



UNIVERSIDAD NACIONAL  
AVENIDA DE  
MEXICO

# UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

---

---

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUATITLAN

EL CONTROL INTERNO EN EL AREA DE INGRESOS  
DE LA EMPRESA HOTELERA

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:  
LICENCIADO EN CONTADURIA

P R E S E N T A

VICTOR MANUEL HERNANDEZ CAMPOS

ASESOR: CPC y MCE MARIA BLANCA NIEVES JIMENEZ y JIMENEZ



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.



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

ASUNTO: VOTOS APROBATORIOS  
 EN CENSO CUAUTITLAN

DRA. SUEMI RODRIGUEZ ROMO  
 DIRECTOR DE LA FES CUAUTITLAN  
 PRESENTE



ATN: L. A. ARACELI HERRERA HERNANDEZ  
 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:

El Control Interno en el Área de Ingresos de la Empresa Hotelera

que presenta el pasante: Victor Manuel Hernández Campos  
 con número de cuenta: 08601418-4 para obtener el título de:  
Licenciado en Contaduría

Considerando que dicho trabajo reúne los requisitos necesarios para ser discutido en  
 el EXAMEN PROFESIONAL correspondiente, otorgamos nuestro VOTO APROBATORIO.

ATENTAMENTE  
 "POR MI RAZA HABLARA EL ESPIRITU"

Cuautitlán Izcallí, Méx. a 19 de mayo de 2010

PRESIDENTE

MCE Ma. Blanca Nieves Jiménez y Jiménez

VOCAL

CPC. Gustavo Antonio Aguirre Navarro

SECRETARIO

MA. María Angélica Hernández Araiza

PRIMER SUPLENTE

ME. Isabel Ortega Mondragón

SEGUNDO SUPLENTE

I.C. Gloria Ma. de la Cruz Silva Vázquez

## AGRADECIMIENTOS Y DEDICATORIAS.

Este momento representa para mi uno de los más relevantes y de trascendencia en mi vida, viene a sumar a otros que he alcanzado y que disfruto día a día, no deja de tener su especial lugar, sin embargo concluirlo llevo sus años y requirió de superar retos que sin duda yo mismo trace, pero deseo mostrar mi más sincero agradecimiento y dedicarles a todas aquellas personas que de alguna u otra manera, directa o indirecta, siempre me ofrecieron un consejo o comentario que me impulso y motivo a culminar con mi tesis; mi deseo es dejar a través de estas líneas constancia de su valiosa participación, es difícil decidir a quién mencionar primero, pero opte por hacerlo como en algunas obras de cine, por orden de aparición, con el fin de no restar merito a nadie, buscando mencionar a todos en los créditos, porque todos lo tienen.

A mis padres, Roberto y María Elena, por darme la vida, por su comprensión y ayuda en todo momento, por enseñarme a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento, me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi perseverancia y mi empeño, y todo ello con una gran dosis de amor sin pedir nada a cambio, solo su deseo de verme feliz y realizado.

A mis hermanos Norma, Roberto, Juan y Julio, los cuales han estado a mi lado tanto en las buenas como en las malas, mis mejores cómplices, han compartido todos esos secretos y aventuras que solo se pueden vivir entre hermanos y que han estado siempre alerta ante cualquier problema que se pueda presentar, brindándome siempre amor y apoyo, siempre unidos, este logro lo comparto con ustedes.

Así mismo, a mis primos Ubaldo y Adrián, que también han estado presentes y me han apoyado con sinceridad y cariño en todo momento en que he recurrido a ellos.

A la Universidad Nacional Autónoma de México, por brindarme la oportunidad y permitir sentirme orgulloso de pertenecer a esta máxima casa de estudios, siempre tengo vivo en mi mente el momento cuando recibí la carta de aceptación, lloraba sin parar de alegría; “Cómo no te voy a quereeeeeeeer, cómo no te voy a quereeeeeeeer, si mi corazón azul es y mi piel dorada, siempre te querré”.

A la Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán; en especial a la de Contaduría, en la que tuve el placer y gusto de vivir la experiencia de ser Universitario, de vivirla día a día, sus salones, sus jardines, en si toda ella y como dejar de reconocer el esmero y dedicación de los profesores, por su ayuda, sus conocimientos y deseo por enseñarme a ser todo un profesional.

A la maestra Blanca Jiménez, mi asesora de tesis, que honor y orgullo contar con ella, gracias a sus sabios consejos en el momento preciso, que me hicieron enderezar el rumbo y entender la importancia de ser alguien en la vida, así como, a la pasión y manera de disfrutar su trabajo, su profesión, que han sido fundamentales para que decidiera después de largos años de espera terminar este proceso, me siento en deuda con ella por todo lo recibido en el período de tiempo que ha durado esta tesis y de una manera desinteresada siempre apoyarme con la conclusión de la misma; mi Ángel de la guarda.

A mi esposa Evelyn, a ella especialmente dedico este trabajo, por su paciencia, por su comprensión, por su empeño, por su fuerza, por su amor, por ser tal y como es, por eso vivo enamorado de ella. Es la persona que más directamente ha sufrido las consecuencias de terminar este ciclo, realmente ella me llena por dentro para conseguir un equilibrio que me permita dar el máximo posible de mi. Nunca le podré estar suficientemente agradecido por permitirse ser parte de mi vida.

A mi hijo Christian, que con su amor y cariño me dan la fuerza necesaria para estar de pie y con la cabeza en alto para enfrentar cualquier situación por difícil

que sea, es parte esencial de mi existencia y otro de los que han sufrido las consecuencias de llegar a este momento.

A mis suegros Daniel y Rosa, por concederme unir la vida de su hija a la mía y siempre estar pendiente de nosotros, por su amor mostrado, también con el deseo de vernos felices y realizados, promesa que hice y no romperé.

A todos los que son mi familia, tanto de sangre, como de amistad, de verdad así los considero ¡mi familia!, les agradezco su apoyo siempre incondicional y en todo momento, a sus palabras y consejos de aliento que sin duda también sirvieron de motivación para llegar a esta meta, me siento afortunado de contar con ustedes y sé que no es necesario nombrarlos porque saben tanto ustedes como yo, que desde lo más profundo de mi corazón le agradezco su cariño y amistad.

Como dije al principio, busque como en los créditos de las obras de cine mencionar a todos por orden de aparición y también como tal, todo lo anterior no puede ser posible sin un productor, en este caso Dios, gracias por colmarme de bendiciones llenas de tu amor, por permitirme ser hijo tuyo, no permitas que me aparte de ti, guíame y dame la oportunidad de seguir siendo un hombre fuerte, amado y poderoso, sabes que creo en ti como el ciego en el sol, aunque no te veo te siento, sé que estas conmigo.

## INDICE

Introducción	8
Capítulo 1. Aspectos Históricos y Generales de la Empresa Hotelera	12
1.1 Antecedentes de la empresa hotelera	12
1.2 Desarrollo de la empresa hotelera en México	21
1.3 Conceptos y elementos del turismo y hotelería	30
1.4 Importancia de la empresa hotelera	33
1.5 Clasificación de los hoteles	34
Capítulo 2. La Contabilidad en la Empresa Hotelera	40
2.1 Sistema contable	40
2.2 Clasificación de los sistemas contables	42
2.3 El problema de la organización contable en la empresa hotelera	42
2.4 Características de un sistema contable en la empresa hotelera	43
2.5 Concepto de contabilidad e interpretación en la empresa hotelera	44
2.6 Generalidades del proceso contable	45
2.7 El proceso contable y su importancia en la empresa hotelera	49
2.8 Postulados básicos	51
2.8.1 Sustancia económica	53
2.8.2 Entidad económica	54
2.8.3 Negocio en marcha	56
2.8.4 Devengación contable	57
2.8.5 Asociación de costos y gastos con ingresos	62
2.8.6 Valuación	63
2.8.7 Dualidad económica	64
2.8.8 Consistencia	65
2.9 Catalogo de cuentas	66
2.10 Ventajas del catalogo de cuentas	66
2.11 El ciclo financiero como base del catalogo de cuentas	67
2.12 Instructivo de contabilidad en las cuentas de ingresos	93

Capítulo 3. Generalidades del Control Interno	104
3.1 Antecedentes del control interno	104
3.2 Definición del control interno	105
3.3 Objetivos del control interno	110
3.4 Elementos del control interno	113
3.4.1 Ambiente de control	114
3.4.2 Evaluación de riesgos	115
3.4.3 Procedimientos de control	116
3.4.4 Supervisión	119
3.4.5 Información y comunicación	121
Capítulo 4. El Control Interno y su vigilancia en el área de Ingresos de la Empresa Hotelera	122
4.1 Control de los ingresos en la empresa hotelera	122
4.2 Descripción de las principales fuentes de ingresos de la empresa hotelera	124
4.2.1 Ingresos por concepto de hospedaje	124
4.2.2 Ingresos por concepto de alimentos	129
4.2.3 Ingresos por concepto de bebidas	132
4.2.4 Ingresos por concepto de servicios	133
4.3 Vigilancia del Control Interno en los Ingresos de la empresa hotelera	136
4.3.1 Auditoria Nocturna	136
4.3.2 Auditoria de ingresos	148
Caso Práctico	162
Conclusiones	196
Bibliografía	198

## INTRODUCCION

En los tiempos de hoy nos ha tocado ser testigos de una acelerada y constante transformación en la vida económica del país, El trabajo realizado y los esfuerzos del gobierno actual y de los que le anteceden, han estado encaminados a alcanzar un mayor crecimiento de la industrialización, como uno de los medios para conseguir un desarrollo óptimo del bienestar económico. Se han creado nuevas empresas, y las ya establecidas crecen constantemente sus inversiones, un ejemplo es la industria petroquímica, propicia la creación de nuevas industrias y produce materias primas para otras. En su propio campo de acción, las empresas dedicadas a los servicios de hotelería han realizado sus esfuerzos semejantes y han alcanzado un auge apreciable en los últimos años.

Ese desarrollo de nuestra vida económica ha hecho que los profesionistas, estudiantes y personas relacionadas a la contaduría, así como las instituciones que los preparan y las que los agrupan, se preocupen por seguir con interés las transformaciones que ese vigoroso crecimiento económico ha provocado.

La inquietud de realizar este trabajo en relación a un tipo de empresa, la hotelera, estriba en cuya importancia aumenta en la medida que la creciente actividad económica produce un mayor desplazamiento de personas, lo que, en consecuencia crea la necesidad de más establecimientos que proporcionen, hospedaje, alimentación y otros servicios a esa población flotante.

Cabe señalar que la hotelería para alcanzar el nivel en que se encuentra, ha requerido contar con un óptimo control interno para el logro de los resultados en sus objetivos establecidos (rentabilidad primordialmente), además beneficia en el desarrollo de los sistemas de información y comunicación interna, teniendo un mejor panorama sobre el negocio, sus metas y sus limitantes.

Así mismo, dentro de la empresa hotelera uno de los renglones más importantes, básicos y susceptibles a malversaciones derivado de los diversos servicios que presta, al volumen de operaciones que se generan y al número de personas que intervienen en él, son los *Ingresos*, por lo que se debe tener bien definido e implementado un adecuado control interno sobre este rubro.

Es así como el presente trabajo propone abordar el control interno y funcionamiento de un hotel, en el área de ingresos, considerando que un hotel es un establecimiento destinado, como ya se menciona, a proporcionar servicios de hospedaje, alimentación y otros servicios indispensables para personas a quienes hay que dar el disfrute de la mayor comodidad posible.

Es mi propósito presentar un panorama comprensible y básico del funcionamiento de esa área en general de este tipo de empresas, y es natural que algunos de sus aspectos no se traten, por que habrán de requerir investigaciones específicas que probablemente sean el objeto de otros trabajos y que no son tema de este.

Por lo tanto he estructurado este trabajo en cuatro capítulos, en los cuales se abarca el tema desde un aspecto que parte de lo general a lo específico con la finalidad de cubrir el propósito de la elaboración de esta investigación, un caso práctico y las conclusiones finales como resultado de este trabajo. A continuación menciono de una forma breve en que consiste cada uno de ellos.

Capítulo 1. Aquí trata los antecedentes y el crecimiento de la empresa hotelera a través del tiempo para así poder comprender su desarrollo desde sus orígenes hasta los tiempos actuales, también veremos su concepto, su importancia y su clasificación de este tipo de empresas en la actualidad atendiendo características específicas.

Capítulo 2. En este apartado se vera la importancia que tiene la contabilidad en la empresa hotelera, partiendo de la idea de que la contabilidad persigue como objeto

básico la captación de información financiera, por lo tanto partiremos de lo que significa un sistema contable hasta llegar a su proceso como la fase donde la contaduría cumple sus objetivos y por ende hablaremos de los Postulados básicos que norman y regulan a las sociedades y así definir un catalogo de cuentas que es el medio principal para obtener la información financiera, concluyendo con este capítulo hablaremos del instructivo de contabilidad referente a las cuentas de ingresos donde se plasma las instrucciones con respecto al manejo a este grupo de cuentas.

Capítulo 3. En este capítulo analizare las generalidades del control interno que debe integrarse a los sistemas contables para asegurarnos razonablemente de que la información financiera es confiable, veraz, fehaciente y oportuna, considerando que en la actualidad es un instrumento de eficiencia para los negocios y abarca en todo sus aspectos, la organización y operaciones de la empresa y 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, el análisis comprende sus antecedentes, su definición, objetivos y sus elementos que lo integran, así es como este capítulo servirá como preámbulo del capítulo final y entrar en materia de este trabajo.

Capítulo 4. Por último en este capítulo se expondrá la forma de llevar a cabo el control interno de las operaciones relacionadas al área de ingresos de la empresa hotelera, así como la descripción de las mismas, en el entendido de que en un sistema de control interno es muy importante el papel que desempeñan los departamentos y su personal involucrados en la vigilancia de que se cumplan con dichos controles, tales son los casos del Departamento de Auditoria Nocturna y el de Auditoria de Ingresos, de los cuales también hablaremos, definiendo los alcances que tienen sus funciones y responsabilidades, que son motivo de la realización de esta tesis.

Es mi deseo contribuir con el presente trabajo a impulsar la inquietud y conocimiento en este ramo. En él puse todo mi entusiasmo y conocimientos. Deseo que, éste que ha sido mi afán, pueda aportar y sirva de apoyo para los futuros profesionistas de la carrera de Licenciado en Contaduría.

## CAPITULO 1

### 1. ASPECTOS HISTORICOS Y GENERALES DE LA HOTELERIA

#### 1.1 ANTECEDENTES DE LA HOTELERIA

A lo largo de la historia del hombre, las ideas de trabajo y descanso se mostraron asociadas. Al descanso se le otorgo, 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 de dormir, aunque no se haya trabajado. Se descansaba para reponerse del ejercicio corporal, se descansa además para compensar el agotamiento que produce el trabajo intelectual o las tensiones emocionales.

Es difícil precisar la fecha en que surgió el primer establecimiento dedicado a proporcionar servicios de hospedaje. Sin embargo, puede decirse sin temor a equivocaciones, que su antigüedad es muy similar a la del hombre mismo. Impulsado por su instinto de conservación, el hombre se veía en la necesidad de viajar constantemente y, en ocasiones, no encontraba un lugar adecuado donde pasar la noche ni personas conocidas a quienes pedir refugio. Así nació en los pueblos primitivos la costumbre de dar albergue gratuito al viajero por una noche, continuando su viaje al día siguiente.

La necesidad de crear establecimientos dedicados exclusivamente a la prestación del servicio de hospedaje fue surgiendo a medida que se fueron desarrollando las relaciones sociales entre los individuos. Primero, entre tribus y clanes; después, entre pueblos, regiones y ciudades; por ultimo, entre distintos países. En oriente por ejemplo, surgieron la *caravanera* y el *Khan*, ubicados en lugares de descanso especialmente propicios para que señores y esclavos, al viajar por el desierto, pudieran detenerse en busca de reposo y meditación.

Con la aparición de la moneda se impulso notablemente el comercio, y en consecuencia, el numero y la duración de los viajes. Muchos comerciantes, al ampliar el radio de acción, ya no podían regresar a sus casas el mismo día, viéndose en la necesidad de pasar la noche en los establecimientos de hospedaje. Estos sitios empezaron a recibir cada vez un mayor numero de personas con dinero que no titubeaban en gastarlo a cambio de una buena cena y de una no menos buena cama, lo que motivo a que también se abrieran más y más establecimientos de este tipo.

En la antigua Roma encontramos un tipo de hospedaje denominado *posta* y destinado a albergar tanto a civiles como a militares que regresaban de sus incursiones por los dominios del Imperio. Ya en aquella época y como una muestra más de su capacidad administrativa, los romanos crearon un sistema de hospedaje dentro de una estructura turística tal, que permitía a los ciudadanos el viajar no solo por motivos bélicos, religiosos o de comercio, sino también por simple esparcimiento. Se construyeron caminos empedrados, alojamientos de varios tipos y centros de recreo en las playas, lográndose de esta manera hacer mas cómodos los viajes con los *carruca dormitorio*, carruajes especialmente adaptados para que pudieran dormir en ellos los pasajeros.

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

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

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

El turismo religioso tuvo un gran auge a partir de esa época, al instituirse los jubileos de roma, dando origen a los vocablos romería, que significa viaje o peregrinación, y romero o peregrino que va a la romería. El final de la Edad Media trajo consigo el resurgimiento de la cultura occidental y con ella la aparición de los primeros establecimientos de hospedaje, los que algunos años más tarde se convirtieron en mesones y ventas. Los mesones eran casas publicas con fines

lucrativos, localizados en las poblaciones donde se ofrecían alimentos, bebidas y albergue a los viajeros, caballerías y carruajes; las ventas perseguían el mismo fin que los mesones, solo que éstos se localizaban generalmente en los caminos o fuera de las poblaciones, en las que el viajero tenía que compartir su cama con una persona por lo menos, y en ocasiones con más.

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

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

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

Centre y Santa Ana. En Francia recibían el nombre de Hotel Garni aquellas casas en las que alquilaban apartamentos por determinados periodos de tiempo.

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

En las colonias los primeros albergues fueron situados en las ciudades portuarias y siguieron directamente en el modelo de las metrópolis, sin embargo, mientras que los hoteleros ingleses se conformaban con permanecer en el status que de apatía restrictiva, sus equivalentes norteamericanos mostraron no tener inhibiciones. Estos últimos eran radicales, aventureros y expansionistas. Poco después de la revolución, los albergues de los Estados Unidos eran los mayores del mundo y estaban a punto de ofrecer los mejores servicios que podían encontrarse en cualquier parte del mundo. Desde luego, de acuerdo a los actuales, esos servicios serian totalmente inadecuados, pero para su época eran óptimos. Hacia 1800 era evidente que los Estados Unidos tomaban la delantera en el desarrollo de los hoteles modernos de primera clase. Además del espíritu emprendedor del hotelero estadounidense, hubo otros factores que influyeron en el crecimiento rápido de la industria hotelera en Norteamérica. Mientras que los hoteles europeos funcionaban de acuerdo con la premisa de que solo los miembros de la aristocracia tenían

derecho a las comodidades y los lujos, los hoteles norteamericanos funcionaban de acuerdo con las normas de igualdad, cualquiera podía disponer de los servicios de un hotel, en tanto pudiera pagar por ellos, y las tarifas estaban dentro de las posibilidades económicas de casi todo el mundo. Otro factor fue el hábito de los estadounidenses de vivir permanentemente en hoteles. Un factor más, quizá el más importante de todos, fue el hecho de que el norteamericano medio viajaba considerablemente más que los residentes de otros países. En realidad, ese hábito intenso de viajar de los estadounidenses ha seguido ejerciendo una gran influencia, incluso en la actualidad, sobre toda la industria hotelera, tanto en la Unión Americana como en el extranjero.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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 en el hondo sentimiento humano de conocer al prójimo, de intercambiar experiencias e ideas de visitarse. El nomadismo moderno se llama "*Turismo*".

La hotelería se convirtió en importante elemento de crecimiento, por no decir, en ciertos casos, en la piedra angular del edificio concebido por las sociedades modernas.

Los turistas actuales pretenden divertirse, conocer, ampliar su visión del mundo, de ahí que requieran del alquiler de servicios de la manera más conveniente. Así nació la hotelería moderna, reavivando una tradición de hospitalidad y albergue que data de hace muchos siglos.

Algo similar ocurre con los viajes de negocios, y a ellos también están 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 las perspectivas de un "boom" económico en importantes centros financieros internacionales.

Finalmente es un hecho que a la hotelería ya se le considera actividad económica por derecho propio, como fuente creadora de empleos directos como indirectos y fuente de divisas, principalmente para las regiones que en gran medida basan sus posibilidades en el turismo y actividades con que este relacionadas.

Se advierte así, que en todos los casos, el hotel está ubicado dentro de un programa de expansión, por lo que una nación consiente, trata de adquirir prestigio a escala mundial en el sector turístico. Un ejemplo concreto fue el caso de la cadena norteamericana de hoteles "Intercontinental" que al terminar la segunda guerra

mundial debido a sus razones 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 víctima de un medio económico hostil 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 mantenernos vigilantes y receptivos de la innovación, 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. 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, forma por consiguiente parte de la titánica tarea que impone un buen conocimiento del mercado y sin la cual nada sería posible. La inversión hotelera es demasiado poderosa para dejarla al azar.

## 1.2 DESARROLLO DE LA HOTELERIA EN MEXICO

En el México primitivo, como en otros pueblos de la antigüedad, no existían lugares públicos donde alojarse. La hospitalidad era considerada un deber sagrado, mezclado con el temor supersticioso hacia los extranjeros, quienes tal vez fueran dioses peregrinos dispuestos a repartir el bien o el mal, según la acogida que se les dispensase. Ello explica el recibimiento que tuvo Hernán Cortes a su llegada a la Gran Tenochtitlan.

Sin embargo, hacia el año 1500 d. de J.C. y como consecuencia de la gran cantidad de viajeros que se dirigían periódicamente a la ciudad con el deseo de asistir a las ceremonias religiosas o bien para realizar intercambios comerciales, surgieron los primeros establecimientos de hospedaje en México, denominados por los aztecas *Coacallis*. Se trataba de construcciones de un solo piso situadas normalmente cerca de los mercados o a la entrada de las poblaciones, con acceso directo desde la calle o bien a través de un embarcadero privado. Tenían un patio central, con un altar dedicado a *Yacatecutli*, “Señor que guía”, y a su alrededor se distribuían las habitaciones para los viajeros y las crujías destinadas a guardar sus mercancías y pertenencias, así como las oficinas administrativas y las del intendente, los baños, la cocina, el comedor y un lugar para la venta del pulque. Se podían encontrar *Coacallis* que recibían al pueblo en general y otros que estaban reservados para las clases superiores. La diferencia radicaba en el tipo de material utilizado para su construcción, en los acabados y en la decoración, así como en los baños, disponiendo las clases superiores del *Temascallis* o baños de vapor y el pueblo únicamente de baños de agua fría. Los *Coacallis* eran propiedad del Estado, quien proporcionaba el alojamiento gratuitamente, pero no así la alimentación que corría por cuenta del viajero, y su administración se encomendaba a estudiantes egresados de los *Tepochcalli* o escuelas especiales donde se enseñaba expresamente la forma de administrar dichos establecimientos.

Después de la conquista, la ruta que más se frecuentó fue la que unía a Villa Rica, esto es Veracruz, con la Ciudad de México. No es de extrañar, pues, que el primer mesón colonial se estableciera en Pinavizapa, posiblemente la actual Orizaba, el 20 de junio de 1525, siendo su propietario Francisco de Aguilar, quien pasó así a la Historia como el primer mesonero de la Nueva España. No contento con eso, meses más tarde, el 10 de octubre del mismo año, solicitó y obtuvo licencia para abrir un segundo mesón en el camino de Medellín a Veracruz, creando de ese modo la primera cadena hotelera mexicana. Pero no fue sino hasta el 1º de diciembre de 1525 cuando se estableció el primer mesón dentro de la Ciudad de México, obra de Pedro Hernández Paniagua, quien obtuvo licencia para instalarlo en la que se denominaría con toda propiedad Calle de Mesones. Junto con la de Hernández Paniagua, se otorgó otra licencia al emprendedor Francisco de Aguilar, quien de esa forma y en la Ciudad de México montaba el tercer establecimiento de su cadena.

Pero los españoles en su afán de conquista, no se conformaron con la ruta habitual de México a Veracruz sino que buscaron por todos los medios el abrir otras nuevas. Esto explica que el 26 de julio de 1525 se autorizara a Juan de la Torre el establecimiento de una venta en despoblado en el camino de Michoacán, entre Taximaroa e Ixtalavaca. El día 14 de septiembre de 1526 Juan Paredes, a nombre de Rodrigo Rengel, solicitaba licencia para abrir un mesón en el pueblo de Cholula y el 12 de octubre del mismo año Juan de la Torre obtenía un nuevo permiso para un mesón en Cuernavaca, creando así su propia cadena mesonera. Poco a poco, con la fundación de nuevas poblaciones y la construcción de caminos transitables se fue cubriendo de albergues el territorio de la Nueva España. Algunos, como el de San José de Perote, que todavía existe, dieron nombre a la localidad, Perote, que era el apodo de su propietario. Pedro Ansures, hombre de estatura elevada. Dicho mesón, ubicado en el camino real de la Villa Rica a México, contaba además con una iglesia de dos torres que utilizaba no solo para ceremonias religiosas sino también como refugio o fortaleza contra posibles ataques. Mención especial merece la Venta de Doña Marina Gutiérrez Flores, esposa de don Alonso de Aldrete, hijo natural, según se decía del rey Fernando el Católico.

Dicho establecimiento, situado en el kilómetro veintiuno de la carretera México-Toluca y en paraje conocido todavía como La Venta, tuvo gran importancia en esa época, como es natural y ante la creciente demanda de solicitudes para la apertura de albergues, las Autoridades de la Colonia no tardaron en fijar normas muy concretas al respecto. Y así, en una Acta de Cabildo de la Ciudad de México, fechada el 9 de enero se encuentra en siguiente texto (tal como lo cita Luis Obregón en su obra México Viejo):

“Este dicho día los dichos señores dixeron que por quanto los días pasados se dio licencia a Pedro Hernández Paniagua para que pudiese tener mesón para que coxiese a los forasteros o les diese de comer a ellos e a las personas que allí se llegasen a posar e no le fue dada la horden e manera que habían de tener con los dichos huéspedes, que mandavan e mandaron que el dicho Pedro Hernández u otro cualquier mesonero de esta ciudad lleve por cada tabla a cada persona que diere de comer o cenar dándole asado e cocido e pan e agua, un tomin de oro. Yten que lleve por cada persona que durmiere en su casa dándole cama de su xergon e ropa limpia de la tierra, un real. Yten que lleve por cada almud de mahiz medio real. Yten que si viniere azeite e vinagre o quezo por menudo, que gane la tercia parte de cómo valiere en la ciudad al dicho tiempo por arroba. Todo lo cual mandaron que guarde e cumpla el dicho mesonero o otros cualquiera que tuvieren mesón en esta ciudad, so pena de que por primera vez lo paguen con el quatro tanto lo que asy llevaren en demasiado e por la segunda las setenas e por la tercer le sean dados cient azotes públicamente. E mandaron que tenga este arancel en parte donde se pueda ver e leer para que cada uno sepa lo que ha de dar so pena de veinte pesos de oro, la mitad para las obras publicas e la otra mitad para el Juez e denunciante”

Bien podemos concluir que este valioso documento podría ser considerado como el primer Reglamento de Establecimientos de Hospedaje en México.

Las características generales de los albergues no sufrieron variaciones notables durante toda la época de la Colonia. Tanto las ventas como los mesones no se caracterizaban precisamente por dar un servicio de lujo, si bien aquellas, al ser utilizadas necesariamente por la nobleza en sus desplazamientos, ofrecían mayores comodidades. Pero llegó el siglo XIX, trayendo consigo grandes y significativos cambios. Los vientos de la Independencia soplaban fuerte sobre México y parecía que no había lugar para pensar en otra cosa que no fuera la lucha. No obstante, una mañana de 1818 los habitantes de la Ciudad de México, al pasear por las calles de Refugio y del Espíritu Santo, hoy 16 de Septiembre e Isabel la Católica, se encuentran con una palabra totalmente desconocida para ellos: *Hotel*. Estaba sobre la fachada de un caserón ubicado precisamente en la esquina de dichas calles y dentro de un gran rotulo que decía “Hotel de la Gran Sociedad”. De esta forma la Nueva España se anticipaba a los mismos Estados Unidos en poner fin a la era de los mesones con diez años de diferencia. Lo curioso es que el flamante hotel no tenía nada de flamante. Se trataba de un establecimiento que había nacido como mesón a fines del siglo XVIII y que a poco de iniciarse el XIX había adoptado el nombre de “Posada del Espíritu Santo”, y sus avispados dueños, tras edificar un segundo piso con cuartos privados en su mayoría, no dudaron en rebautizar con el actualizadísimo nombre de *Hotel*, funcionando como tal hasta 1898 en que se demolió para construir el que fuera edificio de la “Casa Boker”, hoy “Cia. Ferretera Mexicana”. Ya para este año había en la Ciudad de México veintiún hoteles funcionando y varios más en construcción, sobresaliendo el “Hotel de la Bella Unión”, en la esquina que formaban en las calles del Refugio y de la Palma, por los bustos de héroes de la Independencia que adornaban los medios puntos de los balcones del piso superior, así como el “Hotel Iturbide”, por ocupar el elegante palacio construido en el siglo XVIII por la marquesa de Valparaíso y que fuera efímera residencia del primer Emperador de México. Pero indiscutiblemente el título de primeros hoteleros del Continente se lo ganaron don Francisco Solares y don Francisco Coquelet por haber construido en la antigua “Posada del Espíritu Santo” las primeras habitaciones destinadas expresamente a servir como cuartos de huéspedes, naciendo así el primer hotel en América. Sin embargo, la primera cadena de este nuevo tipo de establecimientos de

hospedaje se debe a don Francisco de Iturbide, propietario de numerosas fincas urbanas en el corazón de la Ciudad de México, gracias a la desamortización de bienes eclesiásticos ordenada por el Gobierno que dedico algunas de ellas para edificar otros hoteles, como el “Hotel Iturbide”, ya mencionado.

Para 1900 aparecen el “Hotel Cosmos” en las calles de San Juan de Letran, el “Hotel de San Carlos”, en la actual calle de Francisco I. Madero, el “Hotel Cantabria” en la calle de 5 de Mayo, el “Hotel Guardiola” frente a la casa de los Azulejos, el “Hotel Ontario” en Av. Uruguay, el “Hotel Bazar”, en la que hoy es Av. Isabel la Católica, el “Hotel Ritz”, el “Hotel Regio” y el “Hotel Panuco”, entre otros.

Para 1908, en las calles de Independencia se intento 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.

Durante la época de Don Porfirio Díaz, la paz que se disfrutaba en México hizo posible que se alcanzasen grandes progresos materiales, que unidos al impulso que se dio al ferrocarril, motivo el auge continuo de la industria hotelera; y así, en 1910, con motivo de las fastuosas celebraciones por el centenario de la Independencia, la Ciudad de México disponía para sus visitantes de 53 hoteles y 6 casas de huéspedes. Pero en el mes de noviembre de ese año estallo la Revolución, provocando un estancamiento lógico en la industria del hospedaje, el cual duraría diez años.

En 1920 el país entro en la fase de afianzamiento de un Gobierno Institucional que garantizaba las condiciones imprescindibles para un desarrollo económico y social, contribuyendo de esta forma a crear el clima de seguridad necesario para las inversiones en los diversos sectores, 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, surgieron en la Republica hoteles como el

“Ancira” en Monterrey, el “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. Como consecuencia resurgió la Industria Hotelera que en 1921, ofrecía cuartos de calidad turística apropiada en todo el territorio nacional. En 1922 Don Lucas de Palacio creo la “Asociación de Administradores de Propietarios de Hoteles”, que mas tarde se convertiría en la “Asociación Mexicana de Hoteles”, iniciándose de este modo lo que podríamos llamar la Etapa Turística en la Historia de la Hotelera en México. Dicha etapa se caracterizo por al importancia que se empezó a dar al turismo procedente de otros países hasta en punto de que en 1926 el Gobierno promulgo la *Ley de Emigración*, donde por primera vez se define el concepto de *turista* como *persona extranjera que visita la republica por distracción y recreo y cuya permanencia no exceda de seis meses*. En 1929 se crea la Comisión Mixta Pro Turismo, dependiente de la Secretaria de Gobernación, con el fin de fomentar y desarrollar el turismo en el país, lográndose en dicho año una afluencia turística de 19,164 visitantes, se llevo a cabo la primera convención Ferrocarrilera de Norteamericanos, la cual conformo el primero de los grupos organizados, la hoteleria mexicana toma durante este tiempo un ritmo creciente pero lento, en contraste con la corriente turística que se presentaba en forma explosiva. A partir de ese momento el Gobierno no deajo de impulsar este tipo de actividad, lo que beneficio grandemente a la Industria Hotelera llegándose en 1936 a recibir 100,226 turistas.

Se puede decir que la hoteleria moderna, propiamente dicha, se inicia en México en 1936, con la inauguración del “Hotel reforma”, el cual contaba con 380 habitaciones, tal establecimiento causo sensación por haber sido el primero en su tipo por ofrecer privacidad total, esto es, cuartos sencillos y dobles, baño privado y jabón en las habitaciones. Por otra parte introdujo el 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 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 spa's (lugares de aguas termales con propiedades curativas). Otros hoteles representativos de esta época fueron el "Hotel Montejo" y el "Hotel Maria Cristina". En 1941 la actividad hotelera de América recibe un fuerte impulso gracias al entusiasmo del Mexicano Antonio Ruiz Galindon al fundar en la ciudad de Fortín de la 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 periodo de 1940-1945 se estabiliza ya la corriente turística, que representa una nueva época de auge definitivo.

Después de la Segunda Guerra Mundial los establecimientos hoteleros empezaron a polarizarse en dos tipos bien definidos, los destinados a huéspedes en *viaje de negocios* y aquellos propios para huéspedes en *vacaciones*. Los primeros, también conocidos como de *intereses obligados*, surgieron en aquellas localidades que, sin contar con grandes atractivos turísticos, se veían favorecidas por circunstancias de tipo económico, como las ciudades capitales de los Estados o aquellas donde se instalaba la industria petrolera, los hoteles propios para vacaciones aparecieron fundamentalmente en las costas del Pacífico, siendo el puerto de Acapulco uno de los ejemplos más reveladores al respecto, aunque también existen grandes concentraciones hoteleras en Zihuatanejo, Manzanillo, Península de Santiago, Barra de Navidad, Melaque, Puerto Vallarta, San Blas, Mazatlán, Guaymas, San Felipe, Santa Rosalía, La Paz, Cabo San Lucas y Ensenada, sobresaliendo posteriormente, Cancún. Todo esto gracias al interés del presidente de la nación Lic. Miguel Alemán Valdés por tratar de dar una imagen de México al exterior.

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

En la década de los 60's aparecen los hoteles "Camino Real", "Fiesta Palace" (hoy Fiesta Americana Reforma) y el "Hotel de México". Al inicio de esta década se encontraban operando en México seis cadenas hoteleras: Sistema Azteca de Hoteles, Nacional Hotelera o Cadena Balsa, México Western Internacional, 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 ya 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 zona Punta Diamante en Acapulco, Gro; así como otros en los diferentes centros turísticos. Así en la medida que en nuestro país y en diversas regiones del mundo se ha incrementado la población, la actividad turística ha aumentado al igual que la creación de nuevos hoteles. Podemos apreciar que la evolución de la

actividad hotelera ha sido muy dinámica y desde su inicio hasta nuestros días ha ido creciendo con un constante afán de perfeccionamiento y desarrollo.

### 1.3 CONCEPTOS Y ELEMENTOS DEL TURISMO Y HOTELERIA.

Es bueno mencionar que para poder conceptualizar el término hotelería, es importante conocer el concepto de la rama a la cual esta relacionada directamente como es el “turismo”.

El establecer con claridad, exactitud o precisión el término “turista” y “turismo”, nos lleva a los orígenes de ambas palabras. Del Diccionario Turístico de Montecarlo señala en su parte etimológica, que la palabra proviene del vocablo inglés “tour”, viaje que se deriva de la palabra francesa “tour”, viaje o excursión circular, la cual procede a su vez del latín “tornare”.

Los sufijos IST e ISMO que completan las palabras turista y turismo se refieren a la acción que recae sobre una persona o grupo de ellas. Lo que explica el porque se utilizan para entender 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.

Como se menciona al principio de este tema, el concepto “turismo” esta ligada y relacionada de forma directa e importante con los gobiernos, agencias de viaje, 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.

Después de haber tocado el término “turismo”; ahora si toca hablar de la definición de Hotel y Hotelería, la cual no es fácil. Es absolutamente cierto el hecho

de que este sector ha evolucionado en forma considerable con el correr de los años, por lo que es oportuno exponer una reflexión que desde hace tiempo inquieta a la actividad turística de México y que se lleva el análisis cada vez que se pretende aclarar si la hotelería al igual que el turismo es comercio, industria o actividad de servicio. Legalmente se le juzga como acto de comercio.

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

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

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

Por otra parte es destacado mencionar que el término que usualmente se aplica con frecuencia "industria", no es del todo correcto dado que en la hotelería no se transforman 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.

De acuerdo a lo anterior, el concepto que más se acerca al fenómeno de la hotelería es el de la actividad de servicio, es así como, de esta manera a continuación se expone el concepto:

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 por mencionar algunas, la de comercializar, descansar, divertirse, etc.

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

Por último se incluye en términos generales la definición de "hotel": Es una institución de carácter público que ofrece al viajero alojamiento, alimentos, y bebidas, así como, entretenimiento y otros servicios complementarios, como toda empresa, persigue un objetivo de tipo social, (es fuente de empleos directos e indirectos), uno económico (por medio de la medición de resultados, lo que se traduce en utilidades y rentabilidad) y de servicio a la comunidad.

## 1.4 IMPORTANCIA DE LA INDUSTRIA HOTELERA

Una vez plasmada la historia de la hotelería desde sus inicios, logros, modificaciones y superaciones hasta llegar a la época actual, el turismo es un importante factor para el desarrollo de la industria hotelera y así mismo una base esencial del país, debido a que constantemente esta demandando instalaciones mas adecuadas a nuevas necesidades de alojamiento y a nuevos servicios.

La importancia que ha tenido la hotelería radica principalmente en el impacto socio-económico y cultural de una nación.

Los factores importantes para el desarrollo de la industria turística y hotelera y de la economía nacional podrían resumirse en los siguientes:

- a) 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.
- b) Comercial.- La hotelería propicia el consumo en altos volúmenes de artículos, servicios y equipos producidos y distribuidos por la industria y el comercio nacional.
- c) Social.- La hotelería es el elemento conductor de intercambio cultural, social y económico entre países.
- d) Ingresos al Erario.- La industria hotelera es un gran generador de ingresos al erario, en virtud del cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

## 1.5 CLASIFICACION DE LOS HOTELES

El turista moderno dispone de una amplia variedad de tipos de hospedaje, los cuales varían desde una casa de huéspedes o un modesto hotel, hasta un hotel de súper lujo con cientos de habitaciones y modernas instalaciones.

