

24
14

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

**AUDITORIA INTERNA EN LA
INDUSTRIA HOTELERA**

**SEMINARIO DE INVESTIGACION CONTABLE
QUE EN OPCION AL GRADO DE
LICENCIADO EN CONTADURIA
P R E S E N T A :
JUAN CHAVIRA OSORIO**

Director del Seminario: C.P. PEDRO OJEDA CARREON

FALLA DE ORIGEN

MEXICO, D.F.

1989



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



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.

INDICE

INTRODUCCION

CAPITULO I

A. LA INDUSTRIA HOTELERA

1.1) Panorama General	1
1.2) La Importancia del Turismo	4
1.3) Aspectos y Características Generales de la Industria Hotelera	5

CAPITULO II

B. ORGANIZACION Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

2.1) Organización y Principios Básicos	10
2.2) Requisitos Legales para la Apertura y Funcionamiento de Hoteles en México	12

CAPITULO III

C. CONTROL INTERNO

3.1) Importancia	18
3.2) Concepto y elementos del Control Interno	17
3.3.) Plan o Catálogo de Cuentas	27

CAPITULO IV

D. FUENTES DE INGRESOS EN LA INDUSTRIA HOTELERA

4.1) Habitaciones	56
4.2) Alimentos y Bebidas	137
4.3) Servibares	154
4.4) Teléfonos	168
4.5) Lavandería y Tintorería	181
4.6) Concesiones o Arrendamiento	194
4.7) Derecho de Mesa	199

CAPITULO V

E. AUDITORIA NOCTURNA

5.1) Definición	204
5.2) Objetivo	205
5.3) Desarrollo	205
CONCLUSIONES	213
APENDICE	216
MANUAL DE FORMAS PARA EL HOTEL "XYZ"	218
BIBLIOGRAFIA	229

INTRODUCCION

El desarrollo económico e industrial iniciado a fines del siglo pasado, ha permitido el surgimiento de grandes empresas, entre las cuales se encuentra la rama de la Industria Hotelera.

El Turismo actualmente en México es prioritario para la trascendencia y significado que tiene el desarrollo económico del país. La moneda extranjera que proporciona el Turismo expresada en divisas, está encaminada a permitir un equilibrio en la Balanza de Pagos; generando a su vez Fuentes de Trabajo y Distribución de los Recursos Económicos a los diferentes niveles y beneficios.

De esta manera, el Turismo Extranjero y Nacional se contemplan de una gran importancia en el desarrollo de un país.

Debemos considerar en primera instancia, la evolución que ha tenido la Industria Hotelera, ya que los servicios que presta se han ido adaptando a las nuevas condiciones exigibles por la vida moderna y las costumbres sociales; correlacionando este punto será necesario proporcionar al turista todas las condiciones de confort que sean indispensables para competir con otros países; haciéndose más participativo el desarrollo turístico en México. Para cumplir con el objetivo anterior, es necesario que exista un alto índice de Turismo, el cual estará en función de una red adecuada de Hoteles que cumplan con las condiciones óptimas para las diferentes clases turísticas; que satisfagan el deseo de conocer las bellezas

naturales, sitios arqueológicos, ciudades importantes relacionadas con ésta rama principalmente. Un Hotel representa una gran unidad que requiere de una inversión costeable mediante una administración completa, partiendo desde su inversión hasta una planeación de todos sus elementos integrales referentes al funcionamiento de la gran variedad de servicios para poder organizar adecuadamente una empresa, desde el punto de vista interno y contable.

Como ejemplo ilustrativo tenemos un cliente recién llegado el cual debe tener con antelación su ficha en recepción y ha de ver sus deseos particulares atendidos de inmediato. Además siempre que resulte posible, se le dará la bienvenida nombrandole por su apellido, con un sonrisa y solicitarle de una manera gentil firme su inscripción en la ficha de policía, pues el ingreso destinado a ello únicamente requiere que se de el nombre, la dirección y número de pasaporte (si éste es extranjero .)

De hecho, todos estos datos no persiguen otro fin que el de poder localizarlo si por algún motivo resultara necesario. Tras esta operación previa, se acompaña al cliente a su habitación, entregándosele una tarjeta por el número de dicha habitación e un instructivo acerca de los servicios y facilidades que proporciona el Hotel; cabe mencionar que si no es facilitada dicha tarjeta e información al huésped, el recepcionista es quien dará la información concerniente a las reglas y servicios que tiene el Hotel, haciendo uso de la palabra hablada. Esta medida es debido a

que una persona al hospedarse, en el mismo día puede requerir de algunos servicios personales como son: tintorería, peluquería, estacionamiento, servicio de agencias de viajes, bar, restaurante, discoteca, etc; por lo que es de suma importancia llevar al día su estado de cuenta por cada uno de los servicios solicitados. Los servicios prestados por una organización Hotelera requieren de un control financiero, interno y contable, que deberá ser estudiado conforme y de acuerdo con las características y expectativas esperadas por cada empresa.

CAPITULO I

A. LA INDUSTRIA HOTELERA

1.1) PANORAMA GENERAL

Analizando la evolución que tuvieron los primeros establecimientos en la historia, encontramos que éstos comenzaron desde la época cristiana; ya que en los siglos pasados los peregrinos que en la actualidad conocemos como "viajeros", tenían un carácter religioso, siendo ésta razón suficiente para proporcionarles una hospitalidad gratuita (1), la tradición en la actualidad ha perdido vigencia.

Debido al transcurso del tiempo, ha aumentado el tráfico de viajeros tales como: Religiosos, Comerciantes, Políticos, Artistas, Empresarios, Turistas, etc., esto ha sido la causa por la que tuvieron que surgir los primeros establecimientos de hospedaje, derivándose así el principio de su creación:

"Prestar alojamiento y dar alimentación mediante retribución económica". Los establecimientos dedicados al hospedaje han llegado a tener un mayor auge y fuerza, debido esto en gran medida, a la creciente evolución de las vías de comunicación y transportación como son:

Las diligencias, barcos de vapor, ferrocarriles, automóviles y

(1) "Esquemas de Organización y Administración Turísticas"

Lic. Alfonso García.

aviones. Estos adelantos en el transporte, han agilizado un movimiento más rápido, seguro, confiable y cómodo para el traslado de los viajeros. En México los establecimientos de hospedaje, nacieron en forma paralela a los centros de población urbana y que en aquel entonces eran conocidos con los siguientes nombres:

- A) VENTAS
- B) MESONES
- C) POSADAS
- D) HOSTELERIAS

Cabe mencionara que éstos tuvieron su desarrollo al llegar a los españoles y conquistar la Nueva España (Mesoamérica), para este fin se modificaron los caminos prehispánicos ya que iban a ser utilizados para transitar sus cargamentos, por lo que fue necesario crear establecimientos que sirvieran como descanso de los viajes, surgiendo así las ya antes mencionadas " Ventas ", las cuales fueron establecidas a las orillas de los caminos principales.

Paralelamente al mismo tiempo pero sólo en los centros urbanos aparecieron los "Mesones", en donde sólo se hospedaban personas pertenecientes al pueblo, que únicamente buscaban necesidades básicas, sin la idea de lucro. En el año 1525 existían ya algunas "Ventas y Mesones" en los caminos hacia México y en la Villa Rica de Veracruz; en ese mismo año y en el primero de Diciembre es concedido por medio de la Imperial Ciudad de México "El primer Mesón", cuyo propietario era Pedro Hernández Paniagua.

Los mismos propietarios de las "Ventas y Mesones", atendían en colaboración con sus familiares y algunos criados a cada uno de los

viajeros que solicitaban hospedaje y comida.

El 16 de Septiembre de 1869 el Presidente Lic. Benito Juárez inauguró el servicio del primer ferrocarril, que tenía como ruta:

Ciudad de México, Ciudad Puebla, lo cual desfavoreció a las "Ventas"; debido a que aumentó el número de "Mesones". En esa misma época, se crearon los primeros establecimientos de hospedaje llamados "Hoteles", enumerándose a continuación los más destacados en aquella época:

1. EL ITURBIDE
2. EL BAZAR
3. EL HOTEL GRAN SOCIEDAD
4. JARDIN
5. GUARDIOLA
6. REGIS

En México se considera a Don Lucas de Palacio, como el pionero de la hostelería organizada denominada: "AD - HOC ": la cual proporcionaba al turista alojamiento, comida, sano esparcimiento y diversiones entre otras cosas. El mismo Lucas de Palacio fue administrador del Hotel denominado "EL IMPERIAL".

SITUACION ACTUAL DE LA INDUSTRIA HOTELERA

Actualmente la industria hotelera en México se encuentra en un periodo de transición, pues al lado de las grandes cadenas hoteleras hay pequeños y medianos hoteles que trabajan en forma

independiente.

Tomando en cuenta este inconveniente, los hoteles han buscado la forma de agruparse y/o buscar los sistemas y medidas para su organización, con dicha medida, pueden hacer frente a los problemas más comunes dentro de un hotel. Estas medidas sólo competen a los grandes Hoteles, así como a las cadenas de los medianos; quedando excluidos los hoteles pequeños debido a la incapacidad para resolver estos problemas. Existe en México la "Asociación Mexicana de Hoteles de la República Mexicana", dicha unión o cadena hotelera contempla la forma de dar soluciones perentorias a los problemas que surgen en el manejo y Administración de un Hotel.

