siguientes obligaciones y responsabilidades:

1. Asistir a las juntas de los departamentos como son: recepción, reservaciones, cajas de recepción, alimentos y bebidas y otros que requieran su presencia.
2. Seleccionar, contratar y sustituir, de acuerdo con el contralor, al personal de auditoría nocturna y auxiliar de ingresos.
3. Supervisar que el trabajo de auditoría nocturna y de ingresos se realice con el máximo de eficiencia y que cumplan con los procedimientos establecidos.
4. Darle seguimiento y aclarar las diferencias y anomalías reportadas por auditoría nocturna.
5. Revisar y llevar el control de consumos y cortesías de funcionarios y empleados del reporte elaborado por el auditor nocturno.
6. Revisar los ajustes elaborados en la caja de recepción.
7. Verificar la aplicación diaria de los depósitos para reservaciones y autorizar las solicitudes de reembolso a huéspedes que les son entregados por el departamento de reservaciones.
8. Llevar un control de los depósitos para banquetes y eventos.
9. Elaborar un programa de verificación por cada departamento en el cual se revise cada uno de los movimientos efectuados en los departamentos de todos los cajeros.

10. Organizar juntas con los jefes de departamentos para lograr una adecuada coordinación que mejore la operación de los departamentos que generan los ingresos al hotel.
11. Verificar que todos los movimientos efectuados lleven la autorización correspondiente conforme a las políticas establecidas por el hotel.
12. Verificar que los ingresos registrados en los libros correspondan a los ingresos reales generados por la operación del hotel.
13. Visitar a los distintos centros de consumo para verificar la correcta aplicación de los procedimientos operativos relacionados con los ingresos.
14. Elaborar el presupuesto diario de ingresos por cada departamento basado en la información anual.
15. Realizar trabajos especiales solicitados por el contralor.
16. Capacitar y supervisar el personal a su cargo en cuanto al desempeño de sus actividades, así como su comportamiento y relaciones humanas.

**d) Procedimientos para la auditoría de ingresos.**

Los procedimientos que se emplean en la auditoría de ingresos, tienen como finalidad satisfacer los objetivos relacionados a la supervisión y verificación de los ingresos generados en los diferentes departamentos del hotel el día anterior.

El auditor de ingresos recibe los reportes del auditor nocturno, quien la noche anterior los revisó en lo relativo a huéspedes, comprueba que el reporte diario preliminar de ingresos haya sido formulado y entregado a las personas indicadas y en caso de no encontrarse algún asunto que amerite su inmediata atención, procederá a realizar la auditoría diaria de los ingresos.

**Procedimientos para controlar los depósitos por reservaciones:**

Al llegar correspondencia al hotel, la secretaria de la gerencia deberá abrirla y retener toda aquella que contenga cheques para depósitos por reservaciones; a

continuación deberá separar los cheques para fechas futuras y los cheques vencidos, mismo que llevarán números progresivos independientes. Esta relación, junto con los cheques deberá ser enviada al jefe de cobranzas, quien de inmediato procederá a iniciar un chequeo para precisar si el crédito correspondiente fue aplicado al folio del cliente por haber recibido el cupón, por haber aceptado firmar, etc.; posteriormente se le envía esta relación con los cheques no aclarados para su investigación, después el departamento de cobranzas anotará en la relación las aclaraciones respectivas.

1. Relación de cheques para cobro.

- a) Esta relación será turnada, junto con los cheques, al departamento de cobranzas para que valore el tipo de cambio al que deba registrar dicho depósito y lo entregue al cajero general para su depósito inmediato.
- b) Dos copias de esta relación, así como los talones desprendibles de los cheques, serán pasadas a la persona encargada de depósitos en el departamento de reservaciones.
- c) Esta persona procederá a enviar las reservaciones aceptadas a los clientes o a las agencias de viajes correspondientes, enviando una copia de las mismas junto con una copia de la relación, al auditor de ingresos para su control en el área de contabilidad.
- d) Con la copia, anotará los depósitos en las hojas de control para cada día de llegada, anotando los siguientes datos: número de relación, fecha de recibido, nombre de la agencia o cliente, nombre del huésped e importe del depósito.

Es de importancia básica que las hojas de control se mantengan perfectamente al día, por lo que de recibirse algún cambio o cancelación, se deberá proceder de la siguiente manera:

1. Cuando exista algún cambio, el departamento de reservaciones procederá a dar aviso a auditoría de ingresos, quien deberá anotar en la columna de "cambio" la nueva fecha de llegada.

2. Cuando exista un caso de cancelación en la columna de "canceló" se anotará la fecha en que se recibió la cancelación. A continuación se solicitará el reembolso por el departamento de reservaciones y al recibir el cheque para su envío, se anotará en la columna de "cheque" el número de cheque con el que se reembolsó y la fecha en que se envía.

Antes del cierre diario del departamento de reservaciones el gerente de ese departamento deberá elaborar un resumen con los depósitos relacionados del día anterior que han sido aplicados, o han tenido cambio o cancelación, por lo que no debe quedar ningún depósito con fecha vencida. En caso de que haya alguna discrepancia se procederá de inmediato a la investigación, a fin de dar el curso correspondiente.

Cada fin de mes el auditor de ingresos deberá obtener una relación de los depósitos vivos anotados para fechas futuras, a fin de conciliar la cuenta de depósitos para reservaciones en contabilidad.

#### **Procedimientos para reembolso a clientes o agencias:**

Al recibir una cancelación para una reservación de fecha futura, que tenga depósito, el departamento de reservaciones procederá a llenar una solicitud de reembolso donde anotará sus datos y el número de control consecutivo en una libreta.

Posteriormente se enviará a auditoría de ingresos para su aprobación y de inmediato se entregará a cuentas por pagar, quienes deberán emitir el cheque y enviarlo a reservaciones o a división cuartos en menos de cuarenta y ocho horas; después deberán entregar al auditor de ingresos una copia de la relación del reembolso con la fecha y número de cheque expedido.

El gerente de reservaciones, al recibir el cheque procederá a anotar el número de éste y la fecha en el control de reembolsos, y enviará el cheque a la agencia o cliente,



entregando una copia de la cuenta al departamento de cuentas por pagar para que se anexe a la copia del cheque.

En el caso de alguna reclamación que involucre cualquier investigación, el departamento de reservaciones deberá escribir al cliente o a la agencia, informando que se ha recibido su carta y que tan pronto se tenga un resultado en la investigación se le avisará.

### **Procedimientos para la elaboración de la póliza de ingresos:**

Del "informe del cajero general" se tomarán los siguientes datos:

1. Cargos a los diferentes bancos amparados con sus fichas de depósito respectivas.
2. Cargos a funcionarios y empleados por concepto de faltantes.
3. Cargos a acreedores diversos u otros.
4. Abonos a las diferentes cuentas, según comprobantes adjuntos al informe del cajero.
5. El total de la columna de propinas debe ser igual al importe total de la columna de propinas del reporte general de alimentos y bebidas.

Del resumen de operaciones del día el auditor nocturno tomará:

1. El total de débitos como cargo a huéspedes.
2. El total de abonos como crédito a huéspedes.
3. El importe del renglón de habitaciones como abono a la cuenta de ingresos por habitaciones.
4. El importe del renglón de impuesto de habitaciones se abonará a la cuenta de pasivo impuesto al valor agregado (IVA).
5. El importe del renglón de impuesto de ingresos, tanto el de alimentos como el de bebidas, debe de coincidir con el importe total de la columna cargo a huéspedes del reporte general de ingresos de alimentos y bebidas.

6. El importe de los renglones de teléfonos, lavandería y estacionamiento, debe coincidir con los importes totales de la columna cargo a huéspedes en sus respectivos renglones de ingresos.
7. De los renglones de ajustes misceláneos, se analizará el concepto según comprobantes adjuntos y se abonan a las cuentas respectivas.

Del importe de teléfonos se tomarán:

1. El total del cargo se abonará a la cuenta de ingresos.
2. Con el renglón de impuestos repercutidos se creará el pasivo en la cuenta del impuesto al valor agregado.
3. Se analizará si son cargos a empresa o a funcionarios y empleados; los cargos a empresa serán llevados a gastos.

Del reporte de estacionamiento:

1. Se abonará a la cuenta de ingresos de estacionamiento.
2. Del renglón del impuesto repercutido se creará el pasivo en la cuenta del impuesto al valor agregado.

Del reporte general o concentración de ingresos por alimentos y bebidas:

1. Se abona a la cuenta de ingresos ya sea de alimentos y bebidas de cada departamento.
2. De la columna de impuesto causado se creará el pasivo en la cuenta del impuesto al valor agregado, por cada centro de consumo.
3. El importe total de la columna de propinas por pagar se abona a la cuenta de acreedores diversos, auxiliar de propinas por pagar.
4. El importe total de la columna de propinas pagadas del reporte de caja general, debe coincidir contra el total de la columna del reporte de ingresos por propinas de alimentos y bebidas.

5. De la columna de varios se analiza el concepto y se abona a las cuentas correspondientes.

La función primordial del auditor de ingresos es supervisar los ingresos del día anterior. Para efectuar su trabajo es preciso que reúna todos los reportes y comprobantes de los distintos departamentos productivos y de las cajas de recepción.

La mayor parte de esta documentación la recibe el auditor nocturno, quien previamente ha verificado la debida aplicación de los comprobantes en las cuentas de los huéspedes, pero omite la verificación de las partidas que no afectan las cuentas de los huéspedes. El auditor de ingresos tiene que hacer una completa verificación de todos los reportes de ventas, además de comprobar que el trabajo del auditor nocturno fue efectuado debidamente.

Como se puede ver, la experiencia que requiere el auditor nocturno se logra obteniendo los conocimientos necesarios por medio de un entrenamiento técnico que lo capacite para realizar acertadamente sus labores. Deberá además realizar su trabajo con diligencia y normar su conducta con la disciplina personal más estricta. En cuanto a la organización y al personal, el hotel debe organizar y estructurar los departamentos de auditoría de ingresos y nocturna, para lograr resultados óptimos.

El hotel debe establecer obligaciones y responsabilidades de cada puesto, así como establecer los estándares de todo su personal, para poder evaluar la labor desarrollada semestralmente; delimitar un calendario de metas y objetivos, a corto y a largo plazo; verificar que todos los sistemas de control se estén llevando a cabo de acuerdo a las políticas establecidas.

### **Asistente de auditoría de ingresos:**

Es el encargado de revisar que los ingresos del día estén aplicados correctamente y los registra en las cuentas correspondientes, atendiendo a los procedimientos establecidos en el hotel:

1. Debe de revisar que las comisiones que manda auditoría nocturna estén correctamente calculadas para pasarlas al departamento de contabilidad y elaboren los cheques de pago a agencias.
2. Calcular el pago del porcentaje de propinas con base al reporte de banquetes para que puedan ser cobradas por los meseros.
3. Hacer controles por separado para la cuenta de propinas y poder crear el pasivo por separado de lo que corresponde al porcentaje de banquetes, room service y propinas de alimentos y bebidas.
4. Hacer un control para pagar lo que corresponde a pagos a terceros y sobrantes a clientes.
5. Revisar la póliza de ingresos y capturarla.
6. Hacer los avisos de cargos a empleados directamente para entregarlos al jefe de cada departamento, los cuales los firmarán de recibido apegándose a la política de cualquier inconformidad, presentándola en las siguientes cuarenta y ocho horas, de no ser así la conformidad de la responsabilidad corresponde automáticamente.
7. Llevar controles para poder respaldar cada una de las cuentas, los cuales deben conciliar con los saldos que le da el mayor analítico.

### **6. LOS SISTEMAS DE INFORMACION.**

Para un adecuado y oportuno manejo de los ingresos que se producen como resultado de las operaciones, es necesario contar con sistemas informáticos que permitan procesar electrónicamente la información con el fin de optimizar los recursos y el funcionamiento del hotel. Un sistema de información electrónica adecuado debe realizar las siguientes funciones:

1. Controlar las cuentas de los huéspedes desde el momento en que hacen su reservación y al momento de su arribo.
2. Automáticamente realiza los cargos de renta por cada noche de estancia; y permite el acceso de tarifas autorizadas por el personal de recepción, dependiendo del tipo de habitación o del precio pactado por el departamento de ventas (paquete).
3. Las llamadas telefónicas deben cargarse automáticamente desde el conmutador.
4. Los cargos por consumo de alimentos y bebidas en los restaurantes también son automáticamente cargados a la habitación desde el punto de venta; así como el servicio de lavandería.

Cuando se carga el plan de alimentos a que tiene derecho el huésped, este también es registrado en los puntos de venta (centros de consumo) y al momento de solicitar servicio en el restaurante, al huésped se le pide su número de habitación para accederlo al sistema, y este le indica al cajero si tiene derecho al servicio en eses restaurante, en caso contrario se le pedirá el pago ya sea en efectivo o con tarjeta de crédito.

Algunos centros de consumo como la lavandería, los bares de las albercas e instalaciones deportivas pueden no tener interfaces para realizar cargos a la cuenta del huésped en forma automática. En estos puntos se realizan los cargos a través de posteo manual, por los cuales se comprueba que efectivamente se registraron en las habitaciones durante la auditoría nocturna.

Generalmente el sistema de información en este tipo de empresas se identifica de la siguiente manera:

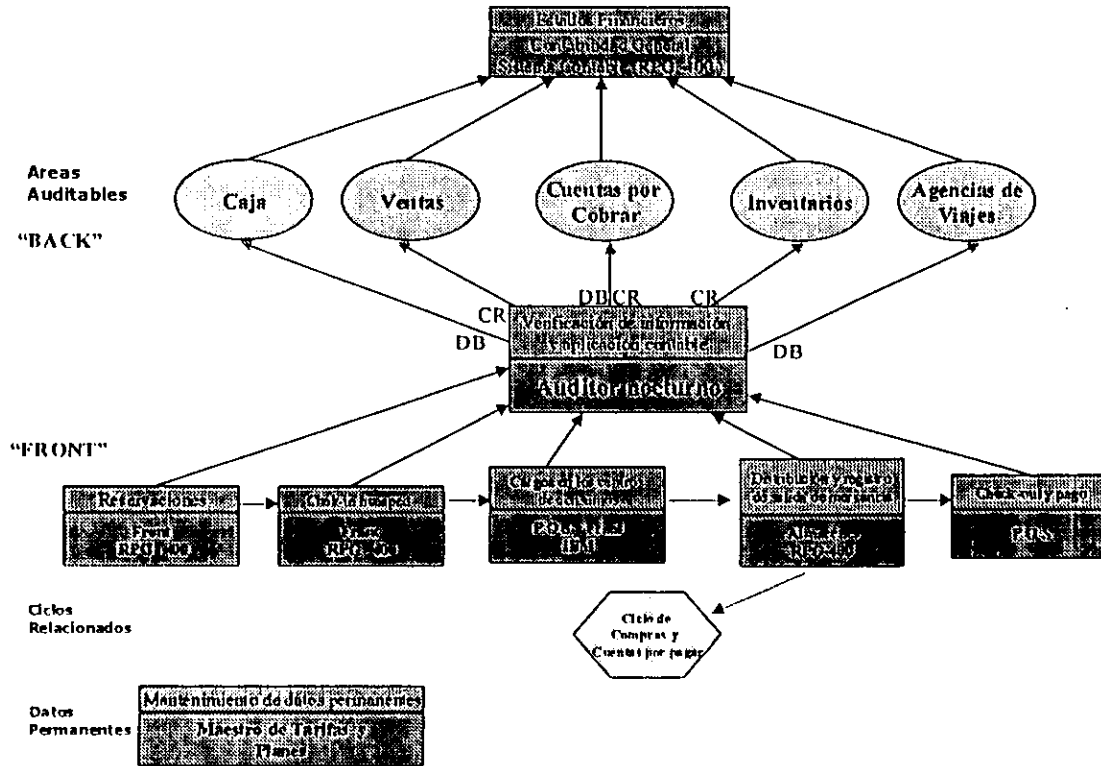
- a) *Front-office*. Es el procesamiento de información que ingresa al sistema, el cual es afectado por las siguientes causas:
  1. Cuando se realiza una reservación.

2. Cuando el huésped hace su arribo al hotel y se registra (check in).
  3. Cargos en la cuenta de huésped por consumos en los centros de ingresos (restaurantes, discoteques, tiendas, etc.)
  4. Distribución y salida de mercancía de los almacenes.
  5. Pagos realizados por los huéspedes y cierre de cuentas (check out).
- b) Back-office. Una vez ingresada la información por los conceptos antes mencionados la información es verificada y procesada para hacer la afectación contable en los departamentos y cuentas correspondientes, como son:
1. Caja.
  2. Ventas.
  3. Cuentas por cobrar.
  4. Inventarios.
  5. Agencias de viajes.

Como resultado de este proceso se debe obtener la información necesaria para elaborar los estados financieros correspondientes.

Más adelante se presenta un ejemplo del sistema informático de un hotel, el cual corresponde al lenguaje RPG-400 comúnmente utilizado en este tipo de compañías, ya que es operado a través del sistema AS/400 de IBM, el cual es el más popular en nuestros días y que cuenta con terminales POS (points of sale) de IBM, que permiten que la información se procese desde los centros de consumo directamente. El flujo de la información se presenta en forma esquemática, y posteriormente se muestra un estudio y evaluación de las características de control que debe guardar un sistema adecuado para el procesamiento de la información ya mencionada.

# SISTEMA INFORMATICO PARA EL PROCESAMIENTO DE INFORMACION CICLO DE INGRESOS Y CUENTAS POR COBRAR



DESCRIPCION	RESULTADOS ESPERADOS	COMENTARIOS
<p>Estudio y evaluación del control interno que mantiene el usuario alrededor del sistema front-office y asegúrese de entender la mecánica y operación del mismo.</p>	<p>Identificar el flujo de operaciones en el área, (entradas-procesos-salidas), así como la afectación a archivos maestros importantes, y todos aquellos controles supletorios que en su conjunto soporten un adecuado nivel de confiabilidad al sistema.</p>	<p>La afectación de los archivos maestros, es responsabilidad total del usuario, los cuales modifican cada una de las tarifas de acuerdo con el periodo que cubre.</p>
<p>Probar y evaluar los procesos utilizados para mantener archivos maestros y tablas que participan en la operación del sistema.</p>	<p>La compañía deberá contar con:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La utilización de formas específicas para la modificación de archivos maestros.</li> <li>2. Comparaciones y revisiones de listados impresos de archivos maestros contra los cambios efectuados, siendo éstos completos y correctos.</li> <li>3. Procedimientos escritos y actualizados que describan la participación del usuario en las modificaciones a archivos maestros.</li> </ol>	<p>Las diferentes tarifas que se ingresan al sistema son realizadas por el área de reservaciones o el supervisor de Ingresos.</p>



DESCRIPCION	RESULTADOS ESPERADOS	COMENTARIOS
<p>Revisar el acceso al proceso de la aplicación y a los registros de datos relacionados.</p>	<p>La compañía deberá mantener los controles necesarios y garantizar que:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La información de entrada es exacta y está debidamente aprobada para su procesamiento.</li> <li>2. La información de salida se distribuye en forma apropiada al personal autorizado.</li> </ol>	<p>El equipo que tiene las aplicaciones del front-office y el back-office es un AS/400 y la definición del perfil de usuario es realizada mediante un formato específico, dónde se indican las opciones a las que tendrá acceso el usuario, el cual es aprobado por el gerente de área y por el gerente de sistemas.</p> <p>Los reportes que se generan del front-office, son revisados por el auditor nocturno, verificando éstos con los cheques que se registraron en cada uno de los bares o restaurantes.</p>
<p>Verificar las restricciones que mantiene el sistema.</p>	<p>El control, asignación y rotación de passwords es adecuado a las necesidades de la compañía y mantiene los niveles de confidencialidad requeridos.</p>	<p>La rotación de passwords en el sistema se encuentra habilitada para realizarse cada 30 días, sin poder tener dos sesiones abiertas al mismo tiempo y con un máximo de intentos de acceso de 3.</p>

DESCRIPCION	RESULTADOS ESPERADOS	COMENTARIOS
<p>Con el objeto de preparar los datos de prueba, realice las siguientes actividades (considere la generación de un ambiente "no productivo"):</p> <p>a) Alta de dos huéspedes con datos generales (habitación normal y suite).</p> <p>b) Alta de nuevas tarifas por habitación dada de alta.</p> <p>c) Generación de descuentos sobre consumos o tarifas de hospedaje.</p> <p>Asimismo verificar los controles para otorgar diferentes tarifas y quienes efectúan las autorizaciones.</p> <p>Verifique los controles de validación que debieron prevalecer en el proceso de captura.</p>	<p>Registrar dos huéspedes de manera que puedan efectuarse diversos consumos y dar de alta nuevos artículos correspondientes al servi-bar con sus respectivos precios.</p>	<p>Verificamos el funcionamiento del ambiente en cada una de los centros de consumo y su adecuada acumulación en el front-office. Cabe mencionar que no es posible que se realicen descuentos de las tarifas una vez que el huésped realiza el check-out, adicionalmente los descuentos se encuentran definidos desde la reservación y se envía un comunicado hacia los diferentes centros de costo que se verán afectados, lo cual es realizado por el auditor de grupos.</p> <p>Los campos que valida el sistema se refieren básicamente a las fechas en las que será efectivo el plan y el tipo de plan, además del usuario que lo está realizando.</p>

DESCRIPCIÓN	RESULTADOS ESPERADOS	COMENTARIOS
<p>Una vez identificada la operación en cuanto a límites de crédito, identifique los controles y políticas que se llevan a cabo para que el huésped pueda efectuar consumos.</p> <p>Que porcentaje del monto de la estancia está obligado el cliente a dejar para realizar consumos y para abrir la línea para largas distancias.</p> <p>Asimismo, asigne un consumo mayor al establecido y verifique si el sistema lo rechaza y posteriormente si se pide una autorización.</p>	<p>Los créditos autorizados a los clientes se efectúan conforme a las políticas establecidas por la administración.</p>	<p>Cuando el cliente se registra el sistema asigna un folio de identificación único en forma automática, definiendo además el tipo de pago a realizar, cuando es mediante tarjeta de crédito, se pide un voucher firmado en blanco y se llama vía telefónica al banco para la autorización del monto proyectado por pagar del huésped de acuerdo con su estancia, cuando se registra el cliente finalmente se abre la línea de crédito para que pueda efectuar cualquier consumo.</p> <p>Los descuentos son verificados por el auditor nocturno, con el reporte que envía el supervisor de ingresos en forma diaria dónde se detallan las personas o planes que tienen descuentos.</p>

DESCRIPCION	RESULTADOS ESPERADOS	COMENTARIOS
<p>Para cada uno de los huéspedes dados de alta realice las siguientes operaciones y verifique que se registren de manera adecuada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Larga distancia desde habitación</li> <li>* Larga distancia fuera de la habitación</li> <li>* Contratación de una película (ppv)</li> <li>* Consumos en restaurantes</li> <li>* Consumos en servirar</li> </ul> <p>Observe la adecuada realización de los cálculos aritméticos, tales como subtotales, descuentos, totales, IVA e importe a pagar, efectuados al registrar el check-out.</p>	<p>Las facturas deberán presentar en forma clara y precisa los cálculos aritméticos efectuados por los conceptos antes mencionados.</p> <p>Asimismo deberá anexarse un recibo de las largas distancias realizadas por habitación con la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Duración</li> <li>* Costo de la llamada</li> <li>* Día en que se efectuó y hora.</li> </ul>	<p>Para cada uno de estos tipos de consumos, el sistema que opera en los restaurantes y bares registra en forma detallada las diferentes operaciones; en cuanto a los cargos por contratación de película se cuenta con el sistema "Oncommand Video". Cada uno de estos subsistemas cuenta con una interface automática hacia el front-office para registrar los cargos a huéspedes.</p> <p>Cuando el huésped realiza el check-out se imprime el estado de cuenta detallando cada uno de los consumos realizados, y se imprime la factura, en su caso.</p>

DESCRIPCION	RESULTADOS ESPERADOS	COMENTARIOS
<p>Por las transacciones generadas realizar las siguientes actividades:</p> <p>a) Revisar el proceso de cancelación de algún consumo, así como los procedimientos y controles para efectuar la cancelación.</p> <p>Quienes están facultados para realizarlo.</p> <p>b) Generar la cancelación de dos consumos y observe el procedimiento.</p> <p>c) Revisar el proceso de cancelación de facturas y genere la cancelación de una.</p>	<p>La compañía debe guardar algún registro de la cancelación efectuada.</p>	<p>Para evitar cancelaciones en los centros de consumo diariamente se envía lista de los huéspedes y descuentos aplicables, por lo que antes de ingresar el movimiento al sistema se tiene identificado el descuento y así evitar una posible cancelación.</p> <p>Durante el proceso de emisión de facturas en primer lugar se le pregunta al cliente si desea esta, si es así es emitida la factura, en caso contrario únicamente el estado de cuenta es el que se entrega al huésped.</p>
<p>Por las facturas generadas, verificar:</p> <p>a) Si los folios de facturas son automáticos o manuales. Asimismo verificar consecutividad en los mismos.</p> <p>b) Si existe un porcentaje de impuesto de ocupación y como se integra en la facturación.</p> <p>c) El adecuado registro contable en el sistema back-office.</p>	<p>La facturación debe registrarse en forma adecuada, y debe de contener solo los consumos efectivamente realizados por el huésped.</p>	<p>Las facturas cuentan con números prefoliados, existiendo una caja de seguridad para su resguardo y emisión.</p> <p>En la factura se concentra por tipo de consumo el importe total, así también desglosa el IVA y el 2% de impuesto por hospedaje.</p>

DESCRIPCION	RESULTADOS ESPERADOS	COMENTARIOS
<p>Identificar las interfaces existentes entre el sistema de front-office y los demás sistemas correlativos.</p>	<p>El sistema de front-office deberá tener interfaces con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Back-office</li> <li>- Conmutador</li> <li>- Interactivo</li> </ul>	<p>Existen diferentes interfaces del "front" con el conmutador y son inmediatamente registrados los cargos por llamadas telefónicas a la cuenta del huésped.</p> <p>En cuanto al back-office identificamos que de igual forma se cuenta con interfaces con los módulos de Cuentas por pagar y por cobrar y contabilidad.</p>

\* \* \* \* \*

## CASO PRACTICO

### 1. GENERALIDADES DEL HOTEL Y PLANEACION DE LA AUDITORIA.

#### **Operación.**

El hotel Las Mil y Una Noches S.A. de C.V. se encuentra ubicado en Acapulco en la zona dorada o zona turística sobre la Costera Miguel Alemán, cuenta con 850 habitaciones y opera todo el año. Hasta hace un año y medio, el hotel estaba principalmente enfocado al mercado extranjero (80-90% aproximadamente.), a partir de entonces este enfoque comenzó a dirigirse a la captación del mercado mexicano.

Las tarifas diarias son similares a las de los hoteles de la misma categoría en Acapulco (\$1,000 m.n. por persona), sin embargo el nivel de ocupación es mayor a la competencia debido a la calidad de los servicios que se proporcionan y a que se han adoptado medidas para subir la ocupación en temporadas bajas, entre otras:

- Anteriormente era obligatorio contratar un paquete de tres alimentos diarios, el cual ahora solo es obligatorio en temporada alta.
- Se están promoviendo tours para el hotel.
- El Hotel tiene ocupación alta de noviembre a febrero, con el fin de aumentar la ocupación en temporada baja se disminuirán los precios en esta época.

La compañía ha adoptado medidas para actualizar sus sistemas para cumplir con los requisitos que le permiten operar normalmente desde el año 2000.

## **Decisiones estratégicas clave.**

Las áreas clave en la auditoría son:

- a) Ingresos
- b) Operaciones con afiliadas
- c) Costo de ventas y compras
- d) Inversiones en activos

Nuestro principal esfuerzo estará enfocado hacia estas áreas.

## **Especialistas involucrados en la revisión.**

El personal de impuestos participará en la revisión de la sección de ISR, IMPAC y PTU por pagar, después de ser revisada por el departamento de auditoría. Adicionalmente, deberá revisar los cálculos de ISR sobre sueldos y del subsidio acreditable para efectos del cálculo de ISPT de los empleados.

El departamento de auditoría de sistemas efectuará la revisión de los controles generales sobre el sistema, particularmente sobre el de ingresos.

Los departamentos de IMSS y comercio exterior participarán en la revisión de las pruebas de nóminas y de importaciones, respectivamente.

## **Expectativas del cliente.**

- El cliente tiene altas expectativas de nuestro trabajo de auditoría y espera que seamos asesores en su negocio.
- Continúa comunicación con los funcionarios del cliente para asesorarlo en sus diversos problemas y requerimientos.