A continuación se mencionan los términos de generales y como se clasifican los hoteles:

Planes de hospedaje: Existen cuatro planes de hospedaje cuya diferencia entre sí estriba en los servicios de alimentación que se incluyen con el hospedaje, esto es:

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

Categorías de hoteles: Existen varios sistemas para clasificar a los hoteles; para tal efecto se han considerado los siguientes criterios:

- a) Dimensión.
- b) Tipo de clientela.
- c) Calidad de servicios.
- d) Ubicación o relación con otros servicios.
- e) Operación.
- f) Organización.
- g) Proximidad a terminales de compañías transportadoras.

a) Atendiendo a su dimensión, los hoteles se clasifican en:

- ✓ Pequeños,
- ✓ Medianos, y
- ✓ Grandes.

b) Con base en su tipo de clientela los hoteles se clasifican en:

1. Comerciales. Para viajeros en tránsito, generalmente en viaje de negocios.
2. Vacacionales. Localizados en áreas de recreo.
3. Para convenciones. Los cuales reciben grandes grupos de comerciantes o profesionistas que asisten a convenciones anuales. Estos hoteles se localizan en centros urbanos, o en centros vacacionales.
4. Para residentes. Es decir, para personas que no desean quedarse en casa, prefiriendo permanecer en el hotel temporal o permanente.

c) Atendiendo a la calidad de servicios que los hoteles ofrecen al público, la clasificación se hace mediante tres sistemas diferentes, esto es:

1. Sistema de vocablos descriptivos, considerando al hotel de lujo como la de óptima categoría, le siguen en orden descendente, superior de primera, ordinario de primera, superior de turista, y ordinario de turista.
2. Sistema de clave de letras. La categoría óptima es AA, siguiéndole en orden descendente, A, B, C y D.
3. Sistema de estrellas. La categoría óptima es de cinco estrellas descendiendo hasta una estrella.

Naturalmente, se podrían agregar claves y vocablos adicionales para describir a otras categorías de hoteles, pero se han considerado únicamente aquellas categorías dignas de recibir al turista en forma decorosa, habiéndose incluido a hoteles modestos, pero provistos de los servicios indispensables.

A fin de visualizar mejor los sistemas mencionados, se incluye la siguiente tabla con las equivalencias muy aproximadas de las categorías de los hoteles.

<i>Número</i>	<i>S. de vocablos descriptivos</i>	<i>S. de clave de letras</i>	<i>s. de estrellas</i>
1	De lujo	AA	*****
2	Superior de primera	A	****
3	Ordinario de primera	B	***
4	Superior de turista	C	**
5	Ordinario de turista	D	*

1. Estos hoteles tienen habitaciones con teléfono, baño privado con agua caliente día y noche, aire acondicionado, estacionamiento, peluquería, restaurantes, bares, centros nocturnos, lavanderías, tintorerías, albercas, canchas de tenis. Su ubicación es por lo general en las calles más importantes y céntricas de la ciudad, o bien, retirados de la ciudad, pero contando con buenas comunicaciones.
2. Esta categoría cuenta con los mismos servicios de los hoteles AA, excepto canchas de juego. Su ubicación no es necesariamente en las calles más importantes de la ciudad.

3. Esta categoría es semejante a la anterior, sólo que carece de estética, bar, centro nocturno, alberca, tintorería, etc., en ocasiones carecen los cuartos de teléfono privado.
4. Esta categoría proporciona servicio de hospedaje exclusivamente en cuartos cómodos, con baño privado.
5. Son Hoteles modestos, algunos cuartos tienen baño y en algunos casos tienen uno general para cada planta.

d) Con base en la ubicación o relación con otros servicios, los hoteles se clasifican en:

- a) Hotel Metropolitano. Edificio ubicado dentro de las ciudades, en zonas urbanas y cercanas a lugares de diversión como teatros, cines, museos, sitios históricos, etc.
- b) Hotel-casino. Algunos hoteles presentan características especiales, tal es el caso del hotel-casino, donde el ingreso por concepto de hospedaje es prácticamente secundario, puesto que no obstante que ofrecen al público hospedaje y servicios de alimentos y bebidas, los ingresos considerables provienen de los juegos de azar dentro de los casinos, tal es el caso de los casinos en Las Vegas, Nevada, EE.UU., o el de Montecarlo en el Principado de Mónaco.

No obstante lo anterior, existen hoteles-casino en Puerto Rico y en otros lugares donde los juegos de azar son una atracción secundaria, más que el atractivo principal.

- c) Hoteles de centros vacacionales. Esta otra modalidad de la industria del alojamiento, se encuentra ubicada fuera de las áreas metropolitanas, e incluye a todo un complejo de instalaciones recreativas, las cuales constituyen

propiamente el atractivo de esa área vacacional y obviamente la razón de la existencia del hotel.

Estas instalaciones pueden incluir balnearios aprovechando los paisajes de la región y los recursos naturales, tal es el caso de San José Purúa, Michoacán, o el balneario de Oaxtepec, Morelos, en México; existen también otro tipo de centros vacacionales totalmente artificiales, es decir, construidos por la mano del hombre, como ejemplo de este tipo de centros se puede citar a Disneylandia en California, o a Disneylandia en Florida, EE.UU.

e) Atendiendo a su operación, los hoteles se clasifican en:

- a) Permanentes. Los que permanecen abiertos durante todo el año.
- b) De estación. Los cuales operan exclusivamente durante determinadas épocas del año.

f) Con base en su organización, los hoteles se clasifican en:

- a) Funcionamiento independiente.
- b) Funcionamiento en cadena.

Las cadenas de hoteles consisten en varias unidades que pertenecen o están afiliadas a una sola compañía que opera o dirige a un gran número de establecimientos, hecho que permite múltiples ventajas sobre establecimientos operados independientemente.

A continuación se enumeran algunos de los objetivos y ventajas que ofrecen las cadenas de hoteles:

- a) Mayores recursos para hacer propaganda a los hoteles.
- b) Estandarización de equipo y procedimientos de operación.

- c) Óptimas condiciones para reducir los costos de hospedaje masivo a las agencias de viaje mayoristas.
- d) Control de las reservaciones entre los hoteles afiliados.
- e) Abaratamiento considerable de los artículos comprados por mayoreo.
- f) Disposición de personal entrenado para los nuevos hoteles afiliados en otra localidad.
- g) No inversión en inmuebles, en el caso de los hoteles afiliados, o inversión mínima en determinados casos.

g) Atendiendo a su proximidad a terminales de compañías transportadoras y vías de comunicación, los hoteles pueden estar ubicados próximos a:

1. Terminales terrestres, esto es, estaciones de autobuses o ferrocarriles.
2. En carreteras, es decir, hoteles localizados a lo largo de éstas.
3. Terminales aéreas, es decir, aeropuertos.
4. Terminales marítimas, fluviales o lacustres, o sea, en los muelles cuando se trate de terminales marítimas y en los embarcaderos cuando se trate de terminales fluviales o lacustres.

Existen en la actualidad un sinnúmero de cadenas, contando entre ellas a las cadenas Grupo Posadas, Hilton Internacional, Holiday Inn, Hyatt, etc.

## CAPITULO 2

### 2. LA CONTABILIDAD EN LA HOTELERIA

#### 2.1 SISTEMA CONTABLE

La gran mayoría de las empresas surgen para obtener beneficios, es decir para lograr un lucro del capital invertido. Es lógico, pues, que se cuente con las anotaciones adecuadas que permitan conocer la suma que se ha ganado, o si la empresa ha ido mal, el importe de las pérdidas.

La contabilidad no es un fin en sí misma sino un útil instrumento, es el medio para comunicar los fenómenos empresariales que tienen manifestación financiera a todos los que tienen interés en conocerlos e interpretarlos.

Se entiende por *Sistemas Contables* la clasificación de cuentas, registros, formas, procedimientos y controles, por las cuales los activos, pasivos, ingresos, egresos y resultados de las transacciones son registrados y controlados.

Todo sistema contable debe cubrir ciertos requisitos sin los cuales no podría cumplir con sus objetivos, la información y el control, estos requisitos son:

- Que proporcione toda la información necesaria.
- Que controle las operaciones que realice la empresa.
- Que ejerza un control sobre los bienes de la empresa.
- Que su costo sea proporcional a las condiciones económicas de la empresa.
- Que los informes sean oportunos.

En muchas de las empresas, se subestiman las ventajas de tener un sistema contable adecuado, puesto que no se obtiene la información y el control requeridos para concluirlos como debiera ser.

Para la implantación de un sistema contable se hace necesario tomar en consideración ciertos criterios básicos:

- Análisis de las operaciones de la empresa.
- Registrar las operaciones en forma y registros.
- Establecer una adecuada comprobación interna, que abarque las operaciones.
- Registrar en los libros, las operaciones anotadas en formas impresas.
- Diseñar los estados contables y reportes estadísticos, que deben prepararse, de las operaciones registradas.
- Facilitar las auditorías internas continuas y externas periódicas.
- Proveer los reportes a las oficinas de gobierno y otros organismos.

Por lo tanto, los sistemas contables, son básicos para el buen funcionamiento de la empresa, ya que de ellos dependerá la toma de decisiones financieras que encaminen a la empresa.

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

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

## 2.2 CLASIFICACION DE LOS SISTEMAS CONTABLES

En la práctica se cuenta con varios sistemas de contabilidad, en función de las características del sistema con las necesidades de la empresa.

A continuación se enumeran los sistemas contables más comunes:

- De diario y Caja.
- Centralizador.
- De pólizas.
- De cuentas por cobrar y por pagar.
- De volantes (utilizados en bancos).

Tales sistemas se aplican de acuerdo a las necesidades de la empresa, pudiéndose aplicar indistintamente cualquiera de ellos o bien combinándolos, según se requiera.

## 2.3 EL PROBLEMA DE LA ORGANIZACIÓN CONTABLE EN LA HOTELERIA

Con el deseo de presentar como parte de este trabajo algunos de los aspectos de la organización contable en las empresas hoteleras, se ha investigado, y además observado algunos problemas de organización de este tipo de empresas, encontrando que carecen es su mayoría de una solución apropiada, por lo cuál, tratando de resolver este problema con una técnica contable justa, se expone un criterio, que se considera sería de aplicación a cualquier empresa hotelera, procurando proporcionarle, de acuerdo con sus necesidades, las ventajas de una buena organización para que puedan obtenerse los mejores resultados posibles.

Al observar el funcionamiento de la organización contable en algunas empresas hoteleras, se ha podido apreciar que en la mayoría de ellas su sistema

provoca confusión en quien trata de interpretarlo, aún cuando se trate de personas que entienden de cuestiones contables; así, encontramos que los catálogos de cuentas son completamente diferentes, no obstante que las operaciones que realizan son idénticas. En consecuencia, se dificulta la interpretación del registro de las operaciones.

Respecto al uso de las formas para el control y registro de las operaciones, se establece de una manera diferente, así como los procedimientos de *control de ingresos*, que son el tema principal de este trabajo. Por tanto, es conveniente tratar de uniformar la organización contable de estas empresas por la importancia que tienen para el desarrollo económico del país. También una solución adecuada para los problemas mencionados consistiría en observar su desarrollo haciendo comparaciones dentro de grupos de hoteles de la misma categoría a un mismo nivel de operación.

## 2.4 CARACTERISTICAS DE UN SISTEMA CONTABLE EN LA HOTELERIA

La administración en un hotel es una función que incluye cuatro procesos o fases, pero cuyo punto en común es la toma de decisiones que deberá efectuarse a nivel de gerencial, por lo que se concluye que esta actividad se realiza con base en información documental, veraz y oportuna.

La contabilidad genera gran parte de esta información, por lo que primero se definirá el concepto de la misma, así como el proceso que involucra, los principios básicos que le son aplicables.

El sistema de contabilidad de los hoteles tiene características definidas en su operación, que las distingue de otros negocios, y que en este tipo de industria, el control de los ingresos se ejerce principalmente por medio de:

- Cajas de Administración (General)
- Cajas Departamentales
  1. recepción.
  2. restaurantes
  3. bares
  4. centro de nocturno
  5. estacionamientos
  6. centro de negocios, etc.

## 2.5 CONCEPTO DE CONTABILIDAD E INTERPRETACION EN LA HOTELERIA

La definición del Instituto Mexicano de Contadores Públicos:

Es la técnica que produce sistemática y estructuralmente información cuantitativa en unidades monetarias de las transacciones que realiza una empresa y de ciertos eventos técnicos que la afectan con el objeto de facilitar a los diversos interesados, tomar decisiones de carácter financiero en relación con dicha empresa.

Por lo tanto:

La contabilidad en un hotel produce información expresada en cantidades de dinero, relativa a los eventos que la afectan, para facilitar la toma de decisiones de carácter financiero.

## 2.6 GENERALIDADES DEL PROCESO CONTABLE

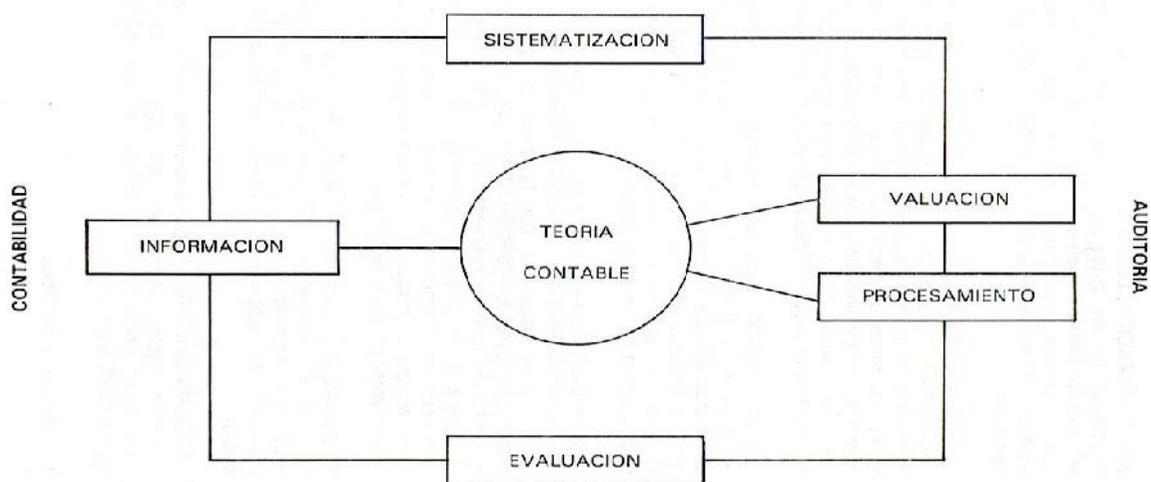
La contabilidad persigue como objeto básico, la captación de información financiera, sin embargo, inicialmente es preciso organizar el sistema por medio del cual sea posible el tratamiento de los datos, desde su captación, hasta su presentación

La asociación Americana de Contadores Públicos define así el proceso contable:

Es el arte de registrar, clasificar y resumir de una manera significativa, en términos monetarios, operaciones que son cuando menos en parte de carácter financiero, así como de interpretar los resultados obtenidos.

Entonces podemos definir el proceso contable como sigue: “conjunto de fases o etapas a través de los cuales la contaduría cumple con sus objetivos”.

A continuación presento una gráfica del proceso contable la cual incluye las fases propuestas por Elizondo López.



- a) SISTEMATIZACION. Es la fase inicial del proceso contable que “organiza” los elementos que participan en la generación de información financiera, es un organismo social. Por medio del cual es posible el tratamiento de los datos, a partir de su captación, hasta su presentación – en términos de información concluida.
- b) VALUACION. Es la Segunda etapa del proceso contable, consiste en “cuantificar”, en términos monetarios, las transacciones financieras que efectúa un organismo social. Es decir, se requiere medir los datos sobre transacciones financieras en términos de unidades monetarias con base en las reglas de cuantificación contenidas en la teoría contable. En sí, dicha medición o cuantificación constituye una “valuación”.
- c) PROCESAMIENTO. Esta fase consiste en “registrar” las operaciones o transacciones realizadas por la empresa, elaborando estados financieros. Aquí se precisa registrar los datos financieros en documentos y libros específicos con la finalidad de: clasificarlos, sintetizarlos y presentarlos, de manera accesible para sus usuarios.
- d) EVALUACION. Esta etapa del proceso consiste en “calificar” la información consignada en estados financieros, respecto a transacciones realizadas por la empresa; la información plasmada en estados financieros debe realizarse e interpretarse a efectos de conocer realmente la situación financiera y los resultados de la empresa. Como resultado de tal análisis e interpretación se emite una calificación sobre la información financiera con el propósito de darla a conocer a las personas responsables de tomar decisiones.
- e) INFORMACION. Esta última etapa del proceso contable consiste en “comunicar” por medio de un informe, los resultados obtenidos en la fase de evaluación la situación financiera del organismo, incluyendo recomendaciones de acción.

f) LA TEORIA CONTABLE. Representa un conjunto de postulados, principios, reglas, criterios, etc., que rigen a la contabilidad. Constituyen elementos de la teoría contable aplicable a la contabilidad, tales como:

- Postulados contables.
- Reglas particulares.
- Criterio prudencial.
- Código de ética profesional.

g) LA CONTABILIDAD. Aplica la teoría que le es consustancial por medio de técnicas específicas, tales como:

- Diseño de sistemas de información contable.
- Partida doble.
- Procedimiento de registro.
- Control de recursos y obligaciones.
- Análisis financiero.

La contabilidad se orienta hacia diversas áreas de especialización, según:

- La naturaleza o actividad de los organismos en donde se aplica.
- De acuerdo a los usuarios que la manejan.

De acuerdo a la primera clasificación, la contabilidad puede orientarse hacia: el comercio, la industria, los servicios, recibiendo en tales casos la denominación genérica de contabilidad comercial, industrial, de hoteles, de hospitales, etc.

En cuanto a la segunda clasificación, los sistemas de información cubren todas las áreas de las empresas pero en todos los casos deben establecer

lineamientos especiales, a fin de cubrir con amplitud la finalidad que se pretende obtener con su utilización. Por tal motivo, la contabilidad puede clasificarse en tres ramas:

Contabilidad financiera. Es aquélla que genera información para conocer una panorámica de las actividades; y, periódicamente, a través de los estados financieros suministra un conocimiento de la empresa.

Contabilidad administrativa. Es aquélla que abarca fases de: presupuestos, costos, control y manejo de material, eficiencia del sistema de contabilidad, estudios económicos para aumento de producción, etc. Generalmente sirve para presentar informes internos, pues este tipo de contabilidad informa directamente a la administración superior, para que ésta planee y controle las operaciones.

Contabilidad fiscal. La situación fiscal afecta a todas las empresas, y por tanto se deben establecer requisitos a fin de determinar utilidades para posteriormente, y con base en ellas, pagar el impuesto correspondiente. La interpretación de criterios fiscales y su aplicación en las actividades de las empresas, representan el origen de este tipo de contabilidad.

h) LA AUDITORIA. Es la rama de la contaduría que tiene como función principal revisar el desarrollo del proceso contable, con el propósito de comprobar la confiabilidad de la información financiera obtenida por la contabilidad, respecto a transacciones realizadas por los organismos. La empresa cuenta con una estructura financiera, que es revisada por el auditor, el cual aplica un criterio profesional en una variedad de situaciones y circunstancias y termina con la emisión de una opinión (dictamen) en forma corta y concisa.

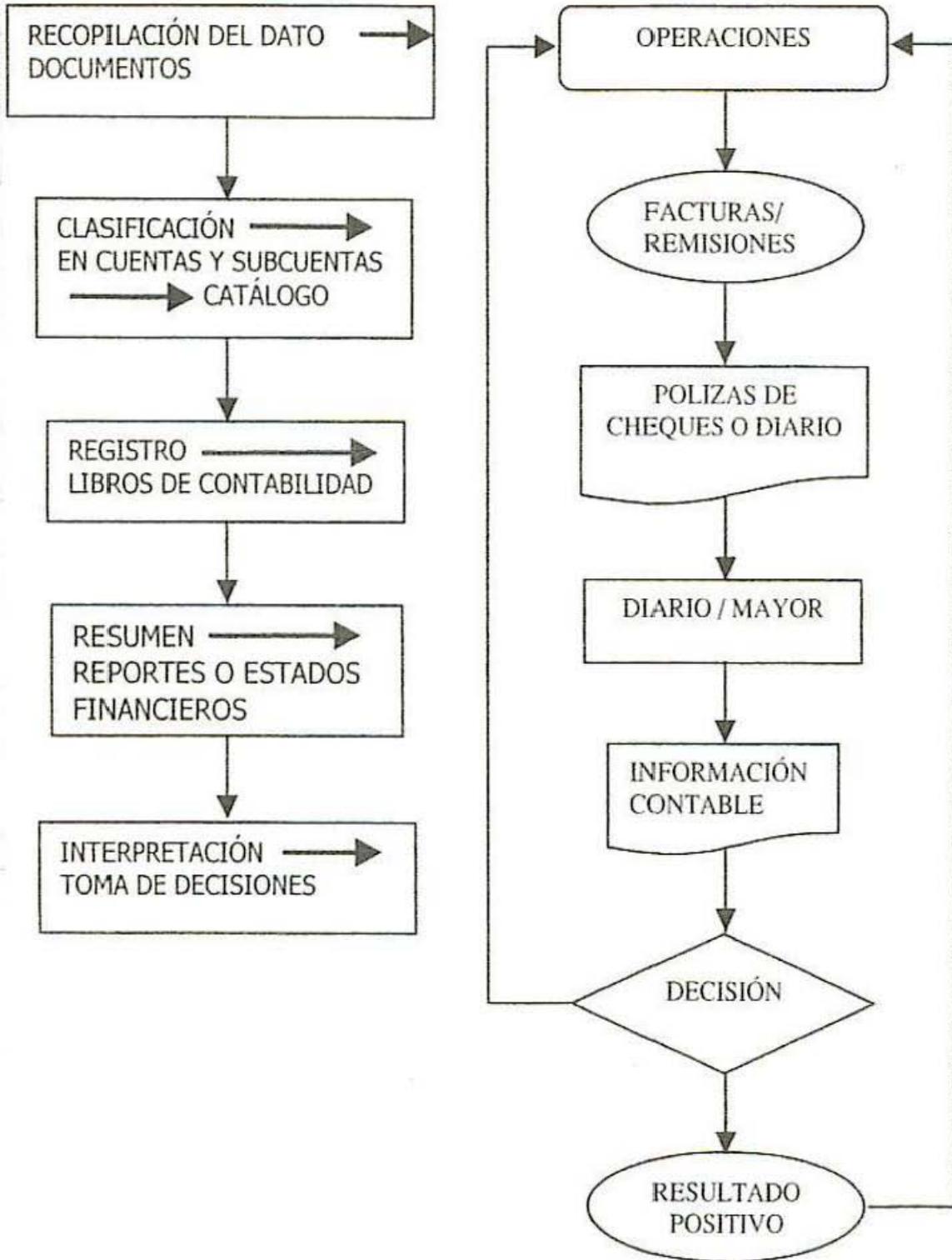
## 2.7 EL PROCESO CONTABLE Y SU IMPORTANCIA EN LA HOTELERIA

En la actualidad, y de acuerdo con la legislación vigente, la etapa previa de recolección de los datos por medio de la documentación comprobatoria adecuada es de gran importancia en la vida de los hoteles, ya que del soporte documental que se dé a las posteriores actividades contables, dependerá la repercusión financiera a través de los impuestos que resulten a cargo, aunque este no es tema de este trabajo.

Esta fase previa del proceso contable contemplado en la definición del Instituto Americano lo realiza prácticamente todo el personal del hotel, es decir, se efectúa en todos los niveles jerárquicos, por lo que es importante capacitar a todo el personal involucrado en esta actividad, en especial a quienes ocupan puestos de atención al público.

*El sistema de registro contable* que se utiliza en la mayoría de los hoteles está basado en la combinación del sistema centralizador y el de pólizas con ligeras variantes de acuerdo con las necesidades de la organización, se ha optado por esta combinación de sistemas, por considerarse lo más apropiado y funcional para contabilizar las diferentes operaciones que normalmente realizan estas empresas, tomando en cuenta además que facilita la división del trabajo que hace posible la constante revisión de labores que desempeñan los empleados del departamento de contabilidad.

# PROCESO CONTABLE Y SUS ETAPAS



## 2.8 POSTULADOS BÁSICOS

Como se mencionó anteriormente, la información que se produzca por la contabilidad de un hotel deberá ser comparable con la de otras empresas, para lo cual los contadores públicos integrantes del Instituto Mexicano de Contadores Públicos, han reconocido una serie de normas cuya aceptación y aplicación ha sido general y a las cuales se denominan “Postulados Básicos”.

Los Postulados básicos son aquellos conceptos que delimitan e identifican a la unidad económica y dan las bases de cuantificación para el registro de las transacciones y la representación de la información financiera.

Los postulados básicos ocupan un lugar preponderante en la jerarquía de conceptos, no sólo vinculan al sistema de información contable con el entorno en el que opera la entidad, sino que se presentan como los conceptos teóricos fundamentales que relacionan medios y fines, es decir, normas particulares y objetivos de la información financiera. Asimismo, proporcionan un importante marco de referencia para emitir normas particulares, dándoles significado y dotándolas de una estructura integradora de conceptos teóricos básicos; sin esta estructura, las normas particulares constituyen normas de reconocimiento contable sin sentido, razón o sustancia. Los postulados básicos ayudan también a explicar las razones por las cuales algunos procedimientos son apropiados y proporcionan las bases para establecer criterios para aquellas situaciones o áreas aún no exploradas por las normas particulares.

Los criterios generales contenidos en los postulados básicos deben observarse para configurar cada una de las fases que comprende el sistema de información contable, el cual abarca la identificación, análisis, interpretación, captación, procesamiento y reconocimiento contable de las transacciones y transformaciones internas que lleva cabo una entidad económica, así como de otros eventos, que la afectan económicamente.

Los postulados básicos son fundamentos que rigen el ambiente en el que debe operar el sistema de información contable y:

- a) son generalizaciones o abstracciones del entorno económico en el que se desenvuelve el sistema de información contable;
- b) se derivan de la experiencia, de las formas de pensamiento y políticas o criterios impuestos por la práctica de los negocios, en un sentido amplio;
- c) se aplican en congruencia con los objetivos de la información financiera y sus características cualitativas.

Además los postulados básicos:

- a) vinculan al sistema de información contable con el entorno en el que éste opera, permitiendo al emisor de la normatividad contable, al preparador y al usuario de la información financiera, una mejor comprensión del ambiente en el que se desenvuelve la práctica contable, y
- b) guían la acción normativa conjuntamente con el resto de los conceptos básicos que integran el marco conceptual, dado que deben emplearse como fundamento para elaborar normas particulares de información financiera.

Los postulados básicos dan pauta para explicar “en qué momento” y “cómo” deben reconocerse los efectos derivados de las transacciones, transformaciones internas y otros eventos, que afectan económicamente a una entidad, por lo que son, en consecuencia, esencia misma de las normas particulares. Aplicados en conjunto con los objetivos de los estados financieros y los requisitos de calidad, características cualitativas de los estados financieros, y con las normas restantes que comprenden las Normas de Información Financiera (NIF), los postulados contribuyen a la generación de información financiera útil para la toma de decisiones.

De acuerdo con las Normas de Información Financiera:

“El postulado que obliga a la captación de la esencia económica en la delimitación y operación del sistema de información contable es el de sustancia económica. El postulado que identifica y delimita al ente, es el de entidad económica y el que

asume su continuidad es el de negocio en marcha. Los postulados que establecen las bases para el reconocimiento contable de las transacciones, transformaciones internas que lleva a cabo una entidad y otros eventos, que la afectan económicamente, son los de: devengación contable, asociación de costos y gastos con ingresos, valuación, dualidad económica y consistencia.”

## 2.8.1 SUSTANCIA ECONÓMICA

Definición:

La sustancia económica debe prevalecer en la delimitación y operación del sistema de información contable, así como en el reconocimiento contable de las transacciones, transformaciones internas y otros eventos, que afectan económicamente a una entidad.

Explicación del postulado básico

La sustancia económica debe prevalecer

El sistema de información contable debe ser delimitado en forma tal que pueda ser capaz de captar la esencia económica del ente emisor de información financiera. El reflejo de la sustancia económica debe prevalecer en el reconocimiento contable con el fin de incorporar los efectos derivados de las transacciones, transformaciones internas y otros eventos, que afectan económicamente a una entidad, de acuerdo con su realidad económica y no sólo en atención a su forma jurídica, cuando una y otra no coincidan. Debe otorgarse, en consecuencia, prioridad al fondo o sustancia económica sobre la forma legal.

Ello es debido a que la forma legal de una operación puede tener una apariencia diferente al auténtico fondo económico de la misma y, en consecuencia, no reflejar adecuadamente su incidencia en la situación económico-financiera. Por ende, las formalidades jurídicas deben analizarse en un contexto adecuado, a la luz de la sustancia económica, a fin de que no la tergiversen y con ello distorsionen el reconocimiento contable.

Un ejemplo de la aplicación de este postulado, se tiene cuando una entidad económica vende un activo a un tercero de tal manera que la documentación generada en la operación indica que la propiedad le ha sido transferida; sin embargo, pueden existir simultáneamente acuerdos entre las partes que aseguren a la entidad el continuar disfrutando de los beneficios económicos del activo en cuestión; en tales circunstancias, el hecho de presentar información sobre la existencia de una venta sólo con un enfoque jurídico, podría no representar adecuadamente la transacción efectuada.

## 2.8.2 ENTIDAD ECONÓMICA

Definición:

La entidad económica es aquella unidad identificable que realiza actividades económicas, constituida por combinaciones de recursos humanos, materiales y financieros (conjunto integrado de actividades económicas y recursos), conducidos y administrados por un único centro de control que toma decisiones encaminadas al cumplimiento de los fines específicos para los que fue creada; la personalidad de la entidad económica es independiente de la de sus accionistas, propietarios o patrocinadores.

Explicación del postulado básico

Unidad identificable

Una entidad que persigue fines económicos particulares y que es independiente de otras entidades es una unidad identificable cuando:

- a) existe un conjunto de recursos disponibles, con estructura y operación propios, encaminados al cumplimiento de fines específicos y,
- b) se asocia con un único centro de control que toma decisiones con respecto al logro de fines específicos.

La entidad económica no coincide necesariamente con la entidad jurídica. Esta última es aquélla con personalidad jurídica propia, sujeta de derechos y obligaciones

de conformidad con lo establecido en las leyes, pudiendo ser una persona física o moral.

Para la emisión de información financiera, la entidad económica debe prevalecer sobre los componentes individuales, que en su caso, la integran.

El postulado de entidad económica permite delimitar las operaciones que debe captar el sistema de información contable.

#### Conjunto integrado de actividades económicas y recursos

Las actividades económicas de la entidad combinadas con sus recursos, determinan el valor económico de la misma, independientemente del valor individual de dichos elementos. El conjunto integrado puede estar conformado por los activos tangibles e intangibles, el capital de trabajo, el capital intelectual y la fuerza de trabajo, el conocimiento del negocio, los contratos que aseguren la obtención de recursos y la generación de beneficios económicos, y los procesos gerenciales estratégicos, operacionales y de administración de recursos, entre otros.

#### Único centro de control

Control es el poder que tiene un órgano centralizado tomador de decisiones para gobernar las políticas de operación y financieras de los recursos y fuentes de una entidad económica, a fin de obtener un beneficio. La entidad económica puede ser un sujeto jurídicamente independiente o un conjunto de ellos, siempre y cuando éstos se encuentren controlados bajo un único centro de decisiones.

#### Cumplimiento de fines específicos

En atención a su finalidad existen dos tipos de entidades económicas:

- a) entidad lucrativa – cuando su principal propósito es resarcir y retribuir a los inversionistas su inversión, a través de reembolsos o rendimientos.
- b) entidad con propósitos no lucrativo – cuando su objetivo es la consecución de los fines para los cuales fue creada, principalmente de beneficio social, sin que se busque resarcir económicamente las contribuciones a sus patrocinadores.

Las características de ambos tipos de entidades se explican en la NIF A-3.

#### Personalidad de la entidad económica

La entidad económica se presume como una unidad identificable con personalidad independiente de la de sus accionistas, propietarios o patrocinadores, por lo que sólo

deben incluirse en la información financiera los activos, pasivos y capital contable o patrimonio contable de este ente económico independiente.

La entidad persona física se asume como una unidad de negocios independiente de su propietario, con personalidad y capital contable propios, por lo que sólo deben incluirse en la información financiera, los activos, pasivos y el capital contable de todos los negocios que estén bajo el control de la persona física.

La entidad persona moral tiene personalidad y capital contable o patrimonio contable propios distintos de los que ostentan las personas que la constituyen y administran. Por tal razón, debe presentar información financiera en la que sólo deben incluirse los activos, pasivos y el capital contable o patrimonio contable de dicha entidad.

### 2.8.3 NEGOCIO EN MARCHA

Definición:

La entidad económica se presume en existencia permanente, dentro de un horizonte de tiempo ilimitado, salvo prueba en contrario, por lo que las cifras en el sistema de información contable, representan valores sistemáticamente obtenidos, con base en las NIF. En tanto prevalezcan dichas condiciones, no deben determinarse valores estimados provenientes de la disposición o liquidación del conjunto de los activos netos de la entidad.

Explicación del postulado básico

Existencia permanente

Se asume que la marcha de la actividad de la entidad económica continuará previsiblemente en el futuro. Al evaluar si la presunción de negocio en marcha resulta apropiada, la administración tendrá en cuenta toda la información que esté disponible para el futuro, que deberá cubrir al menos, pero no limitarse a, los doce meses siguientes a partir de la fecha del balance general. El grado de detalle de las consideraciones dependerá de los hechos que se presenten en cada caso. Cuando la entidad tenga un historial de rentabilidad, así como facilidades de acceso a fuentes de recursos financieros, puede concluirse que la base de negocio en marcha es

adecuada, sin hacer un análisis detallado. En otros casos, puede ser necesario que la administración, para satisfacerse de que esa base es adecuada, considere una amplia gama de factores relacionados con la rentabilidad actual y esperada, la programación de pagos de la deuda, y las fuentes potenciales de recursos para reemplazar a las actuales fuentes de financiamiento.

En una situación típica, la ausencia de mención expresa de negocio en marcha en la información financiera, implica que se asume la continuidad de la entidad. Cuando ello no sea así, es decir, en situaciones atípicas en las que deba considerarse un horizonte temporal limitado (por ejemplo, a causa de la disolución, suspensión de actividades, quiebra o liquidación), dicha información debe sujetarse a los criterios establecidos por las NIF que en caso dado le sean aplicables.

#### 2.8.4 DEVENGACIÓN CONTABLE

Definición:

Los efectos derivados de las transacciones que lleva a cabo una entidad económica con otras entidades, de las transformaciones internas y de otros eventos, que la han afectado económicamente, deben reconocerse contablemente en su totalidad, en el momento en el que ocurren, independientemente de la fecha en que se consideren realizados para fines contables.

Explicación del postulado básico

Transacciones

Una transacción es un tipo particular de evento en el que media la transferencia de un beneficio económico entre dos o más entidades. La transacción puede ser recíproca cuando cada entidad recibe y transfiere recursos económicos, o no recíproca, cuando sólo una de las entidades recibe recursos económicos y otra transfiere dichos recursos; por ejemplo, en el caso de donaciones o contribuciones otorgadas o recibidas.

Las transacciones se reconocen contablemente cuando en un acuerdo de voluntades se adquiere un derecho por una de las partes involucrada en dicha transacción y

surge una obligación para la otra parte involucrada, independientemente de cuando se realicen. Por ejemplo, cuando se ha entregado o recibido la mercancía, ya sea en el lugar de destino o en el de embarque, según se haya pactado; cuando se ha otorgado o recibido el servicio; cuando se han efectuado traslaciones de dominio o adquisiciones de activos a través de un contrato de arrendamiento financiero, entre otros.

#### Transformaciones internas

Las transformaciones internas son cambios en la estructura financiera de la entidad, a consecuencia de decisiones internas, los cuales le ocasionan efectos económicos que modifican sus recursos o sus fuentes.

Las transformaciones internas se reconocen contablemente en el momento en que modifican la estructura de sus recursos y sus fuentes. Por ejemplo, la transformación de materia prima en producción en proceso y de ese estado a producto terminado, o el abandono de una planta o de una porción de la misma, entre otros.

#### Otros eventos

Los eventos son sucesos de consecuencia que afectan económicamente a la entidad misma, los cuales son ajenos a las decisiones de la administración de la entidad y están parcial o totalmente fuera de su control. Los eventos que se derivan de la interacción entre una entidad y su medio ambiente se denominan eventos externos, en tanto que los eventos que ocurren dentro de la entidad y que están fuera de su control se denominan eventos internos.

Ejemplos de situaciones que quedan comprendidas como eventos, son: las fluctuaciones en el valor de una moneda extranjera; los cambios en el poder adquisitivo de la moneda; los efectos de una huelga general, una inundación o un terremoto; el cierre de la frontera para un artículo que se importaba; la quiebra o suspensión de pagos decretados para un cliente de la entidad; los cambios que tiene el mercado a consecuencia de las mejoras tecnológicas de los competidores; la modificación a las tasas impositivas, la falla mecánica de un bien o la baja del valor de un bien por inservible, obsoleto o dañado, entre otros.

Dada la necesidad de reconocer contablemente ese tipo de eventos, estos se consideran devengados cuando se conocen, considerando para tal efecto su

naturaleza y la posibilidad de ser cuantificados razonablemente en términos monetarios. Sin embargo, no es factible establecer normas en detalle acerca de cuando un evento se debe reconocer contablemente, debido a su variedad y a que es difícil o casi imposible anticipar específicamente cuándo ocurrirá el evento o las situaciones que lo causaron.

En su totalidad

El sistema de información contable debe incorporar, sin excepción, todos los efectos de las transacciones, transformaciones internas y otros eventos, que afectan económicamente a la entidad. Esto permite reunir un conocimiento suficiente y cabal de los hechos acaecidos en una entidad, que posteriormente servirán de base para informar sus aspectos relevantes en los estados financieros.

Una vez que todos los efectos han sido incorporados al sistema de información contable, la elaboración de información financiera como un producto derivado de dicho sistema, debe atender al cumplimiento de los objetivos de los estados financieros establecidos por la NIF A-3, así como a los requisitos de calidad contenidos en la NIF A-4.

Momento en el que ocurren

La contabilidad sobre una base de devengación (también llamada, “contabilidad sobre una base acumulada”, o “contabilidad sobre una base de acumulación”) no sólo capta transacciones, transformaciones internas y eventos pasados que representaron cobros o pagos de efectivo, sino también, obligaciones de pago en el futuro y recursos que representan efectivo a cobrar en el futuro. Las normas particulares determinan cuándo y bajo qué circunstancias serán objeto de reconocimiento contable.