1.2) LA IMPORTANCIA DEL TURISMO.

Podemos suponer e imaginar como se iniciaron y relacionaron los conceptos: cliente, turista, huésped, viajero, restaurante, servicio y hotel; sólo basta pensar que el viajero ha existido en todas las épocas y como ser viviente ha necesitado comer y dormir en donde quiera que arribe, pues al solicitar albergue y comida tendrá que pagar la atención brindada por el servicio recibido.

"De esta manera, la moderna industria hotelera está destinada y obligada a vender un producto que no se mide ni se pesa; este producto se llama satisfacción".(2)

(2) "El arte de Servir en Hoteles y Restaurantes"

Raúl Muñoz Ortiz.

Es por esto que la Industria Hotelera tiene un conjunto de detalles basados en la decencia, en las normas de urbanidad y en el idioma de la sonrisa. Pero una gran mayoría del personal hotelero no sabe vender esta satisfacción por falta de una previa, debida o eficaz enseñanza.

Estas razones deben ser del conocimiento de todo el personal hotelero; ya que es de primordial importancia servir con responsabilidad y amabilidad al turista extranjero que, venga de distinta nacionalidad, raza o color; o gaste mucho o poco, es un ser humano y, además es un factor importante en el desarrollo económico de nuestro país.

1.3) ASPECTOS Y CARACTERISTICAS GENERALES DE LA INDUSTRIA HOTELERA.

Un hotel moderno con 1,000 habitaciones o más, se encuentra excluido de parecerse a las posadas y hosterías que en años anteriores fueron la base que originó la moderna Industria Hotelera. En lo concerniente a su ordenamiento juridico, la Ley no exige a los hoteles que sirvan alimentos, de manera que algunos de ellos y especialmente en algunos Estados y Ciudades Turisticas, se ofrece sólo el alojamiento.

La mayor parte de los Hoteles además de proporcionar hospedaje y alojamiento a sus huéspedes, ofrece gran variedad de servicios considerados de "lujo", proporcionados dentro del mismo Hotel. Ilustrando lo anterior, diremos que un huésped puede solicitar con frecuencia:

Lavado y planchado de su traje, o ropa, comunicación telefónica, ya sea con amigos, colegas o asuntos de negocios desde

o directamente de la habitación en donde se encuentra hospedado, con sólo marcar un número telefónico en forma directa, también puede comprar libros o revistas, ropa de vestir o artículos de uso personal; lustrado de sus zapatos o servicio de peluquería. Los hoteles más modernos llegan a brindar una gran variedad de servicios, dentro de las tiendas y almacenes, florerías, agencias de viajes, salones de belleza, farmacias y tiendas de regalos. El precio que paga un huésped por su habitación, puede incluir el servicio del aire acondicionado, así como algunos otros proporcionados por el hotel como:

Notas para apuntes y recados, sobres de correspondencia nacional e internacional, estacionamiento, radio y televisión, uso de la alberca, una terraza para baños de sol; y en los hoteles de más prestigio, el uso de canchas para jugar tenis, campos de golf, servicios de orientación, en lanchas, caballos de silla y el alquiler de automóviles. Muchos de los servicios que presta un Hotel, no están bajo un control directo de la Gerencia; responsabilizando a otras personas de las funciones de servicio vinculadas con las operaciones del Hotel, como la peluquería, salas de belleza y guardarropa. Los Hoteles ofrecen a menudo el servicio de lavandería a los huéspedes aunque este trabajo lo realice alguna lavandería comercial externa, algunas veces el manejo total del servicio de alimentos se da en forma de arrendamiento a un restaurantero experimentado o bien una empresa restaurantera de prestigio; en algunos Hoteles el uso de estacionamiento está concesionado a particulares.

A los departamentos que el hotel otorga en arrendamiento se les denomina privilegios o concesiones, y a los arrendatarios se les llama concesionarios. Normalmente se acuerda en forma prudente, una remuneración o retribución fija al hotel.

TIPOS DE HOTELES.

La clasificación de Hoteles puede ser para huéspedes en tránsito, residenciales y semiresidenciales conforme a la estancia o hospedaje de cada uno de los huéspedes, de ahí la denominación de: A) Huéspedes en Tránsito y B) Huéspedes Terminales.

HUESPEDES EN TRANSITO.- Son huéspedes que se hallan en camino de llegar al hotel.

HUESPEDES TERMINALES.- Huéspedes que han llegado a su destino.

Los hoteles también pueden clasificarse como sigue:

1) PLAN AMERICANO.- Incluyen en sus precios de hospedaje, las comidas.

2) PLAN EUROPEO.- Se fija el precio de la habitación separados o excluidos de los alimentos, de tal manera que los huéspedes tienen la opción de comer en el comedor del Hotel a sus precios normales o bien si lo prefieren ir a consumir alimentos en otros restaurantes que no pertenezcan al hotel.

3) HOTEL PARA HUESPEDES EN TRANSITO.- Llamado también motel, autel u Hotel de carreteras, forma parte de las viejas hosterías que tenían la función primordial de otorgar alojamiento al viajero.

Este tipo de Hoteles, tienen como característica especial de vender sus habitaciones incluyendo las comidas. Si operan en plan

americano, el precio es fijado sobre base diaria, pero en las grandes ciudades los Hoteles de Tránsito operan en su mayoría en plan europeo.

4) HOTEL RESIDENCIAL.- Comprende una casa de apartamentos con servicio de hotel, llamándosele a menudo: "Hotel de Apartamentos". Las habitaciones se venden sobre la base anual o mensual, ya sea amueblado o sin amueblar, individuales o en "Suites" de varias habitaciones. La gran mayoría de Hoteles residenciales manejan un restaurante y proporcionan servicios telefónicos, de lavandería y servidumbre.

Generalmente cobran las rentas por meses adelantados, no así en los demás cargos que se efectúan semanalmente. Este tipo de Hoteles, funcionan en plan Europeo; sin embargo existen hoteles residenciales llamados de "Retiro", que se ocupan de atender a personas de edad avanzada; ofreciéndoles alojamiento, comidas, y algún tipo de recreaciones sencillas, por determinado precio.

5) EL HOTEL SEMIRESIDENCIAL.- Ofrece sus habitaciones por un precio semanal o mensual, o bien por día y con una reducción de precio si la estancia del huésped es prolongada. Estas características atraen a huéspedes de más o menos permanentes, y que no desean cumplir con un contrato de arrendamiento; además de aprovechar un precio rebajado por su estadia o permanencia prolongada.

6) EL HOTEL DE TURISTAS.- Tiene una semejanza al residencial, en lo referente al trifas fijas por día, semana, mes o bien por temporada.

Sus huéspedes son personas ansiosas de un descanso y/o

temporada.

Sus huéspedes son personas ansiosas de un descanso y/o diversión, cabe mencionar que en algunos años atrás los Hoteles para Turistas funcionaban con exclusividad para brindar hospedaje al viajero y turista en un plan americano; pero en la actualidad los situados en lugares favoritos para los vacacionistas, funcionan en plan europeo otorgando también la oportunidad de seleccionar el plan que más beneficie o acomode al huésped.

CAPITULO II

B. ORGANIZACION Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.

2.1) ORGANIZACION Y PRINCIPIOS BASICOS. (Concepto e Importancia)

"Organización es el arreglo de las funciones que se estiman necesarias para lograr un objetivo que es una adquisición de la autoridad y la responsabilidad asignadas a las personas que tienen a su cargo la ejecución de las operaciones respectivas".(3)

De acuerdo a la definición anterior diremos que: ORGANIZACION es la estructuración técnica de las relaciones que deban de existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados.

IMPORTANCIA DE LA ORGANIZACION.

A) La organización por ser el elemento final del aspecto teórico recoge, complementa y lleva hasta sus últimos detalles todo lo que la previsión y la planeación han señalado respecto a la formación de una empresa.

B) Tiene gran importancia por constituir el punto de enlace entre los aspectos teóricos y los que URWICK llama de mecánica administrativa y los aspectos prácticos que el mismo autor menciona

(3). "Principios de Administración"

George R. Terry.

Los dos incisos anteriores son de principal importancia, pues al realizarse el estudio de una organización es necesario prolongar éste hasta los aspectos de la integración como son: Reclutamiento, Selección, Introducción y adaptación de los empleados y jefes. El objeto de este estudio es tener una panorámica general de la organización y de sus aspectos concernientes.

PRINCIPIOS BASICOS DE LA ORGANIZACION.

I. PRINCIPIO DE LA ESPECIALIZACION:

"Cuanto más se dividen el trabajo dedicando a cada empleado, una actividad más limitada y concreta; se obtiene de éste mayor eficiencia y destreza."

Este principio nos da la pauta para percibir que la división de trabajo no es sino el medio de obtener una mayor especialización y con ello una mayor precisión, profundidad de conocimientos, destreza y perfección en cada una de las personas dedicadas a cada función.

La especialización tiene como límites los que impone la naturaleza humana del trabajo, cuando no se identifican fácilmente se puede llegar a la "Super-Especialización" que produce monotonía en las actividades o lesiona la dignidad humana del trabajador encasillándolo a una mera máquina o simplemente parte del mecanismo.