## Prácticas comunes de trabajo.

- *Comunicación y tecnología.* Usaremos la tecnología adecuada en materia de sistemas informáticos para efectuar la auditoría de la compañía.
- *Visitas de auditoría*

Planeación	Una semana a partir del 2 de noviembre de 1999
Visita Preliminar	Dos semanas a partir del 9 de noviembre de 1999
Segunda visita preliminar	Una semana a partir del 7 de diciembre de 1999
Visita Final	Cuatro semanas a partir del 4 de enero del año 2000
Dictamen fiscal	Dos semanas en abril del año 2000

## Descripción de las áreas de auditoría clave y principales sistemas de aplicación.

Las principales áreas de auditorías son aquellas con las que tiene relación la aplicación del sistema informático "FRONT", el cual es la base del control y registro de los ingresos, así como cada uno de los centros de consumo con los que cuenta el hotel, debido a que en primer lugar se afectan localmente los consumos de los huéspedes y posteriormente se acumulan los movimientos en forma automática en el sistema que soporta la operación del Front.

De igual forma, mediante interfaces automáticas son afectados los componentes de Cuentas por Cobrar, Caja, Ventas, Inventarios, Cuentas por Pagar y Agencias de Viajes, así como Contabilidad General. Todas estas aplicaciones forman parte del "BACK".

Cabe mencionar que los componentes arriba mencionados soportan su operación en sistemas desarrollados en forma interna con lenguaje de programación RPG y como plataforma de trabajo se tiene un equipo AS/400 de IBM.

La estandarización en el uso de este lenguaje y plataforma permitió el desarrollo de interfaces automáticas desde los diferentes centros de consumo hacia el "Front", así como hacia las aplicaciones financieras que forman parte del "Back", adicionalmente se encuentra instalada una red Novell tanto para el área de finanzas como para contabilidad.

Debido a la particularidad del negocio identificamos dos ciclos principales:

1. El que sirve para la operación normal del negocio (FRONT).
2. El que soporta los registros financieros (BACK).

Cada uno de ellos es soportado por diferentes sistemas y aplicaciones; sin embargo son controlados en el mismo sistema central AS/400, los cuales son básicos para el desarrollo de las operaciones de la compañía.

Existen aplicaciones que no forman parte directa de la operación, tal es el caso del sistema "Oncommand View" en el cual se registran los eventos de pago por evento (PPV) de las televisiones que se encuentran instaladas en las habitaciones, el cual igualmente cuenta con interfaz automática hacia el FRONT; existe también el sistema que emite las tarjetas de ingreso (llaves) a las habitaciones, el cual tiene conexión hacia el sistema de cerraduras.

### **Principales responsabilidades en materia de informes.**

Nuestra principal responsabilidad en relación con el trabajo que llevaremos a cabo, es expresar una opinión sobre los estados financieros del Hotel Las Mil y Una Noches S.A. de C.V. basada en el resultado de la auditoría del balance general al 31 de diciembre de 1999 y de los estados de resultados, de cambios en la inversión de los accionistas y de los cambios en la situación financiera que le son relativos por el año que terminará en esa fecha. Los estados financieros antes indicados son responsabilidad de la administración de la compañía.

Como resultado de nuestro trabajo, emitiremos los siguientes informes:

- La opinión sobre los estados financieros de la compañía al 31 de diciembre de 1999.
- Informe del Comisario sobre los estados financieros de la compañía para su presentación a la Asamblea General de Accionistas, en caso de que alguno de los socios de nuestra Firma sea nombrado como Comisario.
- Informe sobre la revisión de la información complementaria para su presentación ante la Administración General de Auditoría Fiscal Federal (AGAFF).
- Cartas de recomendaciones sobre el control interno y sobre asuntos de índole fiscal que observemos durante nuestro trabajo.

#### **Expectativas del cliente.**

- Comunicación oportuna de los errores, diferencias, o ajustes detectados en el transcurso de nuestro trabajo.
- Revisar los controles establecidos por la administración, informando de las posibles desviaciones encontradas en sus sistemas de control.
- Apoyo para el cumplimiento de los objetivos de la compañía sugiriendo observaciones para mejorar la operación y la eficiencia administrativa.

#### **El negocio del cliente y sus riesgos inherentes.**

- Políticas y prácticas financieras (riesgo bajo).

A continuación se describen las políticas y prácticas contables seguidas por la compañía que afectan los principales renglones de los estados financieros:

- a) *Presentación de estados financieros.* Los estados financieros incluyen el reconocimiento de los efectos de la inflación en la información financiera, y están expresados en pesos de poder adquisitivo constantes de la fecha del estado de situación financiera más reciente que se presenta. Los factores derivados de la inflación, se utilizan para expresar los estados financieros a pesos constantes. A partir de 1997, la compañía adoptó las disposiciones contenidas en el Quinto Documento de Adecuaciones al Boletín B – 10 (modificado).
- b) *Inversión en valores de inmediata disponibilidad.* Se expresan al costo de adquisición más los rendimientos devengados a la fecha del estado de situación financiera, o a su valor neto estimado de realización, el que sea menor.
- c) *Inventarios.* Los inventarios de alimentos y bebidas están valuados al costo o mercado, el más bajo, determinado por el método de PEPS (primeras entradas, primeras salidas), y han sido actualizados con base en el INPC.
- d) *Propiedades y equipo.* Se registran a su costo de adquisición, actualizado a partir de 1997, aplicando el factor de inflación del año derivado del INPC. La depreciación se calcula por el método de línea recta, de acuerdo con la vida útil estimada de los activos. Los gastos de mantenimiento, reparaciones, decoración y remodelación de cuartos y otras áreas de operación, se cargan a los resultados del período en que se incurren. La inversión original se deprecia conforme a su vida útil.

e) Las tasas de depreciación utilizadas por la compañía son las siguientes:

Mejoras a terrenos	2.5%
Edificios	2.0%
Mobiliario y equipo	10%
Equipo de transporte	20%
Equipo de cómputo	30%

f) *Activos de operación.* La inversión original en activos de operación, tales como loza, cristalería, blancos, etc., se amortiza hasta el 50% de su valor durante un período de cinco años. Todas las adquisiciones posteriores, para el reemplazo de estos activos, se cargan a los resultados del período en que se incurren.

g) *Primas de antigüedad para retiro.* Se incluyen en el plan actuarial y, por lo tanto, se reconocen como costo de los años en que se prestan los servicios.

h) *Operaciones en moneda extranjera.* Las operaciones en moneda extranjera se registran a los tipos de cambio vigentes a la fecha de su celebración o liquidación. Los activos y pasivos en moneda extranjera se convierten al tipo de cambio vigente a la fecha del balance general. Las diferencias resultantes entre la fecha de concertación y las de realización de las operaciones o la del balance, se llevan a los resultados del año.

i) *Capital contable.* Se actualiza a través de los factores derivados del INPC.

### **Circunstancias económicas y tendencias del negocio.**

En términos generales, el mercado en el que se desenvuelve nuestro cliente es estable, considerando que en los últimos años el gobierno de México se ha preocupado por promover y atraer inversiones extranjeras en las principales industrias (excluyendo aquellas que se consideran estratégicas como el petróleo y otros hidrocarburos, la

petroquímica básica, la electricidad, etc.), en especial la industria del turismo ha tenido un considerable repunte en nuestra economía. Acapulco es uno de los principales destinos turísticos del país y el Hotel se encuentra ubicado en una de las zonas más importantes de la bahía, ya que esta situada en el centro de la misma, frente a la Playa Condesa, cerca de centros nocturnos y de diversión, además de ser considerado como un Hotel de primera clase, dentro de la categoría de cinco estrellas. Sin embargo, el negocio está expuesto a los daños que pudiesen causar fenómenos meteorológicos como los huracanes.

Los principales competidores en la zona hotelera de Acapulco (hoteles de primera clase), son:

<u>Hotel</u>	<u>Habitaciones</u>	<u>Ocupación</u>
- Acapulco Plaza	506	58.8%
- Camino Real Acapulco	156	58.9%
- Fiesta Americana Condesa	500	61.4%
- Hyatt Regency	645	56.1%
- Las Brisas	263	49.9%
- Sheraton Acapulco	220	55.8%
- Acapulco Princess	1,019	37.8%
- Pierre Marqués	344	31.6%

#### **Departamento de Administración y Finanzas.**

Los principales contactos son:

C. P. José Urzuela	Director General
C. P. Jaime Estrada	Director de finanzas
C. P. Rogelio de la Moneda	Tesorero
C. P. Eduardo Jiménez	Gerente de Impuestos
C. P. Sandro Veloz	Contralor

En general se ha entablado una relación cordial con el personal que es muy abierto. Por otra parte, la preparación profesional es buena por lo que tenemos confianza en sus labores

#### **Ambiente de control.**

Con base en los resultados del estudio y evaluación del control interno y con pláticas sostenidas con los principales funcionarios hemos observado que la dirección está consciente de la importancia de los controles y de que los sistemas de información sean confiables, además la compañía ha sido dictaminada por otros auditores externos desde sus inicios de operación. Durante nuestra revisión de papeles de trabajo de los auditores anteriores, no encontramos deficiencias significativas observadas en los últimos años, la última carta de recomendaciones que se emitió a la administración de la compañía fue en 1996.

Asimismo, existe un departamento de auditoría interna que efectúa revisiones periódicas a cada una de las áreas, lo que contribuye en gran medida a reforzar la confianza en los sistemas de control.

#### **Políticas contables.**

Para efectos locales, la compañía reconoce los lineamientos del Boletín B-10 (Reconocimiento de los efectos de la Inflación en la Información Financiera), hasta el cierre del ejercicio.

En términos generales, las políticas contables de la compañía tienden a ser conservadoras, y nuestra experiencia en el sector hotelero nos demuestra que dichas políticas han sido aplicadas uniformemente. No tenemos conocimiento de que se hayan realizado cambios en las políticas contables desde el año anterior y entendemos que los cambios en estas se realizaran con base en las políticas diseñadas por la casa matriz.

## Oportunidades de servicio al cliente.

Debido a que es un cliente nuevo, las oportunidades de negocio son considerables por lo que deberemos ser proactivos al respecto.

## Decisiones estratégicas clave.

Por los ingresos revisaremos el control interno establecido alrededor del sistema, así como una prueba de procedimiento en el registro de los ingresos por dos días en los diversos centros de consumo del hotel.

Por costos y compras debemos vigilar el procedimiento seguido de compras locales y de importación, ya que es un volumen importante. Efectuaremos pruebas de procedimiento sobre las principales compras del año. Adicionalmente efectuaremos una compulsión de egresos, validando controles al respecto.

Por las inversiones en activos, verificaremos la adecuada planeación y control del presupuesto y de los proyectos. Adicionalmente, vigilaremos el adecuado cálculo de la depreciación y amortización, ya que es uno de los principales cargos a resultados y estos activos representan el 85% del total.

## Personal asignado y roles y responsabilidades.

	<u>Auditoría</u>	<u>Impuestos</u>
Socio	Carito Paciencia	Justino Morales
Gerentes	Cynthia Armenta	Francisco Pineda
Senior	Mauricio Ahuátl	Rommel Garcia
Ayudante	Gerardo Zamora	Marylin Cardozo



La revisión de las áreas deberá efectuarse de la siguiente manera:

- Planeación	Carito Paciencia y Cynthia Armenta
- Efectivo, cuentas por cobrar, inventarios y cuentas por pagar	Mauricio Ahuátl
- Activo Fijo, afiliadas	Gerardo Zamora
- Impuestos	Rommel García
- Ingresos y costo de ventas	Gerardo Zamora
- Reportes para Casa Matriz	Carito Paciencia y Cynthia Armenta

### **Materialidad.**

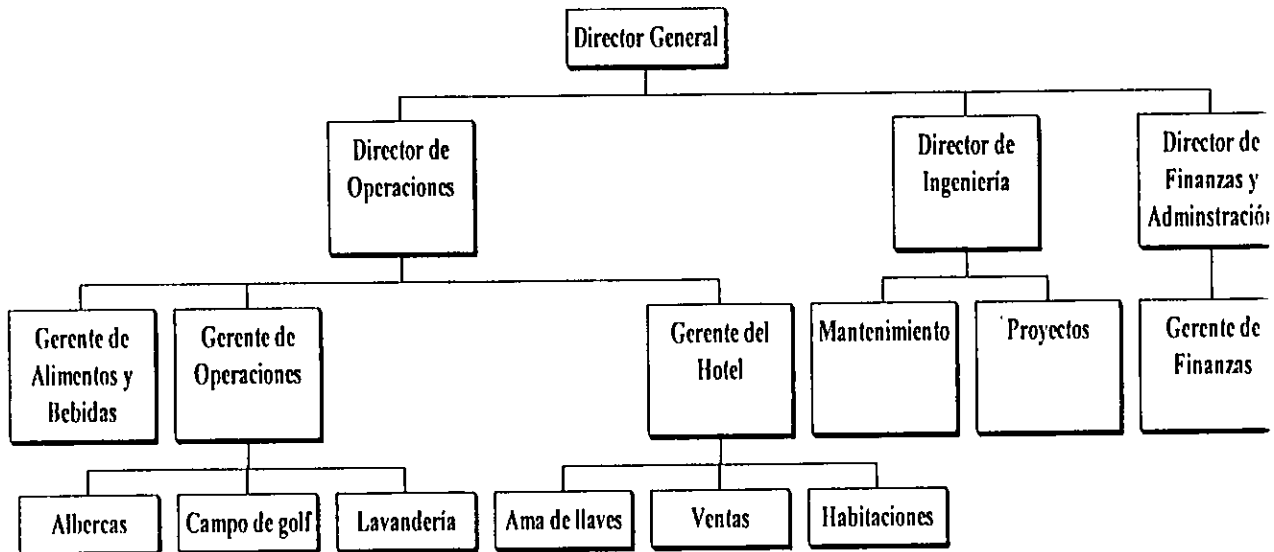
Los límites de materialidad para la revisión son:

- a) *Partidas de menos del 5% del total de activos en el balance general:* Procedimientos limitados analíticos.
- b) *Partidas de entre el 5 y el 10% del total de los activos mostrados en el balance general:* Procedimientos analíticos y procedimientos sustantivos por las principales partidas.
- c) *Partidas de más del 10% del total de activos:* Revisión detallada de procedimientos y saldos.
- d) *Para el estado de resultados:* Revisar partidas de más del 5% de los ingresos totales.

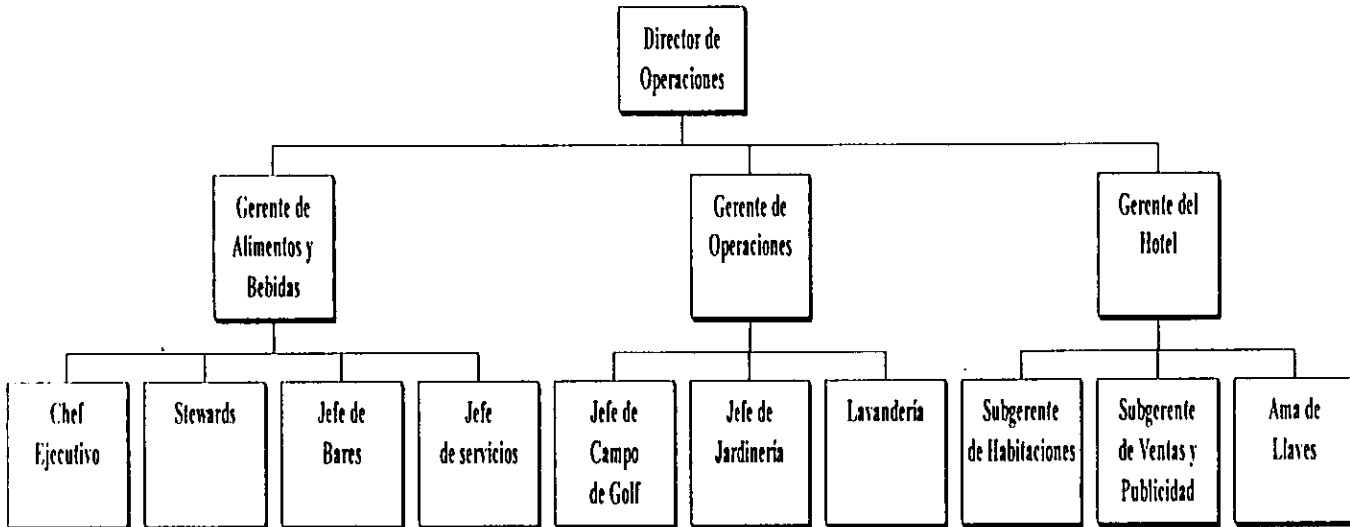
Los ajustes serán propuestos únicamente por partidas superiores a \$100,000 y mayores y su efecto neto total será evaluado en relación con los estados financieros en conjunto para definir su registro.

2. ORGANIGRAMA.

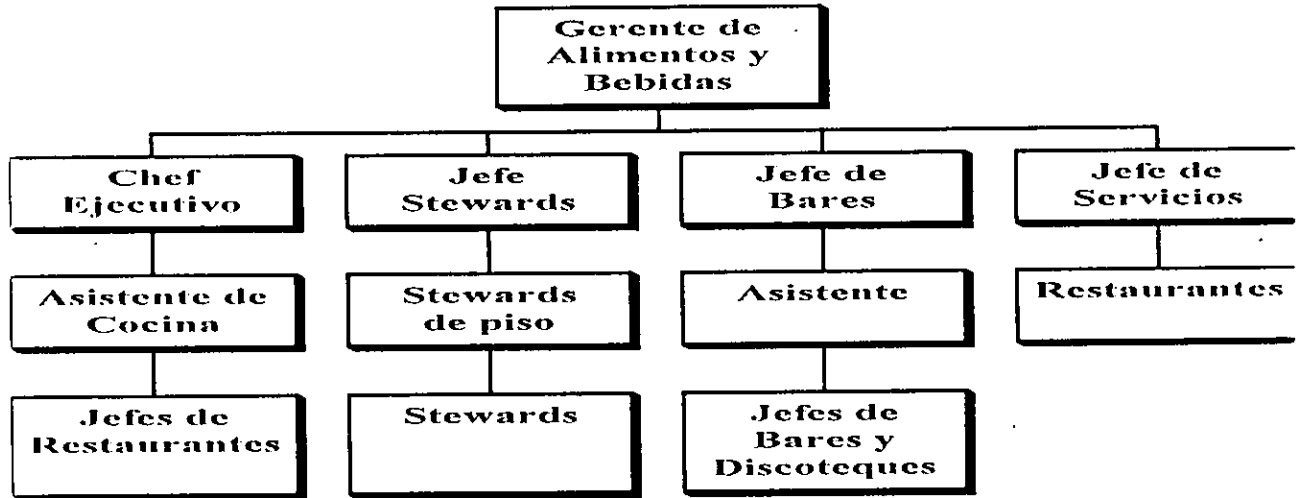
Hotel Las Mil y Una Noches S.A. de C.V.



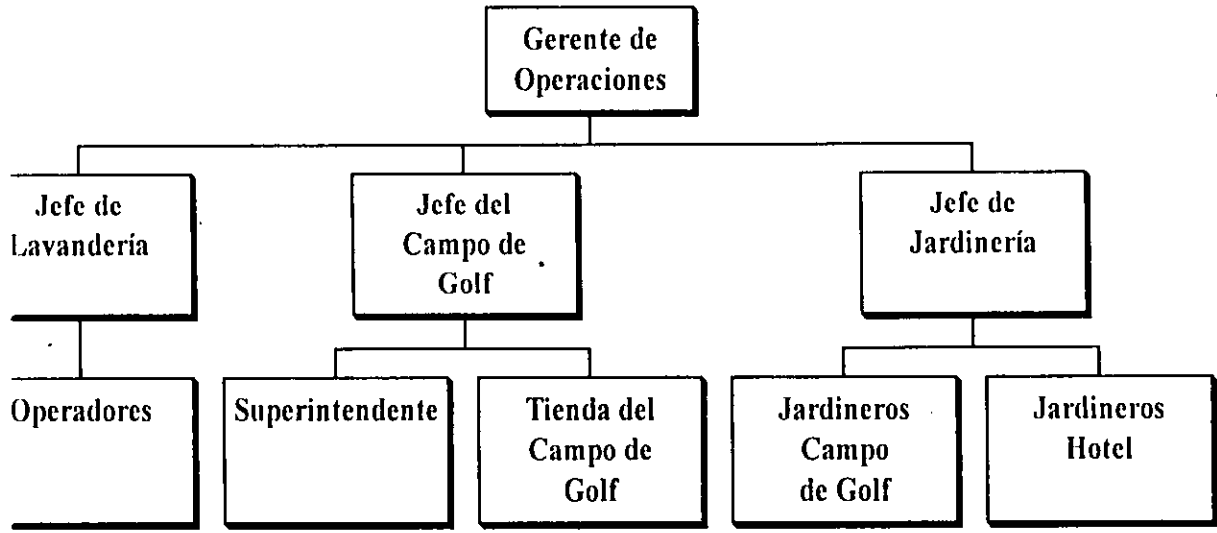
# Hotel Las Mil y Una Noches S.A. de C.V.



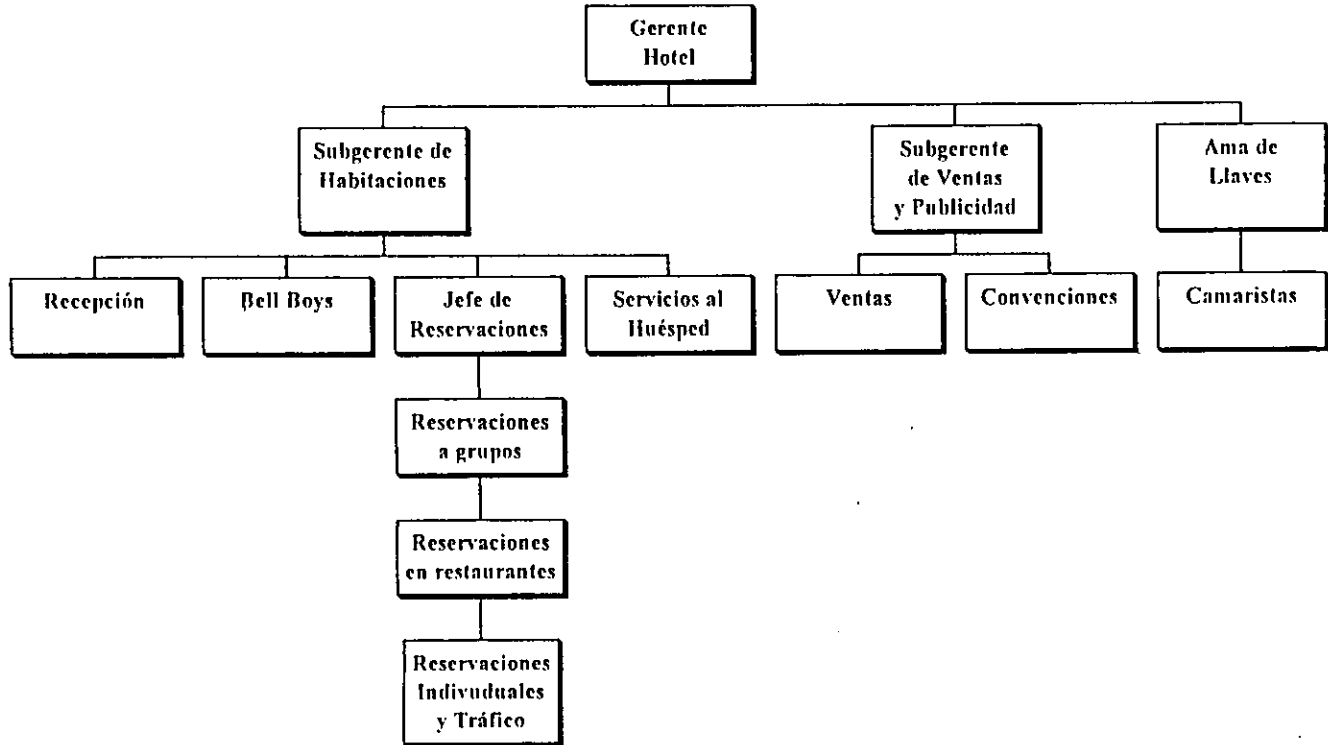
Hotel Las Mil y Una Noches S.A. de C.V.



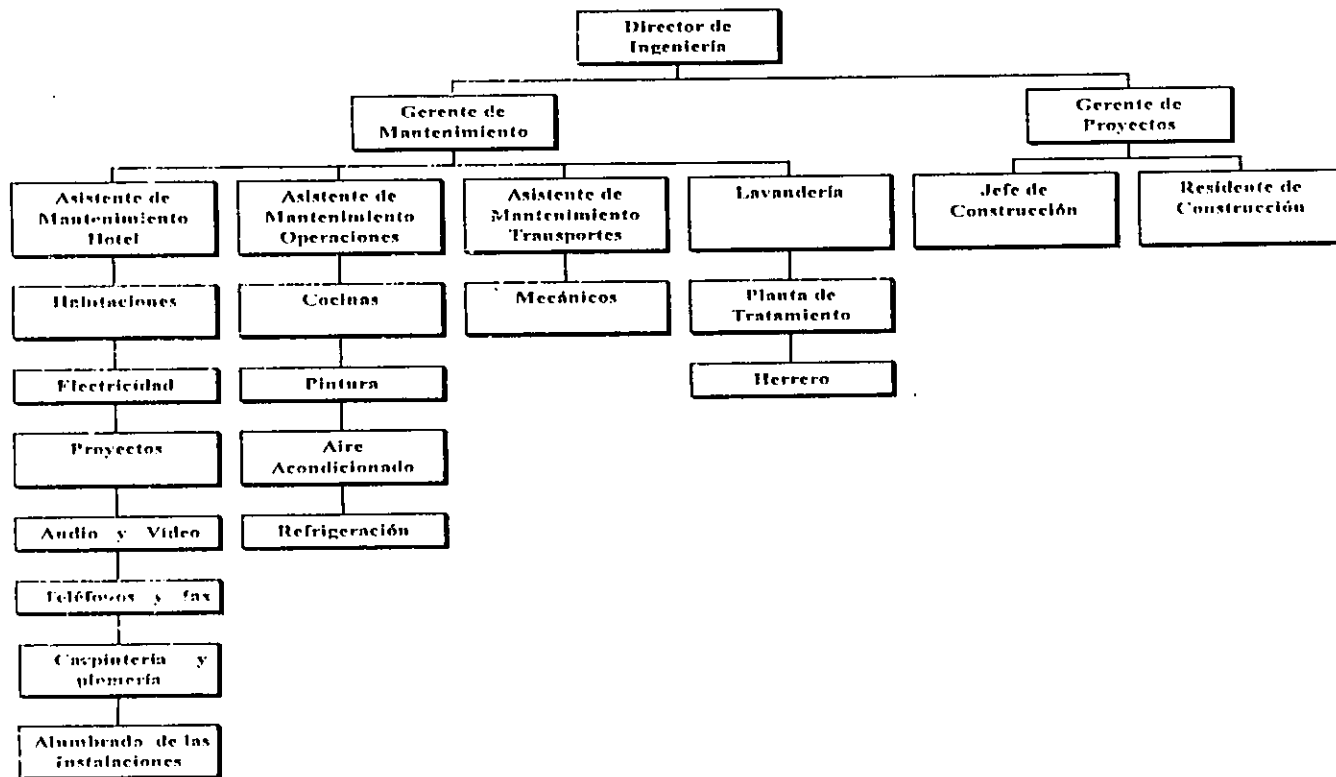
**Hotel Las Mil y Una Noches S.A. de C.V.**



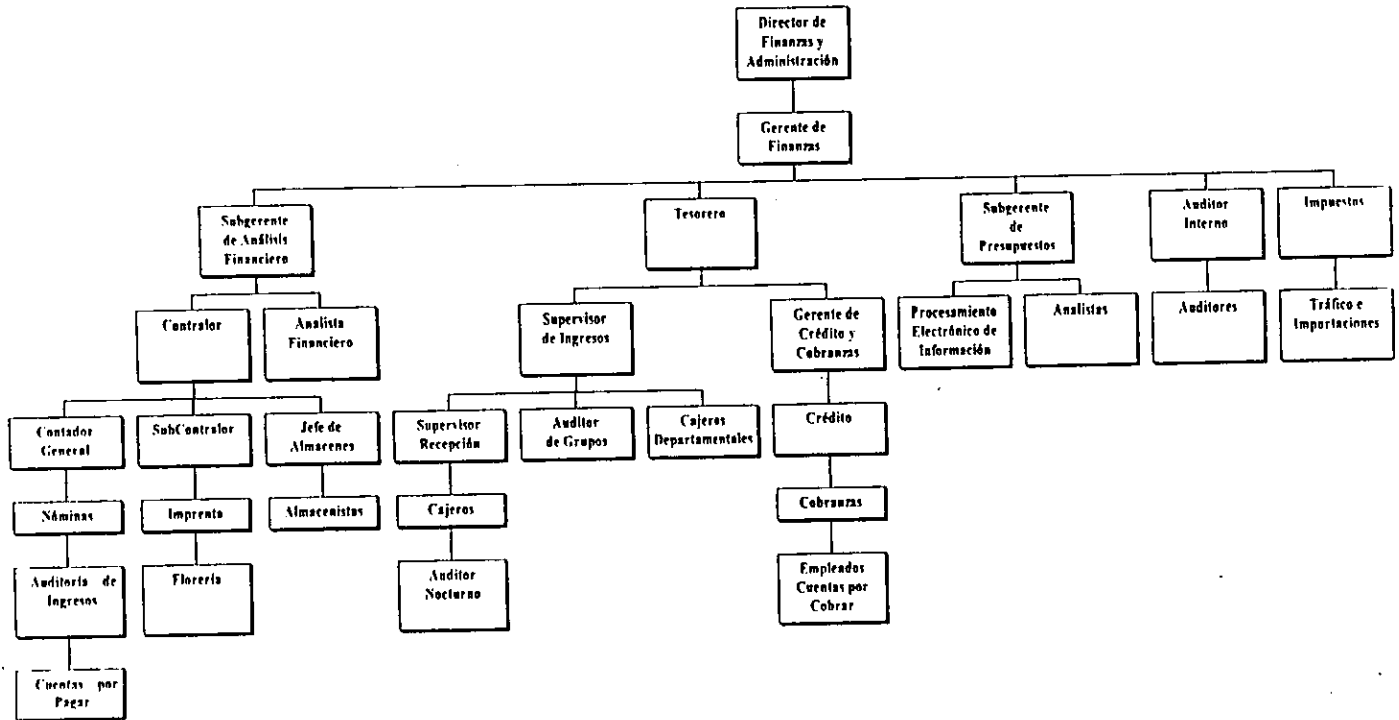
# Hotel Las Mil y Una Noches S.A. de C.V.