Realizados

Realización se refiere al momento en el que se materializa el cobro o el pago de la partida en cuestión, lo cual normalmente sucede al recibir o pagar efectivo o su equivalente, o bien, al intercambiar dicha partida por derechos u obligaciones; por ejemplo, cuando el cobro o pago de la partida se realiza con un activo fijo. Aun cuando no se haya materializado dicho cobro o pago, la partida en cuestión se considera devengada cuando ocurre, en tanto que se considera realizada para fines

contables, cuando es cobrada o pagada, esto es, cuando se convierte en una entrada o salida de efectivo u otros recursos. Dado lo anterior, el momento de la devengación contable de una partida no coincide necesariamente con su momento de realización.

### Periodo contable

Los efectos derivados de las transacciones y transformaciones internas que lleva cabo una entidad, así como de otros eventos, que la afectan económicamente, deben identificarse con un periodo convencionalmente determinado (periodo contable), a fin de conocer en forma periódica la situación financiera y el resultado de las operaciones de la entidad.

La necesidad de circunscribir la información financiera a una fecha o a un periodo determinado nace de las exigencias del ambiente de negocios, el cual requiere de evaluaciones periódicas del desempeño económico de las entidades, dado que los usuarios de la información financiera no pueden esperar hasta el término de la vida de la entidad para conocerlo.

El concepto de periodo contable asume que la actividad económica de la entidad, la cual tiene una existencia continua, puede ser dividida en periodos convencionales, los cuales varían en extensión, para presentar la situación financiera, los resultados de operación, los cambios en el capital o patrimonio contable y los cambios en su situación financiera, incluyendo operaciones, que si bien no han concluido totalmente, ya han afectado económicamente a la entidad.

Para este fin, se establece que el periodo contable sea equivalente a un ciclo normal de operaciones de la entidad, cuando éste sea igual o mayor a un año; cuando el ciclo sea menor a un año o no pueda identificarse, debe considerarse como periodo contable el ejercicio social de la entidad. El ciclo normal de operaciones de una entidad es el tiempo comprendido entre la adquisición de activos para su procesamiento y la realización de los mismos derivada de su enajenación.

La necesidad de efectuar cortes convencionales en la vida de la entidad, facilita entre otras cosas, que:

- a) se delimite la información financiera reconociendo en el periodo que corresponde, las operaciones que se han devengado aun cuando se vayan a realizar en periodos contables futuros;
- b) se refleje oportunamente y se asocien con el periodo en el que ocurren las operaciones que lleva a cabo una entidad susceptibles de ser cuantificadas;
- c) se tomen decisiones económicas sobre los aspectos financieros de la entidad, así como sobre su continuidad;
- d) se muestren en forma separada en el balance general, los activos y pasivos de acuerdo con su disponibilidad o exigibilidad, respectivamente; y
- e) se elaboren estimaciones y provisiones contables, que aun cuando se tengan incertidumbres en cuanto a su monto, periodicidad y destinatario, se tienen que reconocer contablemente por considerarse devengadas.

La elaboración de estimaciones y provisiones contables es una parte esencial del proceso de elaboración de la información financiera para reconocer aquellas transacciones, transformaciones internas y otros eventos, cuyos efectos no están totalmente concluidos a la fecha de los estados financieros, lo cual le otorga a parte de la información financiera un carácter provisional. Su determinación requiere del empleo del juicio profesional y deben basarse en la información disponible que tenga la entidad en ese momento; asimismo, deben ser revisadas si cambian las circunstancias en las que se basó su determinación.

Al término de la vida entera de la entidad, la utilidad neta o el cambio neto en el patrimonio de la misma es equivalente al neto del efectivo ingresado y egresado, con exclusión de las aportaciones, distribuciones y reembolsos de capital a sus propietarios en el caso de entidades lucrativas.

La devengación contable en cada periodo contable advierte tres situaciones:

- a) reconocimiento de activos y pasivos en espera de que se devenguen sus ingresos, costos o gastos relativos para su adecuado enfrentamiento en resultados;
- b) reconocimiento en resultados de ingresos y gastos (costos) devengados, aun cuando no se hayan cobrado o pagado (realizado) todavía; y
- c) reconocimiento de entradas y salidas de efectivo con su reconocimiento directo en resultados.

## 2.8.5 ASOCIACIÓN DE COSTOS Y GASTOS CON INGRESOS

### Definición:

Los costos y gastos de una entidad deben identificarse con el ingreso que generen en el mismo periodo, independientemente de la fecha en que se realicen.

### Explicación del postulado básico

Identificarse con el ingreso que generen

El postulado de asociación de costos y gastos con ingresos es el fundamento del reconocimiento de una partida en el estado de resultados; esto es, los ingresos deben reconocerse en el periodo contable en el que se devenguen, identificando los costos y gastos (esfuerzos acumulados) que se incurrieron o consumieron en el proceso de generación de dichos ingresos.

La asociación de los costos y gastos con los ingresos se lleva a cabo:

- a) identificando los costos y gastos que se erogaron para beneficiar directamente la generación de ingresos del periodo. En su caso deben efectuarse estimaciones o provisiones, y
- b) distribuyendo, en forma sistemática y racional, los costos y gastos que están relacionados con la generación de ingresos en distintos periodos contables.

Los costos y gastos del periodo contable cuyos beneficios económicos futuros no pueden identificarse o cuantificarse razonablemente deben reconocerse directamente en los resultados del periodo.

Los costos y gastos que se reconocen en los resultados del periodo actual incluyen:

- a) los que se incurren para generar los ingresos del periodo,
- b) aquéllos cuyos beneficios económicos, actuales o futuros, no pueden identificarse o cuantificarse razonablemente (por ejemplo, los gastos de investigación), y
- c) los que se derivan de un activo reconocido en el balance general en periodos anteriores y que contribuyen a la generación de beneficios económicos en el periodo actual (por ejemplo, la depreciación de un activo fijo).

## 2.8.6 VALUACIÓN

### Definición:

Los efectos financieros derivados de las transacciones, transformaciones internas y otros eventos, que afectan económicamente a la entidad, deben cuantificarse en términos monetarios, atendiendo a los atributos del elemento a ser valuado, con el fin de captar el valor económico más objetivo de los activos netos.

### Explicación del postulado básico

#### Cuantificarse en términos monetarios

La unidad monetaria es el común denominador de la actividad económica y constituye una base adecuada para la cuantificación y el análisis de los efectos derivados de las operaciones de una entidad. Las cifras cuantificadas en términos monetarios permiten comunicar información sobre las actividades económicas que desarrolla una entidad y por ende, sirven de base para la toma de decisiones por parte de los usuarios generales de la información financiera.

#### Valor económico más objetivo

En un reconocimiento inicial, el valor económico más objetivo es el valor original de intercambio al momento en que se devengan los efectos económicos de las transacciones, transformaciones internas y otros eventos, o una estimación razonable que se haga de éste. En el reconocimiento posterior, dicho valor puede modificarse o ajustarse, en atención a lo establecido por las normas particulares, en caso de que cambien las características o la naturaleza del elemento a ser valuado; esto es, en función a sus atributos, así como, de acuerdo a los eventos y circunstancias particulares que los hayan afectado desde su última valuación. El valor original de intercambio representa el costo o recurso histórico inicial de un activo o pasivo, o en su caso, la estimación del beneficio o sacrificio económico futuro de un activo o pasivo.

Una descripción más detallada de las bases de valuación se encuentra en la NIF A-6, Reconocimiento y valuación.

## 2.8.7 DUALIDAD ECONÓMICA

Definición:

La estructura financiera de una entidad económica está constituida por los recursos de los que dispone para la consecución de sus fines y por las fuentes para obtener dichos recursos, ya sean propias o ajenas.

Explicación del postulado básico

Estructura financiera

La representación contable dual de la entidad es fundamental para una adecuada comprensión de su estructura y de su posición en relación con otras entidades; es por eso que en los estados financieros se incorporan partidas que constituyen representaciones de los recursos económicos de la entidad, por un lado, y de las fuentes de dichos recursos, por el otro.

Los activos representan recursos económicos con los que cuenta la entidad, en tanto que los pasivos y el capital contable o patrimonio contable representan participaciones en la obtención de dichos recursos, a una fecha. Los distintos elementos en los estados financieros reflejan los efectos de las transacciones y transformaciones internas que lleva cabo una entidad económica, así como de otros eventos, que la afectan económicamente; dichos efectos ocasionan cambios en su estructura en distintos intervalos o periodos de tiempo.

Todas las entidades procesan sus recursos para generar más valor económico y finalmente convertirlos en efectivo. La esencia de un activo o recurso es precisamente su capacidad para generar beneficios económicos futuros para la entidad. Por otro lado, las fuentes de dichos recursos, están constituidas por elementos tanto de pasivo como de capital contable o patrimonio contable. La esencia de un pasivo es un deber o requerimiento que representa el sacrificio de beneficios económicos en el futuro derivados de operaciones ocurridas en el pasado, lo cual se manifiesta cuando la entidad transfiere activos o proporciona servicios, para satisfacer la obligación en que ha incurrido o que le ha sido impuesta. En

adición, el capital contable o patrimonio contable representan el valor contable de los activos netos (activos menos pasivos) con que cuenta la entidad. 59

La descripción y características esenciales de los elementos básicos que conforman los estados financieros se establecen en la NIF A-5, Elementos básicos de los estados financieros.

## 2.8.8 CONSISTENCIA

Definición:

Ante la existencia de operaciones similares en una entidad, debe corresponder un mismo tratamiento contable, el cual debe permanecer a través del tiempo, en tanto no cambie la esencia económica de las operaciones. 61

Explicación del postulado básico

Mismo tratamiento contable

Algunas normas particulares establecen tratamientos contables alternos, debiendo seleccionar el que mejor refleje la sustancia económica de la operación. El tratamiento seleccionado debe permanecer a lo largo del tiempo.

La consistencia propicia la generación de información financiera comparable dado que sin ella, no habría posibilidad de conocer si los cambios en los valores contables se deben a los efectos económicos reales, o tan sólo a cambios en los tratamientos contables. Por lo tanto, la consistencia coadyuva a la comparabilidad de la información financiera en una misma entidad en diferentes periodos contables y en comparación con otras entidades.

Sin embargo, la necesidad de comparabilidad no debe ser un freno a la evolución y mejoramiento de la calidad de la información financiera generada por el sistema contable. Si las circunstancias o los hechos cambian y los criterios o procedimientos utilizados generan información que se aleja de los requisitos de calidad esperados, dichos criterios o procedimientos deben modificarse o sustituirse de manera justificada por otros, con el fin de fortalecer la utilidad en la información financiera.

Cualquier cambio contable que afecte la comparabilidad debe sujetarse a lo dispuesto por las NIF particulares.

## 2.9 CATALOGO DE CUENTAS

Se mencionó anteriormente que el catalogo de cuentas es en cualquier empresa uno de los elementos más importante de su organización contable, pues determina el orden de las cuentas y facilita la formación de los estados financieros. Por ser un elemento de primer orden y representar una de las dificultades notables en este tipo de negocios, se tratará, proponiendo el que en mi experiencia y opinión sería adaptable a cualquier empresa hotelera.

## 2.10 VENTAJAS DEL CATALOGO DE CUENTAS

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

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

En conclusión se tiene, que el uso del catálogo uniforme de cuentas representa beneficios para la operación interna de la empresa y facilita la supervisión por parte de las autoridades y personas que así lo requieran, considerando la importancia que tienen estas empresas para el entorno económico.

## 2.11 EL CICLO FINANCIERO COMO BASE DEL CATALOGO DE CUENTAS

El presente catálogo de cuentas se tomó como base el ciclo financiero que en cualquier tipo de negocios pueda considerarse, como a continuación se explica:

- I. Obtención del capital propio por medio de las aportaciones de accionistas o propietarios del negocio.
- II. Si por las operaciones realizadas no es suficiente el capital propio, se recurre a las fuentes de capital ajenas, representado por pasivo manifestando en las formas que conocemos, tales como: préstamos, créditos sobre compras, emisión de obligaciones, etc.
- III. Intervención y movilización de recursos propios y ajenos en bienes necesarios para la operación del negocio. Refiriéndonos a toda clase de adquisiciones de activo y a sus transformaciones en otros renglones del mismo activo.
- IV. Obtención del producto de las inversiones.
- V. Erogaciones en gastos y costos de operaciones para la obtención de productos.
- VI. Administración de valores ajenos, recordatorios en forma contable, contingencias; control a base de duplicidad de registro.

En lo expuesto en los incisos anteriores radica el ciclo financiero de un negocio, cualquier operación que de ellos se produzca debe quedar dentro de uno o más de ellos. Por tanto, para agrupar operaciones similares, cada inciso de los anotados corresponderá a un grupo especial de cuentas:

- a) Cuentas de Activo. Es la denominación general de todas las cuentas que representan al conjunto de bienes y derechos que posee una empresa o que tenga derecho a percibir.

Ejemplo: Dinero en efectivo en caja o bancos; cuentas por cobrar a clientes, huéspedes, trabajadores; terrenos, edificios; derecho de obtener publicidad ya pagada; etc.

Los bienes y derechos contenidos en el *Activo* tienen una distinta *Disponibilidad* de acuerdo con la cual deberán ordenarse las cuentas:

Activo:

- Circulante
- Fijo
- Diferido

- b) Cuentas de Pasivo. Es la denominación general de todas las cuentas que representan al conjunto de obligaciones contraídas por una empresa.

Ejemplo: Importe de las cuentas por pagar a proveedores; al Erario Público por impuestos, derechos, contribuciones; a instituciones financieras por préstamo a corto o largo plazo; a clientes por reservaciones, banquetes; etc.

Las obligaciones contraídas representadas en el *Pasivo* tienen un diferente grado de *Exigibilidad* con base en el cual deben de ordenarse las cuentas:

Pasivo:

- Circulante
- Fijo
- Diferido

- c) Cuentas de Capital. Es la denominación general de las cuentas que representan al conjunto de bienes y derechos y/o obligaciones de los propietarios o accionistas.

Ejemplo: Capital Social, utilidades o pérdidas del ejercicio en curso o de ejercicios anteriores que no se han repartido; superávit o pérdidas por reevaluación; etc.

- d) Cuentas de Resultados. Son aquellas que determinan entre sí la utilidad o pérdida generada por el hotel en el período de operaciones.

Cuentas de Resultados Acreedoras (Ingresos, productos y utilidades).

Cuentas de Resultados Deudoras (Egresos o gastos y pérdidas)

- e) Cuentas de Orden. Son un tipo de cuentas que también se registran en el mayor pero cuyo propósito es servir de *Recordatorio* de contingencia, de clasificaciones para efectos fiscales, de operaciones ya representadas por otras cuentas, etc.

Las definiciones anteriores corresponden a una clasificación principal, y será de suma importancia la sub-clasificación de dichos grupos en cuentas y sub-cuentas.

El plan de cuentas se presenta ya en forma completa en un catalogo o en una simple relación en la cual queda clasificado, pero sin dar explicación, por lo que para aplicar con propiedad el nombre de catalogo de cuentas, debemos cubrir los siguientes requisitos:

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

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

En consecuencia, puede definirse el catálogo de cuentas como *la exposición codificada y normativa de un plan de cuentas*.

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

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

Como principales procedimientos de simbolización numérica se tienen los siguientes.

1. Consecutivo. No da características a grupos y subgrupos, no permite intercalación; por lo regular se usan cifras de pocos guarismos.
2. Discontinuo. Puede dar características a los grupos y subgrupos y admitir intercalación pueden usarse cifras de pocos guarismos.
3. Decimal. Basado en el sistema Dewey para bibliotecas; subsana los inconvenientes anteriores y puede ser, también, un inconveniente cuando obliga a usar muchos guarismos.

En la preparación del catálogo de cuentas propuesto, se pensó en que el mismo sea de aplicación a empresas hoteleras, pretendiendo ser un catálogo tipo y que el registro de las operaciones permita su aplicación tanto a los departamentos productivos como a los de servicio, a fin de obtener en una forma más clara costos y gastos departamentales, y que en relación con los ingresos se puedan apreciar en forma individual los resultados de la operación.

CODIGO	CUENTA	SUB	SUB	SUB	NOMBRE DE LA CUENTA
C	1000				ACTIVO
C	1100				ACTIVO CIRCULANTE
C	1110				FONDOS FIJOS DE CAJAS
C	1110	001			Caja General
C	1110	002			Caja Recepcion
C	1110	002	001		Caja Recepcion M.N.
C	1110	002	002		Recepcion (DlIs)
C	1110	002	003		Complemento DlIs Recepcion
C	1110	002	004		Caja Centro Negocios
C	1110	003			Cajas Departamentales
C	1110	003	001		Restaurant 1
C	1110	003	002		Restaurant 2

C	1110	003	004	Restaurant 3
C	1110	003	005	Restaurant 4
C	1110	003	006	Servicio a Cuartos
C	1110	003	009	Centro Nocturno 1
C	1110	003	010	Centro Nocturno 2
C	1110	003	014	Lobby Bar
C	1110	003	017	Banquetes
C	1111			BANCOS
C	1111	001		Bancos M.N.
C	1111	001	001	Banamex 1268-1 (Captadora)
C	1111	001	002	Banamex 1228-5 (Pagadora)
C	1111	001	003	Banamex 5923-7 (Corporativa)
C	1111	001	004	Banamex 4095-2 (Tarjetas)
C	1111	001	012	Cuenta Puente (BANCO)
C	1111	002		Bancos Dolares
C	1111	002	001	Chemical Bank 1086-9
C	1111	002	001 001	Chemical Bank (DlIs) 1086-9
C	1111	002	001 002	Complemento Chemical Bank 1086-9
C	1111	002	002	Banamex Cta. 9120-8
C	1111	002	002 001	Banamex (DlIs) 9120-8
C	1111	002	002 002	Complemento Banamex 9120-8
C	1111	003		Bancos Euros
C	1111	003	001	Banco Extranjero
C	1111	003	001 001	Cuenta en Euros
C	1111	003	001 002	Complementaria MN
C	1112			INVERSIONES EN VALORES
C	1112	001		Corporativo
C	1112	002		Valores de renta fija
C	1113			Inversiones en Mesa de Dinero
C	1113	001		Moneda Nacional
C	1113	002		Moneda Extranjera
C	1120			CUENTAS POR COBRAR
C	1120	001		Huespedes
C	1120	002		Agencias Nacionales
C	1120	003		Agencias Extranjeras
C	1120	003	001	Agencias Extranjeras (DlIs.)
C	1120	003	002	Compl.Agencias Extranj.(Complemento M.N.)
C	1120	003	010	Agencias Extranjeras (euros)
C	1120	003	011	Agencias Extranjeras (Complemento M.N.)
C	1120	004		lineas Aereas Nacionales
C	1120	005		lineas Aereas Extranjeras
C	1120	005	001	lineas Aereas Extranj.(DlIs.)
C	1120	005	002	Compl.Lin.Aer.Extranj.(Complemento M.N)
C	1120	005	010	Lineas Aereas Extr (euros)
C	1120	005	011	Lineas Aereas Extr (complemento MN)
C	1120	006		Companias
C	1120	007		Personas Fisicas

C	1120	008			Concesiones
C	1120	009			Tarjetas de Credito
C	1120	009	001		American Express
C	1120	009	002		Dinners Club
C	1120	009	003		Bancarias Devueltas
C	1120	099			Cuenta Puente ( CXC )
C	1125				DEUDORES DIVERSOS
C	1125	001			Deudores Diversos
C	1125	001	001		Cheques Devueltos
C	1125	001	001	001	Ana Williams
C	1125	001	002		Personas Físicas
C	1125	001	002	001	Rene Rubio
C	1125	001	003		Otros Deudores C X C
C	1125	001	004		Fondo de Ahorro
C	1125	001	005		Descuentos Empleados C x C
C	1125	001	006		Prestamos Caja de Ahorros
C	1125	002			Personas Morales
C	1125	002	001		Excelsior
C	1125	003			Funcionarios y Empleados
C	1125	003	001		Mario Rojas
C	1125	004			Impuestos por Recuperar
C	1125	004	001		I.V.A.por Recuperar
C	1125	004	002		I.S.R.por Recuperar
C	1125	004	003		IMPAC por Recuperar
C	1126				DOCUMENTOS X COBRAR
C	1126	001			Moneda Nacional
C	1126	002			Dolares
C	1126	002	001		Intercompanias
C	1126	002	001	001	Importe en Dlls
C	1126	002	001	002	Importe en M.N. (Complemento)
C	1127				INTERESES X COBRAR
C	1127	001			Moneda Nacional
C	1127	002			Dolares
C	1127	002	001		Intercompanias
C	1127	002	001	001	Importe en Dlls
C	1127	002	001	002	Importe en M.N. (Complemento)
C	1128				RESERVA INCOBRABLES
C	1128	001			Reserva Cuentas Incobrables
C	1130				INVENTARIOS
C	1130	001			Mercancias Generales
C	1130	001	001		Alimentos
C	1130	001	002		Bebidas
C	1130	001	003		Suministros Generales
C	1130	001	004		Papeleria y Arts.Escritorio
C	1130	001	005		Mantenimiento

C	1130	001	006	Inventarios en Servicios
C	1130	002		Equipo de Operacion
C	1130	002	001	Blancos Habitaciones
C	1130	002	002	Blancos Alimentos y Bebidas
C	1130	002	003	Loza
C	1130	002	004	Cristaleria
C	1130	002	005	Plaque
C	1130	002	006	Utensilios de Cocina
C	1130	002	007	Otros
C	1140			PAGOS ANTICIPADOS
C	1140	001		Anticipos Artistas
C	1140	001	001	Luis Miguel
C	1140	001	002	Thalia
C	1140	002		Anticipos Varios
C	1140	002	001	Licencias Y Permisos
C	1140	002	002	Camara Nacional de Comercio
C	1140	002	003	Fianzas de Fidelidad
C	1140	002	004	Seguros
C	1140	002	004 001	Seg. Gtos. Medicos Mayores
C	1140	002	004 002	Responsabilidad Civil
C	1140	002	004 003	Seg. Rotura de Cristales
C	1140	002	004 004	Seguro de Vida
C	1140	002	005	Suscrpciones
C	1140	002	005 001	Novedades Editores
C	1140	002	005 002	El Economista
C	1140	002	005 003	Excelsior
C	1140	002	006	Gastos Legales
C	1200			DOCUMENTOS POR COBRAR L.P.
C	1200	001		Moneda Nacional
C	1200	002		Dolares
C	1200	002	001	Dolares
C	1200	002	002	Complemento M.N.
C	1201			INTERESES POR COBRAR L.P.
C	1201	001		Moneda Nacional
C	1201	002		Dolares
C	1201	002	001	Dolares
C	1201	002	002	Complemento M.N.
C	1500			ACTIVO FIJO
C	1500	001		Terrenos
C	1500	002		Edificio
C	1500	003		Mobiliario y Equipo
C	1500	004		Maquinaria y Equipo
C	1500	005		Equipo de Computo
C	1500	006		Equipo de Transporte

C	1501			DEPRECIAC.HISTORICA ACUM.
C	1501	002		Edificio
C	1501	003		Mobiliario y Equipo
C	1501	004		Maquinaria y Equipo
C	1501	005		Equipo de Computo
C	1501	006		Equipo de Transporte
C	1502			REVALUACION ACTIVO FIJO
C	1502	001		Terreno
C	1502	002		Edificio
C	1502	003		Mobiliario y Equipo
C	1502	004		Maquinaria y Equipo
C	1502	005		Equipo de Computo
C	1502	006		Equipo de Transporte
C	1503			DEPRECIAC.REVALUADA ACUM.
C	1503	002		Edificio
C	1503	003		Mobiliario y Equipo
C	1503	004		Maquinaria y Equipo
C	1503	005		Equipo de Computo
C	1503	006		Equipo de Transporte
C	1504			OBRAS EN PROCESO
C	1504	002		Edificio
C	1504	002	001	Edificacion
C	1504	002	002	Proyectos Arquitectonicos
C	1504	002	003	Licencias y Permisos
C	1504	002	004	Seguros
C	1504	002	005	Impuestos y Derechos
C	1600			ACTIVO DIFERIDO
C	1600	001		Gastos Preoperativos
C	1600	002		Cargos Diferidos
C	1601			AMORTIZ.HISTORICA ACUM.
C	1601	001		Gastos Preoperativos
C	1601	002		Cargos Diferidos
C	1602			REVALUACION GASTOS DIFERIDOS
C	1602	001		Gastos de Preoperacion
C	1602	002		Cargos Diferidos
C	1603			AMORTIZ.REVALUADA ACUM.
C	1603	001		Gastos de Preoperacion
C	1603	002		Cargos Diferidos
C	1604			OTROS ACTIVOS
C	1604	001		Depositos en Garantia
A	2000			PASIVO

A	2100				PASIVO CIRCULANTE
A	2110				PROVEEDORES
A	2110	001			Proveedores de Mercancias
A	2110	002			Proveedores de Servicios
A	2110	003			Proveedores Intercompantias
A	2110	004			Reservas
A	2110	004	001		Comisiones Agencias
A	2110	004	002		Credito y Cobranzas
A	2110	004	003		Prov. Mantto
A	2110	004	004		Honorarios Auditoria
A	2110	004	005		Seguros
A	2110	004	007		Reposicion Eq. de Operacion
A	2110	004	007	001	Blancos Habitaciones
A	2110	004	007	002	Blancos A y B
A	2110	004	007	003	Loza
A	2110	004	007	004	Cristaleria
A	2110	004	007	005	Plaque
A	2110	004	007	006	Equipo de cocina
A	2110	004	007	007	Suministros
A	2110	004	007	008	Uniformes
A	2110	004	008		Publicidad
A	2110	004	008	001	Solis Ramirez y Eslava
A	2110	004	008	002	Asoc Abogados Cesar Roel
A	2110	004	008	003	Triple-D
A	2110	004	008	004	Seguridad D.F
A	2110	004	008	008	Publi USA F-I Imagen
A	2110	004	008	009	Publi Mex F-II Imagen
A	2110	005			Reservas Servicios Publicos
A	2110	005	001		Agua
A	2110	005	002		Electricidad
A	2110	005	003		Telefonos
A	2110	005	004		Combustible
A	2110	006			Cuenta Puente Cadenas Productivas
A	2120				DEPOSITOS PARA RESERVACIONES
A	2120	001			Habitaciones
A	2120	001	001		Dep.Rec.Hab.en M.N.
A	2120	001	002		Dep.Rec.Hab.en Dlls.
A	2120	001	003		Compl.Dep.Rec.Hab.en M.N.
A	2120	002			Banquetes y Eventos
A	2120	003			Por Reembolsar
A	2120	004			Aplicados por Recibir
A	2130				GASTOS ACUMULADOS POR PAGAR
A	2130	001			Reservas Personal
A	2130	001	001		Nominas
A	2130	001	002		Sueldos Pend.de Pagar
A	2130	001	003		Vacaciones

A	2130	001	004	Prima Vacacional
A	2130	001	005	Aguinaldo
A	2130	001	006	Bono Anual
A	2130	001	007	Otros Bonos
A	2130	001	008	Inscripcion Sindical
A	2130	001	009	Fondo Ahorro Empleados
A	2130	001	010	Fondo Ahorro Empresa
A	2130	002		ACREDORES DIVERSOS
A	2130	002	001	Propinas Meseros
A	2130	002	002	Propinas Camaristas
A	2130	002	003	Propinas Estacionamiento
A	2130	002	004	Propinas Bell Boys
A	2130	002	005	Propinas Servibar
A	2130	002	006	Propinas Lavanderia
A	2130	002	007	Otros Acreedores
A	2130	003		Prov. Equipo de Operacion
A	2130	003	001	Blancos Habitaciones
A	2130	003	002	Blancos A y B
A	2130	003	003	Loza
A	2130	003	004	Cristaleria Habitaciones
A	2130	003	005	Cristaleria A y B
A	2130	003	006	Plaque
A	2130	003	007	Uniformes
A	2130	003	008	Comisiones Habitaciones
A	2130	003	009	Comisiones A y B
A	2130	003	010	Publicidad Nacional
A	2130	003	011	Publicidad Extranjera
A	2130	003	023	Auditoria IMSS
A	2130	003	024	Auditoria Externa
A	2130	003	025	Seguro de Respon Civil
A	2130	003	026	Fianzas Fidelidad
A	2130	003	027	Seguro Contra Danos
A	2130	003	029	Otras Deducciones
A	2131			IMPUESTOS POR PAGAR
A	2131	001		I.S.P.T.
A	2131	001	001	i.s.p.t.Retenido
A	2131	001	002	i.s.p.t.Credito
A	2131	003		I.M.S.S.
A	2131	004		INFONAVIT 5%
A	2131	005		Infonavit Adjudicado
A	2131	006		S.A.R. 2%
A	2131	007		Impuesto Estatal S/Nomina
A	2131	008		Fonacot
A	2131	009		I.S.R.Honorarios Consejo
A	2131	010		10 % Retenido S/Honorarios
A	2131	011		Retencion Pagos al Extranjero
A	2131	012		Impto. s/adquisiciones inmuebl
A	2131	013		Zona Federal
A	2131	014		Otros impuestos

A	2131	015			2% Sobre Hospedaje
A	2131	016			Predial
A	2131	017			IVA RETENIDO
A	2131	017	001		IVA Retenido Personas Fisicas
A	2131	017	002		4% SERVICIOS AUTOTRANSPORTE
A	2132				I.V.A. NETO
A	2132	001			I.V.A.Retenido
A	2132	001	001		Retenido Habitaciones
A	2132	001	002		Retenido Alimentos
A	2132	001	003		Retenido Bebidas
A	2132	001	004		Retenido Otros A&B
A	2132	001	005		Retenido Telefonos
A	2132	001	006		Retenido Lavanderia
A	2132	001	007		Retenido Estacionamiento
A	2132	001	009		Retenido Otros Ingresos
A	2132	001	010		Retenido Depositos
A	2132	001	011		Impto. 5% Art. Suntuarios
A	2132	001	011	001	Impuesto Suntuario
A	2132	001	011	002	Ajustes a Impuesto Suntuario
A	2132	001	015		IVA Retenido por enterar
A	2132	002			I.V.A.Acritable
A	2132	002	001		Acritable 15%
A	2132	002	003		Acritable Depositos
A	2132	003			IEPS Acritable
A	2132	010			IVA por Acritar
A	2133				DOCUMENTOS X PAGAR
A	2133	001			Moneda Nacional(Intercompania)
A	2133	002			Dolares
A	2133	005			Euros
A	2133	005	001		Banco 1
A	2133	005	001	001	Euros
A	2133	005	001	002	Compl MN
A	2134				INTERESES POR PAGAR
A	2134	001			Intereses por Pagar M.N.
A	2134	002			Intereses por Pagar U.S.D.
A	2134	003			Intereses por Pagar Compl.
A	2134	005			Euros
A	2134	005	001		Banco 1
A	2134	005	001	001	Euros
A	2134	005	001	002	Compl MN
A	2135				INTERESES X PAGAR CP
A	2135	001			Moneda Nacional (bancos)
A	2135	002			Dolares (bancos)
A	2140				I.S.R.Y P.T.U. POR PAGAR
A	2140	001			I.S.R. por Pagar

A	2140	001	300	Anticipos a S.H.C.P.
A	2140	001	301	Anticipos a Grupo
A	2140	001	302	Minoritario a S.H.C.P.
A	2140	001	303	Mayoritario a Grupo
A	2140	002		IMPAC por Pagar
A	2140	002	300	Anticipos a S.H.C.P.
A	2140	002	301	Anticipos a Grupo
A	2140	002	302	Minoritario a S.H.C.P.
A	2140	002	303	Mayoritario a Grupo
A	2140	003		P.T.U.por Pagar
A	2150			FINANCIAMIENTOS A C.P.
A	2150	001		Moneda Nacional
A	2150	001	001	Credito 1
A	2150	001	002	Credito 2
A	2150	002		Dolares
A	2150	002	001	Intereses Banca Serfin
A	2150	002	001	001 Saldo en Dolares
A	2150	002	001	002 Compl. en M.N.
A	2150	002	002	Credito 2
A	2150	002	002	001 Saldo en Dolares
A	2150	002	002	002 Compl.en M.N.
A	2150	003		Arrendamiento Financieros
A	2200			PASIVO FIJO
A	2200	001		Moneda Nacional
A	2200	001	001	Credito 1
A	2200	001	002	Credito 2
A	2200	002		Dolares
A	2200	002	001	Credito Banca Serfin
A	2200	002	001	001 Capital Banca Serfin us
A	2200	002	001	002 Capital Banca Serfin Compl.
A	2200	002	002	Hewlet Packard Hardware
A	2200	002	002	001 Hewlet Packard Hardware us
A	2200	002	002	002 Hewlet Packard Hardware Compl.
A	2200	002	003	Software H.I.S. us
A	2200	002	003	001 Software H.I.S. us
A	2200	002	003	002 Software H.I.S. Compl.
A	2200	003		Arrendamientos Financieros
A	2300			PASIVO DIFERIDO
A	2300	001		Reserva Prima de Antigüedad
A	2300	002		Depósitos recibidos en garantía
A	2300	003		IMPUESTOS DIFERIDOS
A	2300	003	001	ISR DIFERIDO
A	2300	003	002	PTU DIFERIDO

A	3000			CAPITAL
A	3110			CAPITAL SOCIAL
A	3110	001		Capital Social Fijo
A	3110	002		Capital Social Variable
A	3112			APORT.P/FUT.AUMENT.DE CAPITAL
A	3112	001		Aport.P/Fut.Aument.de Capital
A	3117			ACTUALIZACION DE CAPITAL CONTR
A	3117	001		Actualizac.de Capit.Contribuic
A	3211			RESERVA LEGAL
A	3211	001		Reserva Legal
				RESULTADO DE EJERCICIOS
A	3212			ANTERIORES
A	3212	001		Resultdo.de Ejercicios Anterio
A	3212	001	001	Ejercicio 2001
A	3212	001	002	Ejercicio 2002
A	3212	001	003	Ejercicio 2003
A	3213			ACTUALIZACION DE CAPITAL GANADO
A	3213	001		Actual. de Capital Ganado
A	3214			ACUMULADO POR ACTUALIZACION
A	3214	004		Actualiz.Activo Fijo
A	3214	005		Actualiz.Depreciacion Acumulad
A	3214	006		Actualiz.Activo Diferido
A	3214	007		Actualiz.Amortizacion Acum.
A	3214	009		Actualiz.Capital Contable
A	3214	010		Repomo
A	3214	011		3er.Documento
A	3215			RESULTADO DEL EJERCICIO
A	3215	001		Resultado del Ejercicio
A	4000			INGRESOS
A	4110			HABITACIONES
A	4110	001		Habitaciones
A	4110	001	001	Ingresos/Habitacion
A	4110	001	002	Desc tos.y Rebajas/Habitacion
A	4110	002		Fiesta Club
A	4110	002	001	Ingresos
A	4110	002	002	Desc tos.y Rebajas/Fiesta Club
A	4111			ALIMENTOS

A	4111	001			Restaurant Cafe Reforma
A	4111	001	001		Ingresos Cafe Ref. Alimentos
A	4111	001	001	001	Desayunos Cafe Reforma
A	4111	001	001	002	Comidas Cafe Reforma
A	4111	001	001	003	Cenas Cafe Reforma
A	4111	001	002		Desc. y Rebajas Cafe Ref. Alim
A	4111	001	002	001	Desayunos
A	4111	001	002	002	Comidas
A	4111	001	002	003	Cenas
A	4111	005			Restaurant La Hacienda
A	4111	005	001		Ingresos Rest. La Hacienda
A	4111	005	001	001	Ingresos desayunos
A	4111	005	001	002	Ingresos comida
A	4111	005	001	003	Ingresos cena
A	4111	005	002		Rebajas Restaurant La Hacienda
A	4111	005	002	001	Desayuno
A	4111	005	002	002	Comida
A	4111	005	002	003	Cena
A	4111	008			Servicio a cuartos
A	4111	008	001		Ingresos
A	4111	008	001	001	Ingresos Desayuno
A	4111	008	001	002	Ingresos Comida
A	4111	008	001	003	Ingresos Cena
A	4111	008	002		Descuentos y Rebajas
A	4111	008	002	001	Desayuno
A	4111	008	002	002	Comida
A	4111	008	002	003	Cena
A	4111	011			Banquetes
A	4111	011	001		Ingresos
A	4111	011	001	001	Desayunos Banquetes
A	4111	011	001	002	Comidas Banquetes
A	4111	011	001	003	Cenas Banquetes
A	4111	011	002		Descuentos y Rebajas
A	4111	011	002	001	Desayuno
A	4111	011	002	002	Comida
A	4111	011	002	003	Cena
A	4112				BEBIDAS
A	4112	001			Restaurant Cafe Reforma
A	4112	001	001		Ingresos Cafe Reforma Bebidas
A	4112	001	001	001	Desayuno
A	4112	001	001	002	Comida
A	4112	001	001	003	Cena
A	4112	001	002		Desc. y Reb. Cafe Ref. Bebidas
A	4112	001	002	001	Desayuno
A	4112	001	002	002	Comida
A	4112	001	002	003	Cena
A	4112	005			Restaurant La Hacienda
A	4112	005	001		Ingresos
A	4112	005	001	001	Ingresos desayuno

A	4112	005	001	002	Ingresos comida
A	4112	005	001	003	Ingresos cena
A	4112	005	002		Rebajas Restaurant La Hacienda
A	4112	005	002	001	Desayuno
A	4112	005	002	002	Comida
A	4112	005	002	003	Cena
A	4112	008			Servicio a Cuartos
A	4112	008	001		Ingresos
A	4112	008	001	001	Ingresos Desayuno
A	4112	008	001	002	Ingresos Comida
A	4112	008	001	003	Ingresos Cena
A	4112	008	002		Desc. Reb. Serv. a Ctos. Beb.
A	4112	008	002	001	Desayuno
A	4112	008	002	002	Comida
A	4112	008	002	003	Cena
A	4112	011			Bebidas Banquetes
A	4112	011	001		Ingresos/Banquetes/Bebidas
A	4112	011	001	001	Bebidas 1 Banquetes
A	4112	011	001	002	Bebidas 2 Banquetes
A	4112	011	001	003	Bebidas 3 Banquetes
A	4112	011	002		Descptos.y Rebaj/Banquetes/Bebi
A	4112	011	002	001	Desayuno
A	4112	011	002	002	Comida
A	4112	011	002	003	Cena
A	4112	014			Lobby Bar/Bebidas
A	4112	014	001		Ingresos
A	4112	014	001	003	Ingresos Cena
A	4112	014	002		Rebajas Lobby bar
A	4112	014	002	003	Rebajas Cena
A	4112	015			Pub Mexicano
A	4112	015	001		Ingresos
A	4112	015	001	003	Ingresos Cena
A	4112	015	002		Rebajas
A	4112	015	002	003	Rebajas Cena
A	4112	017			SPORTS BOOK
A	4112	017	001		INGRESOS COMIDA
A	4112	017	002		REBAJAS COMIDA
A	4112	019			Mini-Bar
A	4112	019	001		Ingresos
A	4112	019	001	003	Cena
A	4112	019	002		Rebajas
A	4112	019	002	003	Cena
A	4113				OTROS ALIMENTOS Y BEBIDAS
A	4113	001			Restauran Cafe Reforma
A	4113	001	001		Ingresos Cafe Ref. Otros A y B
A	4113	001	001	001	Otros
A	4113	001	002		Descuentos y Rebajas
A	4113	005			Restaurant La Hacienda
A	4113	005	001		Ingresos Hacienda Otros A y B