II PRINCIPIO DE LA UNIDAD DE MANEJO: (Para cada función un jefe)

"Es primordial establecer que cada subordinado no reciba órdenes de dos o más personas con autoridad lineal sobre una

materia o actividad; pues es esencial para el orden y la eficiencia que exige toda organización."

III PRINCIPIO DEL EQUILIBRIO DE LA AUTORIDAD RESPONSABILIDAD:

"Debe precisarse el grado de responsabilidad que corresponde al jefe de cada nivel jerárquico, estableciéndose al mismo tiempo la autoridad correspondiente a aquella.

La autoridad en una organización es ejercida conforme el organigrama de acuerdo a la jerarquía piramidal de cada uno de sus integrantes, es decir de arriba hacia abajo y la responsabilidad es en la misma línea recta de abajo hacia arriba.

IV PRINCIPIO DEL EQUILIBRIO DE DIRECCION CONTROL:

"A cada grado de delegación debe corresponder el establecimiento de los controles adecuados para asegurar la unidad de mando."

Es importante que en la administración de un Hotel exista una delegación de autoridad, ya que aquella consiste en realizar nuestras actividades en función de otros. Por consiguiente debe delegarse la autoridad en forma correlativa a la responsabilidad comunicada en función del principio anterior; "la autoridad se delega, mientras que la autoridad se comparte".

2.2) REQUISITOS LEGALES PARA LA APERTURA Y FUNCIONAMIENTO DE HOTELES EN MEXICO.

Cada país establece distintos requisitos al respecto, pero para efectos del presente trabajo sólo se mencionarán los requeridos en nuestro país. FONATUR Y SECTUR, son los organismos que intervienen a la hora de construir y poner en funcionamiento un

Hotel. El primero cuyas siglas significan FOMENTO NACIONAL DEL TURISMO, autoriza los créditos que el Estado destina a tal efecto, reservándose la protestad de aprobar o no los proyectos que se presenten para su edificación. El segundo, esto es, la SECRETARIA DE TURISMO, autoriza y supervisa el funcionamiento del Hotel otorgando la clasificación que por localidad de sus instalaciones y servicios le corresponda, imponiendo sanciones, e inclusive su clausura, cuando el Hotel no cumpla los reglamentos y normas establecidos al respecto. En términos generales, para la apertura y funcionamiento de un Hotel en México se necesitan los siguientes requisitos:

1. Constituir en Sociedad Mercantil, previa autorización de la Secretaría de Relaciones Exteriores.

2. Conseguir las licencias de construcción:

2.1) En la Secretaría de Asentamientos Humanos y Obras Públicas;

2.2) En el Distrito Federal o en el Gobierno del Estado a que corresponda dentro de Territorio Mexicano.

3. Recabar la aprobación de la Secretaría de Mejoramiento de ambiente, así como de la Junta de Vecinos.

4. Conseguir las licencias de la Secretaría de Salubridad y Asistencia:

4.1) Ingeniería Sanitaria, en cuanto a la construcción;

4.2) Dirección de Licencias Sanitarias, para el funcionamiento del Hotel y del Area de Alimentos y Bebidas.

5. Conseguir las Licencias de funcionamiento:
 - 5.1) En la Secretaria de Gobernación;
 - 5.2) En el Departamento del Distrito Federal o en el Gobierno de la Entidad Federativa correspondiente;
 - 5.3) Visto bueno del Departamento de Bomberos.
6. Presentar en la Secretaria de Industria y Comercio las solicitudes respectivas:
 - 6.1) Para Instalaciones Eléctricas;
 - 6.2) Para Instalaciones de Gas;
 - 6.3) Para Instalaciones de anuncios.
7. Realizar los trámites ante la Secretaria de Hacienda y Crédito Público:
 - 7.1) Obtención del Permiso de Alcoholes para el Área de Alimentos y Bebidas;
 - 7.2) Inscripción en el Registro Federal de Causantes.
8. Darse de alta en las Cámaras respectivas:
 - 8.1) Cámara Nacional de Comercio, para el Hotel;
 - 8.2) Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados, para el área de Alimentos y Bebidas.
9. Dar de alta a los Trabajadores:
 - 9.1) En el Instituto Mexicano del Seguro Social;
 - 9.2) En el Instituto del Fondo Nacional para la Vivienda de los Trabajadores, INFONAVIT.
10. Realizar los Trámites correspondientes ante la Secretaria del Trabajo y Previsión Social:

del Trabajo y Previsión Social:

- 10.1) Firma y Registro del Contrato Colectivo de Trabajo;
- 10.2) Registro de la Comisión Permanente de Seguridad e Higiene.
- 10.3) Registro del Reglamento Interior del Establecimiento
- 10.4) Registro y Numeración de las calderas, con la obligación de llevar una bitácora de su funcionamiento.

11. Realizar los trámites oportunos ante la Secretaría de Turismo.

- 11.1) Para obtener la Calidad Turística y el Registro Nacional de Turismo;
- 11.2) Para la aprobación de las tarifas del Hotel;
- 11.3) Para la aprobación de las tarifas del Área de Alimentos y Bebidas.

12. Enviar a la Secretaría de Programación y Presupuesto la Manifestación respectiva con los datos estadísticos de establecimiento.

CAPITULO III

C. CONTROL INTERNO

3.1) SU IMPORTANCIA

Para comentar los diversos aspectos del control interno es necesario consultar la definición de auditoria interna, determinando la forma en que este concepto se relaciona con el control interno y sus componentes.

AUDITORIA INTERNA

"Es una actividad de evaluación independiente, de las finanzas y otras operaciones como una base de servicio a la dirección."(4)

CONTROL

"Es la acción y efecto de controlar, comprobación, inspección y registro en el dominio y mando; es decir, al tener el control de un negocio." (5)

Examinando los conceptos anteriores, podemos apreciar que ambas definiciones engloban la "Evaluación", control, inspección y registro que son de suma importancia para las operaciones de una empresa.

Hago incapie en la afinidad de estos conceptos, debido a la relación prioritaria que tienen en el concepto y elementos del control interno.

(4) Instituto de Auditores de México, A. C.

(5) El Gran Diccionario Enciclopédico Ilustrado, Selecciones Reader's Digest, Tomo II.

3.2) CONCEPTO Y ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO.

CONCEPTO

"El control Interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y provocar adherencia a las políticas pre-escritas por la Administración" (6)

"El control Interno consiste en un plan coordinado entre la contabilidad, las funciones de los empleados y procedimientos establecidos de tal manera que la administración de un negocio pueda depender de estos elementos, para obtener información segura, proteger adecuadamente las funciones de la empresa; así como promover la eficiencia de las operaciones y la adhesión a la política descrita". (7)

Con base en las definiciones anteriores debemos considerar al Control Interno como los procedimientos por los cuales la Administración de una empresa controla sus recursos.

Estos procedimientos están ideados para descubrir errores, desperdicios, ineficiencia, desviación de políticas establecidas, y fraude.

Debido a que algunas veces el sistema no puede impedir tales sucesos, sólo asegura su pronto descubrimiento; siendo esto un

(6) Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A. C.

(7) Barrera Graff Morfín

incentivo para el mantenimiento eficiente de las operaciones, así como la adhesión a las políticas administrativas; contemplándose como un factor disuasivo de la mala Administración.

OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO

1. PROTECCION DE LOS ACTIVOS DE LA EMPRESA.

Es uno de los principales objetivos que se debe asumir en el Control Interno de una empresa o negocio; esta medida de protección tendrá la finalidad de prevenir en gran medida los fraudes, que pudieren llegar a presentarse en un periodo determinado. De esta forma se podrá descubrir y comprobar las anomalías por este concepto, viéndose la necesidad de ponderar y determinar la trascendencia de éstas en la vida y marcha de negocio.

2. OBTENCION DE LA INFORMACION VERAZ Y CONFIABLE

Este concepto es de suma prioridad ya que se debe cuidar y verificar la existencia de un adecuado sistema de Control Interno, pues de esta manera, podrá obtenerse la información requerida para la eficiencia y desarrollo del negocio. Esto es de base principal en la toma de decisiones, determinándose así los programas y políticas que deben regir las actividades futuras de la empresa.

3. LA PROMOCION DE EFICIENCIA EN LA OPERACION DEL NEGOCIO.

Este objetivo del control interno tiene suma importancia para los directivos de la empresa, pues tiene como función principal mejorar la productividad en el negocio.

Deberá promoverse la eficiencia de las operaciones de acuerdo a las condiciones ambientales que motiven y favorezcan la integración del personal, para que éste a su vez, aumente el

rendimiento, eficacia y productividad favorable al negocio.

4. QUE LA EJECUCION DE LAS OPERACIONES SE ADHIERA A LAS POLITICAS ESTABLECIDAS POR LA ADMINISTRACION DE LA COMPANIA.

Esta disposición deberá lograrse mediante la observación y supervisión directa de cada uno de los jefes del área o departamento, y de una manera formal por el Gerente General del negocio. Este verificará de acuerdo al "Manual de Procedimientos", que se estén cumpliendo las políticas establecidas por los directivos de la empresa; revisando también los controles administrativos y contables que se están ejecutando.