# Hotel Las Mil y Una Noches S.A. de C.V.



# Hotel Las Mil y Una Noches S.A. de C.V.





### 3. CATALOGO DE CUENTAS.

#### ACTIVO

1110	CAJA
1110 100	FONDO FIJO DE CAJA
1110 100 001	CAJA GENERAL
1110 100 002	CAJA DE RECEPCION
1120	BANCOS
1120 001	NACIONALES
1120 002	EXTRANJEROS
1120 002 001	CUENTA CORRIENTE DOLARES
1120 002 002	CUENTA.COMPLEMENTARIA
1130	INVERSIONES
1210	CUENTAS POR COBRAR
1210 001	CUENTAS POR COBRAR HOTEL
1210 002	CUENTAS POR COBRAR TARJETA DE CREDITO
1210 002 001	CARTERA TARJETA DE CREDITO DLLS
1210 002 002	CARTERA TARJETA DE CREDITO COMPLEMENTARIA
1210 002 003	INTERESES GANADOS DLLS
1210 002 004	INTERESES GANADOS COMPLEMENTARIA
1210 002 005	AMERICAN EXPRESS
1210 002 006	DINNERS CLUB
1210 002 007	AGENCIAS DE VIAJES
1214	RESERVA PARA CUENTAS INCOBRABLES
1214 001	RESERVA CUENTAS INCOBRABLES HOTEL
1214 002	CUENTAS INCOBRABLES TARJETA DE CREDITO
1300	INVENTARIOS
1300 001	ALIMENTOS
1300 002	BEBIDAS
1300 003	PAPELERIA
1300 004	SUMINISTROS
1300 005	MANTENIMIENTO
1300 006	EQUIPO DE OPERACION
1300 007	ACTIVO FIJO
1400	GASTOS ANTICIPADOS
1400 001	IMPUESTOS PAGADOS
1400 001 001	ISR
1400 002	OTROS GASTOS ANTICIPADOS
1400 002 001	SEGUROS Y FIANZAS
1400 002 002	CREDITO AL SALARJO
1500	IVA POR ACREDITAR
1500 001	IVA POR ACREDITAR 10%
1500 002	IVA POR ACREDITAR 15%
1500 003	IVA POR ACREDITAR IMPORTACIONES

1800 PROPIEDADES Y EQUIPO HISTORICO  
1800 001 TERRENOS  
1800 002 EDIFICIO, ADAPTACIONES Y MEJORAS  
1800 003 MAQUINARIA Y EQUIPO  
1800 004 MUEBLES Y ENSERES  
1800 005 EQUIPO DE COMPUTO  
1800 006 EQUIPO DE TRANSPORTE  
1800 007 CONSTRUCCIONES EN PROCESO

1810 PROPIEDADES Y EQUIPO ACTUALIZACION  
1810 001 TERRENOS  
1810 002 EDIFICIO, ADAPTACIONES Y MEJORAS  
1810 003 MAQUINARIA Y EQUIPO  
1810 004 MUEBLES Y ENSERES  
1810 005 EQUIPO DE COMPUTO  
1810 006 EQUIPO DE TRANSPORTE  
1810 007 CONSTRUCCIONES EN PROCESO

1840 DEPRECIACION ACUMULADA HISTORICA  
1840 002 EDIFICIO, ADAPTACIONES Y MEJORAS  
1840 003 MAQUINARIA Y EQUIPO  
1840 004 MUEBLES Y ENSERES  
1840 005 EQUIPO DE COMPUTO  
1840 006 EQUIPO DE TRANSPORTE

1850 DEPRECIACION ACUMULADA ACTUALIZADA  
1850 002 EDIFICIO, ADAPTACIONES Y MEJORAS  
1850 003 MAQUINARIA Y EQUIPO  
1850 004 MUEBLES Y ENSERES  
1850 005 EQUIPO DE COMPUTO  
1850 006 EQUIPO DE TRANSPORTE

1900 CARGOS DIFERIDOS  
1900 001 CONTRATOS DE SERVICIO  
1900 002 OTROS

1930 DEPOSITOS EN GARANTIA  
1930 001 LUZ  
1930 002 OTROS

## PASIVO

2110 DOCUMENTOS POR PAGAR A CORTO PLAZO  
2110 001 BANANAMEX  
2110 001 001 DOLARES  
2110 001 002 COMPLEMENTARIA

2120 CUENTAS POR PAGAR  
2120 001 PROVEEDORES  
2120 002 ACREEDORES

2130	IMPUESTOS DERECHOS Y OTROS
2130 001	IVA POR PAGAR
2130 001 001	IVA POR PAGAR 15%
2130 001 002	IVA POR PAGAR 10%
2130 002	INFONAVIT
2130 003	IMSS
2130 003 001	IMSS PATRONAL
2130 003 002	IMSS TRABAJADORES
2130 004	APORTACION DE RETIRO SAR
2130 005	2% IMPUESTO SOBRE NOMINAS
2130 006	ISR
2130 006 001	10% ISR HONORARIOS
2130 006 002	10% ISR ARRENDAMIENTO
2130 006 003	ISR RETENIDO A EXTRANJEROS
2130 007	FONACOT
2130 008	2% IMPUESTO SOBRE HOSPEDAJE
2140	OTROS GASTOS POR PAGAR
2140 001	DERECHOS
2140 001 001	CIA DE LUZ
2140 001 002	DERECHO DE AGUA
2140 001 003	TELEFONOS DE MEXICO
2140 002	SUELDOS POR PAGAR
2140 002 001	SUELDOS Y SALARIOS POR PAGAR
2140 002 002	VACACIONES
2140 002 003	GRATIFICACIONES
2140 002 004	INDEMNIZACIONES
2140 002 005	FINIQUITOS POR PAGAR
2150	PRIMA DE ANTIGUEDAD
2150 001	PRIMA DE ANTIGUEDAD
2160	INTERESES POR PAGAR
2160 001	BANANAMEX
2160 001 001	DOLARES
2160 001 002	COMPLEMENTARIA
2170	PTU POR PAGAR
2170 001	PTU DEL EJERCICIO
2170 002	PTU DEL EJERCICIO ANTERIOR
2175	DEPOSITOS POR PAGAR
2175 001	DEPOSITOS POR RESERVACIONES M.N.
2175 002	DEPOSITOS POR RESERVACIONES M.EXT.
2175 002 001	DEPOSITOS POR RESERVACIONES DOLARES
2175 002 002	DEPOSITOS POR RESERVACIONES COMPLEMENTARIA
2180	DOCUMENTOS POR PAGAR A LARGO PLAZO
2180 001	BANANAMEX
2180 001 001	DOLARES
2180 001 002	COMPLEMENTARIA

## CAPITAL CONTABLE

3000	CAPITAL SOCIAL
3000 001	CAPITAL SOCIAL HISTORICO
3000 002	CAPITAL SOCIAL ACTUALIZACION
3001	RESERVA LEGAL
3001 001	RESERVA LEGAL HISTORICO
3001 002	RESERVA LEGAL ACTUALIZACION
3002	RESULTADOS ACUMULADOS
3002 001	RESULTADOS ACUMULADOS HISTORICO
3002 002	RESULTADOS ACUMULADOS ACTUALIZACION
3003	EXCESO O INSUFICIENCIA EN LA ACTUALIZACION DEL CAPITAL

## RESULTADOS

4000	INGRESOS
4000 010	HABITACIONES
4000 020	ALIMENTOS
4000 020 001	BANQUETES
4000 020 002	CLUB DE PLAYA
4000 030	BEBIDAS
4000 030 001	BANQUETES
4000 030 002	CLUB DE PLAYA
4000 040	BANQUETES RENTA DE EQUIPO
4000 050	RENTA DE SALON
4000 060	TELEFONO
4000 070	LAVANDERIA
4000 080	RENTA Y CONCESIONES HOTEL
4000 090	DERECHO DE MESA DISCOTEQUE
4000 100	UTILIDAD EN CAMBIOS

5000	COSTOS
5000 010	HABITACIONES
5000 020	ALIMENTOS
5000 020 001	BANQUETES
5000 020 002	CLUB DE PLAYA
5000 030	BEBIDAS
5000 030 001	BANQUETES
5000 030 002	CLUB DE PLAYA
5000 060	TELEFONO
5000 070	LAVANDERIA

6000	SUELDOS Y SALARIOS
6000 010	HABITACIONES
6000 020	ALIMENTOS
6000 020 001	BANQUETES
6000 020 002	CLUB DE PLAYA
6000 030	BEBIDAS
6000 030 001	BANQUETES
6000 030 002	CLUB DE PLAYA
6000 060	TELEFONO
6000 070	LAVANDERIA
6000 110	ADMINISTRACION GENERAL
6000 120	PUBLICIDAD Y PROMOCION
6000 130	REPARACION Y MANTENIMIENTO
7000	GASTOS DE OPERACION
7000 001	HOTEL
7000 002	HABITACIONES
7000 003	ALIMENTOS Y BEBIDAS
7000 004	BANQUETES
7000 005	CLUB DE PLAYA
7000 006	COMEDOR EMPLEADOS
7000 007	TELEFONO
7000 008	LAVANDERIA
7000 009	PUBLICIDAD
8100	GASTOS DE ADMINISTRACION
8200	REPARACION Y MANTENIMIENTO
8300	DEPRECIACION
8400	COSTO INTEGRAL DE FINANCIAMIENTO
8400 001	INTERESES A FAVOR
8400 001 001	INTERESES BANCARIOS
8400 001 002	TARJETA DE CREDITO
8400 001 003	MORATORIOS
8400 002	INTERESES A CARGO
8400 002 001	INTERESES PRESTAMOS BANCARIOS
8400 002 002	MORATORIOS
8400 003	UTILIDAD CAMBIARIA
8400 003 001	UTILIDAD EN CAMBIOS HOTEL
8400 003 002	UTILIDAD EN CAMBIOS TARJETA DE CREDITO
8400 004	PERDIDA EN CAMBIOS
8400 004 001	PERDIDA EN CAMBIOS HOTEL
8400 004 002	PERDIDA EN CAMBIOS TARJETA DE CREDITO
8400 005	RESULTADO POR POSICION MONETARIA
8500	EFFECTO TERCER DOCUMENTO B 10

#### 4. EVALUACION DEL CONTROL INTERNO.

##### EFFECTIVO.

##### Fondos fijos

El hotel tiene los siguientes fondos fijos:

Caja general \$ 400,000. Custodiado por Rosario Gutiérrez, este fondo es el intermediario para los desembolsos bancarios (cheques). Su función es reembolsar al fondo fijo del cajero principal.

Cajas de recepción \$ 120,000. En este departamento existen 10 fondos fijos. 6 de ellos por un importe de \$10,000 para captación y cambio de efectivo (pesos), y 4 por \$15,000, de los cuales 2 se utilizan para cambiar pagos realizados en moneda extranjera.

Cajas departamentales \$ 362,500. El cajero principal de este departamento es Bruno Díaz, quien custodia un importe de \$ 250,000, su función es reembolsar a todos los demás fondos fijos de la compañía. Existen además 59 fondos de \$1,000 pesos cada uno, 2 de \$2,000, 1 de \$3,500, 3 de \$5,000 que se utilizan según las necesidades de cada departamento, y 1 más a nombre de Martha Figueroa quien se encarga de desembolsar las propinas de los eventos (meseros, banquetes, etc.) por \$31,000.

Cajeras vendedoras en tiendas \$ 14,300. Existen 11 fondos fijos en las tiendas del Hotel, 9 de los cuales son por un importe de \$1,000, 1 por \$5,000 a nombre de María Vega y el restante por \$300. Todos se utilizan para flujo de efectivo de las mismas.

Control de alimentos y bebidas \$ 1,155. Existe únicamente 1 fondo fijo a nombre de Julio Alemán, para compras e imprevistos menores.

Campo de golf \$ 500. Se cuenta con un fondo para gastos menores a nombre de Jorge Campos.

Compras \$ 5,000. Fondo fijo a nombre de Amanda Gómez. Se utiliza para realizar compras urgentes menores (papelería, artículos de limpieza, etc.)

Gerencia \$ 2,500. Este fondo es custodiado por Raúl Vázquez (chofer de la dirección). Se utiliza para imprevistos.

Taller automotriz \$ 5,000. A nombre de Alberto Muñoz (Director de transportes), para cubrir gastos de refacciones menores.

### Reembolsos de fondos

Estos importes varían dependiendo de la necesidad y de la época del año. Es política de la compañía rotar a los cajeros cada 3 meses, éstos se encargan de hacer un corte de caja a diario, pasar la documentación soporte y el remanente de efectivo al jefe de departamento, éste lo firma, elabora una solicitud de expedición de cheque (por departamento), con el Sr. Sandro Veloz (Contralor del Hotel) para que se les tramite la autorización de su reembolso por medio de la caja general. El Sr. Veloz firma el cheque, lo pasa a la asistente de contabilidad correspondiente para que sea reembolsado en efectivo. Todos los custodios deben firmar un resguardo por cada reembolso, los cuales se encuentran en poder del Sr. Sandro Veloz.

En cuanto al excedente de efectivo devuelto por cada custodio, Héctor López (Asistente del Tesorero) le pasa una integración diaria a Rogelio de la Moneda (Tesorero), junto con los cheques pendientes de cobro y flujo de efectivo, el cierre del día anterior y actual, y el promedio mínimo a alcanzar por cada día, de esta manera, el Sr. de la Moneda puede tomar decisiones por el efectivo que deberá depositarse en la cuenta de inversión.

### Autorización de vales de caja

No se manejan vales de caja debido a que el custodio es la única persona que dispone de su fondo, no entrega dinero a ningún otro empleado.

### Arqueos

La compañía no tiene políticas específicas en cuanto a la realización de arqueos, sin embargo, el Sr. Ricardo Reyes (Auditor Interno) es el encargado de aplicarlos periódicamente, aproximadamente cada 2 o 3 meses.

### Fianzas

Todo el personal que posee fondos fijos se encuentra afianzado. El tipo de fianza es general, debido a la constante rotación de los empleados.

## BANCOS

La Compañía cuenta con las siguientes cuentas bancarias:

	<u>No. Cta.</u>	<u>Moneda</u>	<u>Tipo de Cuenta</u>
Banco Invermar	382083-6	Pesos	Depósitos
Banco Invermar	722170-0	Pesos	Inversión
Phoenix Bank	122557	USD	Cheques
Banca Serafin	587195-0	Pesos	Trasposos
Banca Serafin	527742-0	Pesos	Inversión
Banco Intercontinental	561130-0	Pesos	Cheques
Banco Intercontinental	757026-5	Pesos	Inversión
Banco Intercontinental	626650-0	Pesos	Cheques
Commerce Bank	805114	USD	Depósitos
Banco Mercantil	786088-0	Pesos	Depósitos
Banco Mercantil	394115-4	Pesos	Operación
Banco Mercantil	383042-5	Pesos	Operación
Bananamex	390313-1	Pesos	Transferencias tarjeta de crédito

### Cuentas principales

Las cuentas principales y de mayor movimiento del hotel son Banco Mercantil 786088-0, que es donde se deposita todo el flujo de captación y cobranza, y Banco Intercontinental 561130-0 que es las cuentas de donde se realizan la mayoría de las erogaciones de la compañía.

### Depósitos y Transferencias de fondos

Los depósitos se realizan diariamente, con base a la relación que le proporciona el Sr. Héctor López (Asistente del Tesorero) al Sr. de la Moneda (Tesorero). En lo referente a pagos de clientes con tarjeta de crédito el procedimiento es el mismo.

La compañía trabaja con sistemas electrónicos bancarios para realizar transferencias de fondos. Los sistemas de control para las mismas son los siguientes: cada ejecutivo dispone de un código de seguridad el cual le dará acceso al sistema, según el nivel de autoridad que le designe el Director General (Sr. José Urzuela). Los funcionarios que tienen facultad para acceder son:

<u>Funcionario</u>	<u>Nivel de Autoridad</u>
C. P. José Urzuela (Director General)	4
C. P. Jaime Estrada (Director de finanzas)	4
C. P. Rogelio de la Moneda (Tesorero)	3
C. P. Sandro Veloz (Contralor)	3



Los tres primeros funcionarios pueden realizar transferencias únicamente con firma mancomunada (para que una transferencia sea concluida deben existir 2 funcionarios involucrados, uno con nivel 3 y uno con nivel 4), el asistente de tesorería únicamente realizará consultas a las cuentas dadas de alta en el hotel.

Las transferencias se realizan únicamente a otras instituciones bancarias y a cuentas de la empresa, no se permiten por ningún motivo a proveedores, clientes, ejecutivos, etc. y solamente pueden hacerse de la cuenta surtidora.

Cada transferencia realizada debe imprimirse y firmarse por el tesorero, para pasar a autorización con el director general o el director de finanzas. El encargado de bancos al final del día imprimirá los movimientos de la cuenta de donde se efectuó la transferencia, ésta impresión pasa al tesorero quien le anexa la forma previamente autorizada, conservando una copia para su consecutivo y enviará la misma al contralor del hotel, éste último confirma la transferencia con el banco. Posteriormente al recibir el documento original del banco se registra contablemente.

Es responsabilidad del director general en conjunto con el director de finanzas, dar de alta a más funcionarios, o su baja, dependiendo de las necesidades de la compañía, e informar a la institución bancaria por escrito.

#### Procedimientos para expedir cheques

Cada jefe de departamento llena una solicitud de expedición de cheque y la entrega junto con el soporte a revisión al contralor, se prepara, y se entrega a la asistente de contabilidad para su entrega. Si el importe del mismo es menor a \$25,000 sólo es necesario la autorización del contralor (Sr. Sandro Veloz), pero si es mayor a esa cantidad, la autorización procede al departamento de Finanzas, por el Sr. Jaime Estrada (Director de Finanzas). El límite mínimo para expedir un cheque es de \$3,000.

#### Manejo de chequeras

Existen dos maneras de expedir cheques: vía sistema, o manual. La expedición de cheques en forma manual se utiliza solamente en casos de pagos urgentes, y solamente dos personas poseen la facultad de elaborar cheques a mano, el Sr. Isaac García (contador general) y el Sr. Juan Medina (encargado de cuentas por pagar), los cuales se encuentran bajo llave, sólo a su alcance y bajo la responsabilidad de cada uno de ellos. La única persona que tiene llave adicional es el Sr. Veloz (Contralor).

El sistema donde se elaboran los cheques está diseñado especialmente para la compañía y se encuentra en red con los demás departamentos, los folios no son manipulables, sino que se expiden automáticamente. Por lo que cuando existe un error o un cheque se cancela, de igual manera deberá elaborarse su póliza correspondiente, y se le da el valor de \$1 en la contabilidad.

## Inversiones

El Sr. de la Moneda (tesorero) y el Sr. López (asistente de tesorería) deciden diariamente en cuál de las cuentas de inversión se depositará el capital que posee la compañía, con base al mayor rendimiento que el banco les proporcione.

## Conciliaciones Bancarias

El encargado de elaborar las conciliaciones bancarias es el Sr. Héctor López (asistente del tesorero), éste las pasa a revisión al Sr. Isaac García (contador general), inmediatamente después pasan al Sr. Sandro Veloz, y por último son autorizadas por el Sr. Carlos de la Moneda (tesorero). Después de ser autorizadas, se devuelven al Sr. López para su control. En lo referente a partidas atrasadas, es política de la compañía y responsabilidad del tesorero, ajustar todos los movimientos no correspondidos que exceden a un plazo de 6 meses.

## **CUENTAS POR COBRAR.**

La compañía cuenta con los siguientes centros de consumo (puntos de venta):

· Le Moustache	Restaurante
· La Carreta	Restaurante
· Bella Vista	Restaurante
· Posadas	Restaurante
· Café Tacuba	Cafetería
· Bar Grana	Bar
· Bar Lagunas	Bar
· Bar Palmas	Bar
· Campo de Golf	Actividades recreativas
· Club de Tenis	Actividades recreativas
· Tienda de ropa	Tienda
· Tabaquería	Tienda

El sistema del Hotel controla la cuenta del huésped desde el momento en que hace su reservación y la continúa al momento de su arribo, automáticamente realiza los cargos de renta por cada noche de estancia, las tarifas autorizadas son accedidas por el personal de recepción, dependiendo del tipo de habitación o del precio pactado por el departamento de ventas (paquete), las llamadas telefónicas se cargan automáticamente desde el conmutador, los cargos por consumo de alimentos y bebidas en los restaurantes también son automáticamente cargados a la habitación desde el punto de venta; en el caso del servicio de lavandería, este no tiene acceso directo por lo que se realiza un posteo manual a la cuenta del huésped los cuales son revisados que efectivamente se registraron en las habitaciones durante la auditoría nocturna.

Cuando se carga el plan de alimentos a que tiene derecho el huésped, este también es registrado en los puntos de venta (restaurantes) y al momento de solicitar servicio en el restaurante, al huésped se le pide su número de habitación para accederlo al sistema, y este le indica al cajero si tiene derecho al servicio en ese restaurante, en caso contrario se le pedirá el pago ya sea en efectivo o con tarjeta de crédito.

### Habitaciones

Diariamente se elabora un reporte llamado "Actual in-house guest" en donde se detalla la situación de cada una de las habitaciones por noche, en este reporte se indica además el número de cuarto, el nombre del huésped, la fecha de arribo y salida, la tarifa de la renta, el plan que contrato, el IVA y el impuesto sobre hospedaje; estos conceptos se incluyen en el "Guest ledger balance (tarjeta "D")". También se generan otros reportes como el "Inhouse allowment guests for day" en el cual se señalan los huéspedes por agencia de viajes y el "Inhouse guests by plan for day" que indica los huéspedes de acuerdo al plan contratado.

Estos reportes auxilian para verificar que las habitaciones ocupadas se incluyan en el "Guest accounting reservation balance report" que es donde se indican los cargos por cada habitación y, no se haga un cargo a una habitación que no este ocupada. El ama de llaves elabora un reporte de los servicios realizados a las habitaciones, que sirve de base para generar el reporte de "Actual in-house guest".

### Alimentos y bebidas

Por cada orden se realiza una comanda foliada ya sea por alimentos o bebidas, para el pago de la cuenta se utiliza un cheque que esta foliado y en donde se detalla: el número de habitación, el número de personas que solicitaron el servicio, el número del mesero que les atendió, la fecha, el nombre y firma del huésped; el importe y desglose del consumo, el IVA y el total. Estos cheques sirven para realizar el corte de cada cajero.

Se prepara un reporte preliminar de alimentos y bebidas en forma manual en donde se describe el departamento, el turno, el número de cubiertos, el plan de alimentos, el importe de las bebidas, el IVA y los descuentos en caso de existir; dentro de este reporte se elabora una conciliación preliminar contra el total del importe de alimentos, de bebidas, de IVA, de descuentos y de propinas por pagar; así como el total de los cargos a los huéspedes, el importe pagado y el importe de las propinas a pagar. Este reporte es revisado por auditoría nocturna.

Dentro del reporte de "Guest accounting transaction detail report" se describen los movimientos que tuvo cada restaurante por turno, indicando si estos fueron pagados en efectivo o con tarjeta de crédito o bien se cargaron a la cuenta del huésped. Esta información se resume en el "Guest ledger balance report" donde se indican los movimientos por turno y por cada punto de venta, este reporte representa los movimientos del día.

## Teléfono

El Hotel cuenta con un tarifario, que automáticamente carga la llamada a la habitación desde el momento en que se marca el número telefónico, considerando las tarifas de larga distancia nacionales y extranjeras. Las tarifas por llamadas locales son autorizadas por Teléfonos de México, S.A. de C.V. (Telmex), cada vez que hay aumentos en las tarifas se actualizan en el tarifador.

Cada turno elabora un "Reporte de llamadas por larga distancia de huéspedes, villas, condominios y concesiones" en donde se detalla la siguiente información: folio, extensión, fecha, teléfono llamado, hora, duración, importe y la localidad a la cual se realizó la llamada, desglosando el IVA respectivo. En forma manual se elabora un "Reporte diario del departamento de teléfonos" en donde se indican los ajustes por cada turno, verificado por el jefe del departamento.

Estos dos reportes anteriores sirven de base para emitir otro reporte llamado "Central posting batch summary " que resume el importe total de las llamadas de larga distancia y los pagos efectuados por cada turno; la suma del reporte, uno por cada turno, se incluye en el "Guest ledger balance (tarjeta "D")".

## Lavandería

Por cada servicio de lavandería se elabora una nota de cargo o cheque foliado en donde se describe el nombre del huésped, el número de la habitación y un número de control, describiendo el tipo de servicio y los cargos adicionales, en caso de solicitar el servicio el mismo día será del 25% y por servicio express será del 50%. Estos cheques se resumen en un reporte diario de lavandería manual elaborado por el cajero, aquí se detalla la siguiente información: número de cheque, número de marca; tipo de servicio ya sea lavandería o tintorería; los cargos extras, el IVA, el total y la forma de cargo, ya sea que la pague o que se cargue a la habitación, el número de cuarto, el nombre del huésped y las observaciones, en caso de existir. Posteriormente se elabora otro reporte manual indicando únicamente los importes totales por lavandería, tintorería, cargos, el IVA y el total del importe pagado o cargado al crédito de los huéspedes; asimismo, se realiza un corte de cheques indicando el folio inicial y el final del turno y el total de cheques utilizados.

Al momento de capturar estos datos al sistema se genera un reporte donde se resume el cargo total por lavandería y que se incluye en el "Guest ledger balance (tarjeta "D")".

## Misceláneos

Para los cargos de misceláneos en las tiendas y demás puntos de venta como: albercas, tenis, campo de golf, tiendas de ropa y tabaquería, se prepara también un reporte manual por cada turno indicando el total del importe vendido y los pagos realizados en efectivo y con tarjeta de crédito, anexando la tira de la "Terminal accounting report",

generando posteriormente los reportes de "Central posting batch summary report for batch" y el "Central posting batch totals for batch", que también están incluidos en el "Guest ledger balance (tarjeta "D").

### Control de los ingresos

Una vez que los cajeros hacen su cierre, ensobretan el efectivo y lo depositan en una tómbola (caja de seguridad), ubicada en la recepción, en este sobre se desglosa el importe de efectivo a depositar producto de las ventas y se indica el importe de sus respectivos fondos fijos. Este depósito siempre se hace en presencia de otra persona, que funge como testigo y se registra en forma manual en el reporte de sobres depositados en tómbola de cajas de recepción en donde se detalla el nombre y firma del cajero, el nombre y firma del testigo, la cantidad que va dentro del sobre y la cantidad del reembolso que tienen a su cargo; existen dos reportes, uno para los cajeros de recepción y otro para los cajeros que se encuentran en los puntos de venta.