A	4113	005	001	001	Otros
A	4113	005	002		Descuentos y Rebajas
A	4113	008			Servicio a Cuartos
A	4113	008	001		Ingresos Servicio a Cuartos
A	4113	008	002		Descuentos y Rebajas
A	4113	010			Centro Norturno Stelaris
A	4113	010	001		Ingresos Stelaris Otros A y B
A	4113	010	001	001	Otros
A	4113	011			Banquetes
A	4113	011	001		Ingresos Banquetes Otros A y B
A	4113	011	001	001	Otros
A	4113	011	001	003	Renta de Salones
A	4113	011	001	004	Renta de equipo banquetes
A	4113	011	002		Descuentos y Rebajas
A	4113	014			Lobby bar
A	4113	014	001		Ingresos
A	4113	014	001	001	Otros
A	4113	014	001	002	Cover
A	4113	014	002		Descuentos y rebajas
A	4113	015			Pub Mexicano
A	4113	015	001		Ingresos
A	4113	015	001	001	Otros
A	4113	015	001	002	Cover
A	4113	015	002		Descuentos y rebajas
A	4113	026			Diferencias MAP
A	4113	026	001		Ingresos
A	4113	026	002		Descuentos y rebajas
A	4114				TELEFONOS
A	4114	001			Larga Distancia Nacional
A	4114	001	001		Ingresos/Larga Dist.Nal./Telef
A	4114	001	002		Descptos.y Rebajs/Larg.Dist.Nal
A	4114	002			Cargo por Servicio L.D.N.
A	4114	002	001		Ingresos/Cgo.por Serv.l.d.n.
A	4114	002	002		Descptos.y Rebajs/Cgo.por Serv.
A	4114	003			Larga Distancia Internacional
A	4114	003	001		Ingresos/Larg.Dist.Intl.
A	4114	003	002		Descptos.y Rebajs/Larg.Dist,Int
A	4114	004			Cargo por Servicio L.D.I.
A	4114	004	001		Ingresos/Cgo.por Serv.l.d.i.
A	4114	004	002		Descptos.y Rebaj/Cgo.Serv.l.d.i
A	4114	005			Comisiones
A	4114	005	001		Ingresos/Comisiones
A	4114	005	002		Descptos.y Rebajs/Comisiones
A	4114	006			LLamadas Locales
A	4114	006	001		Ingresos/LLamadas Locales
A	4114	006	002		Descptos.y Reabjs/LLamadas Locl
A	4115				LAVANDERIA Y TINTORERIA
A	4115	001			Lavanderia Huespedes

A	4115	001	001	Ingresos/Lvanderia Huespedes	
A	4115	001	002	Descptos. y Rebaj/Lavend.y Tint	
A	4115	002		Tintoreria Huespedes	
A	4115	002	001	Ingresos/Tintoreria Huespedes	
A	4115	002	002	Descptos.y Rebajs/Tintorer,Hues	
A	4115	003		Lavanderia a Otros Hoteles	
A	4115	003	001	Ingresos/Lavand.a Ot.Hoteles	
A	4115	003	002	Descptos.y Rebajs/Lavand.Ot.Hot	
A	4116			ESTACIONAMIENTO	
A	4116	001		Pensionados Reforma	
A	4116	001	001	Ingresos/Pensionados Reforma	
A	4116	001	002	Desc. y Reb. Pens. Reforma	
A	4116	002		Servicio Medido Reforma	
A	4116	002	001	Ingresos/Serv. Medido Reforma	
A	4116	002	002	Desc. y Reb. Serv. Med. Reform	
A	4116	003		Pensionados Atenas	
A	4116	003	001	Ingresos/Pensionados Atenas	
A	4116	003	002	Desc. y Reb./Pensionados Atena	
A	4116	004		Servicio Medido Atenas	
A	4116	004	001	Ingresos/Serv. Medido Atenas	
A	4116	004	002	Desc. y Reb. Serv. Medido Aten	
A	4118			OTROS INGRESOS	
A	4118	001		Rentas y Concesiones	
A	4118	001	001	Ingresos/Renta y Concesiones	
A	4118	001	002	Descptos.y Rebaj./Rta.y Concesi	
A	4118	002		Intereses Ganados	
A	4118	002	001	Ingresos/Intereses Gnados	
A	4118	003		Descuentos por Pronto Pago	
A	4118	003	001	Ingresos/Descptos.x Pront.Pago	
A	4118	003	002	Descptos.Y Rebaj/Pronto Pago	
A	4118	004		Ut.o (Perd}Cambiarria de Operac	
A	4118	004	001	Ingresos/Ut.o(Perd}Camb.Operac	
A	4118	004	003	Perdida cambiaria	
A	4118	005		Telegramas y Telex	
A	4118	005	001	Ingresos/Telegramas y Telex	
A	4118	005	002	Dectos.y Reabj/Telegr.y Telex	
A	4118	006		Renta de Videos	
A	4118	006	002	Desc. De Renta de Videos	
A	4118	007		Utilidad en Cambio de Moneda	
A	4118	007	001	Ingresos/Ut.en Camb.de Moneda	
A	4118	007	003	Perdida en Cambio de Moneda	
A	4118	009		Varios	
A	4118	009	001	Ingresos/Varios	
A	4118	009	001	001	ING. VARIOS
A	4118	009	001	002	ING. EXCENTOS (iva)
A	4118	009	002		Descptos.y Rebajas/Varios
A	4118	009	002	002	Descuentos y Rebajas/Varios

A	4124			CENTRO DE NEGOCIOS
A	4124	001		Renta de Oficinas
A	4124	001	001	Ingresos/Renta de oficinas
A	4124	001	002	Descptos y Reb./Renta oficinas
A	4124	002		Servicios Secretariales
A	4124	002	001	Ingresos/Servicios Secretarial
A	4124	002	002	Descptos y Reb. Servicios Secre
A	4124	003		Renta de Equipo
A	4124	003	001	Ingresos/Renta de Equipo
A	4124	003	002	Descptos y Reb. Renta de Equipo
A	4124	004		Faxes
A	4124	004	001	Ingresos/Faxes
A	4124	004	002	Descptos y Reb./Faxes
A	4124	005		Otros
A	4124	005	001	Ingresos
A	4124	005	002	Descptos y Reb./Otros
A	4500			OTROS INGRESOS
A	4520			PRODUCTOS FINANCIEROS
A	4520	001		Ints.x Inversion en Grupos
A	4521			UTILIDAD EN CAMBIO
A	4521	001		Utilidad en Cambios
A	4522			REPOMO
A	4522	001		Repomo
A	4523			OTROS INGRESOS (GASTOS)
A	4523	003		3er Documento
A	4523	010		1% Sobre facturación de Nómina
A	4523	011		Otros Ingresos
A	4523	011	001	Ingresos acumulables ISR
A	4523	011	002	Igresos no acumulables
A	4523	012		Otros Costos
A	4523	012	001	Costo Deducible
A	4523	012	002	Costo no deducible
A	4524			INGRESOS(GASTOS)EXTRAORDINARIO
A	4525			TRASPASO DE EL EJERCICIO
A	4525	003		TRASPASO EJERCICIO 2002
A	4525	003	006	TRASPASO DE EL EJERCICIO 2002
C	5000			COSTOS
C	5111			ALIMENTOS
C	5112			BEBIDAS
C	5113			OTROS A Y B.
C	5114			TELEFONOS
C	5115			LAVANDERIA Y TINTORERIA HUESPE
C	5116			ESTACIONAMIENTO
C	5118			OTROS INGRESOS
C	5124			CENTRO DE NEGOCIOS

C	6000				GASTOS
C	6110				HABITACIONES
C	6110	001			Habitaciones
C	6110	001	001		Sueldos y salarios
C	6110	001	002		Tiempo extra
C	6110	001	003		Dias festivos
C	6110	001	004		Prima dominical
C	6110	001	006		Vacaciones
C	6110	001	007		Prima vacacional
C	6110	001	008		Aguinaldo
C	6110	001	009		Bono anual
C	6110	001	011		Otros Bonos
C	6110	001	011	001	Asistencia y puntualidad
C	6110	001	011	002	Productividad
C	6110	001	013		Comisiones
C	6110	001	016		Fondo de Ahorro
C	6110	001	017		Vales de Despensa
C	6110	001	020		Prima de Antigüedad
C	6110	001	021		Indemnizaciones y Finiquitos
C	6110	001	022		Cuota Patronal I.M.S.S.
C	6110	001	023		5% Infonavit
C	6110	001	024		S.A.R.
C	6110	001	025		Impuesto Estatal Sobre Nomina
C	6110	001	028		Servicios Contratados HACSA
C	6110	001	038		Prorr. Realtivos y Beneficios
C	6110	001	039		Prorr. Comedor de Empleados
C	6110	001	042		Servicios gerenciales
C	6110	001	042	001	00Servicios administrativos
C	6110	001	042	002	00provisiones
C	6110	001	047		Servicios contratados
C	6110	001	047	001	00patrulla de seguridad
C	6110	001	047	002	00personal habitaciones
C	6110	001	047	006	00personal administrativos
C	6110	001	047	009	Contratos de Limpieza
C	6110	001	047	010	Contrato de Fumigacion
C	6110	001	051		cristaleria
C	6110	001	053		decoraciones
C	6110	001	054		reposicion de blancos
C	6110	001	055		Lavado de blancos
C	6110	001	056		Suministros huespedes clientes
C	6110	001	060		Suministros limpieza
C	6110	001	062		Hielo
C	6110	001	063		Otros servicios a huespedes
C	6110	001	064		Reclam.huespedes clientes
C	6110	001	068		Uniformes
C	6110	001	070		Serv.de Reservasiones
C	6110	001	071		Fallas de Hospedaje
C	6110	001	072		Comisiones Agencias

C	6110	001	073		Musica cableada
C	6110	001	077		Licencias
C	6110	001	077	001	00Licencias
C	6110	001	077	002	00Honorarios
C	6110	001	078		Derechos de Autor
C	6110	001	080		Contrato de Fumigacion
C	6110	001	081		Telefonos
C	6110	001	082		Papeleria y art.escriptorio
C	6110	001	083		Correos y Mensajeria
C	6110	001	084		Cuotas y suscripciones
C	6110	001	084	001	00Cuotas y suscripciones
C	6110	001	084	002	00Honorarios
C	6110	001	085		Pasajes y Estacionamientos
C	6110	001	086		Gastos de automovil
C	6110	001	088		Gastos de viaje
C	6110	001	090		Gastos no deducibles
C	6110	001	091		Renta de equipo
C	6110	001	113		Entrenamiento y Capacitacion
C	6110	001	116		Atenciones y cortesias
C	6111				ALIMENTOS
C	6112				BEBIDAS
C	6114				TELEFONOS
C	6115				LAVANDERIA Y TINTORERIA
C	6116				ESTACIONAMIENTO
C	6118				ADMINISTRACION Y GENERALES
C	6118	001			Administracion y generales
C	6118	001	001		Sueldos y salarios
C	6118	001	002		Tiempo extra
C	6118	001	003		Dias festivos
C	6118	001	004		Prima domical
C	6118	001	006		Vacaciones
C	6118	001	007		Prima vacacional
C	6118	001	008		Aguinaldo
C	6118	001	009		Bono anual
C	6118	001	011		Otros bonos
C	6118	001	011	001	Asistencia y puntualidad
C	6118	001	013		Comisiones
C	6118	001	016		Fondo de Ahorro
C	6118	001	017		Vales de despensa
C	6118	001	020		Prima de antiguedad
C	6118	001	021		Indemnizaciones y Finiquitos
C	6118	001	022		Cuota patronal I.M.S.S.
C	6118	001	023		5% Infonavit
C	6118	001	024		S.A.R.
C	6118	001	025		Impuesto estatal sobre nomina
C	6118	001	028		SERvicios Contratados HACSA
C	6118	001	030		Actualizacion de Impuestos
C	6118	001	038		Prorr. relativos

C	6118	001	039		Prorr. beneficios
C	6118	001	041		Personal de linea
C	6118	001	041	001	Serv. administrativos
C	6118	001	041	002	Provisiones
C	6118	001	042		Servicios Gerenciales
C	6118	001	042	001	Serv. administrativos
C	6118	001	042	002	Provisiones
C	6118	001	068		Uniformes
C	6118	001	079		Mermas en inventarios
C	6118	001	081		Telefonos
C	6118	001	082		Papeleria y arts. escrit.
C	6118	001	083		Correos y mensajeria
C	6118	001	084		Cuotas y suscripciones
C	6118	001	084	001	Cuotas y suscrip.
C	6118	001	084	002	Honorarios
C	6118	001	085		Pasajes y estacionamientos
C	6118	001	086		Gastos de automovil
C	6118	001	088		Gastos de viajes
C	6118	001	090		Gastos no deducibles
C	6118	001	091		Renta de equipo
C	6118	001	093		Cargos bancarios
C	6118	001	093	001	Cargos bancarios
C	6118	001	093	002	Traslado de valores
C	6118	001	094		Comisiones tarj. de credito
C	6118	001	095		Cred. y cobr. Mex. y USA
C	6118	001	097		Seguros
C	6118	001	098		Fianzas
C	6118	001	100		Procesamientos de datos
C	6118	001	100	001	Gastos
C	6118	001	100	002	Honorarios profesionales
C	6118	001	101		Provision ctas. incobrables
C	6118	001	103		Multas
C	6118	001	104		Recargos
C	6118	001	108		Honorarios operadora
C	6118	001	109		Honorarios legales
C	6118	001	109	001	Gastos legales
C	6118	001	109	002	Honorarios
C	6118	001	110		Honorarios auditoria
C	6118	001	110	001	Audit. operadora
C	6118	001	110	002	Honorarios aud. ext.
C	6118	001	113		Entrenamiento y Capacitacion
C	6118	001	116		Atenciones y cortesias
C	6118	001	130		Donativos
C	6119				PUBLICIDAD Y PROMOCION
C	6119	001	087		Gastos de oficina foranea
C	6119	001	108		Honorarios operadora
C	6119	001	113		Seminarios y Convenciones
C	6119	001	114		Relaciones publicas
C	6119	001	123		Programas de Huesped Frecuente

C	6119	001	123	001	Programa Comercial
C	6119	001	123	002	Otros Programas
C	6119	001	123	003	Cortesias y Otros Fiesta Rewar
C	6119	001	125		Publicidad hotel nacional
C	6119	001	125	001	Segmento grupos
C	6119	001	125	002	Segmento individuales
C	6119	001	125	003	Segmento mayoreo
C	6119	001	125	004	Imagen del hotel
C	6119	001	126		Publicidad hotel extranjero
C	6119	001	126	001	Segmento de Grupos
C	6119	001	126	002	Segmento Individuales
C	6119	001	126	003	Segemnto Mayoreo
C	6119	001	126	004	Imagen del hotel
C	6119	001	127		Publicidad fondos mixtos
C	6119	001	128		Publ. comp. de imagen
C	6119	001	129		Publ. comp. productos y prom.

C	6120				MANTENIMIENTO
C	6120	001	140		Cerrajeria
C	6120	001	141		Reparac. eq. telefonico
C	6120	001	142		Mantenim. anuncio
C	6120	001	143		Mantenim. minibares
C	6120	001	144		Recubrimientos pisos
C	6120	001	145		Reparac. aire acondic.
C	6120	001	146		Reparac. elevadores
C	6120	001	147		Reparac. eq. alberca
C	6120	001	148		Reparac. eq. electromec.
C	6120	001	149		Reparac. eq. lavanderia
C	6120	001	150		Reparac. eq. vs. incendio
C	6120	001	151		Reparac. eq. de ofna/computo
C	6120	001	152		Reparac. plomeria
C	6120	001	153		Reparac. radio y television
C	6120	001	154		Reparac. edificio
C	6120	001	155		Reparac. muebles
C	6120	001	156		Suelos y Jardienria
C	6120	001	157		Sust. quimicas alberca
C	6120	001	158		Tapiceria y cortinas
C	6120	001	159		Rep eq. cocinas y bares
C	6120	001	160		Elim. de desperdicios
C	6120	001	161		Focos
C	6120	001	162		Pintura y decoracion

C	6121				ENERGETICOS
C	6121	001			Energeticos
C	6121	001	160		Combustible y gas
C	6121	001	161		Focos
C	6121	001	162		Electricidad
C	6121	001	163		Elim. de desperdicios
C	6121	001	165		Tratam. de agua
C	6121	001	166		Agua

C	6122			RECURSOS HUMANOS
C	6122	001	113	Entrenamiento y capacitacion
C	6122	001	135	Transporte de empleados
C	6122	001	136	Activ. Deportivas y sociales
C	6122	001	137	Alojamiento de personal
C	6122	001	138	Reclutamiento
C	6122	001	139	transferencia de personal
C	6124			CENTRO DE NEGOCIOS
C	6130			OPERACION INMOBILIARIA
C	6500			DEPRECIACION
C	6520			Depreciacion
C	6520	031		Depreciacion Historica
C	6520	031	002	Edificio
C	6520	031	003	Mobiliario y Equipo
C	6520	031	004	Maquinaria y Equipo
C	6520	031	005	Equipo de Computo
C	6520	031	006	Equipo de Transporte
C	6520	032		Depreciacion Revaluada
C	6520	032	002	Edificio
C	6520	032	003	Mobiliario y Equipo
C	6520	032	004	Maquinaria y Equipo
C	6520	032	005	Equipo de Computo
C	6520	032	006	Equipo de Transporte
C	6530			AMORTIZACION
C	6530	033		Amortizacion Historica
C	6530	033	001	Gastos de Preoperacion
C	6530	033	002	Cargos Diferidos
C	6530	034		Amortizacion Revaluada
C	6530	034	001	Gastos de Preoperacion
C	6530	034	002	Cargos Diferidos
C	6540			GASTOS FINANCIEROS
C	6540	002		Ints.x Prestamo de Grupo
C	6540	003		Ints.x Financiamiento Bancario
C	6540	005		Otros Gastos Financieros
C	6540	095		Cargos Bancarios
C	6541			PERDIDA EN CAMBIO
C	6541	006		Perdida Cambios
C	6550			IMPUESTOS
C	6550	011		Impuesto Sobre la Renta
C	6550	012		Impuesto al Activo
C	6550	014		Reparto de Utilidades
C	6550	015		ISR DIFERIDO

C	6550	016		PTU DIFERIDO
C	7000			CUENTAS DE ORDEN
C	7110			CONTROL FISCAL DE INVENTARIO
C	7110	001		Control fiscal de inventario
C	7110	001	001	Compra Alimentos
C	7110	001	002	Alimentos Comprados (Acreedor)
C	7110	001	003	Compra Bebidas
C	7110	001	004	Bebidas Compradas (Acreedor)
C	7111			ESTADISTICAS DE OCUPACION
C	7111	001		Estadísticas de ocupacion
C	7111	001	001	Cuartos Disponibles
C	7111	001	002	Cuartos Ocupados
C	7111	001	003	Numero Dias Mes
C	7111	001	004	Cuartos Pagando
C	7111	001	005	Cuartos Cortesias
C	7111	001	006	Cuartos Fuera de servicios
C	7111	001	007	Cuartos Vacios
C	7111	001	008	Cuartos Uso Casa
C	7111	001	009	Tipo de Cambio Renta
C	7111	001	010	Mov acreed. estadist. ocupupac
C	7112			ESTADISTICAS CENTROS DE CONSUM
C	7112	001		Estadísticas Restaurante 1
C	7112	001	001	Asientos Disponibles
C	7112	001	003	Cubiertos desayunos
C	7112	001	004	Cubiertos Comida
C	7112	001	005	Cubiertos Cena
C	7112	001	007	Empl. Cont. Desayunos
C	7112	001	008	Empl. Cont. Comida
C	7112	001	009	Empl. Cont. Cena
C	7112	001	019	Personas turno 1
C	7112	001	020	Personas Turno 2
C	7112	001	021	Personas Turno 3
C	7112	001	024	Mov. acreedor estadísticas c.
C	7113			ESTADISTICAS ENERGETICOS
C	7113	001		Estadísticas energeticos
C	7113	001	001	Litros de Combustible
C	7113	001	001	001 Gas hotel
C	7113	001	001	002 Gas Cocina
C	7113	001	001	003 Diesel
C	7113	001	002	Kilowatts / Hora
C	7113	001	003	Mts.3 de Agua
C	7113	001	004	Estadística Acreedor eng.
C	7114			ESTADISTICAS SEGMENTACION Y R.

C	7115			ANTIGUEDAD CARTERA
C	7115	001		Cartera corriente
C	7115	002		De 30 a 59 días
C	7115	003		De 60 a 89 días
C	7115	006		Mov. acreedor antigüedad saldo
C	7120			REGISTROS FISCALES
C	7120	001		Registros Fiscales
C	7120	001	001	Depreciacion Fiscal
C	7120	001	002	Depreciacion Fiscal(Acreedora)
C	7120	001	003	Amortizacion Fiscal
C	7120	001	004	Amortizacion Fiscal(Acreedora)
C	8000			CUENTAS DE ORDEN PRORRATEABLES
C	8110			RECURSOS HUMANOS
C	8110	001		MUSICOS
C	8110	001	001	Sueldos y salarios
C	8110	001	200	Traspaso a habitaciones
C	8110	001	201	Traspaso a alimentos
C	8112			BENEFICIOS A EMPLEADOS
C	8112	001		Beneficios a empleados
C	8112	001	028	Seguro de vida
C	8112	001	029	Seg. gastos medicos may.
C	8112	001	030	Capacitacion desarrollo
C	8112	001	031	Alimentos
C	8112	001	032	Activ. deportivas y sociales
C	8112	001	034	Transporte de empleados
C	8112	001	200	Traspaso a habitaciones
C	8112	001	201	Traspaso a alimentos
C	8113			CAFETERIA DE EMPLEADOS
C	8113	001		Cafeteria de empleados
C	8113	001	001	Sueldos y salarios
C	8113	001	200	Traspaso a habitaciones
C	8113	001	201	Traspaso a alimentos
C	8114			LAVANDERIA HOTEL
C	8114	001		Lavanderia hotel
C	8114	001	001	Sueldos y salarios
C	8114	001	200	Traspaso a habitaciones
C	8114	001	201	Traspaso a alimentos
C	9999			

## 2.12 INSTRUCTIVO DE CONTABILIDAD EN LAS CUENTAS DE INGRESOS

El catálogo de cuentas debe acompañarse de un manual que contenga instrucciones con respecto al manejo de las cuentas, ayudando así a la mejor aplicación e interpretación de las operaciones registradas en las mismas.

A continuación presentaré las cuentas referentes a los ingresos dentro de la contabilidad de los hoteles. No se tratarán todas las cuentas que comprenden el catálogo propuesto, por no ser el objetivo de estudio de este trabajo.

No. CUENTA	CONCEPTO	DESCRIPCION
4110	HABITACIONES	
4110-01	Habitaciones	
4110-01-001	Ingresos	Se registran los ingresos derivados por la renta de habitaciones, upsells, no shows, penalidades a grupos, day use y late check out.
4110-01-002	Descuentos y Rebajas	Todos los descuentos y rebajas por errores o reclamaciones de huéspedes derivados de los ingresos de habitaciones.
4111	ALIMENTOS	
4111-01	Cafetería	
4111-01-001	Ingresos	
4111-01-001-01	Desayuno	Se registran todos los ingresos derivados por alimentos, canapés, coffee breaks, paquetes, así como la parte proporcional de all inclusive, banquetes externos, preparaciones especiales como kosher y preparación de alimentos traídos por el huésped (pesca),
4111-01-001-02	Comida	Se registran todos los ingresos derivados por alimentos, canapés, coffee breaks, paquetes, así como la parte proporcional de all inclusive banquetes externos, preparaciones especiales como kosher y

		preparación de alimentos traídos por el huésped (pesca) e
4111-01-001-03	Cena	Se registran todos los ingresos derivados por alimentos, canapés, coffee breaks, paquetes, así como la parte proporcional de all inclusive banquetes externos, preparaciones especiales como kosher y preparación de alimentos traídos por el huésped (pesca) e
4111-01-002	Descuentos y Rebajas	
4111-01-002-01	Desayuno	Todos los descuentos y rebajas por errores o reclamaciones de huéspedes derivados de los ingresos de alimentos en el centro de consumo y turno correspondientes.
4111-01-002-02	Comida	Todos los descuentos y rebajas por errores o reclamaciones de huéspedes derivados de los ingresos de alimentos en el centro de consumo y turno correspondientes.
4111-01-002-03	Cena	Todos los descuentos y rebajas por errores o reclamaciones de huéspedes derivados de los ingresos de alimentos en el centro de consumo y turno correspondientes.
4112	BEBIDAS	
4112-01	Cafetería	
4112-01-001	Ingresos	
4112-01-001-01	Desayuno	Se registran todos los ingresos derivados por bebidas, paquetes, así como la parte proporcional de all inclusive, banquetes externos, descorche, en los centros de consumo y turno correspondientes.
4112-01-001-02	Comida	Se registran todos los ingresos derivados por bebidas, paquetes, así como la parte proporcional de all inclusive, banquetes externos, descorche, en los centros de consumo y turno correspondientes.

4112-01-001-03	Cena	Se registran todos los ingresos derivados por bebidas, paquetes, así como la parte proporcional de all inclusive, banquetes externos, descorche, en los centros de consumo y turno correspondientes.
4112-01-002	Descuentos y Rebajas	
4112-01-002-01	Desayuno	Todos los descuentos y rebajas por errores o reclamaciones de huéspedes derivados de los ingresos de bebidas en el centro de consumo y turno correspondientes.
4112-01-002-02	Comida	Todos los descuentos y rebajas por errores o reclamaciones de huéspedes derivados de los ingresos de bebidas en el centro de consumo y turno correspondientes.
4112-01-002-03	Cena	Todos los descuentos y rebajas por errores o reclamaciones de huéspedes derivados de los ingresos de bebidas en el centro de consumo y turno correspondientes.
4113	OTROS ALIMENTOS Y BEBIDAS	
4113-11	Banquetes	
4113-11-001	Ingresos	
4113-11-001-01	DIVERSOS-INGRESOS	Se registran todos los ingresos derivados por decoración de fiestas tema, banquetes externos, así como mantelería y equipo de operación.
	DIVERSOS-DESC Y REBAJAS	Todos los descuentos y rebajas por errores en los ingresos derivados por decoración de fiestas tema, banquetes externos, así como mantelería y equipo de operación.
4113-11-001-02	MUSICA Y ENTRATENIMIENTO	
	INGRESOS	Se registran todos los ingresos derivados por música, mariachi, shows de entretenimiento y edecanes.
	DESC Y REBAJAS	Todos los descuentos y rebajas por errores o reclamaciones de huéspedes derivados de los ingresos musica y entretanimiento

4113-11-001-03	RENTA DE SALONES -INGRESOS	Se registran todos los ingresos derivados por la renta de salones, así como las locaciones exteriores cobradas a clientes y/o terceros.
	RENTA DE SALONES -DESC Y REBAJAS	Todos los descuentos y rebajas por errores o reclamaciones de huéspedes derivados de los ingresos de renta de salones
4113-11-001-04	RENTA EQUIPO AUDIOVISUAL - INGRESOS	Se registran todos los ingresos derivados por la renta de equipo audiovisual y de luz y sonido.
	RENTA EQUIPO AUDIOVISUAL - DESC Y REBAJA	Todos los descuentos y rebajas por errores o reclamaciones de huéspedes derivados de los ingresos de renta de equipo audiovisual
4113-11-001-05	PIZZAS -INGRESOS	incluye ingreso de pizzas.
	PIZZAS -DESC Y REBAJAS	Todos los descuentos y rebajas otorgados por este concepto
4113-11-001-06	MAQUINA EXPENDEDORA - INGRESOS	Se registran todos los ingresos derivados por la venta de productos en maquinas expendedoras.
	MAQUINA EXPENDEDORA -DESC Y REBAJAS	Todos los descuentos y rebajas por errores o reclamaciones de huéspedes derivados de los ingresos maquina expendedora
4113-11-001-07	RENTA DE EQUIPO	
	INGRESOS	Se registran todos los ingresos derivados por la renta de toldos, mesas, sillas, mantelería, etc. En la cual se traslade el costo al cliente y se tenga una comisión.
	DESC Y REBAJAS	Todos los descuentos y rebajas por errores o reclamaciones de huéspedes derivados de los ingresos renta de equipo
4113-14-001-02	COVER CENTRO NOCTURNO 01- INGRESOS	Se registran los ingresos generados por este concepto
	COVER CENTRO NOCTURNO 01- DESC Y REBAJAS	Todos los descuentos y rebajas otorgados por este concepto
4114	TELEFONOS	
4114-01	Larga Distancia Nacional	

4114-01-001	Ingresos	Se registran todos los ingresos derivados por las llamadas de larga distancia nacional.
4114-01-002	Descuentos y Rebajas	Todos los descuentos y rebajas por errores o reclamaciones de huéspedes derivados de los ingresos por llamadas de larga distancia nacional.
4114-02	Cargo por Servicio L.D.N.	
4114-02-001	Ingresos	Se registran todos los ingresos derivados por llamadas nacionales por cobrar.
4114-02-002	Descuentos y Rebajas	Todos los descuentos y rebajas por errores o reclamaciones de huéspedes derivados de los ingresos por llamadas nacionales por cobrar.
4114-03	Larga Distancia Internacional	
4114-03-001	Ingresos	Se registran todos los ingresos derivados por las llamadas de larga distancia internacional y mundial.
4114-03-002	Descuentos y Rebajas	Todos los descuentos y rebajas por errores o reclamaciones de huéspedes derivados de los ingresos por llamadas de larga distancia internacional y mundial.
4114-04	Cargo por Servicio L.D.I.	
4114-04-001	Ingresos	Se registran todos los ingresos derivado por llamadas internacionales y mundiales por cobrar.
4114-04-002	Descuentos y Rebajas	Todos los descuentos y rebajas por errores o reclamaciones de huéspedes derivados de los ingresos por llamadas de larga distancia internacional y mundial por cobrar.
4114-05	Comisiones	
4114-05-001	Ingresos	Se registran los cobros efectuados al carrier de largas distancias internacionales.
4114-05-002	Descuentos y Rebajas	Todos los descuentos y rebajas por errores o reclamaciones de huéspedes derivados de los ingresos por llamadas de larga

		distancia internacional.
4114-06	Llamadas Locales	
4114-06-001	Ingresos	Se registran todos los ingresos derivados por llamadas locales.
4114-06-002	Descuentos y Rebajas	Todos los descuentos y rebajas por errores o reclamaciones de huéspedes derivados de los ingresos por llamadas locales.
4114-07	Faxes	
4114-07-001	Ingresos	No Aplica. El ingreso por este concepto se registra en el Centro de Negocios.
4114-07-002	Descuentos y Rebajas	No Aplica.
4115	LAVANDERIA Y TINTORERIA	
4115-01	Lavandería Huéspedes	
4115-01-001	Ingresos	Se registran todos los ingresos derivados por el servicio de lavandería y tintorería.
4115-01-002	Descuentos y Rebajas	Todos los descuentos y rebajas por errores o reclamaciones de huéspedes derivados de los ingresos por el servicio de lavandería y tintorería.
4115-02	Tintorería Huéspedes	
4115-02-001	Ingresos	No Aplica. El registro se aplica en la cuenta inmediata anterior.
4115-02-002	Descuentos y Rebajas	No Aplica. El registro se aplica en la cuenta inmediata anterior.
4115-03	Lavandería a Otros Hoteles	
4115-03-001	Ingresos	Se registran todos los ingresos derivados por el servicio proporcionado de lavandería a hoteles externos.
4115-03-002	Descuentos y Rebajas	Todos los descuentos y rebajas por reclamaciones derivados por este ingreso.
4115-04	Tintorería a Otros Hoteles	
4115-04-001	Ingresos	Se registran todos los ingresos derivados por el servicio proporcionado de tintorería a hoteles externos.
4115-04-002	Descuentos y Rebajas	Todos los descuentos y rebajas por

		reclamaciones derivados por este ingreso.
4117	CENTRO DE SALUD	
4117-01	Ingresos Membresías	
4117-01-001	Membresías	Se registran todos los ingresos derivados por la venta de membresías.
4117-01-002	Descuentos y Rebajas	Todos los descuentos y rebajas derivadas por el ingreso de membresías.
4117-02	Derecho de Huéspedes	
4117-02-001	Derecho de Admisión	Se registran todos los ingresos derivados por el derecho de admisión al SPA.
4117-02-002	Descuentos y Rebajas	Todos los descuentos y rebajas derivados por los ingresos de derecho de admisión al SPA.
4117-03	Masajes	
4117-03-001	Ingresos	Se registran todos los ingresos derivados por el servicio de masajes.
4117-03-002	Descuentos y Rebajas	Todos los descuentos y rebajas derivados por el ingreso de servicio de masajes.
4117-04	Otros	
4117-04-001	Otros ingresos	Se registran todos los ingresos derivados por la venta de productos del S.P.A., así como por los servicios del salón de belleza, tales como manicure, pedicure, corte de cabello, peinado, tinte, etc.
4117-04-002	Descuentos y Rebajas	No Aplica. Se registra en la cuenta 4118-08
4118	Otros Ingresos	
4118-01	Rentas y Concesiones	
4118-01-001	Ingresos	Se registran todos los ingresos derivados por la renta y concesiones según contratos, independientemente de que la renta sea fija o variable, así como el ingreso por cobro de energéticos.
4118-01-002	Descuentos y Rebajas	Todos los descuentos y rebajas derivados de la renta a concesionarios.
4118-02	Intereses Ganados	

4118-02-001	Ingresos	Se registran todos los ingresos ganados de cuentas bancarias corrientes.
4118-03	Descuentos por Pronto Pago	
4118-03-001	Ingresos	Se registran todos los ingresos derivados por los descuentos por pronto pago otorgado por los proveedores.
4118-04	Utilidad o (Pérdida) Cambiaria de Operación	
4118-04-001	Utilidad Cambiaria	Se registran las utilidades cambiarias derivadas por la reevaluación de activos y pasivos en moneda extranjera y que sean responsabilidad de la administración del hotel.
4118-04-003	Perdida cambiaria	Se registran las pérdidas cambiarias derivadas por la reevaluación de activos y pasivos en moneda extranjera y que sean responsabilidad de la administración del hotel.
4118-05	Telegramas y Teles	No aplica
	Ingresos	No aplica
	Descuentos y Rebajas	No aplica
4118-06	Renta de Videos	
4118-06-001	Ingresos	Se registran todos los ingresos derivados por Interactivo.
4118-06-001-01	Películas	Se registran todos los ingresos derivados por este concepto
4118-06-001-02	Internet	Se registran todos los ingresos derivados por este concepto
4118-06-001-03	Nintendo	
	INGRESOS	Se registran todos los ingresos derivados por este concepto
	DESC Y REBAJAS	Todos los descuentos y rebajas por errores o reclamaciones de huéspedes de los ingresos por Interactivo.
4118-06-001-04	COMISION INTERACTIVO	
	INGRESOS	Se registran todos los ingresos derivados

		por este concepto
4118-06-002	DESC Y REBAJAS	Todos los descuentos y rebajas por errores o reclamaciones de huéspedes de los ingresos por Interactivo.
4118-07	Utilidad en Cambio de Moneda	
4118-07-001	UTILIDAD EN CAMBIO DE MONEDA	Dejar en la cuenta 411804 001 y 003
	PERDIDAS EN CAMBIO DE MONEDA	
	DESC REB/UT CAMBIO MONEDA	
4118-08	Renta Canchas de Tenis	
4118-08-001	Ingresos	Se registra los ingresos por concepto de renta de cancha de tenis, venta de pelotas, clases de tenis etc.
4118-08-002	Descuentos y Rebajas	Todos los descuentos y rebajas por errores o reclamaciones de huéspedes de los ingresos de canchas de tenis.
4118-09-001	Varios	
	INGRESOS	
	DESC Y REBAJAS	
4118-09-001-01	Tabaquería	Se registran todos los ingresos por este concepto cuando no exista un centro separado de costos.
	INGRESOS VARIOS	
	INGRESOS	
	DESC Y REBAJAS	
4118-09-001-02	Cancelación de Pasivos	Se registran los ingresos por este concepto
4118-09-001-03	Depuración de Cuentas	Se registran los ingresos por este concepto
4118-09-001-04	Comisión por Paid out.	Se registran los ingresos por este concepto
4118-09-001-05	Venta de Equipo de operación	Se registran los ingresos por este concepto
4118-09-001-06	Ingresos por servicios de personal	Se registran los ingresos por concepto de la nomina facturada a otros hoteles derivado de la prestación de servicios compartidos.
4118-09-001-07	Recuperación de seguros	Se registran los ingresos por este concepto
4118-09-001-08	Otros	Se registran los ingresos por este concepto

4118-09-001-20	Ingresos no afectos a iva	Se registran todos los ingresos que no cuenten con una cuenta especifica para ellos, tales como, flores a huéspedes, venta de suministros a otros hoteles, venta de artículos obsoletos, depósitos bancarios y por reservaciones no reclamados, cancelación de
4118-09-002	Descuentos y Rebajas	No Aplica.
4123	INGRESOS TOUR DESK	
4123-01	Ingresos Tour Desk	
4123-01-001	INGRESOS	Se registran los ingresos en los casos en que el hotel venda directamente servicios prestados por terceras personas fuera del hotel e implique una comisión por este concepto.
4123-01-002	DESC Y REBAJAS	Todos los descuentos y rebajas derivados por los ingresos en los casos en que el hotel venda directamente servicios prestados por terceras personas fuera del hotel e implique una comisión por este concepto.
4124	CENTRO DE NEGOCIOS	
4124-01	RENTA DE OFICINAS	
4124-01-001	INGRESOS	Se registran todos los ingresos por concepto de servicios secretariales, fotocopias, faxes, uso de equipo de computo, etc.
4124-01-002	DESC Y REBAJAS	Todos los descuentos y rebajas por errores o reclamaciones de grupos y huéspedes directos de los ingresos por concepto de servicios secretariales, fotocopias, faxes, uso de equipo de computo, etc.
4124-02	Decoración	
4124-02-001	Ingresos	No Aplica. Véase la cuenta 4113-11-001-01
4124-02-002	Descuentos y Rebajas	No Aplica
4124-03	Música	

4124-03-001	Ingresos	No Aplica. Véase la cuenta 4113-11-001-02
4124-03-002	Descuentos y Rebajas	No Aplica.
4124-04	Otros	
4124-04-001	Ingresos	No Aplica.
4124-04-002	Descuentos y Rebajas	No Aplica.
4520	PRODUCTOS FINANCIEROS	
4520-01	Intereses por Inversión en Grupo	Se registran los ingresos generados por excedentes en Tesorería y aplica solo para hoteles propios. En el caso de hoteles administrados todos los excedentes de tesorería son entregados al propietario, en caso de existir corresponde a un ingreso de operación
4520-05	Otros Productos Financieros	No Aplica.
4521	UTILIDAD EN CAMBIOS	
4521-01	Utilidad en Cambios	Se registran las revaluaciones de inversiones por excedentes en Tesorería.
4522	REPOMO	
4522-01	Repomo	Se registra el impacto por la actualización a valor presente de activos y pasivos.
4523	OTROS INGRESOS (GASTOS)	
4523-01	Venta Activo Fijo	Se registran todos los ingresos por la venta de los activos fijos previamente autorizados por la inmobiliaria.
4523-02	Costo Bajas Activo Fijo	Se registra el costo de bajas de los activos fijos previamente autorizados por la inmobiliaria.
4523-03	3er. Documento	Se registra el impacto por la actualización a valor presente de las cuentas del estado de resultado.
4523-04	Varios	No Aplica.
4523-10	1% Nominas	Corresponde al honorario del 1% que se paga a la compañía prestadora de servicios (compañía de nómina).