Un ejemplo de los controles contables comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que se refieren de manera directa a la salvaguarda de los activos, así como a la confiabilidad de los registros financieros. Estos controles incluyen sistemas de aprobación y autorización de las tareas, registro en auxiliares e informes contables relacionados con las operaciones o custodia de los activos, sus controles físicos y la auditoría interna.

Con respecto a los controles administrativos, éstos comprenden el plan de organización, métodos y procedimientos, eficiencia operacional, así como la adhesión de las políticas administrativas relacionadas con los registros financieros, como los análisis estadísticos, estudios de tiempos y movimientos, ejecución de reportes, los programas de entrenamiento a empleados y controles de calidad.

ELEMENTOS DE CONTROL INTERNO

I. ORGANIZACION

Es uno de los elementos que en la administración de una empresa tiene como objetivo el agrupar e identificar las tareas y los trabajos que deberán desarrollarse en la empresa, al definir y delegar la adecuada responsabilidad y autoridad que tienen cada integrante de la organización.

De acuerdo con lo anterior deberá establecerse una cadena de mando, así como la existencia de canales óptimos de comunicación, los cuales deberán ser encaminados y estructurados a obtener la eficiencia de esfuerzos que cumplan con los objetivos de la empresa. Deberán fusionarse organización y administración como parte integrante para el mayor o menor éxito de una entidad.

II. PROCEDIMIENTOS

Incluyen principalmente las instrucciones sobre las funciones dadas, ya que éstos tienen la necesidad de garantizar la solidez con que cuenta la organización. Este concepto es contemplado en los procedimientos de auditoría diciéndonos que:

"Son el conjunto de técnicas de investigación aplicables a una partida o a un grupo de hechos o circunstancias examinadas, mediante las cuales el Licenciado en contaduría obtiene las bases para fundamentar su opinión." (8)

III. PERSONAL

(8) Comisión de Normas y Procedimientos de Auditoría,

"Personal deriva de la palabra PERSONA que significa etimológicamente el uso de la máscara de teatro en Grecia y Roma Antiguas. Como se sabe, la máscara de teatro tenía dos propósitos: 1) Amplificar la voz y 2) Tipificar al personaje que se representaba; por tanto, el actor quedaba oculto bajo esa máscara."(9)

La conclusión anterior contempla a la administración de personal en forma idéntica al teatro, ya que cada una de las funciones son distribuidas de tal manera que cumplen su objetivo de acuerdo con la "máscara" que corresponda a cada cargo o nivel del personal dentro de la organización.

Debemos contemplar en forma explícita que el personal tiene:

"El deber de mantener abierta la oportunidad de subir desde bien abajo de acuerdo con su capacidad y desempeño. Si esta responsabilidad no se cumple, la producción de la riqueza a la larga se debilitará creando clases sociales, odios de clases y guerras de clases; en lugar de fortificar.. a la sociedad "(10)

Como colorario a lo suscrito anteriormente me remitiré a la definición que sobre personal nos dicta la Comisión de Normas y Procedimientos de Auditoría (I.M.C.P.):

"Por sólida que sea la organización de la empresa y adecuados los procedimientos implantados, el sistema de Control Interno no puede cumplir su objetivo si las actividades diarias de la empresa no están continuamente en manos del personal idóneo."

(9) y (10) Introducción al Estudio de la Teoría Administrativa

Wilburg Jiménez Castro. pags. 921 y 922.

III. SUPERVISION

Es necesaria una constante vigilancia sobre los elementos existentes del Control Interno de la Organización. Para este fin debe establecerse una vigilancia acuciosa y constante del personal, cuidando siempre que los miembros de la cia. desarrollen los procedimientos a su cargo de acuerdo con los planes y objetivos de la organización. Esta supervisión deberá ejercerse en los diferentes niveles, funcionarios y empleados con que cuente la Organización, efectuándose en forma directa e indirecta.

Para efectuar una adecuada supervisión será necesario que la empresa cuente con una buena planeación y sistematización de procedimientos así como de un buen diseño actualizado de registros, formas e informes que permitan una supervisión más automática para cada uno de los diversos aspectos del Control Interno; por lo que el Auditor Interno será la persona idónea para la ejecución de estas funciones.

Dentro de los cuatro elementos del Control Interno existen varias subdivisiones que generalizan en forma homogénea cada uno de los aspectos que tienen prioridad en el control de la eficiencia para la industria hotelera.

I. ORGANIZACION

Comprende cuatro aspectos importantes que son: 1) Dirección 2) Desarrollo 3) División de labores 4) Asignación de Responsabilidades.

1) DIRECCION: Tendrá que asumir la responsabilidad por las políticas y decisiones tomadas en el desarrollo de la empresa.

2) DESARROLLO: Deberán adoptarse las obligaciones y necesidades de

con la formación homogénea y orgánica, de esta forma podrán preverse los conflictos o malas interpretaciones en la asignación de autoridad.

3) DIVISION DE LABORES: Deberán definirse clara e independientemente las funciones de operación, custodia y registro. Para mayor especificación analizaré el principio básico de Control Interno:

"Ningún departamento debe tener acceso a los registros contables en que se controla su propia operación, el departamento de contabilidad no debe tener funciones de operación, o de custodia; sino concretarse al registro correcto de datos, verificando sus respectivas autorizaciones y evidencia de controles aplicables, así como a la presentación de los informes y análisis que requiera la dirección para controlar adecuadamente las operaciones de la empresa" (Comisión de Normas y Procedimientos de Auditoría, Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

4) ASIGNACION DE RESPONSABILIDADES: Los nombramientos dentro de una organización o entidad deberán establecerse con suma claridad, para que se deleguen facultades de autorización congruentes con las responsabilidades y jerarquía asignadas. No deberán realizarse transacciones, sin la debida aprobación de la persona o ejecutivo autorizado para tal efecto.

II PROCEDIMIENTOS:

Comprenden: 1) Planeación y Sistematización 2) Registros y Formas 3) Informes.

1) PLANEACION Y SISTEMATIZACION: Deberá existir un instructivo

general, o bien una serie de instrucciones sobre las funciones de dirección y coordinación de labores; así como un sistema de autorizaciones y fijación de responsabilidades.

Estos instructivos deberán establecer las normas que aseguren el cumplimiento del personal con los planes y políticas del hotel, de esta manera, se podrá informar con los procedimientos, reducir errores, disminuir el periodo de capacitación del personal, eliminando o reduciendo el número de órdenes verbales o decisiones apresuradas. Esta Planeación y Sistematización deberá tener como expectativa un control presupuestal e implantación de producción, distribución y servicios.

2) REGISTROS Y FORMAS: Para que un hotel tenga un buen sistema de Control Interno, deberán establecerse procedimientos adecuados en el registro completo y correcto de los activos, pasivos, gastos y productos. Los registros y formas del hotel, deben estar claramente especificados, ordenados y analizados dentro del formato que para tal efecto sea utilizado.

3) INFORMES: El control de la información interna es de suma importancia para la vigilancia de las actividades y eventos de un hotel, así como del personal encargado de su ejecución. La preparación periódica de informes internos determinarán la información interna de un hotel; además deberán mostrar la capacidad y autoridad suficiente del personal para la toma de decisiones, corrigiendo las deficiencias en dicha información.

III. PERSONAL

Esta Conformado por los siguientes conceptos: 1) Entrenamiento

Esta Conformado por los siguientes conceptos: 1) Entrenamiento
2) Eficiencia 3) Moralidad 4) Retribución.

1) ENTRENAMIENTO: Deberán establecerse programas de actualización y entrenamiento dentro del hotel, en base a esto el personal encargado logrará una mejor aptitud y eficiencia en las diversas actividades que comprenda su trabajo dentro de la empresa. Dicho entrenamiento técnico nos permitirá conocer e identificar cada una de las funciones y responsabilidades de los diferentes empleados con que cuenta el hotel; teniendo como objetivo primordial la reducción de ineficiencia y desperdicio de personal.

2) EFICIENCIA: Tendrá como derivación la eficiencia del juicio personal aplicado a cada actividad, conforme haya sido impartido el entrenamiento al medir y alentar la eficiencia en las actividades y operaciones del hotel.

Para dicho análisis tendrá que adoptarse algún tipo o método para el estudio y esfuerzo empleado por el personal en el transcurso del entrenamiento previo; para que el auditor esté en la aptitud de efectuar una comparación con las cifras de los costos.

3) MORALIDAD: En base a este concepto descansa la estructura organizacional del control interno, de acuerdo a esta moralidad, los requisitos de admisión y comportamiento del personal son una gran ayuda para los directivos y ejecutivos de un hotel, pues es indispensable la fidelidad del personal que presta sus servicios dentro de la empresa. Un sistema de noción para el personal, así como las vacaciones periódicas deberán ser obligatorias de acuerdo a la situación financiera del hotel.

por el personal dentro de su trabajo, ya que esta actitud hacia el empleado, motivará que éste realice mejor los propósitos y objetivos del hotel con un mayor entusiasmo y atención eficaz para cumplir con dichos objetivos y propósitos. Como sistemas de retribución al personal se encuentran los incentivos, premios, premios por vejez; así como la oportunidad de escuchar y leer las sugerencias o sugerencias que sean las más adecuadas al funcionamiento óptimo del hotel; para este fin será necesario idear e imprimir las llamadas formas de "sugerencias al director". En otro caso específico, podrá hacerse la formulación de "solicitudes de audiencia al personal"; que deberán efectuarse en forma particular, en juntas, asambleas, mesas redondas, o bien en los aniversarios anuales de la Cia.