### Auditoría nocturna

La auditoría nocturna prácticamente se realiza durante el transcurso de todo el día, ya que en cada turno se efectúa un corte por cajero, para lo cual se recaba toda la información y los comprobantes (cheques de consumo, cargos de misceláneos, etc.) que soporten los ingresos del cajero en su turno. El Sr. Francisco Pineda (encargado de la auditoría nocturna) comienza a las 11:00 p.m. y termina aproximadamente a las 5:00 a.m., sin embargo existe un corte por cada cajero durante los turnos de la mañana y de la tarde, estos cortes son efectuados por personal del departamento de auditoría interna. Existe una persona encargada de la auditoría para cada concepto, ya sea para habitaciones, alimentos y bebidas y cargos extras (teléfono, lavandería y demás misceláneos). Cada auditor recaba los comprobantes de los cargos por renta de habitaciones, cargos por alimentos y bebidas y cargos por llamadas telefónicas.

Se elabora un reporte de auditoría nocturna que es la guía para la revisión, y en donde se anota inclusive el número de la terminal que se utilizó para el cierre y la hora de la revisión, entre los reportes que se mencionan que se deben generar y revisar están los siguientes:

- Reportes previos al cargo de rentas de individual y de grupos
- Credit limit report
- Check out guest balance report
- Reporte de centro de posteo por orden numérico
- Reporte de centro de posteo por cheque con desglose
- Reporte de MAP por orden de número de cuarto
- Reporte de discrepancias de MAP
- Other departament report
- Print discount report by area
- Print discount breakdown
- List / post room, tax, gratuities report

- Reporte de los depósitos que se aplican automáticos
- Pagos de cajeros de recepción
- Pagos de alimentos y bebidas
- Depósitos aplicados
- Listado de saldos de huéspedes y tarjeta D
- Ocupación del hotel
- Folios
- Comisiones de agencias de viajes
- Cambio de cuartos

En este reporte se indica el nombre del auditor y el del encargado de la auditoría, dejando como evidencia su nombre y firma.

El Sr. Francisco Pineda (auditor nocturno) verifica que los importes relacionados en los reportes de los cajeros por turno coincidan contra todos los cargos a los huéspedes y, contra todos los cargos efectuados a través de posteo. En el caso de que existiera alguna diferencia está le es cobrada al cajero.

Con base en estos reportes el auditor nocturno elabora los reportes por los cargos a huéspedes por renta de habitación, por consumos de alimentos y bebidas, por llamadas telefónicas, etc., así como los reportes por el pago de cada uno de los conceptos por los cuales se genere un ingreso, estos reportes le son enviados al Sr. Hugo Sánchez (auditor de ingresos) para su aplicación contable.

#### Depósito del efectivo

La Srta. Rosario Gutiérrez (cajera general) retira diariamente por la mañana los sobres con efectivo de la tómbola, siempre en compañía de otra persona que actúa como testigo y da fe de los sobres que está retirando. La cajera general y el testigo firman y anotan ambos el total de sobres retirados.

Posteriormente se dirige a la caja general; ya en la caja procede a contar el efectivo para asegurarse de que es la misma cantidad que se reporta en el sobre en presencia del Sr. Hugo Sánchez (auditor de ingresos) quien se retira una vez que comprueba que no existen diferencias, y se deposita el dinero en la caja de seguridad.

Después de contar el efectivo la cajera elabora el reporte de caja general, en donde describe el efectivo recibido por cajero y departamento y elabora la ficha de depósito para que se realice en el banco. Los depósitos se hacen el día hábil siguiente al día que corresponda el efectivo, excepto los ingresos del sábado que se depositan hasta el lunes junto con los depósitos del domingo.

#### Registro contable

El Sr. Hugo Sánchez (auditor de ingresos) recibe los reportes por cargo de habitaciones, y por alimentos y bebidas, así como los pagos realizados y que fueron

revisados anteriormente por el auditor nocturno, así como el reporte de caja general con fichas de depósito anexas, las revisa y verifica que los totales cuadren. La póliza contable de ingresos es elaborada por la cajera general, revisada por el Sr. Sánchez (auditor de ingresos) y autorizada por el Sr. Sandro Veloz (contralor), dejando todos su firma como evidencia.

Los vouchers por el pago de consumos y/o liquidación de cuentas (check out) se pasan al Sr. Raúl Téllez (cuentas por cobrar) para su registro.

### Reservaciones

El hotel cuenta con oficinas en New York, Londres, Toronto, Alemania y en la Ciudad de México, en donde se pueden realizar las reservaciones, o bien directamente en las oficinas de reservaciones del hotel en Acapulco. Asimismo se tiene un centro de ventas de grupos en el extranjero en Chicago, que concentra todas las ventas en el extranjero del grupo.

Las principales agencias de viaje con las que se trabaja son:

#### Nacionales

Viajes Armenta  
Mexicana  
Promotel

#### Extranjeras

Liberty Travels  
Air Tours  
Happy Holidays

El área de reservaciones está integrado por ocho personas bajo la responsabilidad de la Sra. Blanca Saucedo, este personal incluye encargados de reservaciones de grupos, secretarías, tráfico y una persona que se encarga de verificar que las reservaciones contratadas coincidan contra los paquetes, con el número de personas, contra las tarifas establecidas, etc.

Se manejan dos temporadas durante el año:

- Verano - 4 de abril al 19 de diciembre
- Invierno - 20 de diciembre al 3 de abril

Al efectuar una reservación, se pide como garantía el depósito de una noche, la cual deberá ser con tarjeta de crédito bancaria o a través de American Express; y tiene hasta un día antes de su llegada para cancelar su reservación sin cargo alguno. Si su cancelación se hace posterior a este tiempo se hace efectivo el depósito. También se pueden efectuar reservaciones sin tener como garantía una tarjeta de crédito, solo que la reservación estará sujeta a la disponibilidad del hotel, por lo que no se podrá garantizar esta. En la recepción se carga el paquete que trae para incluirlo en el sistema, y se le abre el crédito que tiene de acuerdo con el paquete que contrato, ya sea que tenga derecho a desayuno, o a desayuno y cena, o sin derecho a alimentos. En caso de que alguna persona

no tenga reservación y llegue al hotel, se podrá dar hospedaje el cual estará sujeto a la disponibilidad de las habitaciones.

Para los huéspedes que hacen la reservación en grupos (paquetes), se pide anticipos de hasta el 50%, al registrarse en recepción esta accesa el paquete que se haya contrato, en el cual se informa de los alimentos a que tiene derecho o si este no incluye ningún alimento.

Al finalizar la estancia de los huéspedes del grupo se realiza el "check out" en donde se liquida el total de los cargos que estaban incluidos en el paquete contratado, liquidándose también los cargos extras como las llamadas telefónicas y el servicio de lavandería.

También existen las reservaciones por grupos a los cuales se les pide la liquidación anticipada, estos al liquidar las cuentas solo verifican que los cargos efectuados sean correctos y en caso de tener algún cargo extra se liquidará.

Los planes de alimentos que maneja el hotel son los siguientes:

EP Plan Europeo. No incluye alimentos.

MAP Plan Americano Modificado. Incluye desayuno y cena con ciertas restricciones. Se puede consumir un desayuno completo en cualquiera de los restaurantes, ya sea buffet o a la carta. No incluye servicios a cuartos. Cena en cualquiera de los restaurantes.

CP Plan Continental. Incluye desayuno completo en cualquiera de los restaurantes

excepto servicios a cuartos.

### Concesiones

El Hotel tiene celebrados los siguientes contratos de arrendamiento:

Sala de Belleza y Estética, S.A. de C.V.

Local No. 1  
Vigencia: 1 de octubre de 1999 al 30 de junio del 2000  
Renta: \$7,500  
Fianza: \$37,500

Joyería El Gran Rubí, S.A. de C.V.

Local No. 2  
Vigencia: 1 de octubre de 1999 al 30 de junio del 2000  
Renta: \$29,000  
Fianza: \$145,000



Operadora de Viajes, S.A. de C.V.

Local No. 3

Vigencia: 1 de octubre de 1999 al 30 de junio del 2000

Renta: \$29,000

Fianza: \$145,000

Tienda de Ropa Joes

Local No. 4

Vigencia: 1 de octubre de 1999 al 30 de junio del 2000

Renta: \$24,000

Fianza: \$120,000

## COMPRAS.

Las compras de mercancías, así como del activo fijo que se requiera, son realizadas a través del departamento de compras, cuyo responsable es la señora Amanda Gómez. Las compras de activo fijo se hacen con base a un presupuesto. Las compras de mercancías de operaciones normales se hacen conforme se van necesitando. El personal del departamento de compras se rota cada seis meses.

En el caso de las compras de las mercancías, el procedimiento que se sigue es el que se menciona a continuación: cada uno de los almacenes tiene stocks (cantidad determinada de mercancías), y cuando algún artículo está llegando a su nivel mínimo el encargado del almacén elabora una requisición de compra, autorizada por el jefe de almacén respectivo, y se pasa al departamento de compras. Dicho departamento procede a hacer una cotización del artículo con tres proveedores, seleccionando el mejor postor con base al precio, descuentos, calidad del producto, condiciones de pago y tiempo de entrega. En caso de que algún artículo sea urgente, se hace su señalamiento en la requisición de compra y se elige al proveedor que entregue más rápido la mercancía.

Posteriormente, compras elabora un pedido (orden de compra), que incluye número de requisición, fecha de elaboración, los datos del proveedor elegido, condiciones de pago o instrucciones especiales, fecha de entrega de la mercancía, cantidad, descripción del artículo solicitado, su costo unitario y el importe total. Este pedido es firmado por el jefe del departamento de compras y es autorizado por el contralor del hotel. Se confirma el pedido con el proveedor y, por último, se recibe la mercancía.

El pedido se elabora en original y tres copias. El original se le entrega al proveedor, una copia se queda en el departamento de compras, la segunda copia se le pasa a contabilidad, para generar el pasivo, y la tercera copia se anexa a la factura para su pago posterior.

Toda la mercancía es recibida a través del departamento de recepción. Este departamento revisa físicamente la mercancía y que la descripción del bien, la cantidad, el costo unitario y el importe total de la factura del proveedor coincida con la orden de

compra correspondiente. Si es así, la acepta y genera, a través del sistema, un “reporte de mercancía recibida”, el cual contiene número de folio (generado de forma automática y secuencial por dicho sistema), concepto de la mercancía, cantidad recibida, número de orden de compra, número o código del auxiliar de la mercancía, nombre del almacén al que se entregará la mercancía y se sella de recibido.

Dicho reporte se genera en original y tres copias. El original se queda en el departamento de compras, la primera copia se queda junto con la factura del proveedor, la segunda copia es para el almacén correspondiente y la tercera copia se archiva en el consecutivo del departamento de recepción.

En caso de que los datos de la factura difieran de los de la orden de compra correspondiente, o que la mercancía no cumpla con las características solicitadas, se devuelve la mercancía en ese mismo momento. En caso de que la devolución se haga después, se elabora un formato de devolución en original, para el almacén, y una copia para el departamento de cuentas por pagar, para que cancele el pasivo.

Una vez que el departamento de recepción ha generado el reporte de mercancía recibida, avisa al almacén correspondiente, el encargado la recoge y sella el reporte con la leyenda de “recibido-almacén”.

En el caso de que se solicite algún servicio, el procedimiento que se sigue es el mismo. El departamento de mantenimiento prepara un presupuesto y una requisición solicitando el servicio, autorizada por el director de mantenimiento y por el Señor Jaime Urzuela (Director), y se pasa al departamento de compras, éste hace su cotización con tres contratistas, se elige al que otorgue el mejor precio, condiciones de pago y cumpla con el servicio lo más pronto posible. Se elabora un pedido, autorizado por el Director o Gerente del Hotel y por el Director de Ingeniería. Se confirma el pedido y cuando se otorgue el servicio, es supervisado por el jefe del área solicitante y por personal del departamento de mantenimiento.

## **CUENTAS POR PAGAR.**

Al momento de recibir la mercancía o el servicio, el departamento de contabilidad genera el pasivo correspondiente. Los pagos se realizan a través del departamento de cuentas por pagar, cuyo responsable es Juan Medina.

El control de las cuentas por pagar es a través del sistema de cómputo y con base en los reportes de mercancía recibida. Diariamente, el departamento de compras genera un “listado de validación”, que incluye el número y nombre del proveedor, número y fecha de factura, importe bruto, descuento y número de cheque, para ver qué pagos hay que realizar.

Los viernes de 11:30 a 13:00 horas se revisan las facturas de los proveedores y también, si hay facturas que pagar, en ese mismo horario se efectúan los pagos. A los proveedores o contratistas que dejan su factura a revisión se les da un contrarecibo para su pago.

Las facturas, junto con su pedido, se pasan al departamento de cuentas por pagar para preparar su cheque. Se revisan las facturas, verificando que tengan el sello de recibido y que coincidan con la orden de compra correspondiente y se cancelan con un sello de "pagado" del departamento de contabilidad. Posteriormente se elabora una "solicitud de cheque" y este se prepara para pagarle al proveedor o contratista.

Todos los pagos se hacen a través de cheques. Se utilizan dos cuentas bancarias: cuentas 394115-4 y 383042-5 de Banco Mercantil.

Una vez que se ha elaborado el cheque, se pasa junto con la documentación soporte para revisión y primera y segunda firmas. Una vez firmados, se entregan a la caja general para que el pago se haga en la fecha de vencimiento. En caso de que el proveedor o el contratista no recoja su cheque, existe la política de que en seis meses se cancele. Sin embargo, esta situación no es frecuente.

Por su parte, Isaac García, (contador), prepara la póliza cheque con base en la documentación soporte. Su auxiliar, Modesto Palomo hace otra revisión de la documentación soporte: coteja el pedido contra la factura, sello de "recibido" por parte del departamento de recepción y del almacén, verifica cálculos aritméticos y que las factura cumplan con requisitos fiscales. La evidencia de esta revisión queda en un sello que se plasma en la documentación y que incluye los conceptos descritos y el nombre y firma de quien revisa.

Cabe señalar que las compras menores (de hasta \$ 1,000.00) se pagan en efectivo. Para ello, existe un fondo de caja de \$ 5,000.00 en el departamento de compras, a cargo de la señorita Amanda Gómez. El procedimiento a seguir es el siguiente: se hace una requisición de compra, la cual es autorizada por el jefe del departamento de compras y se pasa a la señorita Gómez, ella elabora un vale de caja y entrega el dinero a un office boy para que vaya a hacer la compra. Una vez efectuada se entregan las facturas a la señorita Amanda Gómez, ella las cancela y elabora un reporte de mercancías recibidas y, si es el caso, avisa al encargado del almacén correspondiente para que las recoja y selle el reporte. Posteriormente, ella pasa las facturas al departamento de tesorería para que sean autorizadas y le entreguen un reembolso por el importe correspondiente.

Por otra parte, en caso de que algún proveedor o contratista requiera de un anticipo, se requiere de la autorización de la dirección de finanzas, y se hace el pago sobre una fianza o sobre pagarés si el importe no es muy grande, para posteriormente seguir el procedimiento ya descrito.

Es importante mencionar que cada mes se cotejan los saldos de proveedores a través de arqueos que se realizan mediante la revisión de los "listados de validación" y la

documentación soporte contra las balanzas de contabilidad, para cerciorarse de que no existan diferencias.

### Importaciones.

El hotel importa con frecuencia mercancía, básicamente carnes, vinos y el equipo de mantenimiento de los campos de golf.

Cabe señalar que las importaciones más importantes que realiza el hotel son refacciones para el equipo de mantenimiento de los campos de golf. Carnes y vinos se importan dos o tres veces al año, en promedio, pero representan grandes importes. Las importaciones son revisadas por el señor Eduardo Jiménez, Gerente de Impuestos, y son autorizadas por J. Urzuela, Director General.

Los expedientes de estas mercancías, incluyendo sus facturas y pedimentos de importación, están guardados en el departamento de importaciones, cuya responsable es Carmen García. Los agentes aduanales con los que se trabaja son el agente aduanal Carlos Montes de Oca (Laredo), y Gabriel Ramírez Gatica (Acapulco).

### **ACTIVO FIJO.**

El señor Alejandro Castro es el responsable del control de todos los activos fijos de la compañía.

### Adiciones.

Las adquisiciones de activo fijo se hacen con base a un presupuesto, al igual que las remodelaciones, adaptaciones, mejoras y reparaciones mayores. Este presupuesto se elabora con base en el presupuesto del año anterior y los requerimientos de cada departamento. El señor Mario Colín es el jefe del departamento de presupuestos y es quien lo controla.

Los jefes de cada departamento llenan el requerimiento del bien que se considera necesario adquirir. Esta solicitud se entrega al director, José Urzuela, para su revisión, aprobación y autorización. Cabe mencionar, que una vez autorizado, se realizan cotizaciones con tres proveedores.

Todos los bienes que se compran son recibidos a través del departamento de recepción, tratándose de maquinaria, para su recepción interviene el departamento de mantenimiento.

Las importaciones de activos fijos, básicamente son carros de golf, equipo de mantenimiento de los campos de golf, accesorios, refacciones y el mobiliario existente en las habitaciones del pent house.

Tratándose de la adquisición de bienes, éstos se registran a su costo de adquisición. Para el caso de adaptaciones o mejoras, reconstrucciones y reparaciones mayores, el departamento de mantenimiento se encarga de su autorización y valuación; asimismo, se asegura, junto con el jefe del área respectiva que solicitó el servicio, de que éstos se hagan conforme a las condiciones previamente convenidas y que sean entregados de forma oportuna; posteriormente, se prepara un informe de los costos incurridos en ellas y se lo pasa al departamento de contabilidad para que proceda a la elaboración de la póliza contable de mantenimiento.

Existe la política de que los activos fijos adquiridos se capitalicen al final de cada trimestre; para tal efecto, se utiliza un sistema de cómputo llamado “maestro control de activo fijo”, el cual es paralelo al sistema de contabilidad.

Cabe señalar que durante el periodo de adquisición del activo fijo y su capitalización, se carga en una cuenta llamada “construcciones en proceso”. Al llegar el final del trimestre, se abona dicha cuenta y se carga al activo fijo correspondiente.

#### Protección y resguardo.

Existen expedientes de todos los activos fijos, custodiados por Sandro Veloz (Contralor).

Cada cinco años, debido a su gran volumen, se hacen inventarios físicos de todos los activos fijos existentes. Los activos fijos se identifican a través de etiquetas metálicas adheribles, que incluyen su descripción, clave y número de serie del bien (cuando existe).

La compañía realiza inventarios físicos de sus activos fijos una vez al año, los cuales son realizados en el mes de mayo, debido a que es temporada de baja afluencia turística y el hotel no están operando a toda su capacidad.

Todos los activos fijos están debidamente asegurados y existe una póliza de cobertura amplia y global, la cual fue renovada a partir del 1 de enero del 2000 hasta el 31 de diciembre del 2000. Adicionalmente la compañía cuenta con pólizas que aseguran los edificios, inventarios, embarques, cristales, vehículos y de responsabilidad civil.

En cuanto a las herramientas, éstas son llevadas directamente a resultados. Sin embargo, para su control se hacen inventarios físicos de estos almacenes, regularmente dos veces al año; además, los encargados de esos almacenes tienen resguardos de las personas que piden herramientas. Una vez que son devueltas al almacén se cancelan esos resguardos.

En cuanto a la loza, cristalería, plata y blancos, se contemplan como activos de operación; estos, al momento de su compra se registran como tales, y al momento de que se sacan de su almacén se cargan a resultados.

## Bajas

Las bajas de activo fijo no son muy frecuentes, pero cuando existen son solicitadas, al igual que las adquisiciones, por el jefe de cada departamento y son autorizadas por el responsable del área respectiva y por el señor José Urzuela.

## Depreciación

Básicamente el activo fijo existente es el siguiente: maquinaria y planta, mobiliario, enseres, equipo de cómputo, equipo de transporte, terrenos y edificios. Cabe mencionar que existe dentro de las instalaciones del hotel una planta de tratamiento de agua (potabilizadora) y una planta de energía eléctrica.

Todo el activo fijo se deprecia según su vida útil estimada, a través del método de línea recta; las tasas que se utilizan son las siguientes:

Edificios	5 %
Equipo de transporte	20 %
Equipo de cómputo	2.5 %
Mobiliario y enseres	2.5 %
Mejoras	2.5 %

## **NOMINAS.**

### Registros de Personal

Las contrataciones de personal las coordina el departamento de recursos humanos, los cambios de puestos, aumentos de sueldos, despidos de personal, etc. se solicitan por el jefe de cada departamento. cualquier movimiento debe ser supervisado directamente por el Sr. Joaquín Beltrán (gerente de recursos humanos), y después por el Sr. Mario Colín (gerente de presupuestos).

Los sueldos, bonos y otras prestaciones de los ejecutivos de alta jerarquía son autorizados por el Sr. José Urzuela (Director General) y por el Sr. Jaime Estrada (director de finanzas).

Dentro del departamento de recursos humanos, se archivan los expedientes personales de cada empleado, únicamente de los vigentes, cuando una persona se da de baja, su expediente se manda al archivo muerto. Los expedientes se encuentran dentro del departamento de recursos humanos bajo la responsabilidad de Luis Flores.

Cuando existe algún movimiento extraordinario, modificaciones a sueldos, bajas de empleados, etc., cada jefe de departamento entrega a recursos humanos el vale correspondiente, este departamento pasa a nóminas un "aviso múltiple de recursos humanos", revisado por el jefe del departamento de recursos humanos (Sr. Joaquín

Beltrán), y autorizado por el Sr. José Urzuela (director general), o por el Sr. Jaime Estrada (director de finanzas), donde se especifican los cambios.

Recursos humanos también se encarga de obtener y calcular los finiquitos, con base en el requerimiento del jefe de departamento, éstos son revisados por el Sr. Joaquín Beltrán y por el Sr. Eduardo Jiménez (gerente de impuestos), y autorizados por el director de Finanzas (Sr. Estrada), después se pasan con el Sr. Terrazas (encargado de nóminas) para su captura y emisión del recibo de pago.

### Registros de tiempo

Todos los empleados ordinarios poseen una tarjeta de identificación con código de barras para checar su entrada y salida diariamente, que es la misma que se utiliza para controlar la entrada al comedor, y está conectada directamente al sistema de la compañía.

Cada jefe de departamento entrega al Sr. José Terrazas (encargado de nóminas) un reporte diario de tiempo, asistencia, observaciones, percepciones y deducciones especiales por empleado, firmado por cada uno de ellos, el cual se concilia diariamente con el “control de hora de entradas” que emite el sistema, que es el reporte general del chegador; posteriormente el mismo sistema genera un “reporte de excepciones”, el cual es aclarado por cada jefe de departamento, antes de proceder a la captura

### Pago de nóminas

Existen dos formas de pago: en efectivo, y por depósito en cuenta individual a los empleados de confianza. El Sr. Terrazas envía un memorándum semanal al Sr. Sandro Veloz (contralor) con una relación del total de la nómina, después lo autoriza el Sr. Urzuela (gerente general) para que se proceda a hacer el traspaso o tramitar el cheque correspondiente.

Cada empleado para cobrar en efectivo, pasa a las cajas departamentales con su recibo y gafete de identificación, se le entrega el dinero, y éste firma de conformidad su pago. Cada cajero debe entregar la relación de cheques cobrados y recibos correspondientes al departamento de contabilidad. Respecto a sueldos no reclamados, las cajeras entregan su corte diario, y se sigue el procedimiento establecido (Véase Control Interno de Efectivo).

### Otros aspectos

Las declaraciones de impuestos sobre nóminas son elaboradas en el departamento de impuestos, revisadas por el Sr. Eduardo Jiménez, y autorizadas por el representante legal, el Sr. José Urzuela (director general).

El 23 de Marzo de 1998, la compañía celebró un contrato con el Sindicato Unico de Hoteleros, Restauranteros, Cantineros y Similares del Estado de Guerrero, donde se definen los puestos de las personas que tienen el tratamiento de trabajadores de

confianza: director general, directores, gerentes, subgerentes, jefes, subjefes departamentales, auditores, apoderados, médicos y enfermeras, cajeros, personal de contabilidad, recepcionistas, vigilantes, personal de publicidad, personal de crédito, personal de compras, jefes de meseros y cantinas, supervisor de piso, capitanes, ama de llaves, ayudantes de amas de llaves, inspectores, superintendente de servicio, superintendentes y jefes de mantenimiento, chefs de cocina, subchefs, supervisores en general, salvavidas, checadoras, vendedoras de tiendas, secretarias, tomadoras de tiempo, y almacenistas.

Las prestaciones que estipula este contrato son las siguientes:

a) Vacaciones:

- 6 días el primer año laborado
- 9 días el segundo año de labores
- 12 días el tercer año de labores
- 16 días el cuarto año de labores
- 18 días el quinto año de labores
- 20 días el sexto año de labores
- 22 días el séptimo año de labores
- 23 días el octavo año de labores
- 24 días el noveno año de labores
- 25 días el décimo año de labores
- 26 días del onceavo año de labores en adelante

b) Prima Vacacional 75%

- c) Seguro de vida contratado con Aseguradora Obrera, SA por muerte natural por \$13,702, y seguro por muerte accidental por \$27,404; 20% de la cantidad asegurada para ayuda de gastos de sepelio de cónyuge e hijos, cobertura e invalidez o pérdida de miembros en beneficio de los trabajadores de planta. La responsabilidad de contratación y pago recae directamente en el Sindicato.

A cada empleado se le realiza un descuento de \$5 por concepto de defunción, si el empleado es eventual o no trabaja la semana completa, el descuento es proporcional a los días trabajados.

- d) Becas: Hasta 90 becas para los trabajadores, por un importe de \$2,520 anuales, otorgadas a hijos de trabajadores con promedio de calificaciones de 8.5

e) Aguinaldo: 27 días



La empresa tiene obligación de pagarle al sindicato una cuota por \$343, para ayuda de gastos de oficina dos veces al año. A cada empleado (operativo) se le aplica un descuento sindical (semanal) sobre la base de su salario nominal, de la siguiente manera:

Salario mínimo	1%
Salario mayor al mínimo	2%
Salario mayor al mínimo y recibe propina directo del cliente	3%

### Caja de Ahorros

El personal de confianza tiene la opción de ingresar a una caja de ahorros la cual es responsabilidad de un comité que es definido por la misma empresa. Todo el personal puede ahorrar mínimo una cantidad de \$25 y un máximo de \$700 semanales. Las solicitudes de retiros se reciben miércoles y jueves de cada semana y se pagan el día miércoles de la semana siguiente. Los retiros parciales se podrán hacer cada mes, a partir de la tercer semana del mes de enero. La caja de ahorros puede prestar hasta un máximo de 3 meses de salario al trabajador; las solicitudes mayores deben estar autorizados por la dirección general. Para determinar el monto máximo se considerarán los descuentos fijos del solicitante. Todos los integrantes de la caja de ahorro pueden solicitar hasta 3 préstamos sin necesidad de liquidar el anterior.

### Transporte

Todo el personal tiene derecho a utilizar el transporte de la compañía. Para el personal eventual, se controla por medio de un vale por persona en donde el Sr. Beltrán autoriza el número de días que lo podrá utilizar.

### Uniformes

La compañía proporciona el uniforme que utilizará cada empleado. Se solicita por medio de una orden o vales, según corresponda.

**CONCLUSION:** Con base en el resultado satisfactorio del estudio y evaluación del control interno implantado en las áreas operativas de la compañía, podemos concluir que es razonablemente correcto, por lo que no modificaremos nuestros alcances previamente establecidos.

## 5. PRUEBAS SUSTANTIVAS.

### EFECTIVO

#### Conciliaciones bancarias.

#### VISITA PRELIMINAR:

*Objetivo:* Verificar que las conciliaciones bancarias se encuentren depuradas y cuenten con requisitos de control interno.

*Alcance:* Revisaremos las conciliaciones bancarias al 31 de octubre de 1999, por las siguientes cuentas:

	<u>No. Cta.</u>	<u>Moneda</u>	<u>Tipo de Cuenta</u>
Banco Invermar	382083-6	Pesos	Depósitos
Banco Invermar	722170-0	Pesos	Inversión
Phoenix Bank	122557	USD	Cheques
Banca Serafin	587195-0	Pesos	Trasposos
Banca Serafin	527742-0	Pesos	Inversión
Banco Intercontinental	561130-0	Pesos	Cheques
Banco Intercontinental	757026-5	Pesos	Inversión
Banco Intercontinental	626650-0	Pesos	Cheques
Commerce Bank	805114	USD	Depósitos
Banco Mercantil	786088-0	Pesos	Depósitos
Banco Mercantil	394115-4	Pesos	Operación
Banco Mercantil	383042-5	Pesos	Operación
Banamex	390313-1	Pesos	Transferencias tarjeta de crédito

#### *Trabajo efectuado:*

1. Cotejamos los saldos según bancos con la balanza de comprobación respectiva.
2. Cotejamos los saldos según contabilidad con la cédula sumaria.
3. Verificamos la razonabilidad de las partidas en conciliación, revisando aquellas por importes de \$30,000 o mayores o su equivalente en moneda extranjera. realizando el siguiente trabajo:

- a) Por los depósitos en tránsito nos aseguramos que se correspondieran en el estado de cuenta posterior o examinar físicamente la ficha de depósito sellada por el banco.
  - b) Por los cargos del banco no correspondidos por la compañía revisamos la documentación en la que se gestionó la aclaración al banco, excepto por intereses y comisiones bancarias.
  - c) Por los cheques en tránsito, verificamos que se correspondan en el estado de cuenta del mes siguiente, así como también revisamos la fecha en que el beneficiario recibió el cheque.
  - d) Por los créditos del banco no correspondidos por la compañía nos aseguramos que se haya contabilizado en el mes posterior.
4. Investigamos las partidas en conciliación anormales o con antigüedad mayor a 3 meses por partidas de \$25,000 y mayores o su equivalente en moneda extranjera y darle seguimiento en la visita final.
  5. Verificamos la adecuada valuación de los saldos en moneda extranjera al tipo de cambio de cierre del mes.
  6. Verificamos que exista evidencia de elaboración, revisión y autorización en la conciliación bancaria

#### VISITA FINAL.

*Objetivo:* Verificar la razonabilidad de los saldos en bancos al 31 de diciembre de 1999.