## CAPITULO 3

### 3. GENERALIDADES DEL CONTROL INTERNO

#### 3.1 ANTECEDENTES DEL CONTROL INTERNO

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 fraudes 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 tuvieron que recurrir 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.

Debido a la mayor estabilidad de los negocios y a la competencia de los mercados es preciso que haya y/o existía un control adecuado ya que este puede detectar aquellas fallas ocasionadas por una mala organización o un mal aprovechamiento de los recursos.

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.

### 3.2 DEFINICION DEL CONTROL INTERNO

Los controles son parte de la vida cotidiana. En caso extremo, se usan leyes para regir la conducta. Por ejemplo, el límite de velocidad es un control sobre la manera de conducir, cuyo propósito es que haya seguridad de tránsito. Existen además muchos controles no legales por ejemplo, las personas pueden guardar los recibos de tarjetas de crédito con el fin de comparar sus transacciones con el estado de cuenta mensual. Esta comparación es un control cuyo propósito es advertir errores cometidos por la compañía que maneja las tarjetas de crédito. De igual modo, registrar en el talonario los cheques girados es un control que puede utilizarse para verificar, al final del mes, si es correcto el estado de cuenta bancario. Así mismo, los bancos dan a sus cuenta-habientes un número de identificación personal (NIP) como control contra el acceso no autorizado al efectivo de su cuenta en caso de pérdida de la tarjeta de cajero automático. Los productores de leche usan la fecha de caducidad impresa en sus envases como una forma de control para evitar la compra o venta de leche descompuesta. Como puede verse, utilizamos y vemos controles todos los días.

Así como existen múltiples ejemplos de controles en la sociedad, los negocios también deben implantar controles que normen la conducta de sus empleados en función de los objetivos de la empresa. Por ejemplo, algunas empresas requieren que se marque una tarjeta en el reloj chocador al entrar y salir del lugar de trabajo.

Este es un control para verificar que se paguen las horas que en realidad se trabajaron.

Los Controles Internos son los lineamientos, políticas y procedimientos que protegen a los activos contra el mal uso, garantizan que la información de la empresa sea exacta y aseguran que se respeten las leyes y reglamentos en vigor.

Los especialistas en materia contable, así como, el Instituto Mexicano y Americano de Contadores Públicos, no han podido determinar con precisión lo que significa el termino "Control Interno", más sin embargo, hay infinidad de definiciones que aún cuando básicamente coinciden entre si presentan diferencias significativas, a continuación veremos algunas de ellas:

López José en su diccionario lo define como: Conjunto de métodos y procedimientos establecidos en una empresa, que en forma coordinada tiene, entre otros objetivos:

- ✓ La protección de los activos.
- ✓ La obtención correcta de la información financiera.
- ✓ La promoción de eficiencia de operación.
- ✓ La adhesión a las políticas establecidas.

El Comité de Procedimientos de Auditoria del Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A. C. en su estudio del control interno podemos desprender el siguiente concepto: "El Control Interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adaptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y provocar la adhesión a las políticas prescritas por la administración.

Reyes Ponce define: “El Control Interno consiste en el establecimiento de sistemas que nos permiten medir los resultados actuales y pasados en relación a los esperados, con el fin de saber si se ha obtenido lo que se esperaba, corregir, mejorar y formular nuevos planes”.

Gómez Morfín Joaquín lo conceptúa: “El control Interno es un plan coordinado entre la contabilidad, las funciones de los empleados y los procedimientos establecidos, de tal manera que la administración de un negocio pueda depender de estos elementos para poder obtener una información segura, proteger adecuadamente los bienes de la empresa, así como, promover la eficiencia de las operaciones y la adhesión a la política administrativa prescrita”.

Laris Casillas dice: “El Control Interno consiste en medir la operación para que resulte conforme a los planes o lo más cerca posible de ellos y comprende establecimientos de estándares, medición de la ejecución, interpretación y acción correctiva”.

Una vez dadas a conocer las diversas definiciones del control interno podemos decir que “El Control Interno protege los activos, garantiza que la información empresarial sea exacta y asegura que se cumplan con los reglamentos”.

Analizando cada una de las definiciones se percibe que conforme transcurre el tiempo se va agregando una parte importante que complete 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, de tal manera veamos el siguiente y pequeño ejemplo de su aplicación:

Las empresas utilizan controles internos como guía de sus operaciones y para evitar abusos a sus sistemas, supongamos que un propietario y administrador de un servicio de jardinería, su empresa tiene varios grupos de trabajadores, a cada uno de

los cuales les proporciona un vehículo y equipo de jardinería. ¿Cuáles son algunos de los problemas que enfrentara para controlar las operaciones de su empresa?

A continuación se detallan algunos ejemplos:

- ✓ Los servicios deben proporcionarse con puntualidad.
- ✓ La calidad de los servicios de jardinería debe satisfacer las expectativas de los clientes.
- ✓ Los trabajadores deben trabajar las horas que se les pagan.
- ✓ Los equipos de jardinería deben usarse exclusivamente para actividades de la empresa.
- ✓ Los vehículos deben usarse sólo para las actividades de la empresa.
- ✓ Se deben facturar y cobrar a los clientes los servicios prestados.

¿Cómo enfrentara este propietario y administrador algunos de estos problemas? Por ejemplo, podría programar el trabajo al iniciar cada día y luego supervisar el trabajo al terminar la jornada para cerciorarse de que se cumplieron las normas de calidad. Podría realizar, inspecciones “sorpresa”, presentándose en el lugar de trabajo a distintas horas, al azar, para cerciorarse de que los equipos trabajan de acuerdo con lo programado. Así mismo, podría requerir que los empleados marcaran en su tarjeta de reloj checador al principio y al final de la jornada laboral para asegurarse de que se les pagan las horas que trabajaron. Podría pedir a los equipos de trabajo que devolvieran los vehículos y el equipo a un sitio central para evitar su uso no autorizado. Podría anotar en un registro la lectura del odómetro al final de cada día para tener la certeza de que los vehículos no se utilizan para fines personales. Por último, podría facturar a los clientes después de supervisar el trabajo y luego verificar que las cuentas se cobren. Todos los anteriores son ejemplos de la aplicación de controles internos.

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

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

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

### 3.3 OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO

Los controles internos aseguran dentro de lo razonable que:

- 1.- Los activos estén protegidos y se usen para las actividades de la empresa.
- 2.- La Información de la empresa sea exacta.
- 3.- La determinación de la eficiencia operacional del negocio.
- 4.- Los empleados respeten las leyes y reglamentos.

Los controles internos pueden salvaguardar los activos evitando robos, fraudes, el mal uso o extravío. Una de las transgresiones más serias de los controles internos son los fraudes que cometen los empleados. *Fraude cometido por un empleado* es el acto intencional de engañar al patrón para obtener beneficios personales. Puede ir desde exagerar intencionalmente los viáticos asentando una cantidad mayor que la real, hasta desfalcar sumas cuantiosas mediante complicados procesos fraudulentos.

Al implantar un adecuado control interno en la empresa, se cuenta con una mayor protección en los activos, aplicando alguna medidas como:

- ✓ Deposito de la cobranza diariamente.
- ✓ Expedición de cheques nominativos únicamente.
- ✓ Afianzar al personal que maneja efectivos.
- ✓ Establecer y señalar personas responsables para el manejo de los cheques.
- ✓ Implantar un método adecuado para el registro de insumos comprobados.

A través del control interno, se busca además, salvaguardar los bienes y derechos de la empresa contra las 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 la de buscar fraudes, sino la de comprobar la autenticidad de los activos, cerciorándose que realmente existen, que están debidamente asegurados y que no se hacen mal uso de ellos.

La información empresarial exacta resulta esencial para operar con éxito una empresa. La salvaguarda de los activos y la información exacta van por lo general juntas. La razón es que los empleados que intentan defraudar a una empresa también necesitan ajustar los registros contables para ocultar el fraude.

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. Solo así, y de esta manera la empresa podrá tener una mejor toma de decisiones para su futuro.

Además, la información debe presentarse de forma periódica, que permita ver la situación y la dirección que lleva la empresa como resultado de sus operaciones, considerando que entre más confiable y correcta se encuentre la información, de igual forma se tomarán las medidas y decisiones al respecto.

Es importante mencionar que para obtener un control interno firme es necesario que el sistema de contabilidad incluya:

- Un catalogo de cuentas, estructurado y clasificado de acuerdo al nivel de responsabilidad del personal, (supervisores individuales y puestos clave).
- Un manual de políticas y procedimientos contables.
- Formas y documentos de diseños que cumplan con las necesidades de la empresa y controlados a través de folios.

Una información contable veraz, fehaciente y oportuna permitirá a la administración tomar decisiones adecuadas al desarrollo de las actividades de la empresa con una visión a corto o largo plazo.

Uno de los objetivos de las empresas es obtener la mayor eficiencia operacional, con el fin de asegurar que las actividades realizadas por la empresa se están realizando a cabo con el menor de los costos y el mínimo esfuerzo, eliminando tiempos improductivos e innecesarios, logrando así estimular la productividad del personal.

Las empresas deben dentro de sus posibilidades emplear los equipos más modernos que permitan obtener más rapidez y alcanzar ahorros de trabajo que ayuden a lograr en forma considerable un mayor rendimiento y eficiencia.

Las empresas deben de cumplir las leyes y reglamentos aplicables, así como las normas de información financiera. Ejemplos de tales normas y leyes son los reglamentos ambientales, cláusulas contractuales, reglamentos de seguridad y postulados básicos (NIF A-2).

Es de vital importancia que el personal se apegue a las políticas y procedimientos establecidos por la dirección, para que las actividades se realicen de forma organizada y ordenada.

El control interno establece la necesidad entre los dirigentes y subordinados de la existencia de medios de comunicación, el desenvolvimiento de todo el personal deberá siempre estar con la visión de cumplir y estar sujetos a lo que dicten las políticas y procedimientos, establecidos por la dirección. A través del reglamento interno, el personal conocerá a detalle los lineamientos a seguir, conocer cuales son sus derechos y sus obligaciones, el cumplir con estas normas dará como resultados el logro de un desarrollo y un fin común, encausado a la meta primordial que le fue manifestada al ingresar a la empresa.

### 3.4 ELEMENTOS DE CONTROL INTERNO

¿Cómo logran los administradores sus objetivos de control interno? Los administradores tienen la responsabilidad de delinear y aplicar cinco elementos de control interno para alcanzar los objetivos del mismo. Estos elementos son:

1. Ambiente de control.
2. Evaluación de riesgos.
3. Procedimientos de control.
4. Supervisión.
5. Información y comunicación.

Los elementos de los controles internos se ilustran en la figura 1. En ella, los elementos de control interno forman un paraguas que protege a la empresa de las amenazas contra el control. El buen ambiente de control que hay en la empresa está representado por el tamaño del paraguas. La evaluación de riesgos, los procedimientos de control y la supervisión son la trama que impide el paso del agua, la información y comunicación vinculan el paraguas con la administración. A continuación se analizan cada uno de estos elementos.

FIGURA 1

Elementos de control interno.



### 3.4.1 AMBIENTE DE CONTROL.

El ambiente de control de una empresa es la actitud global de administradores y empleados hacia la importancia de los controles. Uno de los factores que influye en el ambiente de control es la *filosofía y estilo personales de los administradores*. Si estos conceden excesiva importancia a las metas operativas y se desvían de los lineamientos de control, pueden estimular indirectamente que los empleados hagan caso omiso de los controles. Por ejemplo, si los administradores no prestan importancia a un instructivo que requiere el uso de anteojos de seguridad en la planta

de la empresa, ello puede hacer que otros empleados interpreten tal regla como “optativa”, generándose así condiciones de inseguridad en el trabajo. Por otro lado, si la administración da la mayor importancia a los controles que alienta el apego a los lineamientos de control, se genera un ambiente de control eficaz.

La *estructura organizativa* de la empresa, la cual constituye el marco de la planeación y del control de las operaciones, también influye en el ambiente de control. Por ejemplo una cadena de tiendas departamentales podría organizar cada una de sus tiendas como unidades de negocios independientes. El gerente de cada tienda tendría autoridad plena de fijar precios y determinar otras actividades de operación. En tal estructura, el gerente de cada tienda tiene la responsabilidad de establecer un ambiente de control eficaz.

Las *políticas de personal* también afectan el ambiente de control. Dichos lineamientos abarcan la contratación, adiestramiento, evaluación, compensación y promoción de trabajadores y empleados. Además, comprenderían descripciones de puestos, código de ética de los empleados y políticas para la resolución de conflictos de interés. Estas políticas y procedimientos pueden mejorar el ambiente de control interno si generan certeza razonable de que se contrata y conserva sólo empleados honrados y competentes.

### 3.4.2 EVALUACION DE RIESGOS.

Todas las organizaciones enfrentan riesgos. Entre éstos se encuentran los cambios en las necesidades de los clientes, actividades de la competencia, cambios en las leyes y en factores económicos, como tasas de interés y violaciones de los lineamientos y procedimientos de la compañía que cometen los empleados. La administración ha de evaluar estos riesgos y tomar las medidas necesarias para controlarlos de modo que se cumplan los objetivos del control interno.

Una vez identificados los riesgos, es posible analizarlos para juzgar su importancia, evaluar las probabilidades de que ocurran y determinar cuáles acciones

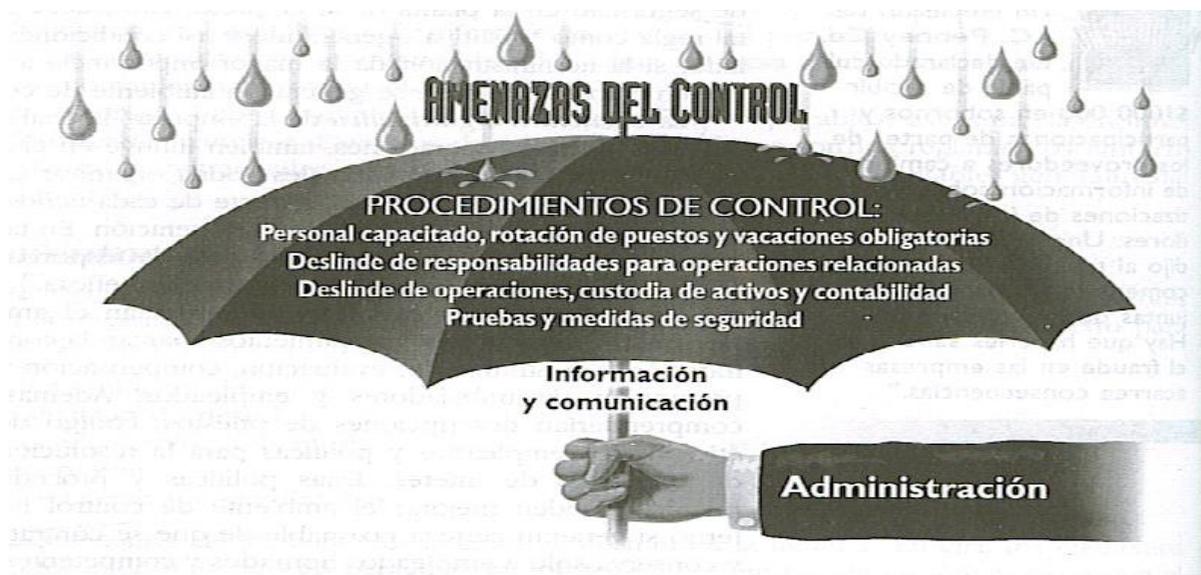
los reducirán al mínimo. Por ejemplo el gerente de un almacén de carga puede analizar el riesgo de que se produzcan lesiones de la espalda en sus trabajadores, las cuales podrían dar lugar a demandas laborales en contra de la empresa. Si el gerente determina que el riesgo es considerable, la compañía puede tomar medidas como la adquisición de tirantes y cinturones especiales para sus empleados de almacén y exigirles que los usen.

### 3.4.3 PROCEDIMIENTOS DE CONTROL.

Los procedimientos de control se establecen con el fin de asegurar, en términos razonables, que se alcanzarán las metas de la empresa, incluida la prevención de fraudes. Enseguida se expondrá brevemente sobre procedimientos de control que pueden integrarse a un sistema contable. Estos procedimientos se enumeran en la figura 2.

FIGURA 2.

Procedimientos de control interno.



Personal competente, rotación de puestos y vacaciones obligatorias. La buena marcha de un sistema contable exige que los procedimientos garanticen que el personal sepa desempeñarse en los puestos que se le encomiendan. Por añadidura, es necesario que todos los empleados del área de contabilidad reciban capacitación adecuada y se les supervise durante su desempeño en el puesto. También sería aconsejable la rotación de puestos del personal de oficina y las vacaciones obligatorias para todo el personal. Estos lineamientos fomentan en los empleados el apego a los procedimientos establecidos. Además, permiten detectar errores y fraudes.

Separación de responsabilidades para operaciones relacionadas. A fin de reducir las posibilidades de que haya ineficiencia, errores y fraudes, la responsabilidad de las operaciones relacionadas debe dividirse entre dos o más personas. Por ejemplo, las responsabilidades de comprar, recibir y pagar los materiales de computación deben dividirse entre tres personas o departamentos. Si la misma persona pide los materiales, comprueba que se reciben y los paga al proveedor, pueden presentarse los abusos siguientes:

1. Pueden hacerse pedidos por la amistad que se tenga con un proveedor, en vez de fundamentarlos en el precio, calidad y otros factores objetivos.
2. Puede no verificarse la cantidad y calidad de los materiales recibidos, lo cual redundaría en el pago de materiales no recibidos o de mala calidad.
3. El empleado puede sustraer materiales.
4. Puede verificarse sin el debido cuidado la validez y exactitud de las facturas, originando así el pago de facturas falsas o inexactas.

Las restricciones y equilibrio que la división de responsabilidades entre varios departamentos proporciona no requieren duplicación de esfuerzos. Los documentos

preparados por un departamento están diseñados para coordinarse y apoyar los que preparan otros departamentos.

Separación de operaciones, custodia de activos y contabilidad. Las políticas de control deben definir responsabilidades para las diferentes actividades de la empresa. A fin de reducir la posibilidad de errores y fraudes, deben separarse las responsabilidades correspondientes a operaciones, custodia de activos y contabilidad. Los registros contables sirven entonces como comprobación independiente respecto a las personas que custodian los activos y quienes se encargan de las operaciones de la empresa. Por ejemplo, los empleados a quienes se encomienda el manejo del efectivo recibido de clientes de crédito no deben registrar los ingresos de efectivo en los registros contables. Hacerlo les permitiría auto-prestarse o robar efectivo y ocultar el robo en los registros. De igual modo, si quienes realizan actividades operativas registran también los resultados de las operaciones, podrían alterar los informes contables para mostrar resultados favorables. Por ejemplo, el gerente de una tienda cuyo bono de fin de año se basa en los ingresos de operaciones podría verse tentado a registrar ventas ficticias con el fin de recibir un bono más cuantioso.

Pruebas y medidas de seguridad. Deben usarse pruebas y medidas de seguridad a fin de salvaguardar los activos y garantizar que los datos contables sean fidedignos. Este procedimiento de control se aplica a muchas técnicas diferentes, como los procedimientos de autorización, aprobación y conciliación. Por ejemplo, podría establecerse que los empleados que viajan por cuenta de la compañía obtuvieran el visto bueno de un gerente de departamento en el formulario de solicitud de viáticos.

Otros ejemplos de procedimientos de control son el empleo de cuentas bancarias y otras medidas para garantizar la seguridad del efectivo y los documentos de valor. Utilizar una caja registradora que muestre el importe de cada venta y proporcione al cliente un recibo impreso puede ser un componente eficaz de la estructura de control

interno. Una tienda que da servicio las 24 horas podría usar las medidas siguientes para desalentar los asaltos:

1. Ubicar la caja registradora cerca de la puerta, de modo que sea totalmente visible desde el exterior; tener dos empleados que trabajen a altas horas de la noche; emplear un guardia de seguridad.
2. Depositar diariamente el efectivo en el banco, antes que éste cierre por la tarde.
3. Tener disponible sólo pequeñas sumas de efectivo después de las 5:00 p.m. y depositar el efectivo restante en una caja fuerte de la tienda, a la que no tengan acceso los empleados.
4. Instalar cámaras y sistemas de alarma.

#### 3.4.4 SUPERVISION.

Supervisar el sistema de controles internos permite detectar deficiencias y mejorar la eficacia del control. El sistema de controles internos puede supervisarse mediante acciones continuas por parte de la administración o por evaluaciones separadas. Las acciones de vigilancia continua pueden incluir la observación de la conducta de los empleados y los signos de alerta que surgen del sistema contable. Los indicadores que se muestran en la Figura 3 pueden señalar que hay problemas de control interno.

En general, se realizan evaluaciones independientes de vigilancia cuando hay cambios importantes de estrategia, de dirección administrativa, de estructura de la empresa o de operaciones. En las empresas grandes los auditores internos, que por lo regular son independientes de las operaciones, tienen la responsabilidad de supervisar el sistema de control interno. Además, los auditores externos evalúan también el control interno como rutina al efectuar auditorías de los estados financieros anuales.

FIGURA 3.

Indicadores de problemas de control interno.

*INDICIOS DE POSIBLES PROBLEMAS*

SEÑALES DE ALERTAS CON RESPECTO AL PERSONAL	SEÑALES DE ALERTA CON RESPECTO AL SISTEMA CONTABLE
1.- Cambios en el nivel de vida.	1.- Documentos faltantes u omisiones en los números de transacciones (podría significar el uso de estos documentos para hacer transacciones fraudulentas).
2.- Relaciones sociales estrechas con los proveedores.	2.- Aumento fuera de lo común en pagos por devolución de mercancía que hacen los cliente (las devoluciones podrían ser ficticias).
3.- Negarse a tomar vacaciones.	3.- Diferencias entre los ingresos diarios de efectivo y los depósitos en el banco (podría significar que alguien se embolsa los ingresos antes de depositarlos).
4.- Pedir frecuentemente dinero prestado a otros empleados	4.- Aumento repentino en pagos vencidos (el empleado podría estar embolsándose el pago).
5.- Consumo excesivo de bebidas alcohólicas o drogas.	5.- Atrasos en el registro de transacciones (posiblemente un intento por evitar que se descubra un fraude).

### 3.4.5 INFORMACION Y COMUNICACIÓN.

La información y la comunicación son elementos esenciales del control interno. La información acerca de ambiente de control, evaluación de riesgos, procedimientos de control y supervisión es necesaria para que la administración pueda dirigir las operaciones y asegurar el apego a las especificaciones legales y de información.

Los administradores también pueden usar información externa para evaluar acontecimientos y situaciones que tienen efecto en la toma de decisiones y en los informes externos. Por ejemplo, en Estados Unidos la administración emplea la información del Financial Accounting Standard Board, (Consejo de Normas de Contabilidad Financiera), o de otros organismos semejantes para evaluar el efecto de posibles cambios en las normas de preparación de los informes.

## CAPITULO 4

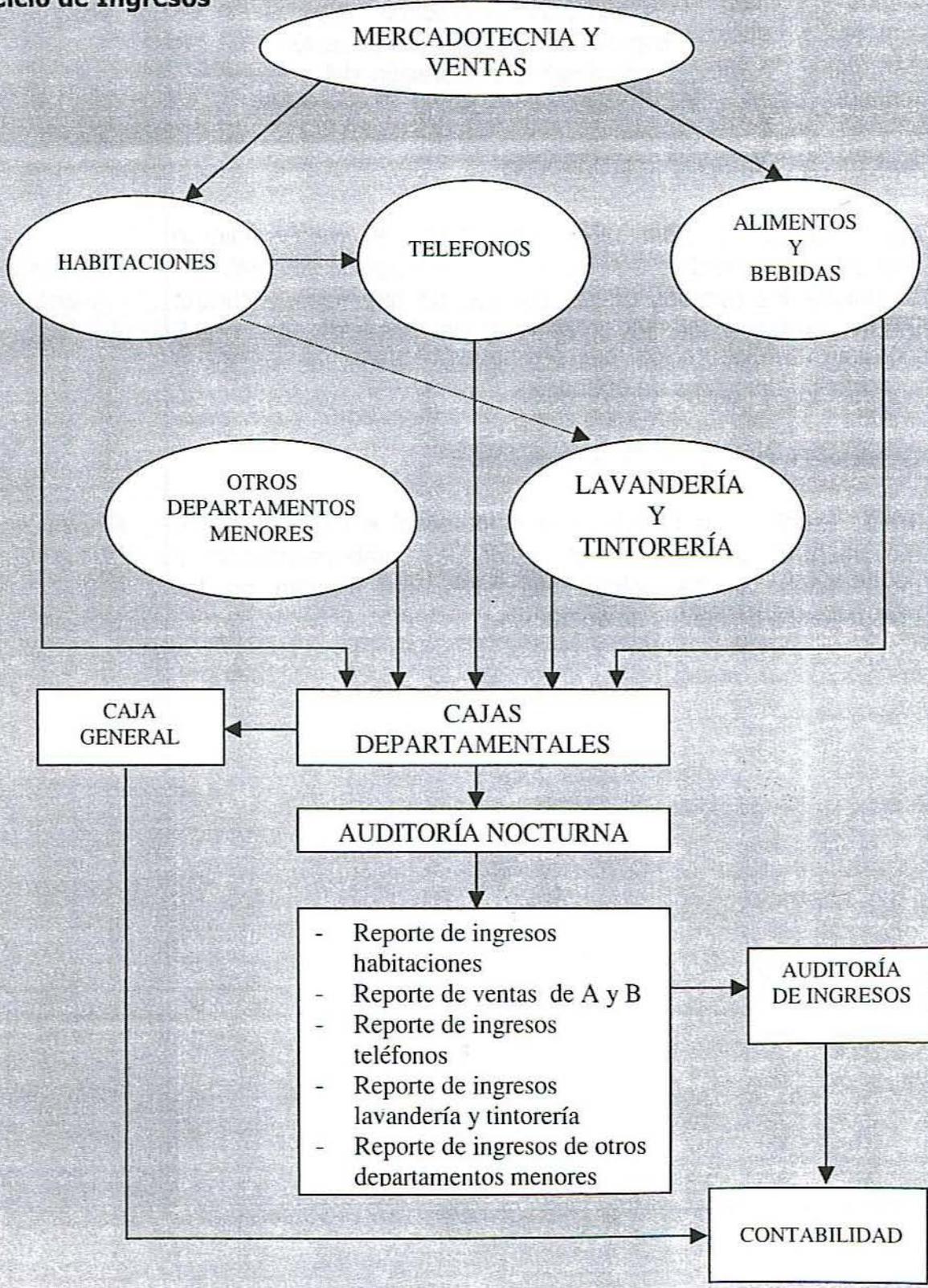
### 4. EL CONTROL INTERNO Y SU VIGILANCIA EN EL AREA DE INGRESOS DE LA EMPRESA HOTELERA

#### 4.1 CONTROL DE LOS INGRESOS EN LA EMPRESA HOTELERA

La diversidad de servicios que ofrece un hotel moderno, requiere la implantación de registros adecuados para fines de control. El registro de los servicios proporcionados debe ser inmediato en las cuentas de los huéspedes, considerando que el movimiento de entrada y salida de los mismos es constante; además, los saldos a cargo de los huéspedes deberán ser exactos y oportunos, para que esta información esté disponible en el momento en que sea solicitada.

En seguida se explica la forma de llevar a cabo el control contable de los servicios y consumos desde la llegada del huésped hasta que liquida su cuenta y deja el hotel, es necesario que diferentes conceptos deban registrarse y controlarse inmediatamente, en un lapso breve una persona puede solicitar varios servicios, y liquidar su cuenta inmediatamente, como ejemplo tendríamos aquellos huéspedes que salen a primera hora y antes de realizar su salida aún desayunan en el restaurante del hotel y si este consumo no es registrado a tiempo existe el riesgo de no ser cobrado. Es así que nos referiremos a los comprobantes y al registro de los mismos indicando la distribución de cada una de las formas a usarse para los cargos y créditos en las cuentas de los huéspedes, los asientos contables que deban hacerse en los libros y cómo de éstos se obtienen los estados que resumen la situación del negocio.

# Ciclo de Ingresos



## 4.2 DESCRIPCION DE LAS PRINCIPALES FUENTES DE INGRESO DE LA EMPRESA HOTELERA

### 4.2.1 INGRESOS POR CONCEPTO DE HOSPEDAJE

El alquiler de habitaciones generalmente se inicia a través de una reservación, representando las reservaciones recibidas futuros huéspedes. *La reservación es el medio por el cual una persona o grupo de personas solicita alojamiento al hotel con anticipación.*

Las reservaciones se pueden hacer en forma directa o indirecta. Directa cuando se hacen personalmente, telefónicamente o por medio de un telegrama y hoy día a través de Internet. Cuando la reservación se hace a través de otra persona física o moral es indirecta, interviniendo en este caso una agencia de viajes o de turismo, la que por tal servicio cobra una comisión que se carga al hotel.

Recibida la solicitud de alojamiento por la oficina de reservaciones, se anotará si se acepta o se rechaza en la forma respectiva donde se tomo la reservación (Ver fig. No. 1 del caso practico) determinándose ello en base al número de habitaciones disponibles para la fecha solicitada. Para controlar esta situación deberá establecerse un registro de reservaciones (Ver fig. No. 2 del caso practico).

Una vez que se determine si se acepta o se rechaza la reservación, deberá comunicársele al solicitante, pues en caso negativo estará en condiciones de solicitar alojamiento en otro hotel, y de aceptarse, generalmente se exige un depósito que corresponde al importe de la renta de una noche, lo que garantiza al hotel el cumplimiento del compromiso por parte del cliente al reservarle una habitación que no podrá rentarse en la fecha reservada.

Aceptada la reservación y cubiertos los requisitos anteriores, deberá elaborarse un reporte con los datos del futuro huésped, registrándolo en el sistema

destinado a las reservaciones, en el cual debe clasificársele fechas de llegada y en orden alfabético. Estos sistemas son indispensables para controlar las fechas de llegada, debiendo estar vigilado de forma oportuna por la oficina de recepción con los datos de los huéspedes que llegarán, para que los recepcionistas conozcan los nombres y números de las personas que tienen reservación en una fecha determinada.

Al llegar un huésped al hotel deberá preguntársele si tiene reservación. Si la tiene deberá expedirse una tarjeta de registro (Ver fig. No. 3 del caso práctico), cumpliendo así con un requisito de ley que exige que un libro de entradas y salidas de huéspedes, siendo más recomendable el uso de tarjetas de registro foliadas que tengan la misma numeración de las cuentas, como se verá más adelante, obteniéndose así una mejor descripción de los datos del huésped como: nombre, fecha de llegada, lugar de procedencia, ocupación, motivo del viaje y en caso de negocios, para que compañía trabaja, placas de su automóvil, correo electrónico, número y tipo de habitación que se le asigne y fecha en que dejará el hotel, siendo este último dato muy importante ya que permite al hotel saber cuándo podrá disponer de esa habitación para un compromiso futuro, logrando así un mejor servicio del departamento de reservaciones.

Si se presenta un cliente y no tiene reservación, se verá si hay habitaciones disponibles y por cuántas noches, procediendo entonces a su registro.

Las tarjetas, una vez que el huésped abandone el hotel, serán archivadas en forma alfabética para cualquier aclaración futura y su registro en el sistema servirá como directorio, para el Departamento de Relaciones Públicas y Ventas.

Inmediatamente al registro del huésped se genera una cuenta o folio (Ver fig. No. 4 del caso práctico), que se graba en el sistema de recepción, y mediante ella se controlará todos los servicios y consumos proporcionados al huésped durante su estancia. Es importante mencionar que el modelo que se presenta ha sido diseñado

para los sistemas de contabilidad electrónicos de que dispone la mayoría de los hoteles en la actualidad, pues los sistemas manuales son deficientes en presentación y control. La cuenta deberá tener un control numérico de acuerdo al que designe el sistema, formulándose el estado de cuenta para entregarse al huésped cuando así lo solicite.

Será a través del sistema de recepción, donde se lleve el control de los movimientos de las cuentas de huéspedes desde su llegada hasta que salgan del hotel, dependiendo del control interno la exactitud y oportunidad en el registro de las transacciones, ya que en el sistema que controla este departamento se centralizará toda la información de los departamentos productivos en relación a los ingresos originados diariamente por los huéspedes, informando al Departamento de Contabilidad como se verá más adelante, para efectos de verificación, comprobación, registro e información estadística destinada a la gerencia.

Para la atención del departamento de Recepción será necesario contar con personal seleccionado para desempeñar un trabajo eficaz en la oficina y dar atención personal a los huéspedes, ya que su misión principal es recibirlos e instalarlos brindándoles la máxima atención y cortesía.

Los hoteles, como es sabido, permanecen abiertos las 24 horas del día siendo necesaria, por lo tanto, la presencia de personal que cubra los 3 turnos de la oficina de recepción. La principal función del personal diurno es el registro de huéspedes y del monitoreo del sistema para que se tenga la información y control de las habitaciones; el personal de noche tendrá a su cargo la comprobación del sistema y verificara los informes departamentales por el movimiento de huéspedes, comprobando si todos los cargos y créditos fueron correctamente registrados, corrigiendo posibles errores y probando la exactitud de los saldos en las cuentas de los huéspedes.

Para la realización del trabajo referente a la comprobación del sistema en el Departamento de Recepción y verificación del movimiento diario de los departamentos productivos originado por los huéspedes, se procederá como a continuación se describe.

### Control y recuento de las habitaciones

De acuerdo con el sistema de recepción se genera un informe que mostrará cuáles son los cuartos ocupados en el día (Ver fig. No. 5 del caso práctico), indicando el número de habitación, número de personas y renta diaria como datos básicos.

Este reporte servirá de base para verificar el importe total de las rentas cargadas a las cuentas de huéspedes, de acuerdo con el proceso de cargo de rentas automático que realiza el sistema de recepción en cuanto al movimiento del día por este concepto. Se expedirá enviándose anexo al informe del auditor nocturno, al Departamento de Contabilidad, para su comprobación, verificación y resguardo.

Los reportes generados por el ama de llaves (Ver fig. No. 6 del caso práctico) serán comparados por el Departamento de Recepción contra la ocupación, comprobando que los cuartos que reportan ocupados aparezcan así en el informe de ocupación que se envía a la gerencia.

Los informes anteriores son verificados por el auditor nocturno, debiendo coincidir entre sí en cuanto a cuartos ocupados. Así mismo, se verificará que todos los cuartos ocupados que reportó el encargado de reservaciones sean precisamente los que aparecen en el sistema de Recepción.

En el mismo informe de ocupación (Ver fig. No. 5 del caso práctico) aparecerá un resumen de las habitaciones con que cuenta el hotel, incluyendo el movimiento

del día por unidades rentadas, el número de huéspedes, las habitaciones sin cargo (cortesías), los usos casa, los cuartos vacíos y en reparación.

Del total de habitaciones en el hotel se obtendrá el número de habitaciones disponibles de la siguiente manera: Total de habitaciones menos cuartos en reparación, usos casa, y cortesías. Con el dato anterior y el número de habitaciones rentadas se determinará el porcentaje de ocupación de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{No. de Habitaciones Rentadas} / \text{No. de Habitaciones disponibles} = \% \text{ de ocupación.}$$

Esto nos permite saber diariamente cuál es la operación del hotel con respecto a su ocupación, que es uno de los renglones principales de ingreso.

Verificación de los Sistemas de Recepción.

Después de elaborar los informes, se verificará el sistema de Recepción de ocupación e información, confrontando los reportes para tener la seguridad de que corresponden, corrigiendo cualquier posible irregularidad causada por la falta de registro a tiempo debido o por retención motivada por olvido o por alguna causa justificada.

Departamentos Productivos.

Los servicios que brinda un hotel moderno son muy variados, pues con ellos se trata de satisfacer al máximo las necesidades de los huéspedes. A cargo del hotel están servicios muy importantes tales como habitaciones, restaurante, bar, teléfonos, club nocturno, tintorería, centro de negocios, etc. Otros servicios de menor importancia, que también son necesarios para el confort de los clientes, los

proporcionan concesionarios a quienes el hotel cobra una renta por ocupar locales destinados a negocios, tales como la estética, florería, farmacia, tabaquería, agencia de viajes, casa de cambio, arrendadora de autos, etc.

A continuación se describirá, indicando el control de los servicios, las formas que deben de emplearse, los informes que se producirán y la contabilización de los ingresos por cada uno de los departamentos con cargo a las cuentas de huéspedes.

#### 4.2.2 INGRESOS POR CONCEPTO DE ALIMENTOS

Este departamento esta constituido para operar en dos secciones: cocina y restaurante (comedor). En la primera se preparan los alimentos y el control que se establezca estará encaminado a obtener el monto de costos y gastos de elaboración de los mismos. En el comedor, el control estará enfocado a los ingresos por venta de alimentos.

*Cocina.* Este departamento estará a cargo de un jefe de cocina (chef), quien debe conocer ampliamente los aspectos del arte culinario, y las cualidades indispensables para ejercer su oficio. Un buen jefe de cocina ha de conocer el manejo del personal a sus órdenes, tener experiencia en cuanto a equipo de refrigeración, estufas, combustibles, sistema de compras, selección de comestibles y vinos, así como en la elaboración de alimentos, a modo de obtener ventajas y conservar el costo de operación lo más bajo posible, sin perjuicios de la calidad. Además debe tener algunos conocimientos científicos relativos a los alimentos, como equivalencias en calorías, dietas apropiadas en casos particulares, etc.

El servicio de restaurante (comedor) estará bajo la responsabilidad del jefe de esa área (maitre y/o capitán), quien debe ser un especialista dentro de sus funciones, pues además de cualidades personales para atender a los clientes con la debida cortesía, deberá vigilar la presentación adecuada de los alimentos que se sirvan, la distribución adecuada del personal a sus órdenes y la buena presentación del

mismo, vigilando que se atienda de inmediato la menos indicación de los comensales, debiendo conocer en todo su detalle los menús que se presentan, para poder hacer cualquier sugerencia o aclaración a los clientes.

El restaurante del hotel dará servicio a personas que se encuentren hospedadas en el mismo y a clientes que, sin ser huéspedes, asistan espontáneamente. Estos últimos podrán cubrir el importe del consumo de inmediato, presentar tarjetas de crédito o bien gozar de crédito por parte del hotel para cubrir el importe posteriormente.

Para explicar el control de los ingresos del restaurante se procederá como a continuación se indica.