IV. SUPERVISION

Deberán establecerse la vigilancia y desarrollo de los procedimientos ejecutados por el personal, conforme los planes que se hayan establecido en el hotel. Dicha supervisión se llevará a cabo en los diferentes niveles, y por diferentes funcionarios y empleados ya sea de una forma directa o indirecta, como lo haya determinado la administración del hotel. La Supervisión podrá ser por una buena planeación y sistematización de procedimientos, de acuerdo al diseño de registros, formas e informes que nos permitan una supervisión casi automática de los diferentes aspectos del control interno.

3.3) PLAN O CATALOGO DE CUENTAS

1.- CUENTAS DE ACTIVO

ACTIVO DISPONIBLE :

1101	0	0	CAJA
1101	1	0	FONDO FIJO DE CAJA (CAJA CHICA)
1110	0	0	SOCIEDADES NACIONALES DE CREDITO
1110	1	0	BANAMEX CTA. 9603
1110	2	0	MULTIBANCO COMERMEX CTA. 00987
1110	3	0	BANCA SERFIN CTA. 1474 - 6
1110	4	0	BANAMEX DLS. CTA. 999877
1111	0	0	INVERSIONES TEMPRALES / VALORES BURSATILES

ACTIVO CIRCULANTE :

1120	0	0	HUESPEDES
1121	0	0	CLIENTES
1121	1	1	NAUJ DE MEXICO, S.A. DE C.V.
1121	1	2	AUTOMOTRIZ DE JALISCO, S.A. DE C.V.
1121	2	1	BARNICES Y PINTURAS DE GUADALAJARA, S.A. DE C.V.
1121	3	1	CLEMENTE JACQUES & CIA.
1121	4	1	COOPERATIVA TURISMO SOCIAL
1122	0	0	DEUDORES DIVERSOS
1122	1	0	ALCAZAR BALDERAS HIDALGO
1122	2	0	VIAJES CUAUTITLAN, S.A.
1122	2	1	VIAJES INTERNACIONALES, S.A. DE C.V.
1122	3	0	ZOILA FLOR TURISMO DE MEXICO, S.A.
1123	0	0	I.V.A. ACREDITABLE
1124	0	0	TARJETAS DE CREDITO

1124	1	0	AMERICAN EXPRESS
1124	2	0	CARTE BLANCHE
1124	3	0	DINER'S CLUB
1124	4	0	BANAMEX, S.N.C.
1124	5	0	BANCOMER, S.N.C.
1124	6	0	CARNET
1124	7	0	AJUSTES
1125	0	0	<u>CHEQUES DEVUELTOS</u>
1126	0	0	FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS
1126	1	1	ALIMENTOS A EMPLEADOS
1126	1	2	ARAGON GALVEZ EVARISTO
1126	1	3	ALATRISTE AVELAR JUAN GUSTAVO
1126	2	1	BAUTISTA CRUZ MODESTO
1126	2	2	BECERRA AGUILAR JOSEFINA
1126	3	1	CHAVIRA CRUZ JUAN MAURICIO
1126	4	2	CHAVIRA PANDERO CARLOTA
1126	5	1	DAMASO PEREZ RIGO
1126	6	1	HIPERBOLA DANTE JESUS
1126	7	1	JUAREZ HIDALGO BENITO
1126	8	1	KARLO CASTILLO MIGUEL
1126	9	1	PRADO HORTAL LILIA
1127	0	0	<u>OTROS DEUDORES</u>
1127	1	1	ARTES Y CENICEROS DEL PARASOL, S.A.
1127	2	1	BARNELO TEMPORAL JOSE ANTONIO
1127	3	1	CORTINAS Y ALFOMBRAS "MARY", S.A. DE C.V.
1127	4	2	COMPANIA NESTLE, S.A. DE C.V.

1127	5	1	DELICADOS Y ASOCIADOS, S.A.
1127	6	1	IMPRESO Y PROMOCION "LUISA", S.A. DE C.V.
1128	0	0	ESTIMACION PARA CUENTAS INCOBRABLES
1129	0	0	INVENTARIOS
1129	1	0	ALIMENTOS
1129	2	0	BEBIDAS
1129	3	0	SUMINISTROS
1129	4	0	PAPELERIA
1129	5	0	MANTENIMIENTO
1129	6	0	ENVASES
1130	0	0	GASTOS ANTICIPADOS
1130	1	0	ANTICIPO I. I. G. E.
1130	2	0	SEGUROS Y FIANZAS
1130	3	0	PUBLICIDAD
1130	4	0	AJUSTES

A C T I V O F I J O :

1140	0	0	EQUIPO DE OPERACION
1140	1	0	BLANCOS DE HABITACIONES
1140	2	0	BLANCOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS
1140	3	0	LOZA CRISTALERIA Y PLAQUE
1140	4	0	UTENSILIOS DE COCINA
1140	5	0	ALFOMBRAS Y CORTINAS
1200	0	0	MOBILIARIO Y EQUIPO
1200	1	0	HABITACIONES
1200	2	0	ALIMENTOS Y BEBIDAS
1200	3	0	AREAS PUBLICAS

1200	4	0	JARDINERIA
1200	5	0	ADMINISTRACION Y OFICINAS
1200	6	0	MAQUINARIA Y HERRAMIENTAS
1200	7	0	AJUSTES
1230	0	0	OTROS ACTIVOS FIJOS
1230	1	0	TERRENOS
1230	2	0	REVALUACION DE TERRENOS
1230	3	0	EDIFICIOS
1230	4	0	VEHICULOS
1230	5	0	CONSTRUCCIONES EN PROCESO
1240	0	0	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR A LARGO PLAZO
1250	0	0	INVERSIONES PERMANENTES / VALORES BURSATILES
1260	0	0	DEPOSITOS EN GARANTIA
1270	0	0	ACTIVOS INTANGIBLES

A C T I V O D I F E R I D O O C A R G O S D I F E R I D O S

1280	0	0	GASTOS DE ORGANIZACION
1290	0	0	GASTOS DE INSTALACION
1295	0	0	COMISIONES SOBRE ARRENDAMIENTO ANTICIPADAS

C U E N T A S C O M P L E M E N T A R I A S :

1128	0	0	ESTIMACION PARA CUENTAS INCOBRABLES
1128	1	0	ESTIM. PARA CTAS. INCOBS. HUESPEDES
1128	2	0	ESTIM. PARA CTAS. INCOBS. CLIENTES
1130	0	0	DOCUMENTOS DESCONTADOS
1135	0	0	FLUCTUACIONES EN CAMBIOS
1230	0	0	DEPRECIACIONES ACUMULADAS
1230	1	0	DEPREC. ACUM. DE MOBILIARIO Y EQUIPO

1230	2	0	DEPREC. ACUM. DE EDIFICIO
1230	3	0	DEPREC. ACUM. EN CONSTRUCCIONES
1230	4	0	DEPREC. ACUM. EN VEHICULOS O AUTOMOBILES
1230	5	0	DEPREC. ACUM. DE EQUIPO DE TRANSPORTE
1230	6	0	DEPREC. ACUM. DE EQUIPO DE MANTENIMIENTO
1300	0	0	AMORTIZACIONES ACUMULADAS
1300	1	0	AMORTZ. ACUM. DE GASTOS DE ORGANIZACION
1300	2	0	AMORTZ. ACUM. DE GASTOS DE INSTALACION
1300	3	0	AMORTZ. ACUM. DE GASTOS POR AMORTIZAR

2. CUENTAS DE PASIVO

PASIVO A CORTO PLAZO O FLOTANTE :

2110	0	0	<u>DOCUMENTOS POR PAGAR</u>
2110	1	0	DISTRIBUIDORA DE COLIMA, S.A.
2110	2	0	LITOGRAFICA DE PUEBLA, S.A. DE C.V.
2110	3	0	MEXICANA DE HIPOTECAS, S.A. DE C.V.
2110	4	0	SALDIVAR HIPOTECARIA, S.A.
2110	5	0	AJUSTES
2115	0	0	ACREDORES DIVERSOS
2115	1	1	ALIMENTOS CONSUMIDOS
2115	1	2	ALIMENTOS POR CONSUMIR
2115	1	3	ASOCIACION MEXICANA DE HOTELES Y MOTELES, S.A.
2115	1	4	ASOCIACION NACIONAL DE ACTORES
2115	2	1	COMISIONES A AGENCIAS (PROM. INMOB. TURISTICA)
2115	2	2	COMISIONES A GERENCIAS DE VENTAS
2115	2	3	CONTINENTAL TRAVEL GUIDE
2115	2	4	CIA. VINICOLA DE AGUASCALIENTES
2115	2	5	CLUB DEPORTIVO CHAPULTEPEC, A.C.