*Alcance:* Revisaremos las conciliaciones bancarias al cierre del ejercicio por las cuentas señaladas en la visita preliminar:

*Trabajo efectuado:*

1. Obtención del resumen de conciliaciones bancaria al 31 de diciembre de 1999.
2. Cruzar los saldos según bancos con las confirmaciones bancarias obtenidas y/o provisionalmente con los estados de cuenta del banco.
3. Cruzar los saldos según contabilidad con la cédula sumaria.
4. Dar seguimiento a la depuración de las partidas en conciliación anormales o con antigüedad mayor a 3 meses analizadas en la visita preliminar, con objeto de evaluar la posibilidad de proponer asientos de ajuste.

5. Verificar en forma ocular que durante el período de noviembre a diciembre de 1999 no existan partidas en conciliación de \$ 40,000 y mayores, en su caso investigar su naturaleza y proponer los asientos de ajuste correspondientes.
6. Verificamos la adecuada valuación de los saldos en moneda extranjera al tipo de cambio de cierre del ejercicio.
7. Verificamos que exista evidencia de elaboración, revisión y autorización en la conciliación bancaria.

#### **Circularización de cuentas bancarias.**

#### VISITA PRELIMINAR.

*Objetivo:* Verificar la existencia de las cuentas bancarias de la compañía.

*Alcance:* Envío de confirmaciones por todas las cuentas bancarias y de inversiones de la compañía al 31 de diciembre de 1999.

*Trabajo efectuado:*

Preparación y envío de confirmaciones bancarias de las siguientes cuentas al 31 de diciembre de 1999

	<u>No. Cta.</u>	<u>Moneda</u>	<u>Tipo de Cuenta</u>
Banco Invermar	382083-6	Pesos	Depósitos
Banco Invermar	722170-0	Pesos	Inversión
Phoenix Bank	122557	USD	Cheques
Banca Serafin	587195-0	Pesos	Trasposos
Banca Serafin	527742-0	Pesos	Inversión
Banco Intercontinental	561130-0	Pesos	Cheques
Banco Intercontinental	757026-5	Pesos	Inversión
Banco Intercontinental	626650-0	Pesos	Cheques
Commerce Bank	805114	USD	Depósitos
Banco Mercantil	786088-0	Pesos	Depósitos
Banco Mercantil	394115-4	Pesos	Operación
Banco Mercantil	383042-5	Pesos	Operación
Bananamex	390313-1	Pesos	Transferencias tarjeta de crédito

## CTAS POR COBRAR

### Corte de operaciones.

#### VISITA FINAL

*Objetivo:* Verificar que las operaciones se encuentren debidamente registradas en el período contable al 31 de diciembre de 1999.

*Alcance:* Revisaremos las facturas, notas de cargo y notas de crédito.

#### *Trabajo efectuado:*

1. Revisamos su correcto registro contable en el período correspondiente.
2. Revisamos su consecutividad numérica en orden cronológico en cuanto a folio y fecha.
3. Las notas de crédito posteriores al cierre del ejercicio, adicionalmente revisar que no correspondan a cancelación de ingresos del ejercicio de 1999.

### Prueba de ventas Restaurante Le Moustache (principal).

#### VISITA PRELIMINAR

*Objetivo:* Validar el sistema establecido para el control de los ingresos a través de la revisión de los sistemas, revisando el adecuado registro contable de los ingresos y la evaluación de los controles internos establecidos. Verificar el adecuado depósito de los ingresos en efectivo que se generen en el día.

*Alcance:* Revisaremos la operación del sistema de un día.

#### *Trabajo efectuado:*

A través del departamento de sistemas se evaluará la forma de operar del sistema de ingresos del front-office, el flujo de operación del mismo, los reportes que emiten y el reporte final que sirve de base para la elaboración de la póliza de ingresos y su contabilización. Asimismo, realizará una comparación a través del sistema de la póliza contable con el reporte de ingresos para validar su adecuado registro.

Validamos el control interno de la siguiente manera:

1. Obtuvimos los reportes generados por la auditoría nocturna, por los días del 22 de marzo y 9 de octubre, así como póliza de ingresos.

2. Por los ingresos de alimentos y bebidas revisamos el restaurante de Le Moustache; para el día 22 de marzo seleccionamos el turno 3 (cena) y para el día 9 de octubre revisamos el turno 1 (desayuno), y:

- a) Del reporte del cajero del día 22 de marzo obtuvimos los cheques de consumo números 275322 y 275336, y por el día 9 de octubre obtuvimos los cheques de consumo números 107376 Y 107360 y revisamos lo siguiente:
  - Corrección aritmética del cheque
  - Que los cheques seleccionados estén incluidos en la tira que emite la caja al cierre del turno del cajero, cotejando el número de cheque, el importe de los consumos, de los impuestos y la propina, así como el número de habitación y el nombre del huésped.
  - Posteriormente verificamos que esta tira coincidiera contra la tira del resumen en donde se describen los movimientos totales por concepto y la forma en que liquidaron estos, ya sea en efectivo, con cargo a la tarjeta de crédito, o con cargo a los huéspedes.
  - Nos cercioramos de que este reporte fuera la base para realizar el reporte manual del cajero.
  - Verificamos que el reporte del cajero coincidiera contra el sobre de concentración del efectivo.
- b) Nos aseguramos que el reporte del cajero estuviera dentro del "Guest ledger balance report" de cada día y por turno.
- c) Revisamos que se haya considerado el depósito en el reporte de caja general que sirve de base para el depósito en bancos.

3. Por los ingresos por llamadas telefónicas:

Del reporte detallado anterior seleccionamos una llamada al azar y:

- a) Verificamos que la llamada con cargo al huésped se haya posteado correctamente a su folio respectivo, considerando el número de habitación.
- b) Por la llamada seleccionada revisamos que se encuentre incluida en el reporte de auditoría de llamadas telefónicas.

4. Por los ingresos por renta de habitaciones:

- a) Del reporte diario de ocupación de habitaciones verificamos que el reporte de ocupación coincidiera con el "guest ledger balance report".
- b) Verificamos que el total del importe por ingresos por renta de habitaciones de acumulara en el "guest ledger balance" diario, el cual sirve de base para hacer la afectación contable.

5. Verificamos que las pólizas contables, de auditoría de ingresos y reportes de cajeros por los días antes seleccionados contaran con evidencia de elaboración y revisión.
6. Por el reporte de caja general:
  - a) Revisamos que la cantidad a depositar de los días seleccionados tanto en efectivo como en tarjetas de crédito coincidiera con la ficha de depósito sellada por el banco.
  - b) Verificamos que esta se haya depositado al siguiente día hábil.

### **Prueba de ventas otros centros de consumo.**

#### **VISITA PRELIMINAR.**

*Objetivo:* Validar el sistema establecido para el control de los ingresos a través de prueba de ventas revisando el adecuado registro contable de los ingresos y la evaluación de los controles internos establecidos. Verificar el adecuado depósito de los ingresos en efectivo que se generen en el día.

*Alcance:* Revisaremos la operación y el registro de los ingresos por dos días:

14 de febrero:

- Cafetería "Café Tacuba" Turno 3 (cena)
- Ingresos del campo de golf (día completo)

20 de noviembre:

- Bar "Palmas" turno 3 (cena)
- Ingresos por llamadas telefónicas (día completo)

#### *Trabajo efectuado:*

1. Obtuvimos los reportes generados por la auditoría nocturna, por los días seleccionados, así como póliza de ingresos.
2. Por los ingresos de alimentos y bebidas obtuvimos los cheques de consumo que se muestran a continuación:
  - Cafetería Café Tacuba  
107988 al 108099 por alimentos  
74845 al 74926 por bebidas

- Bar Palmas  
45693 al 45832
- Campo de golf  
43809 al 43889

Realizamos el siguiente trabajo:

- a) Verificamos corrección aritmética de los cheques.
  - b) Que los cheques seleccionados estén incluidos en la tira que emite la caja al cierre del turno del cajero, cotejando el número de cheque, el importe de los consumos, de los impuestos y la propina, así como el número de habitación y el nombre del huésped.
  - c) Posteriormente verificamos que esta tira coincidiera contra la tira del resumen (checks report) en donde se describen los movimientos totales por concepto y la forma en que se liquidaron estos, ya sea en efectivo, con cargo a la tarjeta de crédito, o con cargo a los huéspedes.
  - d) Nos cercioramos que este reporte fuera la base para realizar el reporte manual del cajero.
  - e) Verificamos que el reporte del cajero coincidiera contra el sobre de concentración de efectivo.
  - f) Nos aseguramos que el reporte del cajero este dentro del "guest ledger balance report" de cada día y por turno, que a su vez se acumuló en el "guest ledger balance" diario.
  - g) Revisamos que se haya considerado el depósito en el reporte de caja general, que sirve de base para el depósito en bancos.
  - h) Revisamos la correcta distribución de los ingresos en el "guest accounting distribution report", el cual es la base para hacer la afectación contable.
3. Por los ingresos por llamadas telefónicas:

Del reporte diario de llamadas telefónicas seleccionamos dos llamadas correspondientes a los folios 903518 y 903248 y:

- a) Verificamos que la llamada con cargo al huésped se haya posteado correctamente a su folio respectivo, considerando el número de habitación.
- b) Por las llamadas seleccionadas revisamos que se encuentren incluidas en el reporte de auditoría de llamadas telefónicas.



4. Por los ingresos por renta de habitaciones:
  - a) Del reporte diario de ocupación de habitaciones verificamos que el reporte de ocupación coincidiera con el "guest ledger balance report".
  - b) Verificamos que el total del importe por ingresos por renta de habitaciones se acumulara en el "guest ledger balance" diario, el cual sirve de base para hacer la afectación contable.
5. Por el reporte de caja general:
  - a) Revisamos que la cantidad a depositar de los días seleccionados tanto en efectivo como en tarjetas de crédito coincidiera con la ficha de depósito sellada por el banco.
  - b) Que esta se haya depositado al día siguiente hábil posterior.
6. Verificamos que las pólizas contables de auditoría de ingresos y reportes de cajeros por los días antes seleccionados contaran con evidencia de elaboración y revisión.
7. Verificamos el correcto registro contable de las operaciones revisadas en el día seleccionado según nuestro alcance, mediante cotejo del reporte generado por la auditoría nocturna y la balanza de comprobación.

## **INVENTARIOS**

### **Revisión de anticipos a proveedores.**

#### VISITA PRELIMINAR

*Objetivo:* Validar el correcto saldo de anticipos a proveedores.

*Alcance:* Saldos de \$200,000 y mayores

*Trabajo efectuado:*

- a) Elaboramos una cédula control de los saldos de anticipos a proveedores de \$200,000 y mayores al 30 de octubre de 1999 realizando el siguiente trabajo:
- b) Revisamos la aplicación de los anticipos en las compras posteriores observando la factura en la que se aplicó.
- c) Revisamos la documentación soporte, en los casos en que no se hubieran aplicado los anticipos

## Listados finales de inventarios y revisión de saldo final.

### VISITA FINAL

*Objetivo:* Comparación de los listados finales de inventarios con los registros contables, verificando que tengan evidencia de revisión y autorización e identificar el ajuste anual a los inventarios.

*Trabajo efectuado:*

1. Por los almacenes de alimentos y bebidas:

- a) Revisamos la integración donde se muestran las existencias según libros antes del inventario y las existencias según conteos físicos identificando las diferencias en existencias.
- b) Se revisó el adecuado ajuste contable verificando que las diferencias se valoraran a costo promedio ( que es el costo que utiliza la compañía antes de ajustarse al PEPS) cotejándolos contra el "reporte de saldos de inventarios".
- c) Se revisaron los listados finales al 31 de diciembre de 1999 después del ajuste verificando que las existencias se hayan ajustado correctamente.
- d) Por otro lado se verificó la determinación de los costos PEPS de las partidas más importantes del almacén de "carnes y mariscos" y su aplicación en los listados finales.
- e) Se revisó el adecuado registro contable del ajuste de costos promedios a PEPS.

2. Por los centros de consumo:

Por "carnicería" del área de alimentos y banquetes del área de bebidas se efectuó el siguiente trabajo:

- a) De los listados se escogieron sistemáticamente una de cada diez partidas iniciando por la tercera cotejando que los costos promedios estuvieran conforme el "reporte de saldos en inventario" (antes de PEPS).
- b) Por las partidas escogidas se revisaron cálculos aritméticos correctos.
- c) A nivel global se observó el ajuste correspondiente en el mes de diciembre, revisando que coincidiera el saldo final al 31 de diciembre de 1999 según registros contables contra el inventario físico efectuado por la compañía.

## **Corte de operaciones de inventarios.**

### **VISITA FINAL :**

*Objetivo:* Verificar que las operaciones se encuentren debidamente registradas en el período contable al 31 de diciembre de 1999.

*Alcance:* Revisaremos las 5 formas anteriores y las 5 posteriores al cierre del ejercicio, por las entradas y salidas de mercancía.

*Trabajo efectuado:*

1. Revisamos su correcto registro contable en el período correspondiente.
2. Revisamos su consecutividad numérica en orden cronológico en cuanto a folio y fecha.

## **ACTIVO FIJO**

### **Revisión de adiciones y bajas de activo fijo.**

#### **VISITA PRELIMINAR:**

*Objetivo:* Asegurarnos de la propiedad y existencia de los activos fijos adquiridos en el ejercicio, así como su adecuado registro contable. Verificar que las bajas de activo fijo en el ejercicio se hayan realizado adecuadamente.

*Alcance:* Efectuaremos una revisión de adiciones y bajas de mobiliario y equipo por las partidas más importantes y por terrenos al 100%.

*Trabajo efectuado:*

- i. Por las adquisiciones nacionales:
  - a) Obtuvimos la integración de adiciones de activo fijo.
  - b) Verificamos que la operación haya sido autorizada por funcionario autorizado.
  - c) Revisamos que la documentación soporte cumpliera con requisitos fiscales.
  - d) Nos aseguramos que las adiciones sean por conceptos capitalizables de acuerdo con las políticas de la compañía.
  - e) Revisamos el adecuado registro contable de la operación y del IVA

- f) Realizamos una inspección física para verificar su existencia y que corresponda a la inversión efectuada.
  - g) Verificamos que existieran cotizaciones
  - h) Revisamos el contrato respectivo autorizado por las construcciones en proceso.
2. Por las adquisiciones de terrenos
- a) Revisamos las escrituras protocolizadas ante notario público.
  - b) Verificamos que las propiedades se encuentren libres de gravámenes.
  - c) Verificamos su registro ante el Registro Público de la Propiedad.
  - d) Verificamos el registro contra los avalúos practicados por peritaje.
  - e) Revisamos el adecuado registro contable.
3. Por las adquisiciones de importación:
- a) Revisar los puntos de adquisiciones nacionales y además:
  - b) Revisamos la cuenta de gastos del agente aduanal.
  - c) Verificamos que el pedimento de importación que corresponda a la adquisición efectuada.
  - d) Verificamos los gastos aduanales y los talones de fletes.
  - e) Verificamos la facturas y pedimentos originales.
4. Por las bajas:
- a) Obtuvimos la integración de bajas de activo fijo.
  - b) Revisamos que exista evidencia de autorización de la baja por funcionario con nivel adecuado.
  - c) Verificamos el adecuado registro contable de la baja.
  - d) Verificamos la adecuada determinación de la pérdida o utilidad contable en venta de activo fijo.
  - e) Verificamos que se cancele la actualización registrada por la baja del activo fijo.

## **Revisión de cobertura de seguros.**

### VISITA FINAL

*Objetivo:* Verificar que todos los activos fijos propiedad de la compañía se encuentren debidamente asegurados al 31 de diciembre de 1999.

*Alcance:* Revisaremos la cobertura de seguros por todas las pólizas con que cuente la compañía, evaluando su suficiencia con relación a todos los activos fijos de la compañía.

#### *Trabajo efectuado:*

1. Cotejamos los datos proporcionados por la compañía contra las pólizas de seguros respectivas.
2. Elaboramos una cédula resumen indicando la compañía aseguradora, vigencia, suma asegurada, bienes objeto del seguro, riesgos amparados, primas, gastos e impuestos.
3. Nos aseguramos que la totalidad del activo fijo de la compañía este totalmente cubierto según suma asegurada , mediante cotejo entre los registros contables y los datos de las pólizas respectivas.
4. Cotejamos que el importe de las primas pagadas por concepto de seguros coincidiera contra los registros de resultados, mediante cotejo con la balanza de comprobación.

## **Revisión de la depreciación.**

### VISITA FINAL

*Objetivo:* Verificar la adecuada determinación de la depreciación de los activos fijos de la compañía en el ejercicio.

*Alcance:* Revisaremos la depreciación del año por las partidas individuales de \$500,000 y mayores, validando el procedimiento de la compañía hasta cubrir un porcentaje del 40% o mayor.

#### *Trabajo efectuado:*

1. Por la depreciación histórica:
  - a) Obtuvimos el cálculo de la compañía por cada tipo de activo.
  - b) En forma general verificamos que el total del monto original de la inversión por cada tipo de activo considerado para el cálculo de la depreciación coincidiera contra los saldos de la cédula sumaria de activo fijo.

- c) En forma general por cada tipo de activo verificamos que la depreciación acumulada al 31 de diciembre de 1998 coincidiera con los saldos del dictamen fiscal de 1998.
  - d) En forma general verificamos que activos totalmente depreciados al inicio del ejercicio no fueran considerados para el cálculo de la depreciación de 1999.
  - e) Por las partidas seleccionadas revisamos el correcto cálculo de la depreciación con base en los porcentajes que utiliza la compañía.
  - f) Verificamos que el total de la depreciación acumulada al 31 de diciembre de 1999 coincidiera contra al sumaria de activo fijo al 31 de diciembre de 1999.
  - g) En forma general verificamos que la depreciación correspondiente al ejercicio de 1999 estuviera registrada en las cuentas de resultados.
2. Por la depreciación actualizada:
- a) Revisamos las partidas seleccionadas en la depreciación histórica.
  - b) Verificamos los INPC de la fecha de adquisición contra biblioteca de PWC.
  - c) Verificamos que el factor de actualización a diciembre se determine correctamente mediante la aplicación de INPC.
  - d) Por las partidas seleccionadas verificamos la actualización de la depreciación histórica del ejercicio mediante la aplicación del factor de actualización.
  - e) En forma general verificamos que las partidas que ya han sido totalmente depreciadas no se consideren para el cálculo de la depreciación acumulada al 31 de diciembre de 1999.
  - f) En forma general verificamos que la depreciación correspondiente al ejercicio de 1999 estuviera registrada en las cuentas de resultados.

#### **Revisión de la actualización del activo fijo.**

#### **VISITA FINAL**

*Objetivo:* Asegurarnos de la adecuada determinación de la actualización del activo fijo al 31 de diciembre de 1999.

*Alcance:* Revisaremos la actualización del activo fijo a través de INPC'S de conformidad con el So. docto del B-10.

### *Trabajo efectuado:*

1. Obtuvimos los papeles de trabajo de la actualización de los activos fijos.
2. Verificamos que los saldos actualizados al 31 de diciembre de 1999 se actualizaran mediante la aplicación del factor de actualización.
3. Verificamos que el factor de actualización sea determinado mediante los INPC publicados por el Banco de México.
4. Por los activos adquiridos en el ejercicio verificamos que se actualizaran desde el mes de adquisición hasta el mes de diciembre de 1999, mediante la aplicación de los índices respectivos.
5. Por los cálculos anteriores verificamos que coincidieran con la actualización determinada por la compañía.

## **CUENTAS POR PAGAR**

### **Compulsa de egresos.**

#### VISITA PRELIMINAR

*Objetivo:* Verificar el adecuado procedimiento para el control de los egresos y su registro contable.

*Alcance:* Seleccionaremos las cuentas bancarias pagadoras más importantes; efectuaremos la compulsión a través de muestreo estadístico, extrapolarlo al 31 de diciembre de 1999, con un nivel de confianza del 95% y un máximo de error tolerable de un 5% seleccionando 80 partidas y 30 adicionales.

### *Trabajo efectuado:*

1. Por las chequeras seleccionadas preparamos una cédula de trabajo indicando el primer y último cheques utilizados por cada cuenta de cheques
2. Preparamos una cédula de trabajo y por los cheques a revisar señalamos el número de cheque, fecha, concepto, importe y proveedor y realizamos lo siguiente:
  - a) Verificamos la corrección aritmética del comprobante.
  - b) Verificamos que los comprobantes cuenten con requisitos fiscales y con el sello de pagado.
  - c) Que cuenten con evidencia de autorización del pago.

- d) Que el gasto o compra se encuentre debidamente autorizado por funcionario competente.
- e) Verificamos que exista evidencia de recepción de la adquisición o de la obtención del servicio.
- f) Verificamos el adecuado registro contable del comprobante.
- g) Verificamos la existencia de un pedido u orden de compra autorizado.
- h) Verificamos la existencia de cotizaciones a proveedores.
- i) Revisamos la existencia de contratos por el pago de servicios.
- j) Revisamos que los comprobantes tengan requisitos de control interno como el sello de auditoría.

#### **Compulsa de egresos visita final.**

##### VISITA FINAL

*Objetivo:* Verificar el adecuado procedimiento para el control de los egresos y su registro contable.

*Trabajo efectuado:*

1. Completamos el trabajo realizado en la compulsas de egresos a visita preliminar por los cheques pendientes de emitir en nuestra revisión anterior.

#### **Confirmaciones de abogados**

##### VISITA PRELIMINAR

*Objetivo:* Obtener confirmaciones de abogados sobre asuntos en litigio al 31 de diciembre de 1999 para evaluar si es necesario revelar alguna situación en los Estados Financieros al 31 de diciembre de 1999.

*Alcance:* Confirmar con los abogados de la compañía: Hasam, Pingue y Marea. SC

*Trabajo efectuado:*

1. Preparación y envío de las confirmaciones de abogados al 31 de diciembre de 1999.



## **Confirmación de las principales cuentas por pagar.**

### VISITA PRELIMINAR

*Objetivo:* Obtener confirmación de los saldos por pagar al 31 de diciembre de 1999 por los principales proveedores y acreedores.

*Alcance:* Confirmaremos las siguientes cuentas:

Trendwest, Inc  
Lightolier Inc  
Valley Forge Fabrics, Inc  
Mity Lite, Inc

*Trabajo efectuado:* Preparación y envío de las confirmaciones de las principales cuentas por pagar al 31 de diciembre de 1999 seleccionadas.

## **Revisión de saldos de proveedores y acreedores.**

### VISITA PRELIMINAR

*Objetivo:* Validar los principales saldos por pagar.

*Alcance:* Saldos de \$200,000 y mayores.

*Trabajo efectuado:*

1. Elaboramos una cédula control de los proveedores revisados.
2. Por los proveedores y acreedores seleccionados realizamos el siguiente trabajo:
  - a) Revisamos pagos posteriores, observando la ficha de depósito sellada por el banco.
  - b) Por los pagos no efectuados a la fecha, revisamos la factura original que ampara la cuenta por pagar.
  - c) Por las partidas que cayeron en el alcance obtuvimos las facturas que integraban el saldo.
  - d) Revisamos que las facturas cumplieran con los requisitos fiscales.
  - e) Cotejamos que las deudas correspondieran al ejercicio 1999.

## **Prueba de pasivo no registrado y corte de cheques.**

### VISITA FINAL

*Objetivo:* Verificar que no existan pasivos pendientes de registrar al 31 de diciembre de 1999 y que las operaciones se encuentren registradas en el período contable correspondiente.

*Alcance:* Llevaremos a cabo una prueba de pasivo no registrado del 1 de enero del año 2000 a la fecha de nuestra opinión por importes de \$ 50,000 y mayores y efectuaremos un corte de cheques revisando las cuentas pagadoras considerando los 5 anteriores y posteriores al cierre del ejercicio.

#### *Trabajo efectuado:*

1. Inspeccionamos las pólizas cheque que amparan pagos según alcance mencionado y nos cercioramos que los bienes y/o servicio facturados en 1998 hayan sido debidamente provisionados en ese ejercicio.
2. Inspeccionamos las pólizas de diario y la documentación pendiente de procesar para asegurarnos que no haya pasivos pendientes de registro.
3. Por el corte de cheques solicitamos la cédula de trabajo con el alcance fijado y:
  - a) Verificamos su adecuado registro contable en el período correspondiente.
  - b) Verificamos su consecutividad numérica en orden cronológico en cuanto a folio y fecha.

## **Revisión de provisiones de impuestos.**

### VISITA FINAL

*Objetivo:* Revisar la suficiencia de provisiones al 31 de diciembre de 1999.

*Alcance:* Revisaremos al 100% las provisiones de impuestos.

#### *Trabajo efectuado:*

1. Obtuvimos las integraciones de impuestos al 31 de diciembre de 1999.
2. Cruzamos el importe de la provisión a diciembre con el pago respectivo efectuado en el año 2000 revisado en los vaciados de las declaraciones.
3. Analizamos la posibilidad de proponer un ajuste.

## **Revisión del cálculo actuarial por obligaciones laborales según el boletín D-3.**

### VISITA FINAL

*Objetivo:* Aseguramos del adecuado registro de los efectos del D-3 al 31 de diciembre de 1999.

#### *Trabajo efectuado:*

1. Obtuvimos el cálculo actuarial y los papeles de trabajo respectivos.
2. Cotejamos el cargo a resultados del período y los saldos de balance contra sumarias y papeles de auditoría respectivos.
3. Cotejamos los datos de los papeles de trabajo de la compañía con el cálculo actuarial.
4. Revisamos el adecuado registro contable del D-3 a través de la póliza.

## **IMPUESTOS**

### **Revisión del pago provisional de ISR.**

*Objetivo:* Revisar la adecuada determinación y pago provisional de ISR.

*Alcance:* Revisaremos el pago provisional de ISR del mes de septiembre de 1999.

#### *Trabajo efectuado:*

1. Por el coeficiente de utilidad, verificamos su adecuada determinación, de acuerdo con el artículo 12 de la Ley del ISR en vigor.
2. Cotejamos los ingresos brutos contra registros contables.
3. Verificamos que se incluyan todos los ingresos acumulables para efectos del Impuesto Sobre la Renta.
4. Verificamos la procedencia de los ingresos no acumulables.
5. Verificamos cálculos aritméticos.
6. Cotejamos el monto del pago provisional contra declaración múltiple mensual con sello de pagado.

## Revisión del ajuste a los pagos provisionales de ISR.

*Objetivo:* Verificar la adecuada determinación del ajuste a los pagos provisionales de ISR.

*Alcance:* El alcance se fija en cada una de las partidas a revisar.

*Trabajo efectuado:*

1. Obtuvimos la conciliación contable fiscal del mes de junio de 1999 y evaluamos la razonabilidad de las partidas en conciliación, cotejando las mismas con papeles de trabajo de la compañía e investigamos cualquier partida anormal detectada; asimismo, verificamos la adecuada conciliación de las partidas del año anterior contra el dictamen fiscal de 1998.
2. Por el componente inflacionario revisamos el mes de junio efectuando el siguiente trabajo:
  - a) Verificamos corrección aritmética.
  - b) Por los créditos y deudas contratados con el sistema financiero verificamos la correcta determinación del saldo promedio mensual contra registros auxiliares de bancos.
  - c) Por los demás créditos y deudas verificamos su adecuada inclusión en el componente y verificamos a través de la balanza de comprobación en forma ocular que se incluyeran todas las partidas de acuerdo con la Ley de ISR en vigor.
  - d) Por los créditos y deudas en moneda extranjera validamos la adecuada determinación de los tipos de cambio del primer día del mes.
  - e) Verificamos el correcto cálculo del factor de ajuste mensual cotejando los INPC'S contra los publicados por el Banco de México.
  - f) Cotejamos los intereses a cargo y a favor, la pérdida y utilidad cambiaria devengada en el mes contra auxiliares y en forma global al 30 de junio de 1999 contra la balanza de comprobación.
3. Por la depreciación fiscal al 30 de junio de 1999 seleccionamos 4 partidas por tipo de activo, revisando las 2 adiciones más importantes de años anteriores y las 2 adiciones más importantes del ejercicio realizando el siguiente trabajo:
  - a) Verificamos cálculos aritméticos.
  - b) Por las partidas adquiridas en años anteriores cotejamos el monto original de la inversión con los auxiliares de activo fijo.