#### Servicio de restaurante a huéspedes del hotel

El capitán de meseros será el encargado de conducir a los huéspedes a su mesa y de tomar la orden empleando una forma especial, que recibe el nombre de *comanda* (Ver fig. No. 7 del caso práctico), la que se formulará en original y dos copias que contengan los siguientes datos: fecha, número de mesa, número del mesero que atiende, número de personas, número de la habitación que ocupan y detalle de los alimentos ordenados por los huéspedes.

La distribución de la comanda será la siguiente:

*Original.* Esta se envía a la caja, para que el cajero formule el cheque correspondiente.

*Primera Copia.* Al jefe de cocina para que proceda a ordenar la preparación de los alimentos.

*Segunda Copia.* Esta será para el mesero, a quien sirve de guía para el orden en que deba atender el servicio.

En las comandas no deberá aparecer el importe del consumo, pues para esto se emplean unas formas conocidas en el medio con el nombre de *Cheques* (Ver fig. No. 8 del caso practico), que serán capturados por la cajera en el sistema que se emplea en esa área y en el cuál ya fueron alimentados los precios. Los cheques que aparecen amparando los consumos deberán estar foliados (este folio lo asigna de forma automática el sistema) y contener los siguientes datos: fecha, número de mesa, número de mesero, número de personas, número de habitación, detalle de los alimentos servidos, y el importe por cobrar. La comanda que sirvió de base para elaborar el cheque deberá marcarse con el número que a éste corresponda.

Las comandas serán controladas y proporcionados al capitán de meseros y a los cajeros, respectivamente, por el Departamento de Contabilidad, siendo los empleados de este departamento los responsables del uso que se dé a estas formas.

Al solicitar el cliente la nota de su consumo, ésta será pedida a la caja por el capitán de meseros o por el mesero que los atendió. La cajera, previamente, habrá confrontado el cheque con la comanda, verificando que los consumos sean correctos. El capitán de meseros o el mesero presentará el cheque al cliente para su aceptación.

Una vez que el cheque ha sido firmado por el huésped o pagado, se le devolverá a la caja. La cajera deberá generar un informe por las ventas del día que muestre, en orden progresivo, el número de los cheques expedidos, distribuyendo su importe en columnas, ya sea con cargo a huéspedes, cuentas por cobrar, (particulares, compañías, agencias, etc.), tarjetas de crédito, efectivo, cortesías e importe de la propina, si la cuenta ha sido firmada autorizando este concepto. Las notas firmadas deberán enviarse a la Oficina de Recepción para que se incluya en el

Archivo del Huésped, y se verifique que el sistema haya efectuado el cargo correspondiente a la cuenta del huésped.

Al terminar su turno cada uno de los cajeros del restaurante hará su corte de caja, determinando el total de las ventas del día por los diferentes conceptos: huéspedes, crédito, tarjetas de crédito, efectivo, de acuerdo con el informe de ventas (Ver fig. No. 9 del caso práctico), que fue generado por el sistema con base a los cheques expedidos y capturados, y las comandas que dieron origen a los mismos, anexando estos documentos a su reporte.

En cuanto se ha verificado el informe de ventas y determinado el importe en efectivo, deberá enviarse el dinero a la caja general, utilizando para tal efecto un *sobre de efectivo* llenando los datos que el mismo se indican (Ver fig. No. 10 del caso práctico), y que se depositará en la caja fuerte general del cual tendrán llave o combinación según sea el caso, el cajero general y el contralor o contador del hotel. El informe de ventas y la documentación anexa se dejarán en la oficina de recepción, en el lugar destinado a los reportes departamentales que serán revisados por el auditor nocturno.

#### 4.2.3 INGRESOS POR CONCEPTO DE BEBIDAS

El servicio de bar estará atendido por un jefe de bar, que contará con ayudantes y meseros, teniendo estos últimos como jefe inmediato al capitán de meseros. El jefe de bar será un especialista en la preparación de bebidas y deberá supervisar que se sirvan en las cantidades y con los ingredientes adecuados, controlando así el costo y la cantidad de las bebidas que se preparen.

La labor de los cajeros será la misma que la de los de restaurante. El informe de ventas de bebidas será generado en la misma forma que el de restaurante, siguiéndose el procedimiento señalado para el envío de efectivo a la caja general.

#### 4.2.4 INGRESOS POR CONCEPTO DE SERVICIOS

Cuando los huéspedes solicitan servicios de restaurante y bar en sus habitaciones (room service), el procedimiento de control será el mismo, formulándose la comanda por el mesero de servicio a cuartos o el cajero, que serán quienes reciban la solicitud del servicio vía telefónica, distribuyéndola como quedó explicado en los párrafos anteriores. Al llevar el servicio el mesero a la habitación, presentará el cheque, con la anotación, en la parte superior, que los identifique como de servicio a cuartos, obteniendo la firma del huésped para que al devolverlo a la caja de restaurante o de bar, se envíe a la Oficina de Recepción para verificar el sistema haya efectuado el cargo en la cuenta correspondiente.

##### Teléfonos

Este servicio representa para el hotel uno de los renglones en que obtiene una utilidad muy relativa y que, sin embargo, debe proporcionarse a los huéspedes con la eficacia y amplitud que es indispensable hoy en día.

El servicio puede ser local o de larga distancia (nacional e internacional). Se acostumbra a cargar a los huéspedes un determinado importe por cada llamada que haga, controlándose por medio del sistema del conmutador y de recepción, el cual emite un reporte con el número de llamadas en orden numérico, nombre del huésped, número de cuarto, número telefónico al que marco, hora en que empezó y término la llamada, principalmente. Hoy en día los sistemas permiten determinar el costo y el cargo por servicio, que representa el Ingreso para el hotel y que, generalmente, corresponde a un porcentaje sobre el precio que cobra la empresa telefónica, emitiendo a su vez reportes de llamadas al costo con cargo a huéspedes, con cargo a los departamentos en general del hotel y el de Ingresos por este

concepto, lo cual permite controlar los importes que son a favor de la compañía de teléfonos y el ingreso correspondiente a este departamento. Como los otros reportes departamentales, será depositado en la oficina de recepción para que el auditor nocturno verifique el importe operado en las cuentas de huéspedes por llamadas durante el día, y enviado a contabilidad posteriormente, anexo a su informe.

### Otros Ingresos

Después de haberse mencionado los servicios más importantes que proporciona el hotel, su control y los informes que deben generarse, también deben considerarse otros ingresos tales como lavandería y tintorería, estacionamiento, servicio de Internet, copias, fax, etc. Para el control de los servicios de lavandería y tintorería se proporcionará al huésped una forma (Ver fig. No. 11 del caso práctico) con un número de folio (generalmente se deja en la habitación a la vista del huésped), que contiene un listado completo de la ropa que se usa comúnmente y en la que anotará el número de prendas que entrega y la clase de servicio que desea, firmando la aceptación del servicio.

Este servicio será atendido por el personal que está bajo la supervisión del ama de llaves, pudiendo ser proporcionado directamente por el hotel o a través de un concesionario. Al devolverse la ropa al huésped se anexará copia de la forma en que solicitó el servicio junto con el importe correspondiente y es recomendable que el cliente firme de conformidad, con base en esta lista, se formula un volante de cargo (Ver fig. No. 12 del caso práctico) en original y copia para su captura en el sistema por parte del Departamento de Ama de Llaves, turnándose el original a la Oficina de Recepción para que se verifique el cargo en la cuenta correspondiente del huésped y se anexe a su archivo; con la copia se formulará el informe departamental interno (Ver fig. No. 13 del caso práctico) correspondiente como soporte documental de los registros efectuados en el sistema.

Para el control de los cargos diversos se expedirá un volante de cargo (Ver fig. No. 14 del caso practico) en el cual se registrarán el importe a cargar, y la explicación del concepto que origina el cargo, al asentarse en la cuenta huésped, será identificado por un código o letra que, al calce de la cuenta, indicará la clase del servicio que se prestó.

## 4.3 VIGILANCIA DEL CONTROL INTERNO EN LOS INGRESOS DE LA EMPRESA HOTELERA

### 4.3.1 AUDITORIA NOCTURNA

La persona que verifica y comprueba el movimiento diario de las cuentas de huéspedes recibe el nombre de *Auditor Nocturno* en virtud de que su trabajo lo realiza al final del día, esto es, después de media noche.

#### OBJETIVOS:

Verificar movimientos de ingresos en general, incluyendo las cuentas de huéspedes por los diferentes conceptos de venta, coordinar y organizar las funciones de auditoria nocturna.

#### FUNCION:

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

#### PROCEDIMIENTOS:

1. Comprobar el movimiento de ingresos por medio de los informes que rinden los recepcionistas y cajeros de los diferentes departamentos de servicio al huésped
2. Verificar los informes departamentales contra las cuentas de huéspedes.
3. Comprobar que las cuentas que maneja la oficina de recepción correspondan a huéspedes que se encuentran realmente en el hotel.
4. Comprobar los saldos individuales de los huéspedes.
5. Dentro de la estructura organizacional de un hotel, el auditor nocturno pertenece al área administrativa. Sus funciones, son verificar y comprobar el movimiento diario de las cuentas de huéspedes, realizando su trabajo después de media noche, reportando el resultado de éste al auditor de ingresos al día siguiente

mediante un informe especial, que sirva para informar a los departamentos de servicios y al departamento de contabilidad para registrar sus movimientos.

Sus actividades son:

Obligaciones y Responsabilidades:

- ✓ Revisar que los informes de cada recepcionista y cajero cuadren con los saldos que genera el sistema, así como separar las tarjetas de crédito de los folios, tabulándolas por cada uno de los distintos bancos, la cual debe checar con la lectura que da el sistema.
- ✓ Verificar la lectura del sistema de los siguientes departamentos: recepción, restaurantes y bares, lavandería y tintorería, teléfonos, estacionamientos y cobros realizados. En cada uno de estos departamentos deben verificarse que estén correctas las cantidades que ellos indican, así como las firmas sean por las personas autorizadas.
- ✓ Verificar que la sabana de rentas que elabora recepción nocturna cuadre contra la lectura que da el sistema.
- ✓ Verificar que la suma de los folios de efectivo coincidan tanto con el reporte de cajero como con la lectura del sistema.
- ✓ Verificar que los totales que le pase el asistente de auditoria del reporte de cuentas, cuadre contra el total del reporte que proporciona el sistema.
- ✓ Llevar un control de las cuentas de auditoria, del número de maquinación con el que empezarán, así mismo, del número con el que cierran el sistema.
- ✓ Supervisar los depósitos aplicados, así mismo, llevar un control de los depósitos recibidos en el cual anotará el número de depósito con la fecha, cantidad y folio en el cual fue aplicado además de llevar físicamente las papeletas de los depósitos en las cuales intercalará las recibidas y retirará las aplicadas o canceladas y al finalizar deberán sumar el total que le da el sistema.

- ✓ Verificar que cada una de las diferentes partidas que le proporciona el sistema, coincida con cada uno de los diferentes departamentos que existen controlados en dicho sistema.
- ✓ Verificar las terminales al finalizar su auditoria, asegurándose de que queden todos los departamentos en ceros, para poder iniciar con los movimientos el nuevo día y dar por finalizada su auditoria del día.
- ✓ Enviar su reporte de auditoria acompañado de la hoja de arqueo para comprobar que el total de las cuentas es igual a la cartera de huéspedes que da el reporte del auditor nocturno (Hoja "D").
- ✓ Elaborar el reporte de anomalías encontradas al realizar sus funciones y capturarlas en la bitácora electrónica.
- ✓ Elaborar trabajos especiales que le solicite el auditor de ingresos.

La Auditoria Nocturna revisa en cada turno los ingresos correspondientes a los siguientes conceptos principalmente:

- 1.- CUARTOS
- 2.- RESTAURANTES Y BARES
- 3.- OTROS SERVICIOS

1.- Procedimientos para la auditoria de cuartos:

A continuación se enlistan los procedimientos que el auditor nocturno realiza en la división de cuartos para el trabajo de revisión:

- Verificar los ingresos por departamentos.
- Correr el proceso de cargo de renta automática en el sistema de recepción y comprobar los ingresos correspondientes al alquiler de cuartos.
- Generar el informe del movimiento del día en las cuentas de los huéspedes.

- Verificar la exactitud del saldo de las cuentas.

Para la verificación de los ingresos por departamentos se procederá de la siguiente manera:

- Revisar los reportes departamentales que hayan sido generados en orden progresivo.
- Cotejar el registro con los reportes departamentales para estar seguro de que todos los importes se encuentren registrados en dicho reporte.
- Comprobar que los importes de la columna de huéspedes de cada uno de los reportes departamentales correspondan a lo registrado en las cuentas durante el día, comparando dichos importes con los que se obtengan al generar los reportes del sistema, localizando y corrigiendo las posibles diferencias.

Hecho lo anterior, se procederá a verificar y comprobar los ingresos correspondientes directamente al alquiler de cuartos, obteniendo los nuevos saldos.

Para la verificación de este renglón de ingresos deberá procederse de la siguiente forma:

1. Comprobar que el importe total de rentas que aparece en el reporte de ocupación corresponde al obtenido al generar el reporte del sistema por este concepto en las cuentas de huéspedes.
2. Comparar el informe del ama de llaves con el informe de ocupación.
3. Verificar selectivamente las cuotas del informe de ocupación contra las cuotas autorizadas, verificar el cargo por la renta de habitaciones en las cuentas de huéspedes. El auditor nocturno generará su informe (Ver fig. No. \_\_\_ del caso practico) en el cual aparece la descripción, de los departamentos productivos y además conceptos que originaron las

operaciones del día, obteniendo en este reporte la lectura que arrojen todos los totales del sistema, lo cual permite obtener el saldo total de las cuentas de huéspedes de la siguiente manera: saldo del día anterior más cargo y menos créditos del día, igual al saldo nuevo. La comprobación de los saldos individuales se realiza al operar los cargos por habitación, ya que, al obtenerse saldos nuevos en cada cuenta, se acumulan estos importes en dos totales según su naturaleza: deudor o acreedor, y que, al totalizarse, la diferencia que resulte serán saldos netos coincidir con el importe de los saldos nuevos.

Posteriormente, el Auditor Nocturno:

Revisa y verifica los cortes de caja de cajero y recepcionista así como las relaciones de comprobantes que tengan. Igual que en los anteriores casos, es necesario hacer la comprobación de los datos que contengan procurando que los totales estén correctos. Los datos se generan en una hoja de concentración donde se obtienen un gran total por cada concepto llegando así al reporte de la administración, donde termina su trabajo diario.

El reporte de administración tiene por objeto comprobar todas aquellas operaciones originadas por los huéspedes que han sido registradas en sus cuentas. El auditor nocturno se encarga de verificar todos los comprobantes de cargos que se encuentran en el archivo del huésped. Al terminar dicha verificación, vuelven a colocar los comprobantes en los archivos del huésped, y en ellos se tiene el estado de las cuentas de los consumidores.

El Reporte de Administración permite al auditor nocturno asegurarse de que las cuentas de los huéspedes han sido operadas por los cajeros.

Este documento se genera en un reporte tabular de columnas que generalmente contiene los siguientes conceptos:

1. Número de habitación.
2. Clientes por habitación o número de cuenta.
3. Nombre del cliente.
4. Saldo anterior.
5. Renta diaria.
6. Restaurante y Bar.
7. Teléfonos.
8. Tintorería y Lavandería.
9. Diversos.
10. Traspasos de otros deudores.
11. Liquidación por cuenta de clientes.
12. Total de cargos o venta diaria.
13. Cuentas por cobrar.
14. Ajustes y descuentos.
15. Traspasos de otros acreedores.
16. Total de créditos del día.
17. Saldo actual o a la fecha.

Una vez concentrado el movimiento de las cuentas, en el reporte, se procederá a realizar el siguiente trabajo:

1. Saldo anterior. Se le compara con el renglón del saldo, cuyas cantidades deben coincidir.
2. El total del renglón de rentas diarias debe ser igual al que aparece en el reporte de recuentos diarios de habitaciones, generado por el sistema por el recepcionista en turno.
3. El renglón de restaurante y bar debe de cuadrar con el resumen de ventas que genera del sistema el auditor nocturno.

4. Los renglones de teléfonos, lavandería y tintorería, así como diversos, deben ser iguales a los totales de los reportes del sistema generados por los departamentos correspondientes.
5. El renglón total de cuentas por cobrar, debe ser igual a la suma de las cuantas que hayan sido enviadas a cobro y enviadas por los recepcionistas y cajeros.

Es de vital importancia que el Auditor Nocturno al realizar estos procedimientos cuide y realice la revisión de los siguientes puntos:

- ✓ Cerciorarse de que se capturen en recepción todos los comprobantes pendientes de capturar en el sistema para que se genere la afectación en los estados de cuenta de los huéspedes.
- ✓ Tomar las lecturas de todos los códigos del sistema y realizar los trasposos de los saldos al modulo de auditoria. Cerciorarse de que los módulos quedaron descargados tomando otras lecturas, la cual debe imprimir ceros.
- ✓ Obtener una lectura de los totales del modulo, para comparar estas cantidades contra las que aparecen en los reportes de ventas departamentales. Si los totales no concuerdan, deben localizarse los errores y corregirlos.
- ✓ Comprobar que el balance esté es ceros verificando las columnas de débito y crédito.
- ✓ Verificar la numeración progresiva de los comprobantes anotados en los reportes de ventas departamentales. Debe comprobar la secuencia numérica entre el último número del comprobante relacionado el día anterior y el primero de la relación del día actual. Al efecto debe establecerse un registro para llevar el control por separado para cada departamento.
- ✓ Verificar que el 100% de los cargos y créditos espedidos por los diferentes departamentos hayan sido asentados correctamente en las cuentas de huéspedes, en cuanto a importe y número de cuarto, comprobar la correcta aplicación de los depósitos, cotejando los datos del folio de depósito contra el estado de cuenta.

- ✓ Cuando un cliente con reservación confirmada no se presente el día señalado, su depósito se aplicará a un estado de cuenta que se saldará con el importe de la renta asignada. Se anotará la leyenda “No Show” (no ocupada) al margen del estado de cuenta y se avisará a recepción para que se considere la aplicación de la renta en la hoja de recuento de habitaciones.
- ✓ Comprobar que las modificaciones indicadas en el libro de cambios de recepción se hayan registrado en los estados de cuenta correspondientes.
- ✓ Verificar la relación de las rentas aplicadas durante el día, contra los estados de cuenta “folios” de saldos en el día para comprobar que se aplicaron donde corresponden.
- ✓ Verificar que todos los errores de los operadores estén asentados en la hoja de correcciones.
- ✓ Cotejar el total de rentas cargadas según la sabana de auditoria, contra la hoja de recuento de habitaciones de recepción.
- ✓ Verificar que el impuesto al valor agregado aplicado haya sido calculado adecuadamente, sobre las bases de ingresos sujetos del impuesto.
- ✓ Verificar que los cheques de consumo de alimentos y bebidas con cargo a huéspedes estén posteados en el folio.
- ✓ Cerciorarse de que los ajustes de descuentos aplicados a los folios estén debidamente autorizados y certificados.
- ✓ Verificar las relaciones de recibido por cuenta de huéspedes, pagos por cuenta de huéspedes y comparar el total contra las lecturas del sistema.
- ✓ Imprimir las lecturas finales del sistema en la Hoja “D”, anotar las correcciones que procedan determinar el saldo de huéspedes, sumando o restando los movimientos del día, según el caso, al saldo del día anterior.
- ✓ Cambiar la fecha del sistema cuidando de volver a bloquearlo. Volver a tomar las lecturas para cerciorarse que no quedaron saldos en el sistema. Cerrar el sistema con el pass Word del auditor.
- ✓ Generar la relación de saldos de huéspedes y enviarla a los departamentos correspondientes.

- ✓ Compara el saldo de huéspedes que indica la Hoja "D" contra la relación señalada en el punto anterior.
- ✓ Elaborar el reporte de saldos mayores a un límite establecido.
- ✓ Generar el reporte diario de ingresos que incluye las cantidades correspondientes a los datos de la Hoja "D" y de la concentración diaria de alimentos y bebidas.
- ✓ Elaborar el reporte de anomalías encontradas en la bitácora electrónica y enviarlo al auditor de ingresos.

El informe del auditor nocturno será enviado al departamento de contabilidad junto con los siguientes reportes y documentos: cuentas de huéspedes, pagadas o traspasadas de huéspedes a particulares, agencias o a tarjetas de crédito; reportes de los cajeros departamentales, cheques de restaurante, bar y comprobantes de cargo de los otros departamentos productivos.

Con la documentación anterior el Departamento de Contabilidad efectuará la verificación, comprobación y registro de las operaciones de un día.

## 2.- Procedimientos para auditoria de restaurantes y bares:

La segunda fuente de ingresos más importante dentro de la empresa hotelera y por la cual se capta un monto de ingresos significativo, es la originada por el servicio de alimentos y bebidas. Por tal motivo y por la cantidad de personas que intervienen en el servicio y los diferentes centros de consumo que lo proporcionan, el auditor nocturno le dedica un especial cuidado, llevando a cabo los siguientes procedimientos:

*Alimentos.* El primer paso a desarrollar en este renglón, es ordenar los cheques en orden numérico, cómo fueron consumidos en esta sección, con el objeto de distribuirlos en las columnas que sean necesarias y sumarlos con el propósito de comprobarlos con los totales del sistema. De haber alguna diferencia, se le investiga

y se corrige en el acto. Ya hecha la corrección, el auditor firma los importes de ventas y en seguida procederá a acumular las cifras de ventas. Este informe es una hoja especial de resumen de ventas (Ver fig. No. \_\_\_ del caso practico).

*Bebidas.* Para el control de este renglón se siguen los mismos pasos descritos para la venta de alimentos que pueden variar si se cuenta con más de un bar, lo que motiva que los cajeros de cada bar tengan que elaborar informes de ventas por separado. Cuando el Auditor recibe los informes, tiene la obligación de realizar el cierre del sistema de esas áreas y puedan así ser usadas para el siguiente día. De igual modo debe de procederse en los departamentos de Tintorería y Lavandería, y otros.

Es de vital importancia que el Auditor Nocturno al realizar estos procedimientos cuide y realice la revisión de los siguientes puntos:

- ✓ Controlar por medio de un registro por separado las numeraciones de los cheques de consumo de los diferentes departamentos, para comprobar que el número con el que los cajeros departamentales inician el reporte del día de hoy sea el inmediato con el que terminaron el reporte del día anterior.
- ✓ Comprobar la secuencia numérica de todos los cheques relacionados en los reportes de ventas de restaurantes y bares emitidos por el sistema.
- ✓ Comprobar los totales de los cheques de consumo haciendo las rectificaciones necesarias y determinando las responsabilidades consecuentes.
- ✓ Comprobar un porcentaje adecuado de los precios cobrados en los cheques contra la lista oficial de precios. Si se encuentran errores, aumentar la prueba.
- ✓ Verificar las sumas de las columnas por conceptos de los reportes de ventas comprobar que el total de alimentos y bebidas, varios, impuesto al valor agregado, etc. sea igual al total reportado y éste a su vez, sea igual a la suma de columnas de efectivo, cuentas por cobrar, huéspedes, etc.
- ✓ Comprobar que todas las correcciones y cancelaciones de los cheques estén debidamente autorizadas por el encargado del departamento y relacionadas en el

reporte de cheques corregidos y cancelados, separarlos y enviarlos al auditor de ingresos.

✓ Clasificar los cheques en grupos de: efectivo, cortesías, tarjetas de crédito (American Express, Master Card y Visa), cuentas por cobrar, huéspedes, y funcionarios, comprobando los totales de las sumas de cada grupo contra la concentración de ingresos de restaurantes, bares así como en el reporte de cortesías respectivamente.

✓ Comprobar que el total de las columnas de huéspedes de los reportes de ventas departamentales sea igual como el de las lecturas de restaurantes y bar, que proporciona el sistema de recepción, si los totales no concuerdan deberán localizarse los errores y corregirlos.

✓ Formular la concentración de alimentos y bebidas tomando los datos de los totales del reporte de ventas de restaurantes y bares, de cada uno de los turnos y comprobar que la suma de las columnas de los consumos sea igual a la suma de las columnas de efectivo, cuentas por cobrar y huéspedes.

✓ Elaborar el reporte de anomalías encontradas para el auditor de ingresos y enviarle todos los documentos del día.

### 3.- Procedimientos para la auditoria y otros servicios.

Deberá hacerse una revisión como la expuesta con respecto a los comprobantes y reportes de cada departamento y con base a los siguientes procedimientos:

✓ Tabular todos los folios que estén físicamente en el departamento de operadores, relacionando en su informe de cuentas cada uno de los totales por cada misión, pasando al auditor nocturno cada una de las tabulaciones y el total que le da de todos los folios, para que el auditor nocturno cheque éstos con la hoja de arqueo y determine que no le falta ninguna cuenta.

✓ Verificar el informe que envía el departamento de teléfonos con las lecturas del sistema de conmutador, cifras que deben coincidir con las mismas cantidades que tienen en el sistema de recepción.

- ✓ Verificar que el informe del estacionamiento coincida con todas las cantidades, además de checar con todos los cargos a huéspedes y con el sistema de recepción.
- ✓ Del informe que manda el departamento de lavandería tiene que verificar que esté cuadrado y que los cargos que envía a huéspedes sean por las mismas cantidades que tiene el sistema de recepción.
- ✓ Separar de las salidas de huéspedes los folios que estén por agencias de viajes que sean comisionables, contando cuantas noches estuvo el huésped y calcular a cada uno un porcentaje del total de la renta, lo cual se relaciona para que posteriormente se pague la comisión a la agencia.
- ✓ Supervisar el trabajo de cada uno de los auxiliares de auditoria nocturna (cuando es aplicable).
- ✓ Hacer el reporte diario de ingresos.
- ✓ Elaborar trabajos especiales que solicite el auditor nocturno.

Concluida la revisión de los ingresos totales del día se genera la póliza de ingresos, que comprende el asiento por el movimiento total originado por huéspedes y por otros clientes en cada uno de los departamentos productivos (Ver fig. No. \_\_\_ del caso practico).

Por lo que respecta al efectivo, la caja general deberá verificar los sobres recibidos de cada uno de los cajeros de la recepción y cajeros departamentales, comprobando con los reportes correspondientes que el total recibido corresponde a las cuentas de huéspedes pagadas y las ventas de contado, menos lo pagado por cuenta de huéspedes, con lo cual estará en condiciones de efectuar su deposito en el banco.

Con base en las fichas de depósito y los datos de los sobres de efectivo y reportes de los recepcionistas y cajeros departamentales, deberá prepararse la póliza de efectivo. (Ver fig. No. \_\_\_ del caso practico).

Así mismo, se debe generar el Reporte Preliminar de Ingresos (Ver fig. No. \_\_\_ del caso practico), que muestra las ventas del día y estadísticas comparativas, así como el movimiento de efectivo, cuentas por cobrar, tarjetas de crédito, etc.

#### 4.3.2 AUDITOR DE INGRESOS

La supervisión de ingresos es un renglón tan importante dentro del aspecto administrativo, lo ejecuta el Departamento de Contabilidad auxiliado por una persona denominada *Auditor de Ingresos*, que se encarga de supervisar todas las fuentes de ingresos de la empresa.

##### 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 servicio diariamente.

##### FUNCION:

Revisar la cédula de ingresos elaborada por el auditor nocturno, afectando los registros contables correspondientes con base a la recepción y verificación de los documentos originales de los cheques de consumo de los diversos departamentos.

##### 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 contador. Sus funciones son verificar la correcta aplicación de los ingresos reportados por la auditoria nocturna, realizando para ello las siguientes actividades:

##### 1.- Obligaciones y Responsabilidades:

- ✓ Asistir a las juntas de los departamentos como son: recepción, reservaciones, cajas de recepción, alimentos y bebidas y otros que requieran su presencia.
- ✓ Seleccionar, contratar y sustituir, de acuerdo con el asistente del contralor, al personal de auditoria nocturna y auxiliar de ingresos.
- ✓ Supervisar que el trabajo de auditoria nocturna y de ingresos se realice con el máximo de eficiencia y que cumplan con los procedimientos establecidos.
- ✓ Darle seguimiento y aclarar las diferencias y/o anomalías reportadas por la auditoria nocturna.
- ✓ Revisar y llevar el control de consumos y cortesías de funcionarios y empleados del reporte elaborado por el auditor nocturno.
- ✓ Revisar los ajustes elaborados en la caja de recepción.
- ✓ Verificar la aplicación diaria de los depósitos para reservaciones y autorizar las solicitudes de reembolso a huéspedes que le son entregados por el departamento de reservaciones.
- ✓ Llevar un control de los depósitos para banquetes y eventos.
- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ Verificar que todos los movimientos efectuados lleven autorización correspondiente conforme a las políticas establecidas por el hotel.
- ✓ Verificar que los ingresos registrados en los libros corresponden a los ingresos reales generados por la operación del hotel.
- ✓ Hacer visitas a los distintos centros de consumo para verificar la correcta aplicación de los procedimientos operativos relacionados con los ingresos.
- ✓ Elaborar el presupuesto diario por cada departamento basado en la información anual.
- ✓ Realizar trabajos especiales solicitados por el contralor.
- ✓ Capacitar y supervisar el personal a su cargo en cuanto al desempeño de sus actividades, así como su comportamiento y relaciones humanas.

## 2.- Procedimientos para la Auditoria de Ingresos:

Los procedimientos que se emplean en la auditoria 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.

Antes de entrar al detalle de los procedimientos, cabe mencionar las condiciones que deben reunirse para efectuar la labor de auditoria. 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 auditoria diaria de los ingresos.

A la Auditoria nocturna le revisará lo siguiente:

- ✓ Que los totales de las columnas de huéspedes de los informes departamentales sean iguales a los impresos en el informe del auditor nocturno.
- ✓ Revisar que los importes de la columna de débitos coincida con el importe de la columna de créditos de la Hoja "D" (resumen de las operaciones del día) emitida por el auditor nocturno.
- ✓ Verificar que los ingresos de alimentos y bebidas, teléfonos, lavandería, estacionamiento, etc. Con cargo a huéspedes, coincida con lo reportado por auditoria nocturna.
- ✓ Cotejar que los totales de los reportes departamentales de ingresos de alimentos y bebidas, estén de acuerdo a la concentración diaria de ingresos de restaurantes y bares, elaborada por auditoria nocturna.
- ✓ 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 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 de auditor nocturno correspondiente al efectivo y formas de pago respectivamente.

- ✓ Revisar que los cheques de consumo cancelados estén debidamente autorizados por el gerente del departamento respectivo.

La supervisión al auxiliar de ingresos será:

- ✓ Revisar los reportes diarios de ingresos y cheque promedio.
- ✓ Revisar que se elabore la hoja de control diario de los depósitos para reservaciones futuras, banquetes y eventos.
- ✓ Revisar que se elabore la relación de faltantes y sobrantes por cada uno de los cajeros.
- ✓ Verificar importes y registros contables de la póliza diaria de ingresos.
- ✓ Supervisar el buen desarrollo y cumplimiento de las metas y objetivos a corto y largo plazo que se fijan a su personal.

Anomalías reportadas por auditoría nocturna:

- ✓ Las anomalías reportadas por auditoría nocturna se investigan e informan al asistente del contralor del resultado de éstas, sugiriendo las medidas correctivas, por ejemplo: el extravío de cheques de consumo en bares y restaurantes, cuentas de huéspedes, reportes mal elaborados, etc.

Control de consumos y cortesías de funcionarios y empleados:

- ✓ 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.
- ✓ 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.

Ajustes de caja de recepción:

- ✓ Revisar la causa que dio origen al ajuste y que éste haya sido autorizado por el gerente de división de cuartos o, por la gerencia o subgerencia en turno de recepción o, por el gerente de administración.
- ✓ Si no fueron aplicados en su totalidad los depósitos se dirige al departamento de reservaciones para que le expliquen el motivo.
- ✓ Los movimientos que afecten 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 de ingresos debe entregar al departamento de cuentas por pagar la solicitud del reembolso para que expida el cheque correspondiente, quien debe anotarla 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.

Depósitos para banquetes y eventos:

- ✓ 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.

Control de faltantes y sobrantes:

- ✓ 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.

Cargos a cuentas por cobrar:

- ✓ El auditor al recibir los cargos a cuentas por cobrar por el auditor nocturno, verificar que el importe de la tira tabular coincida con el importe de la tarjeta "D" y con el reporte de alimentos y bebidas.
- ✓ Separa la cobranza de la siguiente manera:

Cuentas por cobrar a clientes

- ✓ Verificar que en los estados de cuentas (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.
- ✓ Revisar que contenga nombre y dirección completos.
- ✓ Que la cuenta del huésped (folio) tenga comprobantes anexos.

Cuentas por cobrar a agencias:

- ✓ Revisar que contenga anexo el cupón.
- ✓ Verificar que estén bien aplicadas las tarifas de acuerdo a las políticas establecidas para las agencias.

- ✓ Determinar la comisión, la cual se deduce del total a cobrar.
- ✓ 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.

Cuentas por cobrar de tarjetas de crédito nacional e internacional:

- ✓ Revisar que el importe del cheque de consumo de alimentos y bebidas, y cargos a los huéspedes (folio) coincida con el anotado en la tarjeta de crédito.
- ✓ Verificar que el porcentaje de comisión que se calcula a estas tarjetas sobre el importe total de lo cobrado, sea el correcto.

Cuentas por cobrar a funcionarios y empleados:

- ✓ 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.

Concentración de cobranza:

- ✓ 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.

Reporte de caja general:

- ✓ Que los importes indicados en los sobres de concentración de los cajeros departamentales y administración estén registrados en las columnas correspondientes (Ver fig. No. \_\_ del caso practico).
- ✓ Que los totales de las ventas en efectivo indicadas en los sobres de concentración sean los mismos que los señalan los reportes de cajero de administración; en caso de diferencias, investigar la responsabilidad y hacer el cargo correspondiente.
- ✓ Que los otros conceptos de entradas en efectivo, como la cobranza y entrega directa a la caja general, estén debidamente registrados.

- ✓ Que la totalidad de la moneda extranjera reportada por los cajeros de recepción haya sido depositada y registrada correctamente para determinar la fluctuación cambiaria.
- ✓ Que los importes de las fichas de depósito del banco coinciden con el importe total de la póliza del cajero.

Reporte de ama de llaves:

- ✓ 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 que los ocupan (Ver fig. No \_\_\_ del caso practico).

Hoja de control pago de comisiones:

- ✓ Revisar en todas las cuentas de huéspedes 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.
- ✓ 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.

Pago de propinas en eventos de banquetes:

Para la autorización del pago de propinas se revisa lo siguiente:

- ✓ 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.

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, mismos que llevarán números progresivos independientes. Esta relación, junto con los cheques deberá ser enviada al jefe de cobranzas, quien de inmediato procederá al 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.

Relación de cheques para fechas futuras:

- ✓ Esta relación será pasada, junto con los cheques, al departamento de cobranzas para que valore el tipo de cambio al que deba registrar dicho depósito y entregue al cajero general para su depósito inmediato.
- ✓ Dos copias de esta relación, así como los talones desprendibles de los cheques, serán pasados a la persona encargada de depósitos en el departamento de reservaciones.
- ✓ Esta persona procederá a enviar las reservaciones aceptadas a los clientes o agencias 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.
- ✓ 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 control se mantengan perfectamente al día, por lo que de recibirse algún cambio o cancelación, se deberá proceder de la siguiente manera:

Cuando exista algún cambio, el departamento de reservaciones procederá a dar aviso a supervisión de ingresos, quien deberá anotar en la columna de "cambio" la nueva fecha de llegada, cruzando con una línea roja el renglón correspondiente.

Cuando exista un caso de cancelación, se cruzará el renglón correspondiente con una línea roja, y 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 éste departamento deberá elaborar un resumen de 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 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 depósito: 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 su número de control consecutivo en una libreta con un rayado especial.

Posteriormente se enviará a auditoria 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 la libreta 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:

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

De la tarjeta "D" el auditor nocturno tomar:

- ✓ El total de débitos como cargo a huéspedes.
- ✓ El total de créditos como abono a huéspedes.
- ✓ El importe del renglón de habitación como abono a la cuenta de ingresos por habitaciones.
- ✓ El importe del renglón de impuesto de habitaciones se abonará a la cuenta de pasivo impuesto al valor agregado (I.V.A.)
- ✓ El importe del renglón de impuestos 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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:

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

Del reporte del estacionamiento:

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

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

- ✓ Se abona a la cuenta de ingresos ya sea alimentos o bebidas de cada departamento.
- ✓ De la columna de impuesto causado se creará el pasivo en la cuenta del impuesto al valor agregado, por cada centro de consumo.
- ✓ El importe total de la columna de propinas por pagar se abona a la cuenta de acreedores diversos, auxiliar propinas por pagar.
- ✓ 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.
- ✓ De la columna de varios se analiza el concepto y se abona a las cuentas correspondientes.

De la concentración de cobranzas:

- ✓ Afecta a las cuentas respectivas de acuerdo al reporte diario de cobranza.

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 podemos ver, la experiencia que requiere el auditor, 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 obtener resultados óptimos.

El hotel debe establecer obligaciones y responsabilidades de cada puesto, así como un sistema rotativo entre el personal para crear un equipo más homogéneo. Establecer los estándares de todo su personal, para poder evaluar la labor desarrollada semestralmente. Delimitar un calendario de metas y objetivos, a corto y 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 registrarlos en las cuentas correspondientes, atendiendo a los procedimientos establecidos por el hotel:

- ✓ 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.
- ✓ Calcular el pago del porcentaje de propinas con base al reporte de banquetes para que puedan ser cobradas por los meseros.
- ✓ 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 (servicio a cuartos) y propinas de alimentos y bebidas.
- ✓ Hacer un control para pagar lo que corresponde a pagos a terceros y sobrantes a clientes.
- ✓ Revisar la póliza de ingresos y capturarla.

- ✓ Hacer los avisos de cargos a empleados diariamente 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 inconformidad de la responsabilidad corresponde automáticamente.
- ✓ Llevar controles para poder respaldar cada una de las cuentas, los cuales deben conciliar con los saldos que le da el mayor analítico.

## CASO PRÁCTICO

### AUDITORIA NOCTURNA

La revisión de las operaciones diarias del hotel las lleva el Auditor Nocturno dentro del horario de 11:00 p.m. a 7:00 p.m. horas y es responsable de verificar los reportes que se generan en los diferentes centros productivos del hotel y que cada unos de estos reportes estén checados contra lo que se carga en el sistema, por el uso del servicio por parte del huésped y el consumo del mismo; es el departamento encargado de resumir los Ingresos del día a través del cierre diario que hace y que se refleja en la lectura del Auditor Nocturno, documento fuente que sirve para el registro.

Por otro lado, revisa que la documentación soporte este completa y que no haya faltantes en la secuencia numérica de todo lo que este foliado (folios, cheques, teléfonos, lavandería y otros).

Al final del turno elabora el Reporte Diario de Ingresos.

Anota en la Bitácora Electrónica, todas las anomalías detectadas durante el proceso de su trabajo.