2115	3	1	EDITORIAL MEXICANA EL SOL DE MEXICO
2115	4	2	EDITORIAL DEPORTIVA HIPICA
2115	5	1	PROPINAS POR PAGAR A MESEROS Y CAPITANES
2115	5	2	PROPINAS POR PAGAR A BELL BOYS
2115	5	3	PROPINAS POR PAGAR A CAMARISTAS
2115	5	4	PROPINAS PAGADAS
2115	5	5	PAGOS PENDIENTES A FONACOT
2115	6	1	REVISTA DIPLOMATICA Y SOCIAL
2115	6	2	REVISTA DE GEOGRAFIA UNIVERSAL
2115	6	3	NARVAEZ ELECTRONICA MEXICANA, S.A. DE C.V.
2115	7	1	SECRETARIA DE COMERCIO
2115	7	2	SECRETARIA DE TURISMO
2115	7	1	SERVICIO VALADES, S.A. DE C.V.
2115	8	1	TELEFONOS DE MEXICO, S.A. DE C.V.
2115	8	2	TELE HOTEL, S.A.
2115	8	3	THIS IS MEXICO REVISTA
2115	9	1	VIDRIERIA MONTERREY, S.A. DE C.V.
2115	9	2	VIDRIERIA GUADALAJARA, S.A. DE C.V.
2115	9	3	VIDRIERIA JALISCO, S.A. DE C.V.
2115	9	4	VIDRIERIA BAJA CALIFORNIA NORTE, S.A. DE C.V.
2115	10	0	AJUSTES
2120	0	0	PROVEEDORES
2120	1	1	AGENCIA CARTA BLANCA DE TOLUCA, S.A.
2120	1	2	AGENCIA DE REFRESCOS DELAWARE PUNCH, S.A.
2120	1	3	ACEITE CASA, S.A.
2120	1	4	AGUILERA PAPELERA, S.A.

2120	2	1	BACARDI Y CIA., S.A.
2120	2	2	BOBADILLA Y CIA., S.A.
2120	2	3	BOCADILLOS PARA FIESTAS Y BANQUETES, S.A. DE C.V.
2120	3	1	CIA. VINICOLA DEL VERGEL, S.A.
2120	3	2	CONTINENTAL DE ALIMENTOS, S.A. DE C.V.
2120	3	3	CIA. MANUFACTURERA DE HELADOS YOM/YOM, S.A.
2120	3	4	CRISTALES Y CANDILES AGUILERA, S.A. DE C.V.
2120	3	5	COMPANIA DESTILADORA, S.A.
2120	3	6	CLEMENTE JACQUES, S.A.
2120	3	7	CARNICERIA CHULAVISTA, S.A.
2120	3	8	CARNES LA BUENA VENTURA, S.A.
2120	3	9	CERILLOS CLASICOS DE LUJO, S.A.
2120	3	10	CAFE DE CELAYA, S.A. DE C.V.
2120	3	11	CERILLOS DE MEXICO, S.A.
2120	3	12	CERILLOS DE SINALOA, S.A.
2120	3	13	CERILLOS LA PAZ, S.A.
2120	4	1	TEQUILA JALISCO, S.A.
2120	4	2	TEQUILA SAUZA, S.A.
2120	4	3	TEQUILA CUERVO, S.A.
2120	5	1	U. S. SANITARY DE MEXICO, S.A.
2120	6	1	VINOS VALLE REDONDO, S.A. DE C.V.
2120	6	2	VINOS FERRINO, S.A.
2120	6	3	VINOS BODEGAS LA NEGRITA, S.A.
2120	7	1	PROVEEDORA DE PAPELERIA, S.A.
2120	7	2	PROVEEDORA ARTICULOS DE OFICINA, S.A. DE C.V.
2120	8	0	AJUSTES

2124	0	0	JARDINERIA
2130	0	0	IMPUESTOS POR PAGAR
2130	1	0	I.V.A. POR PAGAR
2130	2	0	IMPUESTOS SOBRE PRODUCTOS DEL TRABAJO
2130	3	0	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
2130	4	0	1% S/EROGACIONES POR REMUNS. AL TRAB. PERSONAL
2130	5	0	INFONAVIT
2130	6	0	IMPUESTO AL INGRESO GLOBAL DE LAS EMPRESAS
2130	7	0	IMPUESTO PREDIAL
2130	8	0	IMPUESTOS MUNICIPALES
2130	9	0	AJUSTES
2140	0	0	PROVISION P/REP. EQUIPO DE OPERACION
2140	1	0	BLANCOS HABITACIONES
2140	2	0	BLANCOS ALIMENTOS Y BEBIDAS
2140	3	0	UNIFORMES
2140	4	0	LOZA Y CRISTALERIA
2140	5	0	PLAQUE Y FEWTER
2140	6	0	UTENSILIOS DE COCINA
2140	7	0	UTENSILIOS DE BAR
2140	8	0	ALFOMBRAS Y CORTINAS
2150	0	0	PASIVO POR MANO DE OBRA
2150	1	0	SUELDOS POR APLICAR
2150	2	0	PROVISION PARA GRATIFICACION ANUAL
2160	0	0	OTROS ACTIVOS A CORTO PLAZO
2160	1	0	DEPOSITOS POR RESERVACIONES
2160	2	0	PRESTAMOS BANCARIOS

PASIVO A LARGO PLAZO O CONSOLIDADO :

2210	0	0	DOCUMENTOS POR PAGAR
2215	0	0	ACREEDORES DIVERSOS A LARGO PLAZO
2220	0	0	PRESTAMOS BANCARIOS A LARGO PLAZO
2225	0	0	CREDITOS HIPOTECARIOS
2230	0	0	CREDITOS REFACCIONARIOS
2240	0	0	PRESTAMOS BANCARIOS CON GARANTIA HIPOTECARIA

PASIVO DIFERIDO

O CREDITOS DIFERIDOS

2270	0	0	RENTAS COBRADAS POR ANTICIPADO
2280	0	0	INTERESES COBRADOS POR ANTICIPADO
2290	0	0	OTROS COBROS POR ANTICIPADO

3. CUENTAS DE CAPITAL CONTABLE

3100	0	0	CAPITAL SOCIAL
3100	1	0	ACCIONES PAGADAS
3100	2	0	ACCIONES POR PAGAR
3200	0	0	SUPERAVIT
3200	1	0	RESERVA LEGAL
3200	2	0	RESERVA DE REINVERSION
3200	3	0	RESERVA ADICIONAL DE REINVERSIONES
3200	4	0	RESERVA DE PREVISION
3200	5	0	UTILIDADES DE EJERCICIOS ANTERIORES
3200	6	0	UTILIDAD DEL EJERCICIO
3500	0	0	DEFICIT
3500	1	0	PERDIDAS DE EJERCICIOS ANTERIORES
3500	2	0	PERDIDA DEL EJERCICIO

4. CUENTAS DE OPERACION O DE COSTOS

4000 0 0 HOSPEDAJE - ALOJAMIENTO Y DIVERSIONES

M A N O D E O B R A :

4100 3 0 HABITACIONES

4200 3 0 TELEFONOS

4300 3 0 LAVANDERIA Y VALET

5100 3 0 CHISPA BAR & GRILL

5200 3 0 RESTAURANTE CUPIDO

5300 3 0 TRAJINERA BAR

5400 3 0 AGUILERA RESTAURANTE Y BAR

5500 3 0 RODACIAN RESTAURANTE Y BAR

5600 3 0 GERENCIA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

5. CUENTAS DE RESULTADOS DEUDORAS

6100	0	0	GASTOS DE ADMINISTRACION
6200	0	0	GASTOS DE PUBLICIDAD
6300	0	0	GASTOS DE REPARACION Y MANTENIMIENTO

C O S T O S D E V E N T A S :

4100	2	0	HABITACIONES
4200	2	0	TELEFONOS
4300	2	0	LAVANDERIA Y VALET
5100	2	0	CHISPA BAR Y GRILL
5200	2	0	RESTAURANTE CUPIDO
5300	2	0	TRAJINERA BAR
5400	2	0	AGUILERA RESTAURANTE Y BAR
5500	2	0	RODACIAN RESTAURANTE Y BAR
5600	2	0	GERENCIA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS
6100	2	0	ADMINISTRACION
6200	2	0	PUBLICIDAD
6300	2	0	REPARACION Y MANTENIMIENTO

C A S T O S D I V E R S O S :

4100	4	0	HABITACIONES
4200	4	0	TELEFONOS
4300	4	0	LAVANDERIA Y VALET
5100	4	0	CHISPA BAR Y GRILL
5200	4	0	RESTAURANTE CUPIDO
5300	4	0	TRAJINERA BAR

5400	4	0	AGUILERA RESTAURANTE Y BAR
5500	4	0	RODACIAN RESTAURANTE Y BAR
5600	4	0	GERENCIA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS
6100	4	0	ADMINISTRACION
6200	4	0	PUBLICIDAD
6300	4	0	REPARACION Y MANTENIMIENTO
7100	0	0	OTROS GASTOS
7150	0	0	PERDIDAS DIVERSAS

6. CUENTAS DE RESULTADOS ACREEDORAS

4100	0	0	HABITACIONES
4200	0	0	TELEFONOS
4300	0	0	LAVANDERIA Y VALET
5100	0	0	CHISPA BAR & GRILL
5200	0	0	RESTAURANTE CUPIDO
5300	0	0	TRAJINERIA BAR
5400	0	0	AGUILERA RESTAURANTE Y BAR
5500	0	0	RODACIAN RESTAURANTE Y BAR
5600	0	0	GERENCIA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS
7200	0	0	OTROS INGRESOS
7300	0	0	PERDIDAS Y GANANCIAS