- c) Por las adiciones del año cotejamos el monto original de la inversión contra revisión de adiciones de activo fijo realizada en la auditoría y/o contra auxiliares de activo fijo de la compañía en caso de que estas no hayan sido revisadas previamente.
  - d) Verificamos que el activo fijo aún sea depreciable para 1999 y revisamos en forma ocular de acuerdo a la fecha de adquisición que no se incluyan activos fijos totalmente depreciados.
  - e) En forma ocular verificamos que el total del monto original de la inversión del activo fijo coincida con los registros contables al mes de junio.
  - f) Verificamos la adecuada determinación de la depreciación del periodo y de los factores de actualización.
  - g) Verificamos la correcta determinación de la depreciación fiscal.
4. Por la baja más importante de activo fijo:
- a) Cotejamos el monto original de la inversión contra papeles de trabajo de la compañía y/o contra papeles de trabajo de auditoría.
  - b) Revisamos la adecuada determinación del costo por deducir fiscal.
  - c) Revisamos la adecuada determinación de la utilidad o pérdida fiscal.

### **Revisión del pago provisional de IVA.**

#### VISITA PRELIMINAR

*Objetivo:* Verificar la adecuada determinación del pago provisional del IVA de acuerdo con las disposiciones fiscales en vigor.

*Alcance:* Revisaremos el mes de octubre de 1999.

*Trabajo efectuado:*

1. Obtuvimos el papel de trabajo de la determinación del pago provisional del mes a revisión.
2. Cotejamos los ingresos afectos, exentos y tasa 0% contra los registros auxiliares.
3. Por la publicidad pagada en el extranjero cotejamos el importe considerado para IVA contra el movimiento mensual de la cuenta correspondiente.

4. Por los depósitos recibidos por reservaciones cotejamos el movimiento mensual de la cuenta respectiva considerando los depósitos recibidos y aplicados.
5. Verificamos que los ingresos del punto anterior estuvieran de acuerdo con la Ley del IVA.
6. Por el IVA acreditable y por pagar del mes cotejamos los saldos contra registros auxiliares.
7. Verificamos cálculos correctos de la cédula de pago provisional.
8. Verificamos el adecuado llenado de la declaración del pago provisional y que la declaración se encuentre debidamente sellada por el banco.

### **Revisión del pago provisional de IMPAC.**

#### VISITA PRELIMINAR

*Objetivo:* Revisar la adecuada determinación y pago provisional del impuesto al activo.

*Alcance:* Revisaremos el pago provisional de IMPAC del mes de septiembre de 1999.

*Trabajo efectuado:*

1. Cotejamos el impuesto al activo del año anterior con la declaración anual y/o dictamen fiscal de 1998.
2. Revisamos la adecuada determinación del factor de actualización de acuerdo con las disposiciones fiscales en vigor.
3. Verificamos la adecuada determinación del pago provisional mensual.
4. Revisamos la adecuada presentación y pago en la declaración de pago provisional.

### **Revisión del cálculo anual del impuesto sobre la renta ISR.**

#### VISITA FINAL

*Objetivo:* Verificar la adecuada determinación del resultado fiscal al 31 de diciembre de 1999.

*Alcance:* Revisaremos las partidas que integran la conciliación contable fiscal por el componente inflacionario del mes de noviembre, por la depreciación fiscal revisaremos las 2 partidas más importantes y la adición más importante del año por tipo de activo.

*Trabajo efectuado:*

1. Obtuvimos la conciliación contable fiscal al 31 de diciembre de 1999 y evaluamos la razonabilidad de las partidas en conciliación, cotejando las mismas con papeles de trabajo de la auditoría y de la compañía. Asimismo verificamos que se incluyeran todas las partidas que se deben conciliar del año anterior. Verificamos cálculos aritméticos.
2. Dimos seguimiento a los puntos detectados en la visita preliminar.
3. Revisamos el cálculo del componente inflacionario con el alcance establecido y efectuamos el siguiente trabajo:

- a) Verificamos cálculos aritméticos.

Por los créditos y deudas contratados con el sistema financiero:

- b) Verificamos la correcta determinación de los saldos diarios contra auxiliares de bancos, verificando que no se incluyan los intereses devengados en el mes.
- c) Revisamos la adecuada determinación del saldo promedio mensual.
- d) Por los saldos en moneda extranjera cotejamos el tipo de cambio utilizado con el Diario Oficial de la Federación del primer día del mes.

Por los demás créditos y deudas:

- e) Verificamos su adecuada inclusión y/o exclusión de las partidas al componente contra la balanza de comprobación.
- f) Por los créditos y deudas en moneda extranjera cotejamos el tipo de cambio utilizado con el Diario Oficial de la Federación del primer día del mes.

En forma general:

- g) Verificamos el correcto cálculo del factor de ajuste mensual cotejando los INPC's contra los publicados por el Banco de México.
  - h) Cotejamos los intereses a cargo y a favor, la pérdida y utilidad cambiaria del mes contra auxiliares y en forma global al 31 de diciembre de 1999 contra sumaria de resultados.
4. Por la depreciación fiscal
    - a) Verificamos cálculos aritméticos.

- b) Por las partidas adquiridas en años anteriores cotejamos el monto original de la inversión contra los papeles de trabajo de la compañía.
- c) Por la adición más importante cotejamos el monto original de la inversión contra la revisión de adiciones de activo fijo y/o auxiliares de activo fijo de la compañía.
- d) Verificamos que no se incluyan activos fijos que se encuentran totalmente depreciados o por los que se haya ejercido deducción inmediata.
- e) Verificamos la adecuada determinación de la depreciación del periodo, considerando su fecha de adquisición.
- f) Cotejamos las tasas de depreciación fiscal contra la Ley del Impuesto Sobre la Renta.
- g) Cotejamos los INPC'S de la fecha de adquisición del activo y de la mitad del periodo de utilización contra los publicados por el Banco de México, así como revisamos la adecuada determinación del factor de actualización.
- h) Cotejamos el monto original de la inversión al 31 de diciembre de 1999 en forma global con la sumaria de activo fijo.
- i) Revisamos la baja más importante por tipo de activo fijo, la adecuada determinación de la depreciación fiscal en el ejercicio y la utilidad o pérdida fiscal en venta de activo fijo.

#### **Actualización de pérdidas fiscales pendientes de amortizar.**

##### VISITA FINAL

*Objetivo:* Revisar la actualización de las pérdidas fiscales al 31 de diciembre de 1999, así como su amortización con el resultado fiscal del ejercicio.

*Alcance:* Revisaremos las pérdidas fiscales pendientes de amortizar al 100%.

*Trabajo efectuado:*

1. Verificamos el monto original histórico de las pérdidas contra el dictamen fiscal del año respectivo.
2. Verificamos la adecuada aplicación de los INPC's a las pérdidas fiscales conforme a la Ley de ISR.



## **Revisión del amarre del IVA anual.**

### VISITA FINAL

*Objetivo:* Verificar la adecuada determinación del saldo del IVA anual.

*Alcance:* Revisaremos la determinación del IVA anual al 31 de diciembre de 1999.

*Trabajo efectuado:*

1. Obtuvimos la cédula del amarre del IVA al 31 de diciembre de 1999.
2. Verificamos cálculos correctos.
3. Cruzamos los ingresos afectos, no afectos, exentos y tasa 0% contra sumaria de resultados en forma anual.
4. Verificamos el saldo por pagar o el saldo a favor contra registros contables.
5. Verificamos la totalidad del IVA pagado contra el vaciado de declaraciones.
6. Nos cercioramos del adecuado llenado de la declaración anual.

## **Revisión de IMPAC anual.**

### VISITA FINAL

*Objetivo:* Verificar la adecuada determinación del Impuesto al Activo al 31 de diciembre de 1999

*Alcance:* Por los activos financieros y deudas revisaremos el mes de noviembre; por las demás partidas revisaremos su adecuada determinación conforme a las disposiciones fiscales vigentes.

*Trabajo efectuado:*

1. Obtuvimos los papeles de trabajo del cálculo del IMPAC del ejercicio y revisamos con base en qué ejercicio se determinó, verificando que todos los cálculos se hagan con base en balanzas definitivas.
2. Cuando el IMPAC se calcule con base al cuarto ejercicio inmediato anterior, coteje las cifras con papeles de trabajo de auditoría de ese ejercicio, y nos aseguramos que se actualice este impuesto, desde el último mes de la primera mitad del cuarto ejercicio inmediato anterior hasta el último mes de la primera mitad del ejercicio por el que se determine el impuesto.

3. Asimismo verificamos que el impuesto que hubiera correspondido en el cuarto ejercicio inmediato anterior se disminuya en un 10%. Lo anterior sólo será aplicable por los ejercicios concluidos hasta el 31 de diciembre de 1994.
4. En el caso de que no hubiera auditado dicho ejercicio, realice el trabajo descrito en esta sección, verificando que se incluyan los activos y pasivos financieros señalados en los artículos 2 y 5 de la Ley del IA.
5. Para efectos de cerciorarnos de la razonabilidad del cálculo de los promedios de los activos financieros, así como de las deudas, revise coordinadamente con el trabajo efectuado en el componente inflacionario, lo siguiente:
  - a) Que sean incluidas para el cálculo de los activos financieros, además de las cuentas consideradas para la determinación del componente inflacionario de los créditos (excepto el promedio de intereses devengados del mes anterior), las siguientes cuentas:
    - Funcionarios y empleados
    - Deudores diversos
    - Socios o accionistas residentes en México
    - Anticipos a proveedores
    - Intereses devengados en el mes
  - b) Además, nos cercioramos que en el cálculo del promedio de las cuentas de los activos del sistema financiero se eliminen los saldos de naturaleza acreedora, ya que equivalen a un pasivo con el sistema financiero.
  - c) Por las deudas, verificamos que sólo se incluyan las contratadas con empresas residentes en el país y con personas físicas que realicen actividades empresariales, siempre que sean contribuyentes de este impuesto, excluyéndose las deudas contratadas con el sistema financiero.
  - d) Verificamos que la suma de los promedios mensuales de los activos financieros, así como de las deudas, se dividan entre el número de meses del ejercicio.
6. Nos cercioramos que el promedio de inventarios se determine dividiendo entre dos el resultado de la suma al inicio y al cierre del ejercicio, valuados conforme al método de valuación que se tenga implantado.

7. En el caso de que los inventarios no se actualicen conforme a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, indicamos el procedimiento que utilizaron para actualizar dichos inventarios (última compra o valor de reposición).
8. Nos cercioramos que el promedio de terrenos se determine dividiendo entre doce el monto original de la inversión actualizado desde el mes en que se adquirió o se valuó catastralmente y hasta el último mes de la primera mitad del ejercicio, y el cociente se multiplique por el número de meses en el que el terreno haya sido propiedad de la empresa.
9. Verificamos que en el caso de las acciones (a excepción de las emitidas por personas morales residentes en México), el promedio se determinó multiplicando el importe del costo comprobado de adquisición por el factor de actualización correspondiente al período desde el mes de adquisición hasta el último mes de la primera mitad del ejercicio.
10. Por los activos fijos, gastos y cargos diferidos, realizamos lo siguiente:
  - a) Por aquellos activos fijos por los que la compañía calculó deducción inmediata, verificamos que se considerara como saldo por deducir, el que hubiera correspondido de no haber optado por dicha deducción, aplicando los porcentajes autorizados en los artículos 43, 44 y 45 de la Ley del ISR.
  - b) Nos aseguramos que se incluya el monto original de los bienes que para efectos del ISR no son deducibles (por ejemplo automóviles no utilitarios).
  - c) Verificamos que el promedio se determine multiplicando el saldo por deducir al inicio del ejercicio o el monto original, por el factor de actualización (desde el mes de adquisición hasta el último mes de la primera mitad del ejercicio) disminuido con la mitad de la deducción anual actualizada de las inversiones del ejercicio.
  - d) Verificamos que en el primer y último ejercicio en el que se utilice el bien, el valor promedio del mismo se determine dividiendo el valor obtenido conforme al inciso anterior, entre doce y el cociente se multiplique por el número de meses en que el bien haya sido utilizado en el ejercicio.
  - e) Nos cercioramos de que no se actualice el saldo pendiente de deducir, cuando el bien se haya adquirido con posterioridad al último mes de la primera mitad del ejercicio por el que se determina el impuesto.

11. Una vez revisados los datos anteriores, verificamos que la base se multiplique por el 1.8%.
12. Revisamos los siguientes conceptos:
  - a) Acreditamiento del ISR pagado en el ejercicio.
  - b) Acreditamiento del excedente del ISR sobre el IA de los tres ejercicios inmediatos anteriores (art. 9 de la ley del Impuesto al Activo).
  - c) Devolución o compensación del IA pagado en ejercicios anteriores.
  - d) Reducción del IA conforme al artículo 23 del Reglamento.
  - e) Exención del IA conforme al Decreto del 24 de diciembre de 1996.

## **AFILIADAS**

### **Conciliaciones con partes relacionadas.**

#### VISITA FINAL

*Objetivo:* revisar que las conciliaciones con partes relacionadas se encuentren depuradas al 31 de diciembre de 1999.

*Alcance:* Revisaremos las conciliaciones con todas las partes relacionadas.

*Trabajo efectuado:*

1. Obtuvimos las conciliaciones respectivas.
2. Cotejamos los saldos según compañía con los registros contables.
3. Revisamos que no existan partidas en conciliación con antigüedad mayor a tres meses, en su caso, explicarlas.
4. Revisamos la razonabilidad de las partidas en conciliación de acuerdo con las operaciones que se celebran con la misma.

5. Verificamos los cálculos aritméticos de las conciliaciones.

## **CAPITAL CONTABLE**

### **Capital social.**

#### VISITA FINAL

*Objetivo:* Revisión de los movimientos en las cuentas de capital social ocurridos al 31 de diciembre de 1999 mediante las actas de asamblea.

*Alcance:* Revisaremos los movimientos de capital del ejercicio al 100%.

*Trabajo efectuado:*

1. Cotejamos los movimientos de las cuentas de capital social con las balanzas de comprobación de la compañía.
2. Obtuvimos la actas de asamblea celebradas durante el año, verificando que los acuerdos ahí tomados estén debidamente registrados.
3. Obtuvimos la carta del secretario del consejo de administración al 31 de diciembre de 1999.

### **Revisión del B-10.**

#### VISITA FINAL

*Objetivo:* Verificar la adecuada determinación de los efectos de la inflación en la información financiera al 31 de diciembre de 1999.

*Alcance:* Revisaremos la actualización del estado de resultados, posición monetaria y capital contable.

*Trabajo efectuado:*

Por la posición monetaria:

1. Obtuvimos el cálculo respectivo y por el mes de noviembre:
  - a) En forma ocular verificamos que se incluyan todas las cuentas aplicables.
  - b) Cotejamos los saldos iniciales con la balanza de comprobación respectiva.

- c) Verificamos la correcta determinación del factor de ajuste mensual.
- d) Verificamos la correcta determinación del factor de actualización al cierre del ejercicio.
- e) Revisamos cálculos aritméticos.
- f) Revisamos el adecuado registro contable y cotejamos el saldo del REPOMO con el estado de resultados.

Por el estado de resultados:

- 1. Obtuvimos el cálculo correspondiente y revisamos el mes de noviembre efectuando:
  - a) En forma ocular verificamos que se incluyan todas las cuentas aplicables.
  - b) Cotejamos los saldos finales con al balanza de comprobación respectiva.
  - c) Verificamos la correcta determinación del factor de actualización al cierre del ejercicio.
  - d) Revisamos cálculos aritméticos.
  - e) Revisamos su adecuado registro contable y lo cotejamos contra el estado de resultados.

Por el capital contable:

- 1. Por el capital social:
  - a) Obtuvimos el papel de trabajo respectivo.
  - b) Cotejamos el saldo actualizado de 1998 con los papeles de trabajo de la compañía del año anterior, por los incrementos del año revisamos su adecuada actualización.
  - c) Verificamos la correcta determinación del factor de actualización al cierre del ejercicio.
  - d) Revisamos cálculos aritméticos.
  - e) Revisamos el correcto registro contable y cotejamos el saldo actualizado contra la cédula sumaria de capital.

2. Por los resultados acumulados:
  - a) Cotejamos el saldo actualizado a 1998 con los papeles de trabajo de la compañía.
  - b) Verificamos la correcta determinación del factor de actualización al cierre del ejercicio.
  - c) Revisamos cálculos aritméticos.
  - d) Revisamos su adecuado registro contable y cotejamos su saldo actualizado contra cédula sumaria.
3. Por las otras cuentas de capital.
  - a) Obtuvimos el papel de trabajo respectivo.
  - b) Cotejamos el saldo actualizado de 1998 con los papeles de trabajo de la compañía, por los movimientos de la año revisamos su adecuada actualización.
  - c) Verificamos la correcta determinación del factor de actualización al cierre del ejercicio.
  - d) Revisamos cálculos aritméticos.
  - e) Revisamos su adecuado registro contable y cotejamos su saldo actualizado contra cédula sumaria.

## RESULTADOS

### Revisión de las bases de honorarios y arrendamiento.

#### VISITA FINAL

*Objetivo:* Verificar la adecuada determinación de las bases y del impuesto retenido y pagado.

*Alcance:* Revisaremos la adecuada determinación de las bases al 31 de diciembre de 1999.

#### *Trabajo efectuado:*

1. Obtuvimos los papeles de trabajo de la compañía de los amarres de las bases.
2. Cotejamos las bases determinadas contra resultados.

3. Por las partidas provisionadas del año anterior pagadas en el ejercicio, cotejamos esta contra papeles de trabajo del año anterior.
4. Por las provisiones no pagadas cotejamos estas contra la sumaria respectiva.
5. Cotejamos el impuesto anual contra el vaciado de declaraciones de impuestos.

### **Prueba de nóminas.**

#### **VISITA PRELIMINAR**

*Objetivo:* Revisar la adecuada determinación de la nómina y los cálculos de impuestos relativos, así como validar el control interno del área y registro contable de la nómina.

*Alcance:* Seleccionaremos 4 empleados (2 administrativos y 2 operativos) revisando la adecuada determinación de las percepciones de estos empleados y de los impuestos relativos (ISPT, IMSS, SAR e INFONAVIT), el factor de subsidio acreditable, así como el adecuado registro contable de la nómina de esa semana. Revisión del finiquito más importante del año.

#### *Trabajo efectuado:*

1. Sobre las nóminas seleccionadas:
  - a) Nos aseguramos que estuvieran aprobadas.
  - b) Comparamos el importe neto de la nómina contra el monto del efectivo retirado del banco para su pago.
2. Por los empleados seleccionados:
  - a) Obtuvimos la tarjeta checadora y verificamos que estuvieran aprobadas y que sirvieran de base para el cálculo de sus percepciones (horas extras, prima dominical, etc.).
  - b) Examinamos su contrato de trabajo verificando la autorización respectiva.
  - c) Cotejamos su sueldo en nómina y/o recibo contra su contrato de trabajo y contra el tabulador autorizado por el departamento de recursos humanos.
  - d) Comprobamos la corrección aritmética de los recibos de nómina de los empleados seleccionados.
  - e) Comparamos el nombre y fecha de los recibos firmados contra el contrato de trabajo y el pago neto contra la nómina.



- f) Investigamos la naturaleza de los descuentos efectuados en nómina a los empleados y nos cercioramos que estén de acuerdo a las políticas de la compañía, tales como caja de ahorro, descuentos por comedor, descuentos por consumos, anticipos no comprobados, etc.
- g) Revisamos los expedientes de personal y verificamos que incluyeran toda la información necesaria del trabajador en cuanto a su contrato de trabajo, avisos al seguro social, vacaciones, permisos, etc.
- h) Revisamos la adecuada determinación del impuesto sobre productos del trabajo (ISPT) de conformidad con el artículo 80 de la Ley del ISR, cálculo de IMSS, SAR e INFONAVIT.

### 3. Para la revisión del finiquito:

- a) Seleccionamos el finiquito más importante en cuanto a monto y antigüedad del mes de octubre.
- b) Revisamos la adecuada determinación de la prima de antigüedad, indemnizaciones, aguinaldo y otros pagos por separación de acuerdo con la Ley Federal del Trabajo y las políticas de la compañía.
- c) Revisamos la adecuada determinación del impuesto sobre productos del trabajo (ISPT) de conformidad con la Ley del ISR.
- d) Revisamos que existiera evidencia de la entrevista final con el departamento de recursos humanos y del pago del finiquito.
- e) Revisamos que se haya presentado en forma oportuna el aviso de baja al seguro social.
- f) Verificamos que no aparecieran en la nómina posterior a su finiquito.

### **Revisión de declaraciones.**

#### VISITA FINAL

*Objetivo:* Amarrar los pagos correspondientes a IMSS, SAR e INFONAVIT efectuados durante el ejercicio contra el cargo a resultados por estos conceptos

*Alcance:* Revisaremos las declaraciones del ejercicio al 100%

*Trabajo efectuado:*

1. Cotejamos el total de erogaciones efectuadas por IMSS-SAR-INFONAVIT durante el ejercicio 1999 contra el vaciado de declaraciones.
2. Efectuamos el cálculo de la proporción sobre el total pagado correspondiente a la compañía por cada rama de cotización (IMSS), por concepto de retiro y por Infonavit.
3. Comparamos los totales obtenidos en nuestros cálculos, contra el cargo que afectó a resultados en el ejercicio por cada uno de estos conceptos

**Revisión de la fluctuación cambiaria mediante cálculo global.**

VISITA FINAL

*Trabajo efectuado:*

1. Obtuvimos saldos finales de las cuentas por cobrar y por pagar desde diciembre de 1998 hasta diciembre de 1999 en dólares, de la relación que utiliza la compañía para el cálculo de los intereses mensuales.
2. Determinamos movimientos del mes en dólares por diferencia entre los saldos finales del mes anterior y el actual.
3. Valuamos los movimientos al tipo de cambio promedio del Diario Oficial de la Federación.
4. Valuamos los saldos finales al tipo de cambio de fin de mes del Diario Oficial de la Federación.
5. Determinamos la utilidad cambiaria mediante la diferencia entre el saldo final menos los movimientos del mes y el saldo inicial en pesos.
6. Cotejamos el resultado del cálculo global contra registros contables.

## 6. ESTADOS FINANCIEROS.

### Reexpresión.

Conforme a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, los estados financieros deben prepararse aplicando los lineamientos del Boletín B-10 "Reconocimiento de los Efectos de la Inflación en la Información Financiera", emitido por el Instituto Mexicano de Contadores Públicos (IMCP), además deben comparativos entre el ejercicio en que se preparen y el año anterior.

Para la actualización de las cifras de los estados financieros se deben utilizar factores derivados del Índice Nacional de Precios al Consumidor (INPC). En el caso de los estados financieros del año anterior se consideran los INPC del mes de diciembre tanto del ejercicio auditado como del año anterior.

A continuación mostramos un ejemplar de los estados financieros del Hotel Las Mil y Una Noches, S.A de C.V., con el fin de ilustrar la explicación anterior.

HOTEL LAS MIL Y UNA NOCHES  
S. A. DE C. V.

ESTADOS FINANCIEROS DICTAMINADOS

31 DE DICIEMBRE DE 1999 Y DE 1998

HOTEL LAS MIL Y UNA NOCHES, S. A. DE C. V.

ESTADOS FINANCIEROS DICTAMINADOS

31 DE DICIEMBRE DE 1999 Y DE 1998

INDICE

<u>Contenido</u>	<u>Página</u>
Dictamen de los auditores externos	206 y 207
Estados financieros:	
Balances generales	208
Estados de resultados	209
Estados de cambios en la inversión de los accionistas	210
Estados de cambios en la situación financiera	211
Notas sobre los estados financieros	212 a 217

México, D. F., 25 de marzo del año 2000

A los Accionistas de  
Hotel Las Mil y Una Noches S.A. de C. V.

1. Hemos examinado los balances generales individuales del Hotel Las Mil y Una Noches S.A. de C. V. al 31 de diciembre de 1999 y de 1998, y los estados de resultados, de cambios en la inversión de los accionistas y de cambios en la situación financiera que les son relativos por los años que terminaron en esas fechas. Dichos estados financieros son responsabilidad de la Administración de la compañía. Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre los mismos con base en nuestras auditorías.
2. Nuestros exámenes fueron realizados de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas, las cuales requieren que la auditoría sea planeada y realizada de tal manera que permita obtener una seguridad razonable de que los estados financieros no contienen errores importantes, y de que están preparados de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados. La auditoría consiste en el examen, con base en pruebas selectivas, de la evidencia que soporta las cifras y revelaciones de los estados financieros; asimismo, incluye la evaluación de los principios de contabilidad utilizados, de las estimaciones significativas efectuadas por la Administración y de la presentación de los estados financieros tomados en su conjunto. Consideramos que nuestros exámenes proporcionan una base razonable para sustentar nuestra opinión.
3. Como se menciona en la Nota 1 a los estados financieros adjuntos, a partir del 1 de enero de 1998 la compañía adoptó las disposiciones contenidas en el Quinto Documento de Adecuaciones al Boletín B-10, emitido por el Instituto Mexicano de Contadores Públicos, que generó un incremento neto de \$9,243 en la valuación de las propiedades y equipo, y un cargo adicional por depreciación al resultado del ejercicio de \$858.

4. En nuestra opinión, los estados financieros antes mencionados presentan razonablemente en todos los aspectos importantes, la situación financiera del Hotel Las Mil y Una Noches S.A. de C.V., al 31 de diciembre de 1999 y de 1998, y los resultados de sus operaciones, las variaciones en la inversión de los accionistas y los cambios en su situación financiera por los años que terminaron en esas fechas, de conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados.

C.P. Carito Paciencia  
Socio de Auditoría

HOTEL LAS MIL Y UNA NOCHES, S. A. DE C. V.

BALANCE GENERAL

Pesos de poder adquisitivo del 31 de diciembre de 1999

	<u>31 de diciembre de</u>	
<u>Activo</u>	<u>1999</u>	<u>1998</u>
<b>ACTIVO CIRCULANTE:</b>		
Efectivo e inversiones temporales	\$ 7,781	\$ 6,605
Cuentas por cobrar:		
Agencias de viaje y huéspedes	22,292	36,058
Compañías afiliadas (Nota 4)	63,495	43,087
Impuestos por recuperar	12	3,235
Otras	<u>1,333</u>	<u>47</u>
	<u>87,132</u>	<u>82,427</u>
Inventarios:		
Alimentos y bebidas	8,560	7,963
Mercancías en tiendas	3,585	5,311
Anticipos a proveedores	<u>646</u>	<u>747</u>
	<u>12,791</u>	<u>14,021</u>
Suma el activo circulante	107,704	103,053
Propiedades y equipo - Neto (Nota 3)	1,171,371	1,191,125
Activos de operación - Neto	83,352	83,913
Gastos diferidos - Neto	<u>673</u>	<u>721</u>
	<u>\$ 1,363,100</u>	<u>\$ 1,378,812</u>
<b><u>Pasivo e Inversión de los Accionistas</u></b>		
<b>PASIVO A CORTO PLAZO:</b>		
Cuentas por pagar y pasivo acumulados	\$ 17,062	\$ 34,245
Depósitos para reservaciones	7,911	564
Compañías afiliadas (Nota 4)	11,717	10,382
Impuesto al valor agregado	3,358	2,918
Participación del personal en las utilidades	<u>5,605</u>	<u>7,779</u>
Suma el pasivo a corto plazo	45,653	55,888
Provisión para primas de antigüedad (Nota 5)	<u>2,656</u>	<u>2,224</u>
Suma el pasivo	<u>48,309</u>	<u>58,112</u>
<b>INVERSION DE LOS ACCIONISTAS (Nota 6):</b>		
Capital social	815,438	815,438
Prima en suscripción de acciones	84,859	84,859
Resultados acumulados	215,333	221,242
Exceso en la actualización del capital	<u>199,161</u>	<u>199,161</u>
Suma la inversión de los accionistas	<u>1,314,791</u>	<u>1,320,700</u>
	<u>\$ 1,363,100</u>	<u>\$ 1,378,812</u>

Las siete notas adjuntas son parte integrante de estos estados financieros



HOTEL LAS MIL Y UNA NOCHES, S. A. DE C. V.