## Confirmación de Reserva No. 25743

Viernes 9 de Diciembre de 2005

<i>Para :</i>	Rodrigo Ampudia Risco 171 Jardines del Pedregal Mexico DF DF 01900 MX
<i>Contacto :</i>	Maria Ivette Ampudia Tet:
<i>Llegada :</i>	Viernes, 9 de Diciembre de 2005
<i>Salida :</i>	Domingo, 11 de Diciembre de 2005
<i>Habitación :</i>	1 King View Non Smoking para 2 persona(s)
<i>Tarifa Diaria :</i>	12-09-05 884.00 MXN 2 1,768.00 MXN Información adicional para la tarifa Check in : 15:00 Hs. Check out : 13:00 Hs.
<i>Forma de Pago :</i>	Manual American Express
<i>Notas :</i>	Tarifa evento Sencilla o Doble 884.00 más 17.6% de Imps No Cobrar Hotel Fee Persona extra 200.00 más 17.6% de Imps Pax paga cuenta total Solicitar forma de pago a la llegada****
<i>Status :</i>	Garantizada
<i>No Shows y Cancelaciones :</i>	Cancelación sin cargo 24 hrs. antes

Figura No. 1 – Confirmación de Reserva

## CONTROL DE RESERVAS

\*ZRZ - Reservations - made

Nombre	Llegada	Salida	Pis.	Rms.	No.	Tarifa	RI	Cod.	Mtd.	User	Fecha	Origen	Compañia	Grupo
Ugolkic, Guillermo	12-09-05	12-10-05	1	1	1	1500.00	IDOTH		D	ADIAZ	12-08-05	Guest Direct		
Hernandez, Victor	12-10-05	12-11-05	1	1	1	0.00	INHSE		H	ADIAZ	12-08-05	House Use		
Smith, Thomas, Mr	12-11-05	12-16-05	1	1	5	800.00	L.CORK		L	AMENESE	12-08-05	Guest Direct	ASF-K de Mexico S de RL de CV	
Cervantes, Arsenio	12-10-05	12-11-05	1	1	1	1500.00	IDOTH		D	AMENESE	12-08-05	Guest Direct		
..	12-08-05	12-08-05	1	0	0	0.00	INHSE		H	AMENESE	12-08-05	House Use		
Gutierrez Gula, Felipe	12-08-05	12-09-05	1	1	1	79.73	ISCOR		G	AMENESE	12-08-05	Company or Group Direct		
Palafiz Quintan, Emilio, Sr	12-08-05	12-09-05	1	1	1	140.70	ISCOR		G	BBAÑOS	12-08-05	Company or Group Direct		
Sosa Conera, Agustin, Sr	12-10-05	12-11-05	1	1	1	684.00			U	BBAÑOS	12-08-05	Company or Group Direct		Soda Josefina Reveter y Hero Ortiz
Garcia Tenorio, Jose Maria	12-08-05	12-09-05	2	1	1	70.00	LE29		L	BBAÑOS	12-08-05	Company or Group Direct		
*Gomez, Mariza, Sra	12-08-05	12-09-05	1	1	1	41.45	ISCOR		G	GTEHORI	12-08-05	Company or Group Direct		
Kibril, Leon	12-08-05	12-09-05	1	1	1	103.99	IGRR		D	HOLIDEX	12-08-05	Guest Direct		
Alonrahomon, Sonia	12-17-05	12-18-05	2	1	2	72.72	ISOTH		S	HOLIDEX	12-08-05	Guest Direct		
Pinedamosho, Alejandro	12-09-05	12-10-05	2	1	1	109.00	IDEFN		D	HOLIDEX	12-09-05	Central Reservations Interface		
Coqui, Francisco	12-17-05	12-18-05	2	1	1	112.72	ISOTH		S	HOLIDEX	12-08-05	Guest Direct		
Coqui, Francisco	12-17-05	12-18-05	2	1	1	112.72	ISOTH		S	HOLIDEX	12-08-05	Guest Direct		
Martinez, David	12-09-05	12-10-05	1	1	1	82.92	ISCOR		G	HOLIDEX	12-08-05	Company or Group Direct	Servicios De Viaje Bancomer	
Azpe, Hugo	12-09-05	12-10-05	1	1	1	82.92	ISCOR		G	HOLIDEX	12-08-05	Company or Group Direct	Servicios De Viaje Bancomer	
Fernandez, Jose	12-09-05	12-10-05	1	1	1	82.92	ISCOR		G	HOLIDEX	12-08-05	Company or Group Direct	Servicios De Viaje Bancomer	
Electivo CLS, BFE	12-09-05	12-09-05	0	0	0	0.00	ISCOR		G	JVAZCUE	12-09-05	Company or Group Direct		
American Express, AMEXCO	12-09-05	12-09-05	1	0	0	0.00	ISCOR		G	JVAZCUE	12-09-05	Company or Group Direct		
Visa, Visa	12-09-05	12-09-05	1	0	0	0.00	ISCOR		G	JVAZCUE	12-09-05	Company or Group Direct		
Cortesias no p, CLS	12-09-05	12-09-05	1	0	0	0.00	INHSE		H	JVAZCUE	12-09-05	Guest Direct		
Cortesias no p, CLS	12-09-05	12-09-05	1	0	0	0.00	INHSE		H	JVAZCUE	12-09-05	Guest Direct		
Master Card, Master	12-09-05	12-09-05	1	0	0	0.00	INHSE		H	JVAZCUE	12-09-05	Guest Direct		

Figura No. 2 – Control de Reservas 1/2

## CONTROL DE RESERVAS

\*ZRZ - Reservations - made

Nombre	Llegada	Salida	Prs.	Rms.	Nts.	Tarifa	FL Cod	Mkt.	User	Fecha	Origen	Compañia	Grupo
Vazquez, Victor Ma	12-17-05	12-18-05	1	1	1	1800.00	IDOTHV	D	LJERONI	12-08-05	Guest Direct	Cocacola Rica Las Margaritas SA de CV	
Rodriguez, Hemo, Rafael	12-08-05	12-10-05	1	1	2	884.00	ILCERV	L	LJERONI	12-08-05	Company or Group Direct	Cerveceria Cuauhtemoc sa cv	
Serrano, Angelica	12-10-05	12-11-05	1	1	1	700.00	IDOTHV	D	LJERONI	12-08-05	Guest Direct	Tuzo Forum Fin de Año	
Dome, Chris	02-27-06	03-10-06	1	1	11	900.00	ISOTHO	S	LJERONI	12-08-05	Guest Direct		
Ruiz - Rubio, Roberto	12-10-05	12-11-05	2	1	1	2500.00		J	LJERONI	12-08-05	Company or Group Direct		Boda Josefina Revister y Mario Ortiz
Reyes, Alejandro	12-08-05	12-08-05	1	1	1	70.00	IL629	L	YMONZAL	12-08-05	Company or Group Direct	Pionelora Del Club Paduca S.A. de C.V.	
Calderon, Ricardo	12-08-05	12-08-05	1	1	1	70.00	IL629	L	YMONZAL	12-08-05	Company or Group Direct	Pionelora Del Club Paduca S.A. de C.V.	
Martinez-Guerrero, Jose-De-J	12-13-05	12-15-05	1	1	2	884.00	ILCERV	L	YMONZAL	12-08-05	Company or Group Direct	Cerveceria Cuauhtemoc	
Salgado Mercado, Roberto	12-08-05	12-08-05	1	1	1	84.00	IGCOR	G	YMONZAL	12-08-05	Company or Group Direct		
<b>Grand Total</b>			<b>38</b>	<b>26</b>	<b>43</b>								

Figura No. 2 – Control de Reservas 2/2

# Tarjeta de Registro

Blv. Mijares SN S.J.C. BCS CP 23400 Camino Real de la Plata L15 SM 3 C4 Z.P.  
 Pachuca/HD 42883  
 Tel 01 771 717 8700 Fax 01 771 717 8724  
 R.F.C. IHP 750 110 7111

• •

Conf. #:	Tipo:	Adultos:
Llegada:	Salida:	Tarifa:
Hab.:	Noches:	
Grupo:	Cód.Tarifa:	Iniciales Huésped: _____

Apellido:	Nombre:
Dirección:	Empresa:
Dirección 2:	Pasaporte:
Ciudad:	Lugar:
Estado:	Fecha:
Cód.Postal:	Marca Auto:
País:	Nº de Placa:
Tel.:	Forma Pago:
Email:	Nº Membresía Priority Club:
RFC:	

<b>Registro Priority Club S / N</b>			<small>Confidencialidad de los datos. Como socio del Programa Priority Club® usted acepta y da su autorización explícita para que los datos personales que proporcione en el formulario de inscripción o durante su participación en el Programa (i) sean procesados por SCH, Inc. en calidad de administrador de los datos y por los Centros de servicio de Priority Club® y (ii) que sean enviados a terceros que participen en un programa asociado con HGT dentro del ámbito del Programa ("Programas asociados"). Tanto ellos como nosotros podemos ponernos en contacto con usted por correo, fax, teléfono o correo electrónico para actividades de marketing. A sí mismo y como beneficio adicional, usted recibirá información sobre productos o servicios que puedan ser de su interés. Los socios que residen en Europa, Medio Oriente, África, Australia o Canadá pueden desistir si desean contar con este beneficio, seleccionando la opción correspondiente en el formulario de inscripción. Los socios que residen en las demás partes del mundo, U.S.A. incluido, podrán disfrutar de este beneficio automáticamente. Si desea ser excluido de estas listas de direcciones o de correo de terceros asociados, deberá ponerse en contacto con el Centro de servicio &lt;<a href="http://www.ihotelgroup.com/h2/po/1/es/c/2/conten/dec/en/0/es/es/center.html">http://www.ihotelgroup.com/h2/po/1/es/c/2/conten/dec/en/0/es/es/center.html</a>&gt; de su región y solicitar la exclusión.</small>					
<table border="1"> <tr> <td>Idioma Preferido</td> <td>Prefiere Hab. Fumador?</td> <td>Tipo de Cama Preferida</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>	Idioma Preferido	Prefiere Hab. Fumador?		Tipo de Cama Preferida				
Idioma Preferido	Prefiere Hab. Fumador?	Tipo de Cama Preferida						

Estoy de acuerdo con:  
 El precio de los servicios de hospedaje indicados en este contrato. El reglamento interior del hotel. Para su conveniencia y protección favor de depositar sus valores en la caja de seguridad. El hotel no se hace responsable por dinero en efectivo, joyas u otros valores no depositados.

HORA DE SALIDA 13:00

Al momento de su registro el hotel Requiere de una Tarjeta de Crédito. Al firmar este registro el huésped acepta que la responsabilidad no es renunciable y con su firma autoriza al hotel a utilizar la tarjeta de crédito que fue impresa al momento de su llegada para el pago de la cuenta total (esto incluye salida rápida y cargos de último momento), sin importar sus instrucciones en cuanto a la forma de pago.

El Huésped declara que ha leído y entendido el contrato de prestación de servicios individuales de hospedaje que aparece al reverso de esta Tarjeta y esta totalmente de acuerdo con el mismo por lo cual firma de conformidad.

Firma Huésped: _____
----------------------

Figura No. 3 – Tarjeta de Registro

# MEXICO

Campos Eliseos  
Mexico, D.F. 11560  
Mexico

TEL. (011) (52) (5) 327 FAX (011) (52) (5) 327

GARCIA, ARMANDO  
KL INTERNACIONAL  
BLVD. LOPEZ MATEOS  
MEXICALI, B. CN.

12/09/93 LLEGADA / ARRIVAL  
12/13/93 SALIDA / DEPARTURE  
2 NO. PERSONAS / NO. IN PARTY  
437.80 TARIFA / RATE

NO. CTA.  
ACCT NO 67562

NO. CUARTO  
ROOM NO. 3317

PREVIO

FOLIO

#	FECHA DATE	DESCRIPCION DESCRIPTION	IMPORTE AMOUNT
1	12/09/93	LARGA DISTANCIA/3317/12096844004/1/4 18:59/9165541650	16.88
2	12/09/93	LOBBY BAR/3317/52830/1/2	22.99
3	12/09/93	PROPINAS LOBBY BAR/3317/52830/1/2	3.00
4	12/09/93	HABITACION E IVA 10%/3317/2/2/4	601.70
5	12/10/93	LLAMADA LOCAL/3317/12106325006/1/4 10:57/2807889	3.00
6	12/10/93	LARGA DISTANCIA/3317/12107353003/1/4 11:53/9165619074	12.98
7	12/10/93	SERVIBAR/3317/71971/1/4	21.82
8	12/10/93	HABITACION E IVA 10%/3317/2/2/4	437.90
9	12/11/93	LA CHIMENEA/3317/52868/1/1	77.99
10	12/11/93	PROPINAS CHIMENEA/3317/52868/1/1	8.00
11	12/11/93	LARGA DISTANCIA/3317/12117865004/1/4 10:07/9165347484	16.88
12	12/11/93	FRUTAS Y FLORES/3317/100248/1/1	39.00
13	12/11/93	PROPINAS F & F/3317/100248/1/1	4.00
14	12/11/93	ESTACIONAMIENTO/3317/3317/1/4	15.00
15	12/11/93	SERVIBAR/3317/72160/1/4	27.81
16	12/11/93	HABITACION E IVA 10%/3317/2/2/4	437.80
17	12/12/93	FRUTAS Y FLORES/3317/100459/1/1	77.99
18	12/12/93	PROPINAS F & F/3317/100459/1/1	8.00
19	12/12/93	ESTACIONAMIENTO/3317/3317/1/4	15.00
20	12/12/93	HABITACION E IVA 10%/3317/2/2/4	437.80
21	12/13/93	LLAMADA LOCAL/3317/12131054005/1/4 11:29/5742849	3.00
22	12/13/93	SERVIBAR/3317/3317/1/4	16.90
SU SALDO GRACIAS....			2305.34

ESTOY OCAFIRME EN QUE MI RESPONSABILIDAD PERSONAL, POR EL PAGO DE LA FACTURA CORRESPONDIENTE A LOS SERVICIOS AQUÍ ESTABLECIDOS, NO ES RENUNCIABLE Y SUBSISTE PLENAENTE EN EL CASO DE QUE LA PERSONA, COMPAÑIA O ASOCIACION RESPONSABLE NO EFECTUARE TODO O EN PARTE EL PAGO DE LOS CARGOS CORRESPONDIENTES.  
I AGREE MY LIABILITY FOR THIS BILL IS NOT WAIVED, AND I AGREE TO BE HELD PERSONALLY LIABLE IN THE EVENT THAT THE INDICATED PERSON, COMPANY OR ASSOCIATION FAILS TO PAY FOR THE FULL AMOUNT OF THE CHARGES.

AÑIA  
ANY

CALLE  
STREET

CIUDAD / ESTADO  
CITY / STATE

C.P.  
ZIP

FIRMA  
SIGNATURE

Figura No. 4 – Folio y/o Estado de cuenta







CHEQUE  
FACTURA

Nº 0001

R.F.C. IHP-810701-G7A

MESA TABLE	MESERO WAITER	PERSONAS PERSONS	CUARTO ROOM	FECHA DATE
CODIGO CODE	DESCRIPCION - DESCRIPTION		CANT. Q.	IMPORTE AMOUNT
			SUBTOTAL	
			I.V.A.	
			SERVICIO	
			TOTAL	
NOMBRE - NAME		CUARTO ROOM		
FIRMA - SIGNATURE				

MATRIZ: INMOBILIARIA HOTELERA  
R.F.C. IHP-810701 G7A BOULEVARD MIJARES S/N COL. HOTELERA  
3AJA CALIFORNIA C.P. 2340  
SUCURSAL : Real de la Plata, Lta. 15 Smza 3, Zona Plateada  
C.P. 4205

Figura No. 8 – Cheque de consumo



REPORTE SABANA CENTRO DE CONDOMIOS

REPT. CHEQUE	TURNO	TOTAL CHEQUE	COMANDA	CUARTO	CAJERA	MUEBRO	ELECTIVO	CORTERIA	AMBIENCO	WASA	EXC.
AL 32001	1	1,092.83	3201		ZMAE	1	0.00	0.00	0.00	-1,092.83	0.00
AL 32002	1	134.44	3202		ZMAE	3	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
AL 32003	1	134.44	3203		ZMAE	3	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
AL 32004	1	134.44	3204		ZMAE	3	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
AL 32005	1	134.44	3205		ZMAE	3	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
AL 32006	1	71.44	3206		ZMAE	3	-7.44	0.00	0.00	0.00	0.00
AL 32007	1	140.00	3207		ZMAE	3	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
AL 32008	1	95.00	3208		ZMAE	3	-95.00	0.00	0.00	0.00	0.00
AL 32009	1	25.00	3209		ZMAE	3	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
AL 32010	1	25.00	3210		ZMAE	3	-25.00	0.00	0.00	0.00	0.00
AL 32011	1	250.00	3211		ZMAE	3	-250.00	0.00	0.00	0.00	0.00
AL 32012	1	730.05	3212		ZMAE	2	-730.05	0.00	0.00	0.00	0.00
AL 32013	1	274.52	3213		ZMAE	2	-274.52	0.00	0.00	0.00	0.00
AL 32014	1	430.07	3214		ZMAE	2	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
AL 32015	1	201.07	3215		ZMAE	2	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
AL 32016	1	246.00	3216		ZMAE	2	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
AL 32017	1	270.07	3217		ZMAE	2	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
AL 32018	1	340.09	3220		ZMAE	2	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
AL 32019	1	5,046.70					-1,653.88	0.00	0.00	-1,092.63	0.00
TOTAL X CENTRO :											
LB 1016	1	69.01	1016		ZMAE	3	-69.01	0.00	0.00	0.00	0.00
LB 1017	1	35.00	1017		ZMAE	3	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
LB 1018	1	230.02	1018		ZMAE	3	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
LB 1019	1	480.01	1019		ZMAE	4	-480.01	0.00	0.00	0.00	0.00
LB 1014	1	101.14	1014		ZMAE	4	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
LB 1015	1	35.00	1015		ZMAE	4	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
LB 1016	1	100.02	1016		ZMAE	4	-100.02	0.00	0.00	0.00	0.00
LB 1017	1	340.05	1017		ZMAE	4	-282.45	0.00	0.00	0.00	0.00
LB 1018	1	252.82	1018		ZMAE	4	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
LB 1019	1	72.44	1020		ZMAE	4	-72.44	0.00	0.00	0.00	0.00
LB 1020	1	119.10	1021		ZMAE	4	0.00	0.00	0.00	-119.10	0.00
LB 1021	1	129.38	1022		ZMAE	4	-129.38	0.00	0.00	0.00	0.00
LB 1022	1	189.02	1023		ZMAE	4	-189.02	0.00	0.00	0.00	0.00
LB 1023	1	160.03	1024		ZMAE	4	-160.03	0.00	0.00	0.00	0.00
LB 1024	1	320.04	1025		ZMAE	4	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
LB 1025	1	272.01	1026		ZMAE	4	-272.01	0.00	0.00	0.00	0.00
LB 1026	1	270.02	1020		ZMAE	6	-270.02	0.00	0.00	0.00	0.00
LB 1020	1	0.13	1020		ZMAE	6	-2,544.75	0.00	0.00	-119.10	0.00
TOTAL X CENTRO :											
MB 709	1	30.00	709		ZMAE	MBH BAR	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
MB 710	1	100.00	710		ZMAE	MBH BAR	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
MB 711	1	100.00	711		ZMAE	MBH BAR	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
MB 712	1	34.00	712		ZMAE	MBH BAR	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
MB 713	1	64.00	713		ZMAE	MBH BAR	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
MB 714	1	64.00	714		ZMAE	MBH BAR	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
MB 715	1	64.00	715		ZMAE	MBH BAR	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
MB 716	1	64.00	716		ZMAE	MBH BAR	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
MB 717	1	40.00	717		ZMAE	MBH BAR	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
MB 718	1	100.00	718		ZMAE	MBH BAR	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
MB 719	1	145.01	719		ZMAE	MBH BAR	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
MB 720	1	125.00	720		ZMAE	MBH BAR	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
MB 721	1	145.01	721		ZMAE	MBH BAR	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
MB 722	1	145.01	722		ZMAE	MBH BAR	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
MB 723	1	100.00	723		ZMAE	MBH BAR	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
MB 724	1	0.00	724		ZMAE	MBH BAR	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
MB 725	1	25.00	725		ZMAE	MBH BAR	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
MB 726	1	145.01	726		ZMAE	MBH BAR	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
MB 726	1	25.00	726		ZMAE	MBH BAR	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
MB 726	1	1,270.94					0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
TOTAL X CENTRO :											
RC 809	1	140.00	809		ZMAE	3	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
RC 810	1	222.64	810		ZMAE	3	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
RC 811	1	317.05	811		ZMAE	3	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
RC 812	1	242.71	812		ZMAE	3	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
RC 813	1	130.00	813		ZMAE	3	-267.71	0.00	0.00	0.00	0.00
RC 814	1	201.23	814		ZMAE	3	-127.71	0.00	0.00	0.00	0.00
RC 815	1	167.00	815		ZMAE	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
RC 815	1	1,450.53					-482.48	0.00	0.00	0.00	0.00
TOTAL X CENTRO :											
RC 815	1	9,630.10					-4,701.09	0.00	0.00	-1,211.93	0.00
TOTAL GENERAL :											
RC 815	1	9,630.10					-4,701.09	0.00	0.00	-1,211.93	0.00

Figura No. 9 – Corte de cajero 1/2



MATERIA	HABITACION	AUTO COM.	DESEC.	ALUMBRAD.	SERVICIOS	PINTURA	IVA X CHEQUE	MUEBLAJONES	PROPIAS	SERVICIOS	OTRO
0.00	0.00	0.00	0.00	509.15	272.40	4.00	129.50	41.72	105.00	0.00	0.00
0.00	-134.44	0.00	0.00	52.17	14.93	1.00	14.93	0.00	20.00	0.00	0.00
0.00	-114.44	0.00	0.00	65.22	21.20	1.00	14.97	0.00	15.00	0.00	0.00
0.00	-95.44	0.00	0.00	47.03	21.20	1.00	10.38	0.00	11.00	0.00	0.00
0.00	-134.44	0.00	0.00	52.17	47.34	2.00	14.93	0.00	20.00	0.00	0.00
0.00	0.00	0.00	0.00	17.39	47.34	2.00	9.71	0.00	10.00	0.00	0.00
0.00	-146.00	0.00	0.00	62.62	47.34	2.00	14.93	0.00	10.00	0.00	0.00
0.00	-125.68	0.00	0.00	62.61	0.00	1.00	11.35	0.00	15.00	0.00	0.00
0.00	0.00	0.00	0.00	129.09	94.98	2.00	33.10	0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	0.00	0.00	0.00	181.80	0.00	2.00	28.70	0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	0.00	0.00	0.00	409.91	150.20	2.00	96.02	20.90	0.00	0.00	0.00
0.00	0.00	0.00	0.00	176.11	41.74	2.00	55.61	20.66	0.00	0.00	0.00
0.00	-430.07	0.00	0.00	24.78	04.24	2.00	50.99	20.90	40.00	0.00	0.00
0.00	-200.41	0.00	0.00	184.76	42.12	1.00	28.10	10.43	35.00	0.00	0.00
0.00	-276.97	0.00	0.00	60.90	114.70	1.00	31.62	10.43	35.00	0.00	0.00
0.00	-840.99	0.00	0.00	178.20	02.61	2.00	39.20	20.66	40.00	0.00	0.00
0.00	-2,301.91	0.00	0.00	2,781.58	1,114.09	20.00	609.42	159.45	370.50	0.00	0.00
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	70.27	2.00	11.74	0.00	9.00	0.00	0.00
0.00	-35.00	0.00	0.00	350.00	3.91	2.00	3.91	0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	-29.00	0.00	0.00	303.00	54.79	2.00	54.79	0.00	40.00	0.00	0.00
0.00	-35.00	0.00	0.00	20.00	3.91	1.00	3.91	0.00	5.00	0.00	0.00
0.00	-60.00	0.00	0.00	45.22	6.78	1.00	6.78	0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	0.00	0.00	0.00	350.54	21.48	2.00	21.48	0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	0.00	0.00	0.00	303.46	46.52	2.00	46.52	0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	0.00	0.00	0.00	196.59	32.98	0.00	32.98	0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	0.00	0.00	0.00	21.25	8.45	1.00	8.45	0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	0.00	0.00	0.00	167.52	16.99	3.00	16.99	0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	0.00	0.00	0.00	132.60	16.99	3.00	16.99	0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	0.00	0.00	0.00	150.54	25.48	3.00	25.48	0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	0.00	0.00	0.00	156.54	23.49	4.00	23.49	0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	0.00	0.00	0.00	173.92	26.09	1.00	26.09	0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	0.00	0.00	0.00	230.53	36.40	2.00	36.40	0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	0.00	0.00	0.00	234.91	35.21	3.00	35.21	0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	-300.00	0.00	0.00	2,000.21	307.16	30.00	307.16	0.00	97.00	0.00	0.00
0.00	-30.00	0.00	0.00	200.00	3.91	1.00	3.91	0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	-100.99	0.00	0.00	95.03	14.34	1.00	14.34	0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	-109.99	0.00	0.00	95.03	14.34	1.00	14.34	0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	-34.99	0.00	0.00	30.83	4.26	1.00	4.26	0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	-84.99	0.00	0.00	73.91	11.09	1.00	11.09	0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	-84.99	0.00	0.00	92.82	11.39	1.00	11.39	0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	-84.99	0.00	0.00	73.91	11.09	1.00	11.09	0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	-40.00	0.00	0.00	34.78	0.22	1.00	0.22	0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	-60.00	0.00	0.00	52.17	7.63	1.00	7.63	0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	-145.01	0.00	0.00	126.03	10.02	1.00	10.02	0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	-125.00	0.00	0.00	100.00	10.31	1.00	10.31	0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	-40.00	0.00	0.00	34.78	2.22	1.00	2.22	0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	-60.00	0.00	0.00	50.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	-25.00	0.00	0.00	21.74	3.20	1.00	3.20	0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	-145.01	0.00	0.00	126.03	10.02	1.00	10.02	0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	-25.00	0.00	0.00	21.74	3.20	1.00	3.20	0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	-1,279.94	0.00	0.00	1,113.02	160.92	10.00	160.92	0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	-41.39	0.00	0.00	60.67	15.39	1.00	15.39	0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	-20.00	0.00	0.00	143.40	2.22	1.00	2.22	0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	-317.00	0.00	0.00	160.67	36.95	2.00	36.95	0.00	20.00	0.00	0.00
0.00	0.00	0.00	0.00	160.67	41.74	2.00	41.74	0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	0.00	0.00	0.00	47.63	14.74	1.00	14.74	0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	-201.23	0.00	0.00	140.69	23.22	1.00	23.22	0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	-167.96	0.00	0.00	42.50	62.63	1.00	62.63	0.00	20.00	0.00	0.00
0.00	-1,056.07	0.00	0.00	610.42	437.40	9.00	437.40	43.50	50.00	101.00	0.00
0.00	-8,720.00	0.00	0.00	8,450.30	4,137.50	70.00	1,100.10	100.95	1,21.50	101.00	0.00

Figura No. 9 – Corte de cajero 2/2

		<b>CONCENTRACION DE EFECTIVO</b>	
		FECHA	
NOMBRE COMPLETO			
DEPARTAMENTO		TURNO	
VENTA EN EFECTIVO			
PAGOS POR CUENTA DE HUESPEDES (PAID OUTS)			
PROPINAS			
INGRESOS NETOS			
MENOS FALTANTES (-)			
MAS SOBREPAGOS (+)			
<b>NETO A DEPOSITAR</b>			
<b>M O N E D A N A C I O N A L</b>	\$ 500.00		
	\$ 200.00		
	\$ 100.00		
	\$ 50.00		
	\$ 20.00		
	MONEDA FRACCIONARIA		
VALES			
SUB-TOTAL MONEDA NACIONAL ( A )			
<b>D I V I S A S</b>		CANT	T/C
	DOLAR CANADIENSE		
	LIBRA ESTERLINA		
	FRANCO SUIZO		
	YEN JAPONES		
	EURO		
	OTRAS DIVISAS		
SUB-TOTAL EN DIVISAS ( B )			
TOTAL ( A + B )			
CHEQUES MONEDA NACIONAL ( C )			
TOTAL ( A + B + C )			
<b>D O L A R E S</b>	BILLETES DOLARES		
	CHEQUES VIAJERO		
	CHEQUES DOLARES		
	TOTAL DOLARES ( D )		
TOTAL ( A + B + C + D )			
NETO A DEPOSITAR:			
DIFERENCIAS POR REEMBOLSAR:			

Figura No.10 – Sobre Concentración de Efectivo



## MULTIFORMAS

- |   |   |                                   |
|---|---|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> PAGO EN EFECTIVO<br>PAID-OUT | <input type="checkbox"/> MISCELANEOS<br>MISCELLANEOUS | <input type="checkbox"/> TELEX    |
| <input type="checkbox"/> PAGO A CUENTA<br>CREDIT NOTE | <input type="checkbox"/> AJUSTE<br>ADJUSTMENT         | <input type="checkbox"/> TELEFAX  |
| <input type="checkbox"/> VALE DE CAJA                 | <input type="checkbox"/> TRANSFERENCIA                | <input type="checkbox"/> TELEFONO |

FECHA DATE	CUARTO-ROOM
NOMBRE NAME	
DETALLE-ITEM	
<b>TOTAL \$</b>	
CANTIDAD CON LETRA ( )	
FIRMA DEL HUESPED GUEST'S SIGNATURE	AUTORIZACION

Figura No. 12 – Misceláneo (Multiformes)

Hoja "D" de Auditoría	
EFFECTIVO	260,141.50
AMERICAN EXPRES	357,945.48
BANAMEX	6,450.73
BANCOMER	0.00
CARNET	0.00
DINNERS	19,986.53
MASTER CARD	174,661.32
VISA	288,444.43
CXC	206,387.46
AJUSTES	9,111.06
PLANES Y DESCUENTOS	90.00
DEP. POR RESERV	2,335.03
PERDIDA CAMBIARIA	0.00
CREDITOS PAQUETES	0.00
COMISIONES AGENCIAS	0.00
DEP BANQUETES	5,000.00
REEMBOLSO APLIC	502.00
DEP APLIC PEND	0.00
POR FACTURAR XF	152,582.13
AJU LD FIESTA	0.00
AJUSTE TAPES CO	0.00
AJ CARGO BANCO	0.00
AJUSTE IVA	0.00
AJT EXCELLENCE	0.00
<b>TOTAL CRED.</b>	<b>1,463,637.67</b>
TRASP ACREEDORES	54.00
TRASP DEUDORES	54.00
	0.00

FECHA	26/09/2003
HABITACIONES	253,033.69
CAFE REFORMA	82,860.89
FONDA DE STA CLARA	23,380.84
ROOM SERVICE	17,931.02
BANQUETES	115,134.11
LOBBY BAR	5,406.80
PUB MEXICANO	3,444.00
BARBARELA	0.00
SERVIBAR	9,716.00
STELARIS	0.00
SPORT BOOK	2,358.00
FIESTA CLUB	84.00
TERRAZA JARDIN	0.00
PLANES	2,947.74
<b>SUBTOTAL</b>	<b>516,297.09</b>
TELEFONOS	25,706.57
LAVANDERIA	7,308.75
CENTRO DE NEGOC	14,965.29
MISCLANEO	8,512.12
IVA HABITACIONES	37,955.10
IMPUESTO HOSPEDAJE	4,428.70
PROPINAS	2,648.94
RENTA DE LOCALES	0.00
RENTA DE SALONES	43,067.50
ESTACIONAMIENTO	8,116.00
COPIAS	0.00
FAX	0.00
FLORES	0.00
UTILIDAD CAMBIARIA	3.74
DEP. POR RESERV	624.09
DEP. BANQUETES	122,187.34
CREDITO CXC	0.00
RENTA DE EQ. AUDIO	16,607.13
DEP X REEMBOLSAR	0.00
CUPONES MEAL PLAN	0.00
ELEM. DE SEGURIDAD	0.00
PASAPORTE FIESTA	0.00
INTERACTIVO	5,393.50
PAID OUT	9,760.00
DEV. DE EFFECTIVO	18,190.52
AJUSTE AMEXCO	0.00
AJUSTE DINNERS	0.00
AJUSTE TARJETAS	5,997.63
CANCELACION CXC	20,028.68
CANC X FACTURAR	80,785.11
EXCELLENCE CLUB	0.00
OTROS ING INTERNOS	0.00
AJUINH	0.00
<b>SUBTOTAL</b>	<b>430,286.71</b>
<b>TOTAL CARGOS</b>	<b>946,583.80</b>
MOV. DEL DIA	-517,053.87
SALDO DIA ANTERIOR	2,526,723.26
<b>SALDO HOY</b>	<b>2,009,669.39</b>

Figura No. 13 – Hoja “D” de Auditoría

**SALDO DE FOLIOS AL 26/09/03**

# Hab.	Nombre	Folio	Ext	F. Ent.	F. Sal.	F. Pago	Saldo
1536	OCANA ROMO, CESAR	249970	0	03/09/26	03/09/28	EFE	1,139.08
2238	RENTERIA ZAVALA, RAN	249972	0	03/09/26	03/09/27	AMEXCO	2,696.93
1724	PIMENTEL, EUGENIO	249974	0	03/09/26	03/09/30	MASTER	2,784.26
0420	ARGOS TELEVISION,	249869	1	03/09/26	03/09/27	EFE	33.01
1734	SUAREZ SUAREZ, HECTO	249979	0	03/09/26	03/09/27	EFE	1,250.75
1910	GONZALEZ, ANTERO	249980	0	03/09/26	03/09/28	EFE	1,239.08
1530	LOPEZ OCON, MANUEL	248751	1	03/09/20	03/09/27	EFE	4,015.52
0909	SANABRIA, CARLOS	249985	0	03/09/24	03/09/28	AMEXCO	6,997.49
1006	BROM NEYRA, ALEJANDR	249986	0	03/09/26	03/09/30	AMEXCO	1,239.08
1105	CARDENAS, ROBERTO	249988	0	03/09/26	03/09/27	EFE	2,953.78
1217	GALEGOS, VICTOR	249989	0	03/09/26	03/09/27	EFE	1,476.89
SCOTIA	SCOTIABANK	249991	0	03/09/26	04/01/21	CXC	396.00
1110	OLVERA MARTINEZ, FRA	249992	0	03/09/26	03/09/27	CXC	344.41
0703	PIEDRA, MANUEL	248963	1	03/09/23	03/09/27	AMEXCO	413.00
L01025	SERVIN SALAZAR, ENRI	249514	1	03/09/24	03/09/27	MASTER	577.83
0618	PEREZ WINKLER, ELISA	249316	1	03/09/23	03/09/27	EFE	642.09
L01028	LOPEZ, ENRIQUE	248746	1	03/09/20	03/10/08	CXC	5,911.91
1626	MURILLO, RODRIGO	248939	1	03/09/25	03/09/27	EFE	18.00
L01915	ANTILLON, LOURDES	248673	1	03/09/25	03/09/29	VISA	810.64
0708	SCHRAMM, LINDA	249260	2	03/09/23	03/09/27	VISA	753.74
2015	DOMINGUEZ OSORNO, EL	249830	2	03/09/25	03/09/27	XFAC	344.41
1418	ALPUING CORONA, ALFR	250024	0	03/09/26	03/09/28	MASTER	56.00
1136	ARAUJO, EDUARDO	250031	0	03/09/25	03/09/28	EFE	-53.12
0516	CASTRO, GUILLERMO	249444	1	03/09/24	03/09/28	AMEXCO	4,027.89
2016	HUERTA FILIO, TAMARA	248370	2	03/09/20	03/10/05	MASTER	9,027.51
L01118	FIGUEROA, DANIEL	249966	1	03/09/26	03/10/03	EFE	696.06
1918	VERGARA, GONZALO	243417	20	03/08/21	03/10/31	CXC	1,013.60
M00620	BARBIER, MARCEL	248802	3	03/09/21	03/11/15	CXC	7,097.74
1911	BORGMAN, CHARLES	249844	1	03/09/26	03/09/29	VISA	69.00
1934	PENHOELA, CARLA	243417	21	03/09/08	03/10/31	CXC	5,861.88
1730	TERREL PEREZ, RON	249941	1	03/09/26	03/09/29	MASTER	1,462.25
L00622	BARBIER, MARCEL	248755	2	03/09/20	03/11/15	CXC	7,540.14
1918	VERGARA, GONZALO	243417	23	03/08/21	03/10/31	EFE	215.50
ACAPUL	HOTEL FIESTA AMERICA	254810	0	03/09/17	04/06/03	CXC	170.43
MUNDO.	MUNDO CONTINENTAL	254988	0	03/06/30	03/10/29	EFE	-10,170.00
MEXICO	ROCHE SYNTEX DE MEXI	256198	0	03/08/25	03/11/21	CXC	2,726.47
F02309	GARCIA MUNOZ, GONZAL	259268	0	03/09/06	04/02/19	CXC	319.00
2309	GARCIA MUNOZ, GONZAL	259268	1	03/07/13	03/12/08	VISA	1,796.50
BALFR1	GRUPO CIE	266923	0	03/09/01	04/03/11	CXC	8,051.25
BALCAM	LAVANDERIA F. INN C.	268398	0	03/09/01	04/01/30	CXC	13,363.36
C	CENTRO DE NEGOCIOS	251393	0	03/09/25	04/01/29	XFAC	3,350.29
DEPHAE	DEPOSITO PARA RESE	268482	0	03/06/30	04/01/30	EFE	10,170.00
L01214	KINICH KOYOL	241813	0	03/08/02	04/07/16	EFE	0.01
	Total						102,829.66
	Saldo de hoja de auditoria						102,829.66
	Diferencia						0.00

Figura No. 14 – Saldo de folios

## OBJETIVO

La Auditoria de Ingresos, consiste en asegurarse de que todas las operaciones del hotel, principalmente las que afectan a los ingresos, (centros productivos), fueran registradas y controladas debidamente, así como, toda operación que esté relacionada con los servicios prestados al huésped y cliente durante su estancia en el hotel o consumos en las diferentes áreas.

La responsabilidad de la Auditoria de Ingresos es el comprobar la exactitud de las cifras reportadas por el Auditor Nocturno, aplicando las pruebas técnicas necesarias a cada uno de los renglones y reportes que integran la auditoria, así mismo, debe efectuarse revisiones a los centros productivos en operación y arqueos a los mismos.

## BITACORA ELECTRONICA DE AUDITORIA NOCTURNA

Contar con una bitácora electrónica (Correo Electrónico) que servirá para que el Auditor Nocturno reporte las anomalías que detecte en el transcurso de su trabajo y para que Auditoria de Ingresos tenga conocimientos y ponga las medidas correctivas de las mismas.

Procedimiento.

Debe enviarse por parte del Auditor Nocturno al realizar su reporte al Auditor de Ingresos y al Contralor para que esté enterado de las comunicaciones entre los dos departamentos.

El Auditor Nocturno, al terminar su trabajo enviara el paquete de Auditoria y también enviará el Correo Electrónico al Auditor de Ingresos, mismo que se encargara de revisarlo y al terminar su turno devolverá el mismo al Auditor Nocturno con sus observaciones y comentarios.