4100	0	0	HABITACIONES
4100	1	1	RENTA
4100	1	2	AJUSTES Y DESCUENTOS
4100	2	0	COSTO DE VENTAS
4100	3	0	MANO DE OBRA
4100	3	1	SUELDOS Y SALARIOS NORMALES
4100	3	2	TIEMPO EXTRA
4100	3	3	PRIMA DOMINICAL
4100	3	4	DIAS FESTIVOS
4100	3	5	ALIMENTOS A EMPLEADOS
4100	3	6	CUOTA PATRONAL AL I.M.S.S.
4100	3	7	INFONAVIT
4100	3	8	1% S/REMUNERACIONES
4100	3	9	CUOTAS SINDICALES
4100	3	10	CAPACITACION AL PERSONAL
4100	3	11	GRATIFICACIONES
4100	3	12	PREVISION SOCIAL
4100	3	13	INCENTIVOS
4100	3	14	VACACIONES
4100	3	15	INDEMNIZACIONES
4100	3	16	PRIMA DE ANTIGUEDAD
4100	4	0	GASTOS DIVERSOS
4100	4	1	REPOSICION DE BLANCOS
4100	4	2	REPOSICION DE UNIFORMES
4100	4	3	REPOSICION DE LOZA Y CRISTALERIA
4100	4	4	REPOSICION DE PLAQUE Y PEUTER

4100	4	5	REPOSICION DE UTENSILIOS DE COCINA
4100	4	6	REPOSICION DE UTENSILIOS DE BAR
4100	4	7	REPOSICION DE ALFOMBRAS Y CORTINAS
4100	4	8	IMPUESTO PREDIAL
4100	4	9	DERECHOS DE REGISTRO
4100	4	10	I. I. G. E.
4100	4	11	LICENCIAS
4100	4	12	GASTOS LEGALES
4100	4	13	COMISIONES A GERENCIA DE VENTAS
4100	4	14	COMISIONES A AGENTES DE VENTAS
4100	4	15	COMISIONES A AGENCIAS DE VIAJES
4100	4	16	COMISIONES SOBRE VENTAS DE VINOS
4100	4	17	COMISION POR TARJETAS DE CREDITO
4100	4	18	TELEFONOS L. D. OFICIALES
4100	4	19	TELEPHAX
4100	4	20	CORREO Y TELEGRAFOS
4100	4	21	TRANSPORTES LOCALES
4100	4	22	GASTOS DE VIAJE
4100	4	23	GASOLINA Y LUBRICANTES
4100	4	24	FLETES Y ACARREOS
4100	4	25	FOLLETOS
4100	4	26	ANUNCIOS EN RADIO Y T.V.
4100	4	27	PERIODICOS Y REVISTAS
4100	4	28	RELACIONES PUBLICAS
4100	4	29	CARTELES
4100	4	30	ATENCIONES A CLIENTES

4100	4	31	RENTA
4100	4	32	SUMINISTROS DE LIMPIEZA
4100	4	33	SUMINISTROS A HUESPEDES
4100	4	34	PAPELERIA Y ARTICULOS DE ESCRITORIO
4100	4	35	CERRAJERIA
4100	4	36	HIELO
4100	4	37	LAVADO DE ROPA PLANA
4100	4	38	LAVADO DE UNIFORMES
4100	4	39	FUMIGACION
4100	4	40	COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES
4100	4	41	AGUA
4100	4	42	FLUIDO ELECTRICO
4100	4	43	SEGUROS Y FIANZAS
4100	4	44	HONORARIOS A PROFESIONALES
4100	4	45	ALQUILER DE EQUIPO PARA FIESTAS
4100	4	46	MUSICA Y VARIEDAD
4100	4	47	MUSICA AMBIENTAL
4100	4	48	SUSCRIPCIONES Y CUOTAS
4100	4	49	VIGILANCIA
4100	4	50	DONATIVOS
4100	4	51	EXTRACCION DE BASURA
4100	4	52	CUENTAS INCOBRABLES
4100	4	53	DIVERSOS
4100	4	54	ARTICULOS DE DECORACION
4100	4	55	INTERESES MORATORIOS
4100	4	56	INTERESES BANCARIOS

4100	4	57	SITUACIONES Y COMISIONES BANCARIAS
4100	4	58	J & G EQUIPO DE OFICINA
4100	4	59	J & G TAPICERIA Y MUEBLES DEL HOTEL
4100	4	60	J & G EQUIPO ELECTRONICO Y MECANICO
4100	4	61	J & G CALDERAS
4100	4	62	J & G VEHICULOS
4100	4	63	PINTURA Y DECORACION
4100	4	64	J & G PISCINAS
4100	4	65	J & G ALFOMBRAS Y CORTINAS
4100	4	66	J & G JARDINERIA
4100	4	67	EQUIPO DE COCINA
4100	4	68	CONSERVACION DE EDIFICIO
4100	4	69	FOCOS
4100	4	70	GASTOS NO DEDUCIBLES
4100	4	71	DISTRIBUCION DEL COSTO DE LAVANDERIA
4100	4	72	PUBLICIDAD
4100	4	73	AJUSTES
4200	0	0	TELEFONOS
4200	1	0	INGRESOS
4200	1	1	LARGA DISTANCIA
4200	1	2	DIVERSOS
4200	1	3	AJUSTES Y DESCUENTOS
4200	2	0	COSTO DE VENTAS
4200	2	1	COSTO DE LARGA DISTANCIA
4200	3	0	MANO DE OBRA
4200	3	1	SUELDOS Y SALARIOS NORMALES

4200	3	2	TIEMPO EXTRA
4200	3	3	PRIMA DOMINICAL
4200	3	4	DIAS FESTIVOS
4200	3	5	ALIMENTOS A EMPLEADOS
4200	3	6	CUOTA PATRONAL AL I. M. S. S.
4200	3	7	INFONAVIT
4200	3	8	1% S/REMUNERACIONES
4200	3	9	CUOTA SINDICAL
4200	3	10	CAPACITACION AL PERSONAL
4200	3	11	GRATIFICACIONES
4200	3	12	PREVISION SOCIAL
4200	3	13	INCENTIVOS
4200	3	14	VACACIONES
4200	3	15	INDEMNIZACIONES
4200	3	16	PRIMA DE ANTIGUEDAD
4200	4	0	GASTOS DIVERSOS
4200	4	1	REPOSICION DE BLANCOS
4200	4	2	REPOSICION DE UNIFORMES
4200	4	3	REPOSICIÓN DE LOZA Y CRISTALERIA
4200	4	4	REPOSICION DE PLAQUE Y PEWTER
4200	4	5	REPOSICION DE UTENSILIOS DE COCINA
4200	4	6	REPOSICION DE UTENSILIOS DE BAR
4200	4	7	REPOSICION DE ALFOMBRAS Y CORTINAS
4200	4	8	IMPUESTO PREDIAL
4200	4	9	DERECHO DE REGISTRO
4200	4	10	I. I. G. E.

4200	4	11	LICENCIAS
4200	4	12	GASTOS LEGALES
4200	4	13	COMISIONES A GERENCIA DE VENTAS
4200	4	14	COMISIONES A AGENTES DE VENTAS
4200	4	15	COMISIONES A AGENCIAS DE VIAJES
4200	4	16	COMISIONES SOBRE VENTA DE VINOS
4200	4	17	COMISION DE TARJETAS DE CREDITO
4200	4	18	L. D. OFICIALES
4200	4	20	TELEPHAX
4200	4	20	CORREO Y TELEGRAFO
4200	4	21	TRANSPORTES LOCALES
4200	4	22	GASTOS DE VIAJE
4200	4	23	GASOLINA Y LUBRICANTES
4200	4	24	FLETES Y ACARREOS
4200	4	25	FOLLETOS
4200	4	26	ANUNCIOS EN RADIO Y T.V.
4200	4	27	PERIODICOS Y REVISTAS
4200	4	28	RELACIONES PUBLICAS
4200	4	29	CARTELES
4200	4	30	ATENCIONES A CLIENTES
4200	4	31	RENTA
4200	4	32	SUMINISTROS DE LIMPIEZA
4200	4	33	SUMINISTROS A HUESPEDES
4200	4	34	PAPELERIA Y ARTICULOS DE ESCRITORIO
4200	4	35	CERRAJERIA
4200	4	36	HIELO

4200	4	37	LAVADO DE ROPA PLANA
4200	4	38	LAVADO DE UNIFORMES
4200	4	39	FUMIGACION
4200	4	40	COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES
4200	4	41	AGUA
4200	4	42	FLUIDO ELECTRICO
4200	4	43	SEGUROS Y FIANZAS
4200	4	44	HONORARIOS PROFESIONALES
4200	4	45	ALQUILER DE EQUIPO PARA FIESTAS
4200	4	46	MUSICA Y VARIEDAD
4200	4	47	MUSICA AMBIENTAL.
4200	4	48	SUSCRIPCIONES Y CUOTAS
4200	4	49	VIGILANCIA
4200	4	50	DONATIVOS
4200	4	51	EXTRACCION DE BASURA
4200	4	52	CUENTAS INCOBRABLES
4200	4	53	DIVERSOS
4200	4	54	ARTICULOS DE DECORACION
4200	4	55	INTERESES MORATORIOS
4200	4	56	INTERESRS BANCARIOS
4200	4	57	SITUACIONES Y COMISIONES BANCARIAS
4200	4	58	J & G EQUIPO DE OFICINA
4200	4	59	J & G TAPICERIA Y MUEBLES DEL HOTEL
4200	4	60	J & G EQUIPO ELECTRONICO Y MECANICO
4200	4	61	J & G CALDERAS
4200	4	62	J & G VEHICULOS