ESTADOS DE RESULTADOS

Pesos de poder adquisitivo del 31 de diciembre de 1999

	Año que terminó el 31 de diciembre de	
	1999	1998
Hotel	\$ 94,581	\$ 88,193
Restaurantes	13,960	15,919
Discoteca	14,903	14,069
Misceláneos	<u>23,367</u>	<u>24,614</u>
Ingresos totales	<u>146,811</u>	<u>142,795</u>
Costos y gastos directos:		
Hotel	30,318	27,792
Restaurantes	8,866	9,367
Discoteca	5,202	4,831
Misceláneos	<u>18,453</u>	<u>11,880</u>
	<u>62,839</u>	<u>53,870</u>
Utilidad departamental	<u>83,972</u>	<u>88,925</u>
Gastos indirectos:		
Gastos de administración	26,782	26,533
Publicidad y ventas	7,334	7,766
Reparación y mantenimiento	9,312	10,344
Energía y agua	<u>8,233</u>	<u>6,726</u>
	<u>51,661</u>	<u>51,369</u>
Utilidad de operación	<u>32,311</u>	<u>37,556</u>
Gastos de capital:		
Depreciación	10,399	9,369
Predial, seguros y otros	<u>3,058</u>	<u>11,605</u>
	<u>13,457</u>	<u>20,974</u>
Costo integral de financiamiento:		
Intereses pagados - Neto	28,473	36,923
Pérdida cambiaria - Neto	1,789	2,908
Utilidad por posición monetaria	<u>(12,210)</u>	<u>(28,454)</u>
	<u>18,052</u>	<u>11,377</u>
Utilidad antes de provisiones	802	5,205
Impuesto sobre la renta	5,713	6,137
Participación de los trabajadores en las utilidades	998	1,908
Pérdida neta del año	<u>\$ (5,909)</u>	<u>\$ (2,840)</u>

Las siete notas adjuntas son parte integrante de estos estados financieros.

ESTADOS DE CAMBIOS EN LA INVERSIÓN DE LOS ACCIONISTAS POR LOS  
AÑOS QUE TERMINARON EL 31 DE DICIEMBRE DE 1999 Y DE 1998  
 (Nota 6)

Pesos de poder adquisitivo del 31 de diciembre de 1999

	<u>Capital Social</u>	<u>Prima en suscripción de acciones</u>	<u>Resultados acumulados</u>	<u>Exceso en la actualización del capital</u>	<u>Total</u>
Saldos 1 de enero de 1998	\$ 415,438	\$ 84,859	\$ 224,082	\$ 167,010	\$ 891,389
Aumento de capital social	400,000				400,000
Resultado por tenencia de activos no monetarios				32,151	32,151
Pérdida neta del año	<u>                    </u>	<u>                    </u>	<u>(2,840)</u>	<u>                    </u>	<u>(2,840)</u>
Saldos al 31 de diciembre de 1998	815,438	84,859	221,242	199,161	1,320,700
Pérdida neta del año	<u>                    </u>	<u>                    </u>	<u>(5,919)</u>	<u>                    </u>	<u>(5,919)</u>
Saldos al 31 de diciembre de 1999	<u>\$ 815,438</u>	<u>\$ 84,859</u>	<u>\$ 215,323</u>	<u>\$ 199,161</u>	<u>\$1,314,781</u>

Las siete notas adjuntas son parte integrante de estos estados financieros.

HOTEL LAS MIL Y UNA NOCHES, S. A. DE C. V.  
ESTADOS DE CAMBIOS EN LA SITUACION FINANCIERA

Pesos de poder adquisitivo del 31 de diciembre de 1999

	Año que terminó el 31 de diciembre de	
	<u>1999</u>	<u>1998</u>
<u>Operación:</u>		
Pérdida neta del año	(\$ 5,909)	(\$ 2,840)
Variación neta en otras cuentas por cobrar, impuesto al valor agregado por recuperar y otras cuentas por pagar y gastos acumulados	<u>(14,565)</u>	<u>(13,036)</u>
Recursos utilizados en la operación	<u>(20,474)</u>	<u>(15,876)</u>
<u>Financiamiento:</u>		
Préstamos de compañías afiliadas	<u>1,335</u>	<u>4,225</u>
<u>Inversión:</u>		
Adquisición de activo fijo - Neto	19,754	(2,501)
Adquisición de activos de operación	<u>561</u>	<u>          </u>
Recursos utilizados en actividades de inversión	<u>20,315</u>	<u>(2,501)</u>
Aumento (disminución) de efectivo	1,176	(14,152)
Efectivo al principio del año	<u>6,605</u>	<u>20,757</u>
Efectivo al fin del año	<u>\$ 7,781</u>	<u>\$ 6,605</u>

Las siete notas adjuntas son parte integrante de estos estados financieros.

HOTEL LAS MIL Y UNA NOCHES, S. A. DE C. V.

NOTAS SOBRE LOS ESTADOS FINANCIEROS

31 DE DICIEMBRE DE 1999 Y DE 1998

(cifras monetarias expresadas en pesos de poder adquisitivo del 31 de diciembre de 1999)

NOTA 1 - ACTIVIDAD DE LA COMPAÑÍA Y RESUMEN DE POLÍTICAS DE CONTABILIDAD:

La principal actividad del Hotel Las Mil y Una Noches, S.A. de C. V. es la operación del hotel del mismo nombre.

Los estados financieros adjuntos y sus notas están expresados en pesos de poder adquisitivo del 31 de diciembre de 1999 y fueron preparados de conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados. A continuación se resumen las políticas de contabilidad más importantes seguidas por la compañía para la formulación de sus estados financieros:

a. Inversiones temporales

Las inversiones temporales se expresan a su valor de mercado.

b. Inventarios

Los inventarios de bebidas, alimentos y suministros generales están valuados al costo o valor de mercado, el más bajo, determinado por el método de primeras entradas, primeras salidas, y han sido actualizados con base en INPC.

c. Propiedades y equipo

Los inmuebles, maquinaria y equipo se expresan a su valor actualizado, determinado con base en la aplicación de Índices Nacional de Precios al consumidor (INPC), conforme al Quinto Documento de Adecuaciones al Boletín B-10.

La depreciación se calcula por el método de línea recta con base en las vidas útiles de los activos, de acuerdo con las tasas indicadas en la página siguiente, aplicadas a los saldos finales de cada una de las cuentas relativas de activo:

Edificios	5 %
Equipo de transporte	20 %
Equipo de cómputo	25 %
Mobiliario y enseres	2.5 %
Mejoras	2.5 %

Los gastos recurrentes de mantenimiento y reparación, decoración de cuartos y otras áreas de servicio son cargados a los resultados del ejercicio en el que se incurren. Los gastos mayores por adaptaciones y mejoras se capitalizan.

d. Activos de operación

El equipo de operación consiste básicamente en loza, cristalería, blancos, cubiertos, etc. y es controlado bajo el método de fondo fijo, ya que los reemplazos de éstos son cargados directamente a los resultados del ejercicio en que ocurren dichas reposiciones, y se expresan a su valor actualizado con base en el INPC.

e. Impuesto sobre la renta (ISR) y participación de los trabajadores en la utilidad (PTU)

El impuesto sobre la renta y la participación de los trabajadores en las utilidades se registran por el método de pasivo parcial de impuestos diferidos. Este método establece el registro del efecto diferido de las diferencias temporales no recurrentes entre los resultados contable y fiscal, por las cuales se tiene certeza de su realización a corto y a mediano plazos. Al 31 de diciembre de 1999 y de 1998 no existían diferencias de esta naturaleza de importancia.

f. Primas de antigüedad para retiro y pagos por separación del personal

Las primas de antigüedad que los trabajadores tienen derecho a percibir al terminar la relación laboral después de 15 años de servicios, se reconocen como costo de los años en que se prestan tales servicios. La compañía efectuó la determinación de esta obligación de conformidad con el Boletín D-3 "Obligaciones Laborales", emitido por el Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

Los demás pagos basados en antigüedad a que pueden tener derecho los empleados en caso de separación o muerte, de acuerdo con la Ley Federal del Trabajo, se llevan a resultados en el año en que se vuelven exigibles.

g. Cargos diferidos

Los cargos diferidos se actualizan de acuerdo con los factores derivados del INPC y se actualizan por el método de línea recta en un período de veinte años.

#### h. Conversión de monedas extranjeras

Las transacciones en monedas extranjeras se registran a los tipos de cambio vigentes en las fechas de su concertación. Los activos y pasivos en dichas monedas se expresan en moneda nacional a los tipos de cambio vigentes a la fecha del balance general. Las diferencias motivadas por fluctuaciones en los tipos de cambio entre las fechas de concertación de las transacciones y su liquidación o valuación al cierre del ejercicio se aplican a los resultados. (Véase Nota 2).

#### i. Resultado por tenencia de activos no monetarios

El resultado por tenencia de activos no monetarios representa el incremento en el valor actualizado de estos activos, aplicando costos específicos por debajo o por encima de la inflación, medida en términos del INPC.

#### j. Resultado por posición monetaria

El resultado por posición monetaria representa la utilidad o pérdida por inflación, medida en términos del INPC, sobre el neto de los activos y pasivos monetarios mensuales del año, expresado en pesos de poder adquisitivo del 31 de diciembre de 1999.

### NOTA 2 - POSICIÓN DE LA COMPAÑÍA EN MONEDA EXTRANJERA:

Al 31 de diciembre de 1999 la compañía tenía los siguientes activos y pasivos monetarios en moneda extranjera, principalmente en dólares americanos (Dls.):

Activos	Dls.	9,417
Pasivos		<u>(28,435)</u>
Posición neta corta	<u>(Dls.)</u>	<u>19,018</u>

Al 31 de diciembre de 1999 el tipo de cambio fue de \$9.9395 por dólar americano (\$9.20 al 31 de diciembre de 1998). Al 25 de marzo del año 2000, fecha de emisión de los estados financieros dictaminados, el tipo de cambio no había variado significativamente.

Al 31 de diciembre de 1999 la compañía no tenía instrumentos de protección contra riesgos cambiarios.

Las principales operaciones realizadas en moneda extranjera se resumen a continuación:

	<u>Año que terminó el</u> <u>31 de diciembre de</u>	
	<u>1999</u>	<u>1998</u>
Importaciones de mercancías	Dls. 1,587	Dls. 3,320
Ingresos por intereses	564	610
Comisiones	4,841	4,509

#### NOTA 3 - PROPIEDADES Y EQUIPO:

Las propiedades y equipo al 31 de diciembre de 1999 se integran como sigue:

	<u>Año que terminó el</u> <u>31 de diciembre de</u>	
	<u>1999</u>	<u>1998</u>
Terrenos y mejoras	\$ 673,911	\$ 673,911
Edificios	637,256	631,264
Mobiliario y equipo	408,108	417,760
Equipo de transporte	8,677	9,209
Construcciones en proceso	<u>2,422</u>	<u>6,531</u>
	1,730,374	1,738,675
Depreciación acumulada	<u>559,003</u>	<u>547,550</u>
	<u>\$ 1,171,371</u>	<u>\$ 1,191,125</u>

#### NOTA 4 - COMPAÑÍAS AFILIADAS:

Los principales saldos con compañías afiliadas se describen a continuación:

	<u>Año que terminó el</u> <u>31 de diciembre de</u>	
	<u>1999</u>	<u>1998</u>
<u>Cuentas por cobrar</u>		
Hotel Buenas Noches S.A. de C.V.	\$ 53,911	\$ 33,911
Hotel El Buen Descanso S.A. de C.V.	<u>9,584</u>	<u>9,176</u>
	<u>\$ 63,495</u>	<u>\$ 43,087</u>

Cuentas por pagar

Hotel El Gran Ronquido S.A. de C.V.

\$ 11,717

\$ 10,382

NOTA 5 - OBLIGACIONES LABORALES:

Los costos y obligaciones por las primas de antigüedad que la compañía tiene para con sus trabajadores, se reconocen con base en estudios actuariales elaborados por expertos independientes bajo el método de crédito unitario proyectado.

A continuación se resumen los principales datos financieros de dichos planes

	Año que terminó el 31 de diciembre de	
	1999	1998
Obligación por beneficios proyectados	\$ 3,911	\$ 2,582
Activo (pasivo) de transición pendiente de amortizar	320	432
Variaciones en supuestos y ajustes no amortizados	<u>584</u>	<u>176</u>
Pasivo neto proyectado	<u>\$ 4,815</u>	<u>\$ 3,190</u>
Obligación por beneficios actuales	\$ 2,656	\$ 2,224
Pasivo neto proyectado	<u>4,815</u>	<u>3,190</u>
Costo neto del año	<u>\$ 320</u>	<u>\$ 298</u>

NOTA 6 - INVERSION DE LOS ACCIONISTAS:

El capital social de la compañía es variable con un máximo ilimitado y un mínimo de \$250,000 sin derecho a retiro. Las partes sociales tienen derecho a un voto por cada diez centavos de aportación.

Al 31 de diciembre de 1999 y de 1998 el capital social de la compañía está representado por 815,438 acciones nominativas con valor nominal de un peso cada una distribuidas como se muestran en la página siguiente:



Capital social mínimo fijo, representado por acciones Serie "A"	\$ 250,000
Porción variable representada por Acciones Serie "B"	<u>250,000</u>
	500,000
Incremento por actualización	<u>315,438</u>
	<u>\$ 815,438</u>

En caso de reducción de capital, el reembolso pagado se considerará dividendo hasta por la cantidad en que el capital contable exceda a las aportaciones actualizadas, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la Ley del Impuesto sobre la Renta. El impuesto sobre dividendos, que en su caso resulte, será a cargo de la empresa, y se determinará multiplicando la base gravable por el factor de 1.5385 y aplicando posteriormente la tasa del 35%.

NOTA 7 - IMPUESTO SOBRE LA RENTA (ISR), IMPUESTO AL ACTIVO (IA) Y PARTICIPACION DE LOS TRABAJADORES EN LA UTILIDAD (PTU):

Al 31 de diciembre de 1999 la compañía determinó una utilidad fiscal de \$16,803 (\$15,218 en 1998). La diferencia entre el resultado contable y el fiscal se debe principalmente a los efectos del componente inflacionario y a la determinación de la depreciación para efectos contables y fiscales.

De acuerdo con la Ley del IA en vigor, la compañía será sujeta del IA hasta el año 2001 debido a que es una compañía de reciente creación.

La PTU se calcula aplicando la tasa del 10% a la base determinada conforme a las reglas establecidas por la Ley de ISR.

## ANEXO

### REFORMAS FISCALES PARA EL AÑO 2000

#### 1. RESUMEN.

El H. Congreso de la Unión aprobó diversas modificaciones a las leyes impositivas las cuales, salvo que se indique lo contrario, entraron en vigor el 1 de enero del año 2000. Los cambios para el año 2000 tienen como propósito incorporar a la legislación algunas precisiones técnicas para dar continuidad a la reforma recaudatoria de 1999.

Aún y cuando no se establecen incrementos sustanciales en las tasas impositivas (excepto por lo que se refiere a gravar las enajenaciones de ciertos saborizantes y aditivos alimenticios a la tasa del 15% en el impuesto al valor agregado y las de cigarros a la tasa del 100% en el impuesto especial sobre producción y servicios) se incorporan, principalmente a las leyes del impuesto sobre la renta y del impuesto al valor agregado, disposiciones tendientes a incrementar la base del gravamen. Por lo que hace al impuesto sobre la renta se hacen cambios para clasificar como inversiones, sujetas a depreciación y amortización (y en consecuencia gravarlas en el impuesto al activo), a las concesiones para la explotación de bienes del dominio público o la prestación de servicios públicos y que hasta 1999 podían haber recibido el tratamiento de gastos del ejercicio.

Adicionalmente, se incorporan nuevas tasas de depreciación para la maquinaria y el equipo utilizado en actividades relacionadas con privatizaciones (comunicación, transporte ferroviario y distribución de electricidad) y se permite, con ciertos límites, la deducción del blindaje de automóviles. Se establece la obligación de pagar el impuesto sobre la renta a la tasa del 35% sobre los ingresos provenientes del extranjero desde el ajuste a los pagos provisionales, y se restringe aún más el régimen de consolidación iscal. Se reestablece parcialmente la exención para las personas físicas residentes en México sobre los ingresos por intereses que obtengan de ciertos títulos bursátiles,

situación que puede representar una disminución en el costo de colocación de este tipo de deuda. Se prorroga, hasta junio del año 2000, la utilización de las tasas del 4.9% y 10% aplicables a intereses pagados a bancos y proveedores de maquinaria extranjeros, cuando éstos residan en países con los que México tiene celebrado un tratado para evitar la doble tributación.

Por lo que se refiere al impuesto al valor agregado, se establece un nuevo procedimiento para acreditar el impuesto trasladado al contribuyente y el causado en la importación de bienes y servicios, el cual, aunque es más flexible que el que estuvo vigente durante 1999, continúa con ciertas restricciones en comparación con el procedimiento que se vino aplicando hasta 1998. Por otra parte, se incorpora, para las personas que efectúan sus pagos provisionales en forma mensual, la obligación de realizar un ajuste semestral a dichos pagos.

Por último, se modifica el procedimiento para la causación y el pago del impuesto especial sobre producción y servicios aplicable a bebidas alcohólicas, para hacerlo más operativo.

## 2. CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN.

### a) Documentación en talleres, oficinas, bodegas, etc.

En todos los establecimientos en que se realicen actividades empresariales, se presten servicios personales independientes o se almacenen mercancías, sean estos sucursales, locales o puestos fijos o semifijos en la vía pública, inclusive cuando no estén abiertos al público en general, deberá tenerse, en dicho local, la cédula de identificación fiscal (ya sea en original o copia certificada) y el aviso de apertura del establecimiento, a disposición de las autoridades hacendarias.

En el caso de no contar con los documentos antes referidos, deberá acreditarse la propiedad o legal posesión de las mercancías existentes en el lugar mediante los comprobantes conducentes, los cuales deberán mantenerse en dicho establecimiento.

Los contribuyentes que no hayan presentado el aviso de apertura de sus establecimientos podrán hacerlo a más tardar el 31 de marzo del 2000, sin incurrir en sanciones.

#### **b) Consultas sobre la metodología utilizada para fijar precios de transferencia**

La vigencia de las resoluciones emitidas por las autoridades fiscales respecto a la metodología utilizada en la determinación de los precios en operaciones con partes relacionadas, se reduce de nueve a cinco años (por el ejercicio en que se solicite, el inmediato anterior y los tres siguientes).

#### **c) Recaudación de impuestos exigidos por estados extranjeros**

Cuando, de conformidad con los acuerdos internacionales para la asistencia en el cobro de impuestos que sean firmados por México, nuestras autoridades procedan a la recaudación de impuestos extranjeros requeridos por los otros estados, la notificación y ejecución de los créditos fiscales se realizará en los términos previstos por el Código Fiscal de la Federación (CFF), tomando en consideración los plazos de caducidad y prescripción y la imposición de sanciones y accesorios previstos en las leyes del estado extranjero.

Los términos para llevar a cabo dicha recaudación se definirán en los tratados internacionales sobre asistencia mutua en el cobro de impuestos de los que México sea parte.

#### **d) Registro Federal de Contribuyentes**

Se libera a los residentes en el extranjero que sean socios o accionistas de sociedades mexicanas o asociados de asociaciones en participación, de la obligación de inscribirse en el Registro Federal de Contribuyentes cuando la sociedad emisora o el asociante presente, dentro de los tres primeros meses siguientes al cierre de cada ejercicio, una relación de socios, accionistas o asociados extranjeros, indicando su domicilio, residencia fiscal y número de identificación fiscal.

#### **e) Solicitud de información adicional a la asentada en declaraciones**

Las autoridades fiscales tendrán un plazo de tres meses (en lugar de treinta días) para solicitar a los contribuyentes datos, informes o documentos adicionales que consideren necesarios para aclarar la información asentada en declaraciones de pagos provisionales, del ejercicio o complementarias.

#### **f) Suspensión del plazo para que las autoridades fiscales concluyan su revisión**

En los siguientes casos se suspenderá el plazo de seis o dieciocho meses que, en ciertos supuestos, tienen las autoridades fiscales para concluir sus visitas domiciliarias o revisiones en las oficinas de las propias autoridades:

1. Huelga, desde la suspensión temporal de las labores hasta la terminación de la misma.
2. Fallecimiento del contribuyente, hasta que se designe al representante legal de la sucesión.
3. El tiempo necesario para localizar al contribuyente, cuando desocupe su domicilio fiscal sin haber presentado el cambio de domicilio o bien cuando no se localice en el que haya señalado.

### **g) Extinción de las facultades del fisco**

El plazo de cinco años que tienen las autoridades hacendarias para determinar contribuciones omitidas o para imponer infracciones se suspenderá, adicionalmente, cuando las autoridades fiscales no puedan iniciar el ejercicio de sus facultades de comprobación, en virtud de que el contribuyente hubiera desocupado su domicilio fiscal sin haber presentado el aviso de cambio correspondiente, o cuando se hubiera señalado de manera incorrecta su domicilio fiscal. El plazo se reiniciará a partir de la fecha en que la autoridad localice al contribuyente.

### **h) Infracciones por no incorporar a sociedades controladas**

Los contribuyentes que no incluyan a todas las sociedades controladas en la solicitud para consolidar fiscalmente o que no incorporen a todas las sociedades controladas, cuando por el monto involucrado esta circunstancia no implique la desconsolidación del grupo, se podrán hacer acreedores de una multa de entre \$ 60,000 y \$ 80,000 por cada sociedad no incluida.

## **3. LEY DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA.**

### **a) Impuesto corporativo sobre conceptos asimilados a dividendos**

Con la finalidad de evitar imponer un doble gravamen, los conceptos asimilados a dividendos por: a) estimaciones de ingresos realizadas por las autoridades fiscales, b) modificaciones a la utilidad en operaciones realizadas entre partes relacionadas, c) erogaciones no deducibles que beneficien al accionista, así como por d) omisiones de ingresos por compras registradas no realizadas, no quedarán afectos al impuesto sobre dividendos a cargo de la sociedad (que se generaría por no provenir de la cuenta de UFIN) cuando por dichos conceptos se hubiera pagado el impuesto corporativo.

## **b) Ajuste a los pagos provisionales**

El ajuste a los pagos provisionales del impuesto sobre la renta se determinará tomando en consideración la utilidad por la que se podrá diferir en un 5% el pago del impuesto (utilidad fiscal reinvertida), generada al momento del cómputo del ajuste, sin que proceda aplicar al monto total del resultado fiscal la tasa del 30%.

Es decir, el impuesto sobre el ajuste se calculará sumando el equivalente al 30% de la utilidad fiscal reinvertida correspondiente al periodo del ajuste, más el 35% sobre los gastos no deducibles y la utilidad proveniente de fuente de riqueza situada en el extranjero.

Adicionalmente, y en conjunto con el ajuste a los pagos provisionales, se deberá enterar el impuesto sobre dividendos del 5% a cargo de los accionistas, cuando sean personas físicas residentes en México (sin que sea claro para el caso de extranjeros), derivado de los gastos no deducibles del periodo y que beneficiaron al accionista. Este impuesto será acreditable contra el impuesto que por este mismo concepto tenga que pagarse al final del ejercicio.

## **c) Cuentas denominadas en unidades de inversión**

El ajuste al principal de los créditos, deudas y operaciones denominados en Unidades de Inversión (UDIS) originado por la variación en el valor de la unidad, recibe el tratamiento de interés.

La deuda o el crédito denominado en UDIS se deberá incluir, en los casos aplicables, en el cálculo del componente inflacionario relativo. Asimismo, el impuesto sobre intereses de títulos bursátiles y los pagados por bancos, cuando se trate de valores denominados en UDIS, se calculará incluyendo como interés el ajuste al principal.

La tasa aplicable es del 24% sobre los primeros diez puntos porcentuales, en lugar de la del 15% sobre el interés real.

**d) Cálculo del componente inflacionario de créditos en asociaciones en participación y en fideicomisos empresariales**

Las cuentas por cobrar a cargo de socios, asociados, fideicomitentes o fideicomisarios no se incluirán en el cálculo del componente inflacionario de créditos en la Asociación en Participación (A en P) o en el fideicomiso empresarial. No se establecen reglas simétricas para los deudores de estas entidades.

Tampoco se establecen reglas similares por las cuentas por pagar que tengan las A en P o fideicomisos a favor de socios, asociados, fideicomitentes o fideicomisarios.

**e) Adquisición de bebidas alcohólicas**

Para que proceda deducir la adquisición de estos bienes, los envases y recipientes que contengan la bebida deberán tener adheridos, en los casos conducentes, los marbetes o precintos a que se refiere la Ley del Impuesto Especial sobre Producción y Servicios.

**f) Fondos de investigación y desarrollo de tecnología o de capacitación al personal**

Las aportaciones efectuadas a estos fondos serán deducibles cuando se cumpla con los siguientes requisitos, entre otros:

- a) El fideicomiso al que se realicen las aportaciones deberá ser de administración y sus actividades deberán circunscribirse al objeto para el cual se constituyó.
- b) Los fondos para la investigación y desarrollo de tecnología deberán utilizarse en gastos e inversiones realizados en territorio nacional, ser destinados directa y exclusivamente a la ejecución de proyectos propios del contribuyente, y encontrarse dirigidos al desarrollo de productos, materiales o procesos de



producción que representen un avance tecnológico, de conformidad con las reglas que publique la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP).

- c) Los fondos para programas de capacitación deberán tener por objeto preparar al trabajador en prevenir riesgos de trabajo e incrementar la productividad.

#### **g) Enajenación de terrenos vía arrendamiento financiero**

Cuando por las ventas de terrenos realizadas a través de contratos de arrendamiento financiero se ejerza la opción de acumular el ingreso conforme la contraprestación sea exigible, el costo comprobado de adquisición del terreno será deducible en la proporción que represente el ingreso percibido en el ejercicio con respecto al total de pagos pactados en el plazo inicial forzoso del contrato.

#### **h) Inversiones en activos fijos y gastos diferidos**

Los siguientes conceptos se clasifican como inversiones sujetas a depreciación o amortización, formando, en consecuencia, parte de la base del impuesto al activo:

- a) El equipo de blindaje instalado en automóviles, sean o no utilitarios. La tasa anual de depreciación es el 25%, con un monto máximo depreciable de \$200,000, aun cuando la inversión exceda de este monto.
- b) Los activos intangibles que permitan la explotación de bienes del dominio público o la prestación de un servicio público concesionado, dentro de los cuales quedan comprendidas las propias concesiones. La amortización se determinará en función del número de años por los que se otorgó la concesión originalmente, sin incluir las prórrogas que puedan obtenerse.
- c) Las comisiones y los gastos por la colocación de títulos de crédito entre el gran público inversionista se amortizarán en la proporción de los pagos efectuados para redimir los títulos, o en partes iguales durante los ejercicios en que se mantenga la deuda, si los títulos se redimen mediante un solo pago.

Por otra parte, se establecen nuevas tasas de depreciación para los bienes utilizados en servicios de transporte por ferrocarril, comunicaciones telefónicas y satelitales, la industria minera, así como en la generación, conducción, transformación y distribución de electricidad. En la última parte de este Anexo se presentan las tasas de depreciación vigentes a partir del 2000.

Cabe mencionar que en el caso de compañías de radio y televisión, sólo los activos destinados a la transmisión de los servicios de comunicación serán los que se deprecien a la tasa máxima anual del 16%, y por los demás activos deberá atenderse a la naturaleza de los bienes.

Es conveniente destacar que, ante la falta de un artículo transitorio que regule este aspecto, pudieran existir argumentos legales para sostener que los bienes adquiridos hasta 1999 pueden continuar depreciándose a las tasas vigentes al momento de su adquisición; sin embargo, resulta necesario realizar un análisis jurídico sobre la aplicabilidad de la teoría de derechos adquiridos y la irretroactividad de las leyes.

Por último, las inversiones en películas cinematográficas serán deducibles en el ejercicio en que se efectúe la inversión, en lugar de amortizarse contra los ingresos derivados de su exhibición o explotación. De acuerdo con un artículo transitorio específico, las inversiones realizadas hasta 1999 continuarán amortizándose en los términos establecidos en la ley vigente hasta dicho año.

#### **i) Instituciones de crédito**

Por lo que se refiere a la deducción de reservas preventivas globales, se limita a diez ejercicios el período máximo para deducir el exceso de la reserva contable constituida al efecto respecto a la provisión deducible equivalente al 2.5% del promedio anual de la cartera.

En relación con el impuesto sobre la renta mexicano retenido sobre intereses pagados a sucursales en el extranjero de bancos mexicanos, se establece que los bancos podrán acreditar dicho impuesto siempre y cuando cuenten con la constancia de retención correspondiente.