## REPORTE DIARIO DE INGRESO

Debe ser revisado el Reporte Diarios de Ingresos que prepara el Auditor Nocturno y corregido en base al mismo, cada día, tomando en cuenta los ajustes y otros movimientos que afecten ingresos.

El reporte Diario de Ingresos debe ser entregado a la Gerencia y a Contraloría a más tardar a las 8:00 a.m. de cada día.

Procedimiento.

Al término de la auditoría, es responsabilidad del Auditor Nocturno, el emitir el reporte Diario de Ingresos, tomando como base las lecturas del Auditor Nocturno (en caso de que todo se concentre en esta), y el <concentrado de Alimentos y Bebidas (cuando no se incluye en la lectura).

En el paquete de Auditoría se remite el Reporte de Auditoría de Ingresos para su revisión y corrección cada día, para modificarlo considerando los ajustes y otros movimientos que afecten los ingresos.

La distribución será para Gerencia General, Contraloría y Gerencia División Cuartos. Al cierre de mes el Reporte se ajustará a lo que indican los Estados Financieros, con la finalidad de tener las estadísticas y las ventas reales. (Figura insertar Daily Sales Report)

## VERIFICACION DE REPORTES

Par revisar que los reportes de los diferentes centros de consumo del hotel, amarren contra los reportes del Auditor Nocturno se sigue el siguiente procedimiento:

Procedimiento.

Auditoria de Ingresos verificará que cheque lo siguiente contra la lectura del Auditor Nocturno:

1.- Rentas:

- a) Revisar discrepancias y el reporte de rentas.
- b) Revisar tarifas.

2.- Concentrado de Alimentos y Bebidas:

- a) Que lo cargado a huéspedes esté correcto.
- b) Revisar la numeración de cheques.
- c) Desglose de banquetes.

3.- Reporte de Teléfonos:

- a) Que cheque el total reportado por el departamento.
- b) Revisar la numeración de folios.

4.- Reporte de Lavandería:

- a) Que cheque el total reportado por el departamento.

b) Revisar numeración de folios.

5.- Reporte de Servibar:

- a) Que cheque el total reportado por el departamento.
- b) Revisar numeración de folios.

6.- Ajustes Paid Outs, Misceláneos:

- a) Que estén debidamente Autorizados.
- b) Hacer desglose de misceláneos.

7.- Traspaso a Cuentas por Cobrar (Lectura Auditor Nocturno).

- a) Que el reporte cheque con la lectura y concentrado de Alimentos y Bebidas.
- b) Separarlos por grupo.
- c) Hacer relación.

8.- Se revisan los depósitos para reservaciones aplicados.

9.- Se revisa el saldo de huéspedes.

## REVISION DE CORRECCIONES Y TRASPASOS

El Auditor Nocturno revisa las correcciones que se hayan hecho en los folios de huéspedes y reporta cualquier anomalía detectada, verificando que la corrección realmente proceda y tenga la justificación de la misma.

Los traspasos entre folios, son verificados para saber si realmente proceden, y reportar al Contralor cualquier anomalía que se detecte.

## RELACION DE CUENTAS POR COBRAR

Se debe verificar la documentación soporte de los traspasos a Contabilidad y que amarre con la lectura de totales del Auditor Nocturno (en el caso que se concentren todos los reportes), más lo de cuentas por cobrar del concentrado de Alimentos y Bebidas (cuando es independiente de la lectura del Auditor Nocturno).

Entrega de las Cuentas por Cobrar a Crédito a más tardar a las 11:00 a.m.

### Procedimiento

El Auditor de Ingresos, recibe del Auditor Nocturno la documentación que soporte las cuentas por cobrar del día.

Auditoria de Ingresos hace la separación por:

- Clientes Locales.
- Clientes foráneos.
- Agencias Nacionales.
- Agencias Extranjeras.
- Líneas Aéreas.
- Tarjetas American Express.
- Funcionarios y Empleados.
- Intercambios.

Auditoria de Ingresos revisa:

- Tarifas.
- Garantías.

Auditoria de Ingresos prepara la relación de cuentas por cobrar y entrega a Crédito quien firma de recibido y Auditoria de Ingresos de entregados.

La copia de la relación se anexa a la póliza de ingresos.

El original se queda en Crédito y Cobranza para hacer el proceso del módulo y darle crédito a Cuentas por Cobrar puente, verificando que sea igual a lo que se afecto en la póliza de ingresos.

#### AVISO DE CARGO POR RESPONSABILIDADES.

Es una política de los hoteles, avisar a los empleados que tengan responsabilidades y obtener su aceptación en el aviso, dando un margen de 48 horas para su aclaración, quedando en el entendido de que si no se presenta el empleado, automáticamente se dará por aceptada la responsabilidad.

Es importante hacer del conocimiento de estas situaciones al jefe departamental, para que tome las medidas que considere pertinentes, y evitar en lo máximo los avisos de cargos.

#### Procedimiento

Una vez definida la responsabilidad, se turna al Departamento de Crédito y Cobranza para su control y descuento al empleado involucrado en el o los siguientes pagos de nómina, ya sea por descuento directo en su recibo de pago o por pago por parte del empleado en las fechas estipuladas

## TARJETAS BANCARIAS

Revisar los datos principales contra las cuentas (folios, cheques), para evitar devolución y fraudes.

### Procedimiento

Al recibir el Auditor de Ingresos las tarjetas bancarias del Auditor Nocturno, se verificará antes de preparar el depósito lo siguiente:

- Que contenga número de folio, o cheque, o venga la tarjeta anexa a la cuenta.
- Que el nombre del huésped sea igual al librador de la tarjeta.
- Que contenga las autorizaciones.
- Vencimiento de la tarjeta.
- Número de tarjeta legible y completa.
- Que venga firmado.

Una vez elaborada la ficha de depósito, se entrega a la Caja general para su depósito, quien firma de recibido en el resumen de tarjetas bancarias.

## AJUSTES Y DESCUENTOS

Invariablemente los ajustes y descuentos deben estar autorizados por la persona facultada para dicha operación y posteriormente la autorización del Contralor y Gerente del hotel.

### Procedimiento.

Auditoria de Ingresos revisará que, tanto los ajustes como descuentos y errores que se manejan a través de esta cuenta, procedan.

Para que no exista atraso en el registro contable de los ajustes, se aplicarán al momento de elaborar la póliza de ingresos y posteriormente se obtendrán las autorizaciones del Contralor y Gerente.

Auditoría de Ingresos llevará un reporte concentrado de ajustes por día.

En caso de que existan modificaciones por parte de la Contraloría o Gerencia, se harán complementos a la póliza de ingresos, mediante póliza de diario.

## PAID OUTS

Invariablemente los "Paid Outs" (pagado por cuenta del huésped) deberán contar con la autorización de alguna persona facultada para ello, además de contar con la firma del huésped.

Procedimiento.

Auditoría de Ingresos revisará que contenga las firmas, y en caso de los "Paid Outs" que no concuerde la firma del huésped con la tarjeta de registro se establecerá la responsabilidad correspondiente.

## CONTROL DE FOLIOS Y CHEQUES.

El Auditor de Ingresos es responsable de vigilar y llevar control de las facturas, folios de huéspedes, previamente numerados, y cheques de restaurantes y bares en uso, a través de bitácoras electrónicas y que éstas se encuentren en orden numérico.

Se establece que por cada folio extraviado, el cargo al empleado será de \$ xx,xxx.xx y el caso de cheques de restaurantes y bares, el cargo será dos veces el cheque

promedio que se tenga en el centro de consumo, siempre y cuando no se pueda comprobar mediante la revisión de comandas el importe del cheque extraviado.

El control de la numeración de los fondos es mediante el prefoliado de imprenta de los documentos y el número que le da el sistema.

Los folios para dotación están a cargo del Gerente de Recepción y los cheques están a cargo del Jefe de Cajeros, quienes son los que se encargan de hacer las requisiciones al almacén.

#### SALDO DE HUESPEDES.

Diariamente se debe vigilar y verificar que el saldo de huéspedes en tránsito, sea igual al que se maneje en contabilidad.

Está estrictamente prohibido afectar la cuenta de huéspedes por otra póliza que no sea la de ingresos, la excepción será al final del mes por el traspaso de los depósitos para reservaciones a futuro y que los controla el sistema.

#### REGISTRO DEL COSTO DE TELEFONOS Y LLAMADAS OFICIALES.

Diariamente se debe registrar el costo de ventas de teléfonos en base al reporte del departamento por las llamadas efectuadas por los huéspedes y lo que cobra Teléfonos de México.

Igualmente, con el reporte de llamadas oficiales, se debe registrar el gasto correspondiente con crédito a Teléfonos de México.

Del reporte de llamadas oficiales, no debe tener cargo por servicio y deben estar autorizadas por el Gerente y Contralor del Hotel.

## REPORTE DE CAJA GENERAL.

Al elaborar el Reporte de Caja General se debe revisar que la cuentas puente que se que se relacionan en la póliza de ingresos estén en ceros.

Procedimiento.

Al recibir la Póliza de Ingreso, el Auditor de Ingresos es responsable de revisar lo siguiente:

- Que los depósitos de los Cajeros sea igual al Reporte de Venta, uno por uno, con la finalidad de cotejar que el efectivo en la cuenta puente sea lo mismo que la póliza de ingresos.
- Revisar que los "Paid Outs" (pagado por cuenta de huéspedes), venga debidamente requisitados con autorizaciones y que el registro de cargo sea igual al registro de abono de la póliza de ingresos. En caso de discrepancia y que corresponda a responsabilidad, se hará el movimiento de complemento a través de una póliza de diario.
- Revisar que el monto de las propinas pagadas sea igual a lo registrado en la póliza de ingresos.
- Revisar que el registro de abono de tarjetas Bancarias sea igual al cargo de la póliza de ingresos.

## PROPINAS PAGADAS

Contar con un formato de control, donde el mesero firme de recibido, por aquellas propinas que dejen los huéspedes, que pagan con tarjeta o que tienen crédito establecido en el hotel.

Procedimiento.

El cajero Departamental, al finalizar su turno, entregará las propinas anotando en el reporte el número de cheque, importe y firma del empleado, (sin excepción deberá estar firmado por el empleado).

El reporte de propinas pagadas debe ser enviado con el sobre de concentración.

Al recibir el Auditor de Ingresos dicho reporte, verificará en los casos de tarjeta bancaria y de crédito que la propina sea congruente con el importe consumido (entre un 10 y un 20%).

#### ELABORACION DE LA POLIZA DE INGRESOS.

El Auditor de Ingresos es responsable de entregar la póliza de ingresos a más tardar a las 4:00 p.m. al Departamento de Contabilidad ya capturada.

Procedimiento.

Una vez que se llevo el trabajo a cabo de revisión de reportes, de investigación de responsabilidades y el trabajo normal del departamento, se procederá a elaborar la póliza como sigue:

- Los datos de la lectura se anotan en la hoja de cálculo que para tal efecto existe.
- Los movimientos extras se complementan en la lectura (hoja de cálculo).
- Los datos del concentrado de Alimentos y Bebidas se anotan en la hoja de cálculo.
- Se hace el vaciado de los ajustes y descuentos (hoja de cálculo).
- Se hace el registro de las llamadas oficiales (directo a la póliza).
- Se verifica que cheque la póliza y se imprime, firmando de elaborado y se anexa la siguiente información:

- Lectura del Auditor Nocturno.
- Copia de la relación de Cuentas por Cobrar.
- Copia de los folios o acuses de recibo que sirvieron para aplicar depósitos para reservaciones.
- Reporte de llamadas oficiales.
- Concentrado de Alimentos y Bebidas.
- Ajustes, descuentos, Paid Out, misceláneos, y cualquier otro movimiento que afecte la póliza.
- Se registra directo a la póliza el costo de las llamadas de larga distancia.

## CIERRE MENSUAL.

Será responsabilidad del Auditor de Ingresos que al final del mes se presente la integración de cada una de las siguientes cuentas y que son:

Por servicios a clientes:

- Audiovisuales,
- Arreglos florales,
- Música (banquetes),
- Propinas por pagar, y
- Otros.

Los pasivos que no sean facturados al hotel, y que tengan una antigüedad de tres meses se aplicarán contra “otros ingresos”.

Entrega relación de huéspedes que amarre contra la contabilidad.

## POLIZA DE INGRESOS

MOV.	CTA	SUB	SS	SSS	NOMBRE CUENTA	FECHA	CONCEPTO	DEBE	HABER
1	1111	1	4		Banamex 408595-2 (Ta	26-09-03	AJUSTE TARJETAS BANCARIAS		5,859.69
2	1111	1	4		Banamex 408595-2 (Ta	26-09-03	DINERS CLUB	458,803.49	
3	1111	1	12		Cuenta Puente (BANCO	26-09-03	DEVOLUCION DE EFECTIVO		25,950.52
4	1111	1	12		Cuenta Puente (BANCO	26-09-03	CAFE REFORMA	260,141.50	
5	1120	1			Huespedas	26-09-03	HUESPEDES		517,053.87
6	1120	12			Cuenta Puente CxC	26-09-03	CANCELACION XFAC		80,785.11
7	1120	12			Cuenta Puente CxC	26-09-03	CXC POR FACTURAR	152,582.13	
8	1120	99			Cuenta Puente ( CXC	26-09-03	CANCELACION DE CXC		20,028.68
9	1120	99			Cuenta Puente ( CXC	26-09-03	AMERICAN EXPRESS	551,572.18	
10	2120	1	1		Dep.Rec.Hab.en M.N.	26-09-03	DEPOSITO POR RESERVACION		542.69
11	2120	1	1		Dep.Rec.Hab.en M.N.	26-09-03	DEPOSITO APLICADO AL HUESPED	2,030.46	
12	2120	2			Banquetes y Eventos	26-09-03	DEPOSITO PARA BANQUETES		106,249.86
13	2120	2			Banquetes y Eventos	26-09-03	DEPOSITO BANQUETES	4,347.83	
14	2120	3			Por Reembolsar	26-09-03	MISCELANEO DE DEPOSITOS		600.12
15	2120	3			Por Reembolsar	26-09-03	DEPOSITOS NO RECIBIDOS	502.00	
16	2130	2	1		Propinas Meseros	26-09-03	BANQUETES 3		13,284.85
17	2130	2	2		Propinas Camaristas	26-09-03	PROPINA A CAMARISTAS		579.42
18	2130	2	4		Propinas Bell Boys	26-09-03	PROPINA A BOTONES		2,069.52
19	2130	2	5		Propinas Servibar	26-09-03	SERVIBAR		523.52
20	2130	2	6		Propinas Lavanderia	26-09-03	LAVANDERIA 1		801.11
21	2130	2	7	18	Ingresos Efectivo Ct	26-09-03	MISCELANEOS		4,225.00
22	2130	2	7	33	Propinas Pendientes	26-09-03	PUB MEXICANO 3		11,570.81
23	2131	15			2% Sobre Hospedaje	26-09-03	COMPLEMENTO DE RENTA		4,428.70
24	2131	15			2% Sobre Hospedaje	26-09-03	AJUSTE DE RENTA	61.39	
25	2132	1	1		Retenido Habitacione	26-09-03	COMPLEMENTO DE RENTA		37,955.10
26	2132	1	1		Retenido Habitacione	26-09-03	AJUSTE DE RENTA	509.73	
27	2132	1	2		Retenido Alimentos	26-09-03	BANQUETES 2		28,019.88
28	2132	1	2		Retenido Alimentos	26-09-03	AJUSTE ALIMENTOS CAFETERIA	205.00	
29	2132	1	3		Retenido Bebidas	26-09-03	FIESTA 3		2,624.19
30	2132	1	3		Retenido Bebidas	26-09-03	AJUSTE BEBIDAS SERVIBAR	103.13	
31	2132	1	4		Retenido Otros A&B	26-09-03	POLIZA DE INGRESOS DE DIA		8,567.12
32	2132	1	5		Retenido Telefonos	26-09-03	TELEFONOS		3,352.37
33	2132	1	5		Retenido Telefonos	26-09-03	AJUSTE TELEFONOS LOCAL	26.21	
34	2132	1	6		Retenido Lavanderia	26-09-03	LAVANDERIA 1		848.83
35	2132	1	6		Retenido Lavanderia	26-09-03	AJUSTE A LAVANDERIA	94.28	
36	2132	1	7		Retenido Estacionami	26-09-03	ESTACIONAMIENTO ATENAS		1,058.74
37	2132	1	9		Retenido Otros Ingre	26-09-03	MISCELANEO TABAQUERIA		2,727.81
38	2132	1	9		Retenido Otros Ingre	26-09-03	AJUSTE INTERACTIVO	190.50	
39	2132	1	10		Retenido Depositos	26-09-03	DEPOSITO POR RESERVACION		16,018.88
40	2132	2	1		Acreditable 15%	26-09-03	AJUSTE TARJETAS BANCARIAS		17.99
41	2132	2	1		Acreditable 15%	26-09-03	BANAMEX	3,013.11	
42	2132	2	3		Acreditable Deposito	26-09-03	DEPOSITO BANQUETES	966.74	
43	4110	1	1		Ingresos/Habitacion	26-09-03	RENTA DE HABITACION		253,033.69
44	4110	1	2		Desctos.y Rebajas/Ha	26-09-03	AJUSTE DE RENTA	3,507.82	
45	4111	1	1	1	Desayunos Cafe Refor	26-09-03	CAFE REFORMA		30,298.98
46	4111	1	1	1	Desayunos Cafe Refor	26-09-03	CAFE REFORMA	78.26	
47	4111	1	1	2	Comidas Cafe Reforma	26-09-03	CAFE REFORMA		16,856.67
48	4111	1	1	3	Cenas Cafe Reforma	26-09-03	SPORT BOOK		13,992.74
49	4111	1	2	1	Desayunos	26-09-03	AJUSTE ALIMENTOS CAFETERIA	1,288.37	
50	4111	5	1	1	Ingresos desayunos	26-09-03	REST. HACIENDA		2,773.11
51	4111	5	1	2	Ingresos comida	26-09-03	REST. HACIENDA		9,336.52
52	4111	5	1	3	Ingresos cena	26-09-03	REST. HACIENDA		2,175.67
53	4111	5	2	3	Cena	26-09-03	AJUSTE ALIMENTOS LA HACIENDA	28.27	
54	4111	8	1	1	Ingresos Desayuno	26-09-03	ROOM SERVICE 1		3,819.14
55	4111	8	1	2	Ingresos Comida	26-09-03	ROOM SERVICE 2		1,353.02

Figura No. 15 – Póliza de ingresos 1/3

POLIZA DE INGRESOS									
MOV.	CTA	SUB	SS	SSS	NOMBRE CUENTA	FECHA	CONCEPTO	DEBE	HABER
56	4111	8	1	3	Ingresos Cena	26-09-03	ROOM SERVICE 3		5,582.62
57	4111	11	1	2	Comidas Banquetes	26-09-03	BANQUETES 2		23,399.79
58	4111	11	1	3	Cenas Banquetes	26-09-03	BANQUETES 3		42,024.22
59	4112	1	1	2	Comida	26-09-03	CAFE REFORMA		3,299.92
60	4112	1	1	3	Cena	26-09-03	CAFE REFORMA		3,976.00
61	4112	5	1	2	Ingresos comida	26-09-03	REST. HACIENDA		2,637.16
62	4112	5	1	3	Ingresos cena	26-09-03	REST. HACIENDA		1,259.16
63	4112	8	1	2	Ingresos Comida	26-09-03	ROOM SERVICE 1		420.00
64	4112	8	1	3	Ingresos Cena	26-09-03	ROOM SERVICE 3		2,162.16
65	4112	11	1	2	Bebidas 2 Banquetes	26-09-03	BANQUETES 2		6,658.23
66	4112	11	1	3	Bebidas 3 Banquetes	26-09-03	BANQUETES 3		16,472.33
67	4112	14	1	3	Ingresos Cena	26-09-03	LOBBY BAR 3		4,102.66
68	4112	15	1	3	Ingresos Cena	26-09-03	PUB MEXICANO 2		2,533.09
69	4112	17	1		INGRESOS COMIDA	26-09-03	SPORT BOOK 2		894.77
70	4112	19	1	3	Cena	26-09-03	SERVIBAR		7,993.59
71	4112	19	2	3	Cena	26-09-03	AJUSTE BEBIDAS SERVIBAR	659.36	
72	4113	1	1	1	Otros	26-09-03	CAFE REFORMA		133.04
73	4113	8	1		Ingresos Servicio a	26-09-03	ROOM SERVICE 3		54.78
74	4113	11	1	1	Otros	26-09-03	EQUIPO DE AUDIO Y VIDEO		17,137.52
75	4113	11	1	3	Renta de Salones	26-09-03	RENTA DE SALON		37,450.00
76	4113	14	1	1	Otros	26-09-03	LOBBY BAR 3		35.52
77	4113	26	1		Ingresos	26-09-03	HABITACION Y DESAYUNO		2,563.25
78	4114	1	1		Ingresos/Larga Dist.	26-09-03	TELEFONOS		6,751.15
79	4114	1	2		Descctos.y Rebajs/Lar	26-09-03	AJUSTE TELEF INTERNAC	174.75	
80	4114	3	1		Ingresos/Larg.Dist.I	26-09-03	TELEFONOS INTERNACIONAL		14,388.40
81	4114	6	1		Ingresos/LLamadas Lo	26-09-03	TELEFONOS LOCAL		1,214.65
82	4115	1	1		Ingresos/Lvandería H	26-09-03	LAVANDERIA 1		5,658.81
83	4115	1	2		Descctos. y Rebaj/Lav	26-09-03	AJUSTE A LAVANDERIA	628.54	
84	4116	2	1		Ingresos/Serv. Medid	26-09-03	ESTACIONAMIENTO 1		5,947.70
85	4116	4	1		Ingresos/Serv. Medid	26-09-03	ESTACIONAMIENTO ATENAS		1,109.56
86	4118	7	1		Ingresos/UL.en Camb.	26-09-03	UTILIDAD DE CAMBIO		3.74
87	4118	9	1	1	ING. VARIOS	26-09-03	RENTA DE PELICULA		5,236.09
88	4118	9	2	2	Descuentos y Rebajas	26-09-03	AJUSTE INTERACTIVO	1,270.00	
89	4124	1	1		Ingresos/Renta de of	26-09-03	RENTA OFICINA/SALA CENTRO NEGOC		12,682.80
90	4124	3	1		Ingresos/Renta de Eq	26-09-03	RENTA EQ COMP CENTRO NEGOCIOS		161.27
91	4124	5	1		Ingresos	26-09-03	FAX CENTRO DE NEGOCIOS		178.82
92	5111	1			Restaurant Cafe Refo	26-09-03	CORTESIAS CAJA 01		60.11
93	5111	5			Restaurant La Hacien	26-09-03	CORTESIAS CAJA 05		81.25
94	5111	8			Servicio a Cuartos	26-09-03	CORTESIAS CAJA 08		95.77
95	5112	1			Restaurant Cafe Refo	26-09-03	CORTESIAS CAJA 01		3.10
96	5112	8			Servicio a cuartos	26-09-03	CORTESIAS CAJA 08		3.61
97	5112	15			Pub Mexicano	26-09-03	CORTESIAS CAJA 15		56.44
98	6110	1	116		Atenciones y cortesi	26-09-03	AJUSTE PROPINA DIVISION C.	136.00	
99	6111	1	116		Atenciones y cortesi	26-09-03	AJUSTE PROPINA ALIM Y BEBIDAS	40.28	
100	6118	1	94		Comisiones tarj. de	26-09-03	AJUSTE TARJETAS BANCARIAS		119.95
101	6118	1	94		Comisiones tarj. de	26-09-03	DINERS CLUB	20,487.17	
102	6118	1	116		Atenciones y cortesi	26-09-03	AJUSTE PROPINA RECURSOS H.	25.91	
103	6119	1	116		Atenciones y cortesi	26-09-03	AJUSTE PROPINAS VENTAS	173.26	
104	7111	1	3		Numero Dias Mes	26-09-03	POLIZA DE INGRESOS DE DIA	1.00	
105	7111	1	10		Mov acreed. estadist	26-09-03	POLIZA DE INGRESOS DE DIA		1.00
106	7112	1	3		Cubiertos desayunos	26-09-03	CAFE REFORMA	318.00	
107	7112	1	4		Cubiertos Comida	26-09-03	CAFE REFORMA	126.00	
108	7112	1	5		Cubiertos Cena	26-09-03	CAFE REFORMA	120.00	
109	7112	1	24		Mov. acreedor estadi	26-09-03	CAFE REFORMA		1,128.00
110	7112	1	24		Mov. acreedor estadi	26-09-03	CAFE REFORMA	564.00	
111	7112	5	3		Cubiertos desayunos	26-09-03	REST. HACIENDA	27.00	
112	7112	5	4		Cubiertos Comida	26-09-03	REST. HACIENDA	18.00	

Figura No. 15 – Póliza de ingresos 2/3

POLIZA DE INGRESOS									
MOV.	CTA	SUB	SS	SSS	NOMBRE CUENTA	FECHA	CONCEPTO	DEBE	HABER
115	7112	5	24		Mov. acreedor estadi	26-09-03	REST. HACIENDA	61.00	
116	7112	8	3		Cubiertos desayunos	26-09-03	ROOM SERVICE 1	39.00	
117	7112	8	4		Cubiertos Comida	26-09-03	FIESTA CLUB 2	16.00	
118	7112	8	5		Cubiertos Cena	26-09-03	ROOM SERVICE 3	116.00	
119	7112	8	21		Personas Turno 3	26-09-03	FIESTA CLUB 2	1.00	
120	7112	8	24		Mov. acreedor estadi	26-09-03	ROOM SERVICE 2		342.00
121	7112	8	24		Mov. acreedor estadi	26-09-03	ROOM SERVICE 3	170.00	
122	7112	11	4		Cubiertos Comida	26-09-03	BANQUETES 2	132.00	
123	7112	11	5		Cubiertos Cena	26-09-03	BANQUETES 3	275.00	
124	7112	11	24		Mov. acreedor estadi	26-09-03	BANQUETES 2		814.00
125	7112	11	24		Mov. acreedor estadi	26-09-03	BANQUETES 3	407.00	
126	7112	14	5		Cubiertos Cena	26-09-03	LOBBY BAR 3	60.00	
127	7112	14	21		Personas Turno 3	26-09-03	LOBBY BAR 3	60.00	
128	7112	14	24		Mov. acreedor estadi	26-09-03	LOBBY BAR 3		120.00
129	7112	15	4		Cubiertos Comida	26-09-03	PUB MEXICANO 2	4.00	
130	7112	15	5		Cubiertos Cena	26-09-03	PUB MEXICANO 3	41.00	
131	7112	15	21		Personas Turno 3	26-09-03	PUB MEXICANO 2	45.00	
132	7112	15	24		Mov. acreedor estadi	26-09-03	PUB MEXICANO 3		90.00
133	7112	17	3		Cubiertos desayunos	26-09-03	SPORT BOOK	9.00	
134	7112	17	4		Cubiertos Comida	26-09-03	SPORT BOOK 2	8.00	
135	7112	17	5		Cubiertos Cena	26-09-03	FIESTA 3	6.00	
136	7112	17	21		Personas Turno 3	26-09-03	FIESTA 3	23.00	
137	7112	17	24		Mov. acreedor estadi	26-09-03	SPORT BOOK 2		46.00
138	8113	1	39		Comida empleados	26-09-03	CORTESIAS	169.11	
139	8113	1	39		Comida empleados	26-09-03	CORTESIAS	131.17	
							TOTAL POLIZA:	1,466,600.95	1,466,600.95

HECHO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZO:

Figura No. 15 – Póliza de ingresos 3/3

**POLIZA DE EFECTIVO SEPTIEMBRE 26 DEL 2003**

CTA	SUB	SS	SSS	CONCEPTO	DEBE	HABER
4118	09	001	01	OTROS INGRESOS VARIOS		3,673.91
2132	01	009		IVA OTROS		551.09
2130	002	007	018	RECLASIFICACION MISCELANEOS	4,225.00	
5113	011	001	002	SEGURIDAD	2,660.00	
2132	002	001		IVA ACREDITABLE	399.00	
2130	002	007	003	CARGOS BANQUETES		3,059.00
5113	011	001	004	RENTA DE EQUIPO DE AUDIO	9,386.63	
2132	002	001		IVA ACREDITABLE	1,408.00	
2130	002	007	003	CARGOS BANQUETES		10,794.63
1111	001	001		DEP. BANAMEX EFECTIVO	57,490.70	
1111	001	001		DEP. BANAMEX EFECTIVO	23,764.20	
1111	001	001		24--SEPT	2,000.00	
1111	001	001		24--SEPT	2,160.00	
1111	001	001		24--SEPT	6,337.50	
1111	001	001		17--SEPT	10,000.00	
1111	001	001		26--SEPT	59,230.00	
1111	001	001		26--SEPT	12,103.00	
1111	001	001		26--SEPT	15,552.50	
1111	001	001		140 EUROS	1,717.60	
1111	002	002	001	EFECTIVO DOLLARES	4,122.00	
1111	002	002	002	CUENTA COMPLEMENTARIA	39,610.11	
1111	002	002	001	CHEQUE DE VIAJERO	50.00	
1111	002	002	002	CUENTA COMPLEMENTARIA	479.00	
1111	002	003	001	TAPES APLICADOS BANK ONE	135.72	
1111	002	003	002	CUENTA COMPLEMENTARIA	1,335.48	
2130	002	007	033	PROPINAS PAGADAS	11,570.81	
1111	001	012		CUENTA PUENTE BANCOS		234,189.98
1111	001	012		REEMBOLSO DE CAJA GENERAL		13,471.93
4118	09	001	01	OTROS INGRESOS VARIOS	2.86	
2132	01	009		IVA OTROS	0.43	
7111	001	009		TIPO DE CAMBIO RENTA	10.52	
7111	001	010		ACREEDOR		10.52
7112	001	001		ASIENTOS DISPONIBLES	155.00	
7112	001	024		MOVIMIENTO ACREEDOR		155.00
7112	011	001		ASIENTOS DISPONIBLES	1,800.00	
7112	011	024		MOVIMIENTO ACREEDOR		1,800.00
7112	005	001		ASIENTOS DISPONIBLES	91.00	
7112	005	024		MOVIMIENTO ACREEDOR		91.00
7112	008	001		ASIENTOS DISPONIBLES	622.00	
7112	008	024		MOVIMIENTO ACREEDOR		622.00
7112	015	001		ASIENTOS DISPONIBLES	84.00	
7112	015	024		MOVIMIENTO ACREEDOR		84.00
7112	014	001		ASIENTOS DISPONIBLES	135.00	
7112	014	024		MOVIMIENTO ACREEDOR		135.00
7112	019	001		ASIENTOS DISPONIBLES	622.00	
7112	019	021		BEB. SERVIBAR	52.00	
7112	019	024		MOVIMIENTO ACREEDOR		674.00
176410	245	315	074	<b>TOTALES</b>	269,312.06	269,312.06

HECHO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZO:

Figura No. 16 – Póliza de efectivos

**PRELIMINAR DE INGRESOS**

	E F A T		PRESUPUESTO		VARIACION + o -	
	HOY	M. A. F.	HOY	M. A. F.	HOY	M. A. F.
HABITACIONES PARRAS	94	2,914	78	2,408	16	506
CORTESIAS	2	14				
USOS CASA	2	85				
TOTAL HAB. OCUPADAS	98	2993	78	2,408	20	585
FUERA DE SERVICIO	0	16	0	0	0	16
VACANTES	29	929	49	1,529	-20	-601
DURANTE DISPONIBLES	127	3937	127	3,937	0	0
% OCUPACION BRUTA	77.17	76.02	61.16	61.16	16.00	14.86
% OCUPACION NETA	74.02	74.02	61.16	61.16	12.86	12.86
TARIFA EFECTIVA GLOBAL	830.16	797.57	640.23	640.23	189.92	157.34
TARIFA EFECTIVA OTOS.	615.39	645.92	454.21	454.21	161.17	91.71
TARIFA PROMEDIO	831.42	737.57	742.62	742.62	88.80	-5.05
NUMERO DE HUESPEDES	117	3789			117	3,789
ING. GLOBAL FROM. MSP.	M.A.F. ---->	681	A.A.F. ---->	682.92		
ING. GLOBAL FROM. TOT.	M.A.F. ---->	689	A.A.F. ---->	698.78		
ESTANCIA PROMEDIO	M.A.F. ---->	2.09	A.A.F. ---->	2.15		
NUMERO DE CUENTOS	265	8,288	223	6,928	42	1,360
CUBIERTO PROMEDIO	60.15	69.12	77.70	77.70	-17.55	-8.58
SUM. PERSONAS BEBIDA	265	8,288	223	6,928	42	1,360
COPA PROMEDIO	11.55	13.44	15.40	15.40	-3.86	-1.86

INGRESOS NETO	HOY	%	M. A. F.	%	PRESUPUESTO	VARIACION
HABITACIONES	78,153.62	74.13	2,149,279.02	68.45	1,789,229	361,050
ALIMENTOS	15,839.42	15.12	572,862.06	18.24	539,054	36,808
BEBIDAS	3,059.54	2.90	111,385.68	3.59	106,662	4,724
TELEFONOS	2,693.82	2.56	98,666.03	3.14	99,488	40,178
LAVANDERIA	1,035.00	0.98	26,093.14	0.83	18,497	7,646
SPA	3,357.22	3.18	114,527.75	170.30	0	114,528
OTROS INGRESOS	1,189.30	1.13	67,248.67	2.14	10,727	56,522
OTROS INGRESOS AVE	0.00	0.00	0.00	0.00	0	0
INGRESOS TOTALES	106,424.72	100.00	3,140,042.35	286.66	2,820,597	619,455

CREDITOS	HOY	%	M. A. F.	%	PRESUPUESTO	VARIACION
EFFECTIVOS	194,991.87	59.74	1,285,049.51	35.31	0	1,285,050
CUENTAS POR COBRAR	53,933.37	17.42	541,444.23	14.88	0	541,444
OTROS CLUB	0.00	0.00	10,475.99	0.29	0	10,476
AMERICAN EXPRESS	43,736.38	14.13	946,675.52	26.01	0	946,676
BANCOMER	0.00	0.00	0.00	0.00	0	0
BANAMEX	1,545.60	0.50	9,679.76	0.27	0	9,680
CARNET	0.00	0.00	0.00	0.00	0	0
MASTER CARD	13,246.32	4.28	370,319.26	10.17	0	370,319
VISA	12,166.33	3.93	475,999.00	13.09	0	475,999
TOTAL DE CREDITOS	309,559.87	100.00	3,659,642.37	100.00	0	3,659,642

HOTEL	TOT. HAB.	% OCUPACION	TARIFA PROMEDIO	TOTAL HAB.	% OCUPACION	T. PROMEDIO	REAL	JUSTA P	VARIACION	TFR. EFVA.
FIESTA	127	74.02	831.42	3,937	76.02	797.57	22.60	13.69	8.91	360.72
PUEBLO AMIGO INN	107	62.62	833.04	2,432	54.43	764.39	16.11	11.53	4.58	416.06
BUGHMILLAS	141	0.00	0.00	1,269	67.14	545.52	0.00	15.19	-15.19	365.26
GRAND HOTEL	422	29.38	667.02	5,064	37.05	690.85	29.81	45.47	-15.67	259.33
PLAZA LAS GLORIAS	0	0.00	0.00	788	35.28	410.46	0.00	0.00	0.00	144.61
HACIENDA DEL RIO	131	100.00	590.20	2,358	89.88	803.42	31.49	14.12	17.37	596.18
TOTALES	928	44.83	706.72	15,854	58.19	693.32	100.00	100.00		

Figura No. 17 – Reporte preliminar de ingresos

## CONCLUSION

Dentro de la economía la industria hotelera juega un papel importante para construir el desarrollo económico proporcionando fuentes de trabajo, servicios, infraestructura e ingresos al estado, en virtud del cumplimiento de las obligaciones tributarias tanto federales como estatales que generan.

El estudio y evaluación del control interno es uno de los procedimientos más importantes y trascendentes dentro de los ingresos en la industria hotelera. Debido a la finalidad de operaciones que generan éstos ingresos y tomando en cuenta la naturaleza del negocio, es necesario establecer un adecuado control interno y vigilar que se esté aplicando correctamente.

La diferencia principal entre la industria hotelera y cualquier otra empresa es esencialmente en los registros relativos a sus ingresos, debido a la variedad de servicios que ofrece, motivo por el cuál, dentro de los diversos departamentos que conforman un hotel se encuentra “Auditoria Nocturna y Auditoria de Ingresos” que son los directamente responsables de mantener y evaluar en forma estricta todos los controles y procedimientos que conforman el control de los ingresos.

Es importante recalcar la capacitación constante del factor humano dentro del servicio proporcionado al huésped en la hotelería, debido al personal es el que promueve la imagen del hotel.

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

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

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

## BIBLIOGRAFIA

Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles, A.C.

Manual del puesto de Auditor de Ingresos

Editorial Limusa, S.A. DE C.V.

México, 1992

Cocina Martinez, Javier

Síntesis y comentarios de las NIF

Instituto Mexicano de Contadores Públicos

México, 2007

Consejo Mexicano para la Investigación y desarrollo de Normas de Información Financiera, A.C. CINIF.

Normas de Información Financiera (NIF)

Instituto Mexicano de Contadores Públicos

México, 2009

Delgado Alcalá, Elizabeth y De Luna Amado, Apolonio

Contabilidad Hotelera y Financiamiento

Secretaria de Turismo y Centro de Estudios Superiores de Turismo

México, 2002

Elizondo López, Arturo

Metodología de la Investigación Contable

ECAFSA / Thomson

México, 2000

Gómez Aquino, Javier

Organización Contable en la Industria Hotelera

Ediciones Contables y Administrativas, S.A. de C.V.

México, 1993

Hernández Sampieri, Roberto

Metodología de la Investigación

Editorial Mc Graw Hill de México

México, 2004

Osorio Sánchez, Israel

Auditoría I

International Thomson Editores, S.A. de C.V.

México, 2005

Paniagua Bravo, Víctor

El Contralor – Responsabilidades y Funciones -

Ediciones Contables, Administrativas y Fiscales, S.A. de C.V.

México, 2004

Ramos Martín, Fernando

Organización en Hoteles1

Compañía Editorial Continental, S.A. de C.V.

México, 1992

Rodriguez Valencia, Joaquín

Organización Contable y Administrativa de las Empresas

International Thomson Editores, S.A. de C.V.

México, 2002

Schuster, José Alberto

Control Interno

Macchi Grupo Editor, S.A.

México, 1999

Sin Autor

Normas y Procedimientos de Auditoria (Tomo I y II)

Instituto Mexicano de Contadores Públicos

México, 2007

Torre, Francisco de la

Administración Hotelera – Primer Curso -

Editorial Trillas, S.A. de C.V.

México, 2004

Vidal Álvarez y Asociados, S.C.

Manual de Contabilidad Hotelera

Editorial Limusa, S.A. de C.V.

México, 2000

Warren, Carl; Reeve James y Fess Philip

Contabilidad Financiera

International Thomson Editores, S.A. de C.V.

México, 2000

Zubillaga Colin, Enrique

Contabilidad Hotelera

Editorial Banca y Comercio, S.A. de C.V.

México, 2004