**j) Régimen de consolidación fiscal**

a) Ingresos para clasificar a la controladora como entidad pura u operativa

La clasificación de la controladora como entidad pura u operativa se realiza dividiendo los siguientes ingresos, que denominamos como propios de una tenedora de acciones, entre el total de los ingresos brutos obtenidos, adicionados con los dividendos recibidos de sociedades residentes en México, todos ellos referidos a los diez ejercicios anteriores, actualizados por inflación:

- i. Dividendos percibidos.
- ii. Ingresos brutos derivados de operaciones con sus controladas.
- iii. Ingreso obtenido en la enajenación de acciones.
- iv. Ingresos obtenidos en operaciones financieras derivadas de capital.
- v. Ganancia inflacionaria obtenida por préstamos que:
  - A su vez se hayan prestado a las controladas.
  - Se hayan destinado a la adquisición de acciones o aportaciones al capital de otras sociedades.
- vi. Intereses acumulables obtenidos por inversiones en el sistema financiero.

Los ingresos brutos son, en principio, los ingresos acumulables; sin embargo, en el caso de los ingresos por ventas de terrenos, acciones, inversiones en activos fijos, gastos y cargos diferidos, se considera, en términos generales, el total del ingreso obtenido, sin deducción alguna.

Cuando los ingresos propios de una tenedora de acciones representen el 80% o más del total de los ingresos brutos, se estará en presencia de una controladora pura.

#### b) Pagos provisionales

Las sociedades (tanto la controladora como las controladas) que ejercieron la opción de calcular el impuesto al activo de acuerdo con la participación consolidable en lugar de hacerlo conforme a la participación accionaria, estarán obligadas a calcular sus pagos provisionales individuales del impuesto al activo como si no consolidaran, enterando el total del impuesto a las autoridades hacendarias.

Cabe mencionar que no se estableció en forma expresa la obligación para la controladora de efectuar, adicionalmente, pagos provisionales consolidados, aunque esta obligación está contenida en la Ley del Impuesto al Activo.

En relación con los pagos provisionales consolidados del impuesto sobre la renta, en ningún caso se podrán deducir de la utilidad fiscal resultante en el pago provisional las pérdidas de ejercicios anteriores sufridas por las controladas. Esto puede originar pagos de impuesto en exceso a lo debido.

Por último, si en el ajuste a los pagos provisionales consolidados resulta un saldo a favor, éste no podrá disminuirse de los siguientes pagos provisionales consolidados, situación que resulta totalmente incongruente.

#### c) Pérdidas en venta de acciones emitidas por controladas

Las pérdidas de referencia, sufridas tanto por la controladora como por las controladas, no podrán deducirse en lo individual contra los demás ingresos que obtenga la empresa, sino que su deducción se realizará exclusivamente contra las ganancias que la propia sociedad obtenga, en el mismo ejercicio o en los cinco ejercicios siguientes, en la venta de acciones y otros títulos de crédito cuyo rendimiento no califique como interés.

No obstante, dichas pérdidas se reconocerán en el resultado fiscal consolidado como conceptos especiales de consolidación, siempre y cuando la venta de las acciones de que se trate no implique la desincorporación de la sociedad emisora.

Cuando la venta de las acciones implique la desincorporación de la sociedad, sólo una parte de la pérdida se podrá deducir a nivel consolidado. Esta disposición desconoce el caso de ventas de acciones entre empresas del grupo, así como el tratamiento que se le dará en la consolidación a la pérdida disminuida por la enajenante en lo individual, y que sólo se reconoce parcialmente en el resultado consolidado cuando se trate de una venta de acciones que origina la desincorporación de la empresa emisora.

d) Actualización por cambios en la participación

Los conceptos especiales de consolidación correspondientes a las deducciones de inversiones adquiridas en operaciones celebradas entre empresas del grupo (depreciación y amortización), así como los correspondientes a las pérdidas sufridas en la venta de acciones emitidas por controladas, se incluirán en el cálculo de modificaciones por cambios en la participación accionaria.

Por otra parte, se establece el procedimiento para determinar el impuesto a enterar o acreditar, como resultado de las variaciones en la participación accionaria, el cual, en términos generales, consiste en aplicar la tasa del 35% al producto que resulte de multiplicar el importe de la utilidad fiscal obtenida por la controlada en cada uno de los años en que se consolidó (actualizada por inflación) por el porcentaje en que se disminuyó o incrementó la participación accionaria por parte de la controladora.

Los efectos que esta disposición originará deberán ser cuidadosamente analizados ya que, entre otros, dará lugar a que la controladora pague un impuesto que no recibió de su controlada, debido a que al realizarse el cálculo sobre la utilidad fiscal no toma en cuenta la amortización de pérdidas fiscales realizada en lo individual por la controlada y, adicionalmente, al aplicarse a dicha utilidad la variación en la participación accionaria, no

considera que las utilidades de 1999 se consolidaron al 60% de la participación accionaria.

#### **k) Declaraciones informativas**

En el mes de febrero de cada año se deberá presentar una declaración informativa sobre las operaciones realizadas durante el año de calendario inmediato anterior con partes relacionadas residentes en el extranjero.

La multa establecida en el Código Fiscal de la Federación por no presentar esta declaración, por presentarla incompleta o con errores, fluctúa entre \$35,000 y \$70,000.

Por otra parte, las declaraciones informativas de donativos otorgados y préstamos obtenidos de residentes en el extranjero son ahora anuales, en lugar de semestrales, debiéndose presentar en el mes de febrero de cada año.

#### **l) Intereses exentos derivados de títulos bursátiles**

Se reestablece parcialmente la exención para las personas físicas residentes en México sobre los ingresos por intereses derivados de ciertos títulos bursátiles, siempre y cuando:

- a) Estén denominados en pesos o UDIS.
- b) El plazo de vencimiento sea superior a tres años. En este supuesto, si el emisor adquiere o redime los títulos antes de su vencimiento deberá pagar el impuesto correspondiente.
- c) La tasa de interés por períodos, por lo menos semestrales, deberá establecerse a más tardar el día en que inicie el semestre. Si el título está denominado en UDIS, la tasa deberá ser fija.

Los intereses que en su caso hayan devengado estos títulos durante el año de 1999 estarán gravados, conforme a la ley vigente en 1999, a la tasa del 24% sobre los primeros diez puntos porcentuales o del 15% sobre el interés real, según sea el caso.

#### **m) Ingreso en servicio por préstamos a empleados**

En el año de 1999 la Suprema Corte de Justicia de la Nación declaró inconstitucional el ingreso en servicios imputado a los empleados cuando reciben préstamos de su patrón a tasas inferiores a las de mercado.

El fundamento de esta resolución fue que uno de los elementos para determinar la base del impuesto, como es la tasa promedio de CETES a 90 días, no era determinado por el poder Legislativo y, por lo tanto, su aplicación resultaba ilegal.

Con la finalidad de subsanar este problema, se establece que el ingreso en servicio se calculará aplicando, al importe del préstamo, la diferencia entre la tasa pactada entre el patrón y el empleado y la tasa que anualmente fije el Congreso de la Unión (15% para el año 2000).

#### **n) Pequeños contribuyentes**

Las personas físicas que alguna vez hayan tributado en el régimen general de actividades empresariales no podrán hacerlo en el régimen denominado de pequeños contribuyentes, el cual grava los ingresos brutos a una tasa máxima del 2.5%. No obstante lo anterior, si se podrá tributar bajo este régimen cuando por los dos ejercicios anteriores (o el anterior, de ser su primer año de operaciones) hubieran tributado por primera vez en el régimen general de actividades empresariales y sus ingresos, en cada ejercicio, no hubiesen excedido de \$2,986,618.

## **o) Reducciones de capital**

En los casos de reducciones de capital se debe determinar, en primer término, la utilidad que obtiene el accionista por el reembolso, la cual se calcula disminuyendo al importe del reembolso, el capital aportado (fracción II del artículo 120 de la Ley). En segundo término, la sociedad deberá considerar que lo primero que distribuye son utilidades (artículo 121 de la Ley).

Con la finalidad de definir cuánto del reembolso es utilidad y cuánto capital aportado, se deberá seguir el siguiente procedimiento (artículo 121 de la Ley):

- a) Considerar como utilidad distribuida el importe reembolsado al accionista hasta por la cantidad en que el capital contable, según los estados financieros aprobados para la reducción de capital, exceda del saldo de la cuenta de capital de aportación.
- b) Disminuir de la utilidad determinada conforme al inciso anterior, la utilidad obtenida por el accionista conforme a la fracción II del artículo 120. Este importe, de resultar positivo, se define como utilidad distribuida gravable.
- c) Contra la utilidad distribuida gravable se podrán aplicar el saldo en las cuentas de utilidad fiscal neta reinvertida y de utilidad fiscal neta. La utilidad que se aplique contra la utilidad fiscal reinvertida causará el impuesto originalmente diferido correspondiente (3% ó 5% sobre la utilidad multiplicada por el factor de 1.5385). La cantidad que se aplique contra la utilidad fiscal neta no pagará este impuesto. Finalmente, la utilidad que no provenga de estas dos cuentas quedará afectada a un impuesto a la tasa del 35%.
- d) La utilidad distribuida gravable que resulte bajo este procedimiento no queda afectada, en este momento, a la retención del impuesto del 5% sobre dividendos a cargo del accionista.
- e) La utilidad distribuida gravable incrementa el saldo de la cuenta de utilidad fiscal neta.



#### **p) Intereses pagados a residentes en el extranjero**

Los intereses pagados a entidades de financiamiento residentes en el extranjero en las que nuestro Gobierno Federal tenga participación en el capital estarán sujetos a una tasa de retención del 4.9%.

Se prorroga, hasta el 30 de junio del 2000, la aplicación de las tasas del 4.9% y 10% sobre intereses pagados a bancos, instituciones financieras y proveedores de maquinaria y equipo residentes en países con los que México tiene celebrados tratados para evitar la doble imposición.

La exposición de motivos de la iniciativa de ley señala que en este plazo la SHCP tratará de uniformar estas tasas en todos los tratados para evitar la doble imposición firmados por México.

Por otra parte, se asimilan a intereses, entre otros, los descuentos por la colocación de títulos valor, bonos u obligaciones, las comisiones o pagos que se efectúen con motivo de apertura o garantía de créditos, los pagos realizados con motivo de la aceptación de un aval y los ajustes correspondientes a créditos o deudas denominados en UDIS.

Lo anterior, en cierta forma, soluciona la controversia que había surgido respecto a si a este tipo de ingresos les son aplicables las tasas de retención correspondientes a intereses contenidas en los tratados para evitar la doble imposición celebrados por México.

#### **q) Regalías pagadas al extranjero**

Las enajenaciones de dibujos, modelos, planos, fórmulas y procedimientos realizadas por residentes en el extranjero sólo se considerarán como regalías cuando la contraprestación se determine en función de la productividad, uso o disposición.

#### **r) Otros ingresos de residentes en el extranjero**

Se establece como ingreso gravable en México la enajenación del crédito comercial realizada por un residente en el extranjero, siempre que dicho crédito comercial sea atribuible a un residente en México o a un extranjero con establecimiento permanente en el país.

La fuente de riqueza se ubicará en territorio nacional cuando el residente en el extranjero enajene activos (excepto acciones) de su propiedad, utilizados en México por un residente mexicano o extranjero con establecimiento permanente en el país, y el precio de venta exceda a su valor de mercado, considerándose dicho exceso como la enajenación del crédito comercial.

La tasa de impuesto aplicable es del 35% sobre el ingreso bruto obtenido. Por otra parte, el impuesto a cargo de residentes en el extranjero derivado de deudas perdonadas por residentes en México o por extranjeros con establecimiento permanente en el país, deberá ser pagado por el acreedor que perdona la deuda, en lugar de pagarse por el extranjero al que se le condona la deuda, situación que puede adolecer de vicios de inconstitucionalidad.

#### **s) Primas pagadas a reaseguradoras extranjeras**

Las primas pagadas o cedidas por un residente en México a reaseguradoras residentes en el extranjero estarán sujetas a una retención del 2%, en lugar del 3.5% vigente en 1999.

#### 4. LEY DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO (IVA)

##### a) Retención del IVA

A partir del 1 de abril del 2000 las personas morales deberán retener el IVA por los servicios de autotransporte de bienes que reciban de personas físicas y morales, así como por las comisiones pagadas a personas físicas.

##### b) IVA sobre alimentos y medicinas

Los saborizantes, microencapsulados (cuyo concepto no se define) y aditivos alimenticios se gravan a la tasa general del IVA (15% ó 10%, según sea el caso), en lugar de la tasa del 0%.

##### c) Determinación del IVA acreditable

Se modifica el procedimiento de acreditamiento del IVA para, en términos generales, acreditar el 100% del IVA trasladado al contribuyente, así como el pagado en la importación de bienes y servicios, cuando se identifique con:

1. La adquisición de materias primas, productos terminados o semiterminados destinados exclusivamente a la enajenación de bienes o prestación de servicios en territorio nacional gravados por el impuesto, o afectos a la tasa del 0%.
2. Gastos, inversiones en activos fijos, cargos y gastos diferidos, así como con la adquisición de materias primas, productos terminados o semiterminados que se destinen exclusivamente a la exportación de bienes y servicios.

No será acreditable el IVA relacionado con la adquisición de materias primas, productos terminados o semiterminados destinados exclusivamente a la enajenación de bienes o prestación de servicios en territorio nacional exentos del impuesto.

Aquel IVA que no se identifique en los términos antes comentados se acreditará en la proporción que representen las actividades gravadas entre el total de las actividades realizadas, sin considerar en ambos rubros el valor de los siguientes principales actos:

- a) La importación de bienes y servicios.
- b) La enajenación de activos fijos, gastos y cargos diferidos.
- c) Los dividendos percibidos.
- d) La enajenación de acciones, moneda nacional o extranjera y piezas de oro o plata que hubieran tenido el carácter de moneda.
- e) Todos los intereses, tanto gravados como exentos, así como la ganancia cambiaria.
- f) La exportación de bienes y servicios.
- g) Las enajenaciones de bienes realizadas a través de arrendamiento financiero.
- h) Los ingresos que provengan de operaciones financieras derivadas.

Las empresas que componen el sistema financiero (instituciones de crédito, de seguros y de fianzas, almacenes generales de depósito, AFORES, arrendadoras financieras, sociedades de ahorro y préstamo, uniones de crédito, empresas de factoraje financiero, casas de bolsa, casas de cambio, sociedades financieras de objeto limitado y sociedades para el depósito de valores) determinarán su factor de acreditamiento incluyendo el valor de las actividades mencionadas en los incisos d), e) y h) anteriores.

Todos los puntos del procedimiento anteriormente descritos se aplicarán y determinarán en forma mensual por el contribuyente.

Por otra parte, para que proceda el acreditamiento del impuesto pagado en la importación de bienes tangibles a la tasa del 10% aplicable en zonas fronterizas, será necesario comprobar que los bienes se utilizaron o enajenaron en la región fronteriza.

#### **d) Ajuste a los pagos provisionales**

Los pagos provisionales de IVA continuarán realizándose de manera mensual o trimestral, según sea el caso, considerando exclusivamente las operaciones celebradas en el mes o trimestre correspondientes.

El sistema que proponía la acumulación progresiva de ingresos durante el ejercicio no fue aprobado; sin embargo, las personas que realicen sus pagos provisionales en forma mensual deberán efectuar un ajuste a sus pagos provisionales, considerando el total de las operaciones realizadas en la primera mitad del ejercicio (normalmente el primer semestre).

El ajuste se realizará en el primer mes de la segunda mitad del ejercicio (normalmente en julio) y el impuesto a cargo resultante deberá enterarse junto con el pago provisional de ese mes (normalmente el entero se realizará el 17 de agosto).

El procedimiento para determinar tanto el ajuste como el impuesto del ejercicio consiste, en términos generales, en lo siguiente:

- a) Al impuesto trasladado en el período se le sumarán los saldos a favor correspondientes al mismo período cuya devolución se haya solicitado. Para el caso del cómputo del impuesto del ejercicio se considerará, adicionalmente, el impuesto correspondiente a las importaciones de bienes o servicios.
- b) Al IVA acreditable del período (determinado conforme al procedimiento antes descrito pero sobre la base acumulativa) se le sumarán los pagos provisionales realizados en el mismo período, el impuesto que se le haya retenido al contribuyente, así como el saldo a favor declarado en el ejercicio inmediato anterior por el que no se hubiera solicitado devolución (caso en el cual ya no podrá solicitarse devolución de dicho saldo).

La diferencia entre los incisos a) y b) anteriores será el impuesto a cargo o a favor del ajuste o del ejercicio.

**e) Acreditamiento y devoluciones de saldos a favor**

Como consecuencia del ajuste a los pagos provisionales y del nuevo procedimiento para determinar el impuesto del ejercicio, se establecen plazos para solicitar la devolución o efectuar el acreditamiento de los saldos a favor obtenidos en los pagos provisionales y en el ajuste, para quedar como sigue:

- a) Por los obtenidos en las declaraciones mensuales correspondientes a la primera mitad del ejercicio (normalmente del primer semestre) la solicitud de devolución deberá presentarse a más tardar en el primer mes de la segunda mitad del ejercicio (normalmente en julio) y en caso de optar por el acreditamiento, éste deberá realizarse a más tardar en el último mes de la primera mitad del ejercicio (normalmente en junio).
  - b) Por los obtenidos en las declaraciones mensuales de la segunda mitad del ejercicio (normalmente el segundo semestre), en el ajuste, así como en el caso de declaraciones trimestrales, la solicitud de devolución deberá presentarse a más tardar en el mes siguiente al cierre del ejercicio (normalmente en enero) y en caso de optar por el acreditamiento, éste deberá realizarse a más tardar en el último mes del ejercicio (normalmente diciembre).
  - c) El saldo a favor resultante en la declaración anual podrá acreditarse o solicitarse su devolución en cualquier momento.
- f) Cancelación del IVA acreditable por descuentos o bonificaciones recibidas y devoluciones efectuadas**

Cuando se obtengan descuentos o bonificaciones de proveedores o se efectúen devoluciones de mercancías, el impuesto cancelado, originalmente acreditado, se deberá

disminuir del IVA acreditable del período en que se realice el descuento, la bonificación o la devolución, como sigue:

- a) Si por el impuesto originalmente trasladado procedió su acreditamiento al 100%, el IVA cancelado se disminuirá del total del IVA acreditable del período. En el caso de que el IVA cancelado sea mayor que el acreditable, la diferencia se enterará en el pago provisional de ese período.
- b) Si el monto originalmente trasladado se incluyó en el IVA acreditable sujeto a prorrateo, el impuesto cancelado se disminuirá del total del IVA a prorratear en el período. En el caso de que el IVA cancelado sea mayor, a la diferencia se le aplicará el factor de prorrateo del período y el monto resultante se enterará en el pago provisional de ese período.

**g) Régimen de transición**

Durante los meses de enero, febrero y marzo del 2000, los contribuyentes podrán optar por continuar determinando el impuesto acreditable y sus pagos provisionales, solicitando las devoluciones de los saldos a favor declarados en pagos provisionales y realizando la cancelación del impuesto sobre devoluciones y bonificaciones, conforme a la ley vigente hasta 1999.

Quienes ejerzan esta opción deberán considerar que, para efectos del IVA, el ejercicio iniciado en enero de 1999 terminará en marzo del 2000, debiendo presentar la declaración anual correspondiente en el mes de abril de 1999.

Por lo que se refiere al impuesto del ejercicio del 2000, considerarán que el ejercicio iniciará en el mes de abril del año 2000. No se aclara si el ajuste deberá efectuarse al mes de julio o agosto; sin embargo, la SHCP emitirá reglas de carácter general para la debida aplicación de esta disposición transitoria.

## 5. LEY DEL IMPUESTO ESPECIAL SOBRE PRODUCCIÓN Y SERVICIOS

Se establece un nuevo régimen para los productores, envasadores e importadores de bebidas alcohólicas.

El impuesto se causará al momento de la producción, envasamiento o importación de las bebidas, a una cuota fija mensual por litro, la cual dependerá del tipo de bebida de que se trate. Esta cuota se actualizará mensualmente con base en un índice de precios específico del sector de bebidas alcohólicas.

De manera optativa, el impuesto podrá pagarse en la fecha de la enajenación de la bebida, considerando las tasas vigentes al momento de dicha enajenación.

De ser ejercida esta opción, ya no podrá cambiarse en el futuro. Los cambios anteriores no implican modificaciones substanciales en el monto de los impuestos causados sobre estos bienes. Por otra parte, los vinos de mesa y otras bebidas de baja graduación alcohólica, así como la cerveza no quedan afectos a este nuevo procedimiento y se clasifican en un rubro distinto al de las bebidas alcohólicas destiladas.

Por lo que se refiere a la tasa de impuesto aplicable a los cigarros, se incrementa del 85% al 100%.

## 6. LEY DE INGRESOS DE LA FEDERACIÓN

### a) Recargos

Continúan en vigor las tasas de recargos máximas, como sigue:

Por prórroga: 2% mensual.

Por mora: 3% mensual.



Estas tasas podrán reducirse en cada uno de los meses, considerando los supuestos contenidos en la Ley. La SHCP publicará en el Diario Oficial de la Federación las tasas correspondientes para cada uno de los meses del ejercicio.

#### **b) Cancelación de créditos**

Se faculta a la SHCP para cancelar por incosteabilidad créditos fiscales cuyo importe, al 31 de diciembre de 1999, no exceda de 2,500 UDIS (\$ 6,678.17).

#### **c) Estímulos fiscales**

En términos generales, se mantienen los estímulos fiscales relacionados con el impuesto al activo para actividades agropecuarias y forestales, transporte aéreo o marítimo, almacenes generales de depósito, pequeños contribuyentes y por el impuesto derivado de las cuentas por cobrar en proyectos de infraestructura productiva.

Adicionalmente, continúa vigente la posibilidad de acreditar el impuesto especial sobre producción y servicios pagado por la adquisición de diesel contra otros impuestos, pero sólo para los contribuyentes de los sectores agrícola, ganadero, pesquero y minero.

Por otro lado, continúa siendo aplicable el crédito fiscal contra el impuesto sobre la renta o al activo del ejercicio, por el equivalente al 20% de las nuevas inversiones y gastos en investigación y desarrollo de tecnología.

#### **d) Condonación de recargos**

Como en años anteriores, se faculta a la SHCP para condonar recargos, total o parcialmente, así como para ajustar las condiciones de plazo en el pago y amortización de créditos fiscales.

Esta condonación y ajuste solamente procederá cuando el contribuyente acredite que su situación financiera no le permite llevar a cabo el entero de las contribuciones omitidas.

**e) Arancel a productos de Canadá y Estados Unidos**

Para el año 2000 las importaciones de productos realizadas al amparo del Tratado de Libre Comercio de América del Norte estarán afectas a una tasa mínima del 30%, cuando excedan de la cuota libre de arancel.

**7. NUEVAS TASAS DE DEPRECIACIÓN PARA MAQUINARIA Y EQUIPO APLICABLES A PARTIR DEL AÑO 2000**

**a) Ferrocarriles**

• Sistemas de comunicación, señalización y equipo relacionado	10%
• Vías férreas	5%
• Bombas de suministro de combustible a trenes	3%
• Torres de control de tráfico	7%
• Maquinaria y equipo, incluyendo maquinaria niveladora de vías, desclavadoras, esmeriles para vías, gatos de motor para levantar la vía, removedoras, insertadoras y taladradoras de durmientes	7%

**b) Comunicaciones telefónicas**

• Equipo de la central telefónica destinado a la conmutación de llamadas, incluyendo equipo estacional, conmutadores y equipos de conmutación:	
- Electromecánico	6%

- Tecnología distinta a la electromecánica	25%
• Sistemas de radio, incluyendo equipo de transmisión y manejo que utiliza el espectro radioeléctrico, tales como el de radio transmisión de microonda digital o analógica, torres de microondas y guías de onda	8%
• Equipos utilizados para la transmisión, tales como circuitos de la planta interna que no forman parte de conmutación y cuyas funciones se enfocan hacia las troncales que llegan a la central telefónica, incluyendo multiplexores, equipos concentradores y ruteadores	10%
• Otro equipo de comunicaciones telefónicas	10%

#### c) Comunicaciones satelitales

• Equipo satelital en tierra, incluyendo antenas para la transmisión y recepción de llamadas y equipo de monitoreo en el satélite	10%
• Segmento satelital en el espacio, incluyendo satélites utilizados para el control y monitoreo en las comunicaciones vía satélite	12%

#### d) Maquinaria y equipo

• Equipo de blindaje instalado en automóviles	25%
• Activos destinados a la transmisión de los servicios de comunicación proporcionados por telégrafos y por las estaciones de radio y televisión	16%
• Maquinaria y equipo utilizado en la industria minera, excepto la producción de metal obtenido en el primer proceso	12%
• Activos destinados a la generación, conducción, transformación y distribución de electricidad	5%

## CONCLUSION

La hotelería y las actividades relacionadas a ella han tenido un crecimiento importante en los últimos años, llegando a ser un factor de gran importancia en la economía nacional.

Es así que la auditoría no escapa al crecimiento y desarrollo de este tipo de entidades, pues actualmente la mayor parte de las empresas medianas y grandes, requieren los servicios de un Contador Público independiente para que realice una análisis financiero y operativo acerca de la marcha de su negocio; en otras palabras los dueños de las empresas necesitan de la opinión profesional de una persona que juzgue u opine sobre sus estados financieros, y el auditor es el profesionalista mejor preparado que puede brindar dicha opinión, gracias a la cual el empresario basará gran parte de su confianza a los resultados de sus operaciones, mostrados por su administración.

Como se ha visto, la auditoría de una empresa hotelera requiere de un amplio conocimiento de los aspectos más relevantes operativos y financieros que se manejan en este tipo de negocios

Para iniciar una auditoría, el auditor debe tener presente que el estudio y evaluación del control interno debe ser el reflejo de una buena administración interna, motivo por el cuál debe practicar dicho estudio previo a sus procedimientos de auditoría, ya que de los resultados del mencionado estudio dependerá el mayor o menor grado de alcance y oportunidad que el auditor dé a sus pruebas.

Después de haber practicado la evaluación del control interno el auditor procederá a utilizar sus programas de auditoría, los cuales le indicarán los objetivos de la auditoría, los procedimientos de auditoría más comunes y aceptados en la práctica, así como un resumen del tiempo estimado que debe utilizar en la revisión de cada área.

Posteriormente el auditor procede a la revisión de las cuentas que muestran los estados financieros haciendo uso de sus papeles de trabajo, en los cuales debe detallar los aspectos cubiertos por su revisión, y los métodos y pruebas que utiliza para analizar y comprobar el saldo de las cuentas que audita. Estos papeles de trabajo son de gran utilidad para el auditor porque constituyen la evidencia del trabajo realizado y son la base sobre la cual se sustenta su dictamen o informe final.

Dicho dictamen es considerado como la conclusión del trabajo de auditoría, porque en el se resume la situación financiera a juicio del auditor, es decir, el dictamen constituye la opinión personal y profesional del auditor acerca de la razonabilidad de los estados financieros.

## BIBLIOGRAFIA

Cambience, Lambetne Leonie

Técnica Hotelera  
Tercera Edición  
CECSA, 1982  
México

Grinaker y Barr

Auditoría  
Segunda Edición  
Continental, 1982  
México

Gómez Aquino Javier

Organización Contable en la Industria Hotelera  
Segunda Edición  
Trillas, 1984  
México

Holmes, Arthur W.

Principios Básicos de Auditoría  
Tercera Edición  
Continental, 1982  
México

Instituto Mexicano de Contadores Públicos

Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados  
Decimatercera Edición  
IMCP, 1999  
México

Instituto Mexicano de Contadores Públicos

Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas  
Decimoséptima Edición  
IMCP, 1999  
México

Kohler, Erik L.

Auditoría  
Cuarta Edición  
Diana, 1977  
México

Lattin, Gerald W.

Administración Moderna de Hoteles y Moteles  
Séptima Edición  
Trillas, 1984  
México

Lev Federal de Turismo

Undécima Edición  
Porrúa, 1999  
México

Lev del Impuesto Sobre la Renta

Decimoprimer Edición  
Dofiscal Editores, 2000  
México

Lev General de Sociedades Mercantiles

Quincuagesimasegunda Edición  
Porrúa, 1999  
México

Lev del Impuesto al Valor Agregado

Decimoprimer Edición  
Dofiscal Editores, 2000  
México

Lev del Impuesto al Activo

Decimoprimer Edición  
Dofiscal Editores, 2000  
México

Lozano Nieva Jorge

Auditoría Interna: su enfoque operacional, administrativo  
y de relaciones humanas  
Tercera Edición  
ECASA, 1988  
México

Meigs, Walter B.

Principios de Auditoría  
Tercera Edición  
Diana, 1984  
México

Perdomo Moreno Abraham  
Fundamentos de Control Interno  
Cuarta Edición  
ECASA, 1993  
México

Torres Marques Miguel y Ramirez Blanco Manuel  
Servicios Turísticos  
Segunda Edición  
Diana, 1991  
México