4200	4	63	PINTURA Y DECORACION
4200	4	64	J & G PISCINAS
4200	4	65	J & G ALFOMBRAS Y CORTINAS
4200	4	66	J & G JARDINERIA
4200	4	67	EQUIPO DE COCINA
4200	4	68	CONSERVACION DE EDIFICIO
4200	4	69	FOCOS
4200	4	70	GASTOS NO DEDUCIBLES
4200	4	71	DISTRIBUCION DEL COSTO DE LAVANDERIA
4200	4	72	PUBLICIDAD
4200	4	73	AJUSTES
4300	0	0	LAVANDERIA Y VALET
4300	1	1	VALET
4300	1	2	AJUSTES Y DESCUENTOS
4300	2	0	COSTO DE VENTAS
4300	2	1	COSTO DE LAVANDERIA
4300	3	0	MANO DE OBRA
4300	3	1	SUELDOS Y SALARIOS NORMALES
4300	3	2	TIEMPO EXTRA
4300	3	3	PRIMA DOMINICAL
4300	3	4	DIAS FESTIVOS
4300	3	5	ALIMENTOS A EMPLEADOS
4300	3	6	CUOTA PATRONAL AL I.M.S.S.
4300	3	7	INFONAVIT
4300	3	8	1% S/REMUNERACIONES
4300	3	9	CUOTAS SINDICALES

4300	3	10	CAPACITACION AL PERSONAL
4300	3	11	GRATIFICACIONES
4300	3	12	PREVISION SOCIAL
4300	3	13	INCENTIVOS
4300	3	14	VACACIONES
4300	3	15	INDEMNIZACIONES
4300	3	16	PRIMA DE ANTIGUEDAD
4300	4	0	GASTOS DIVERSOS
4300	4	1	REPOSICION DE BLANCOS
4300	4	2	REPOSICION DE UNIFORMES
4300	4	3	REPOSICION DE LOZA Y CRISTALERIA
4300	4	4	REPOSICION DE PLAQUE Y PEWTER
4300	4	5	UTENSILIOS DE COCINA
4300	4	6	UTENSILIOS DE BAR
4300	4	7	REPOSICION DE ALFOMBRAS Y CORTINAS
4300	4	8	IMPUESTO PREDIAL
4300	4	9	DERECHOS DE REGISTRO
4300	4	10	I. I. G. E.
4300	4	11	LICENCIAS
4300	4	12	GASTOS LEGALES
4300	4	13	COMISIONES A GERENCIA DE VENTAS
4300	4	14	COMISIONES A AGENTES DE VENTAS
4300	4	15	COMISIONES A AGENCIAS DE VIAJES
4300	4	16	COMISIONES SOBRE VENTA DE VINOS
4300	4	17	COMISION POR TARJETAS DE CREDITO
4300	4	18	L. D. OFICIALES

4300	4	19	TELEPHAX
4300	4	20	CORREOS Y TELEGRAFOS
4300	4	21	TRANSPORTES LOCALES
4300	4	22	GASTOS DE VIAJE
4300	4	23	GASOLINA Y LUBRICANTES
4300	4	24	FLETES Y ACARREOS
4300	4	25	FOLLETOS
4300	4	26	ANUNCIOS EN RADIO Y T.V.
4300	4	27	PERIODICOS Y REVISTAS
4300	4	28	RELACIONES PUBLICAS
4300	4	29	CARTELES
4300	4	30	ATENCION A CLIENTES
4300	4	31	RENTA
4300	4	32	SUMINISTROS DE LIMPIEZA
4300	4	33	SUMINISTROS A HUESPEDES
4300	4	34	PAPELERIA Y ARTICULOS DE ESCRITORIO
4300	4	35	CERRAJERIA
4300	4	36	HIELO
4300	4	37	LAVADO DE ROPA PLANA
4300	4	38	LAVADO DE UNIFORMES
4300	4	39	FUMIGACION
4300	4	40	COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES
4300	4	41	AGUA
4300	4	42	FLUIDO ELECTRICO
4300	4	43	SEGUROS Y FIANZAS
4300	4	44	HONORARIOS PROFESIONALES

4300	4	45	ALQUILER DE EQUIPO PARA FIESTAS
4300	4	46	MUSICA Y VARIEDAD
4300	4	47	MUSICA AMBIENTAL
4300	4	48	SUSCRIPCIONES Y CUOTAS
4300	4	49	VIGILANCIA
4300	4	50	DONATIVOS
4300	4	51	EXTRACCION DE BASURA
4300	4	52	CUENTAS INCOBRABLES
4300	4	53	DIVERSOS
4300	4	54	ARTICULOS DE DECORACION
4300	4	55	INTERESES MORATORIOS
4300	4	56	INTERESES BANCARIOS
4300	4	57	SITUACIONES Y COMISIONES BANCARIAS
4300	4	58	J & G EQUIPO DE OFICINA
4300	4	59	J & G TAPICERIA Y MUEBLES DEL HOTEL
4300	4	60	J & G EQUIPO ELECTRONICO Y MECANICO
4300	4	61	J & G CALDERAS
4300	4	62	J & G VEHICULOS
4300	4	63	PINTURA Y DECORACION
4300	4	64	J & G PISCINAS
4300	4	65	J & G ALFOMBRAS Y CORTINAS
4300	4	66	J & G JARDINERIA
4300	4	67	EQUIPO DE COCINA
4300	4	68	CONSERVACION DE EDIFICIO
4300	4	69	FOCOS
4300	4	70	GASTOS NO DEDUCIBLES

4300	4	71	DISTRIBUCION DEL COSTO DE LA LAVANDERIA
4300	4	72	PUBLICIDAD
4300	4	73	AJUSTES
5100	0	0	CHISPA BAR & GRILL
5100	1	0	INGRESOS
5100	1	1	M. A. P.
5100	1	2	F. A. P.
5100	1	3	PLAN HOTEL
5100	1	4	A LA CARTA
5100	1	5	BEBIDAS
5100	1	6	AJUSTES Y DESCUENTOS
5100	2	0	COSTO DE VENTAS
5100	2	1	COSTO DE ALIMENTOS
5100	2	2	BEBIDAS UTILIZADAS EN ALIMENTOS
5100	2	3	COSTO DE BEBIDAS
5100	2	4	ALIMENTOS UTILIZADOS EN BARES
5100	3	0	MANO DE OBRA
5100	3	1	SUELDOS Y SALARIOS NORMALES
5100	3	2	TIEMPO EXTRA
5100	3	3	PRIMA DOMINICAL
5100	3	4	DIAS FESTIVOS
5100	3	5	ALIMENTOS A EMPLEADOS
5100	3	6	CUOTA PATRONAL AL I.M.S.S.
5100	3	7	INFONAVIT
5100	3	8	1% S/REMUNERACIONES
5100	3	9	CUOTAS SINDICALES

5100	3	10	CAPACITACION AL PERSONAL
5100	3	11	GRATIFICACIONES
5100	3	12	PREVISION SOCIAL
5100	3	13	INCENTIVOS
5100	3	14	VACACIONES
5100	3	15	INDEMNIZACIONES
5100	3	16	PRIMA DE ANTIGUEDAD
5100	4	0	GASTOS DIVERSOS
5100	4	1	REPOSICION DE BLANCOS
5100	4	2	REPOSICION DE UNIFORMES
5100	4	3	REPOSICION DE LOZA Y CRISTALERIA
5100	4	4	REPOSICION DE PLAQUE Y PEWTER
5100	4	5	REPOSICION DE UTENSILIOS DE COCINA
5100	4	6	REPOSICION DE UTENSILIOS DE BAR
5100	4	7	REPOSICION DE ALFOMBRAS
5100	4	8	IMPUESTO PREDIAL
5100	4	9	DERECHOS DE REGISTRO
5100	4	10	I. I. G. E.
5100	4	11	LICENCIAS
5100	4	12	GASTOS LEGALES
5100	4	13	COMISIONES A GERENCIA DE VENTAS
5100	4	14	COMISIONES A AGENTES DE VENTAS
5100	4	15	COMISIONES A AGENCIAS DE VIAJES
5100	4	16	COMISIONES SOBRE VENTA DE VINOS
5100	4	17	COMISIONES POR TARJETAS DE CREDITO
5100	4	18	L. D. OFICIALES

5100	4	19	TELEPHAX
5100	4	20	CORREOS Y TELEGRAFOS
5100	4	21	TRANSPORTES LOCALES
5100	4	22	GASTOS DE VIAJE
5100	4	23	GASOLINA Y LUBRICANTES
5100	4	24	FLETES Y ACARREOS
5100	4	25	FOLLETOS
5100	4	26	ANUNCIOS EN RADIO Y T.V.
5100	4	27	PERIODICOS Y REVISTAS
5100	4	28	RELACIONES PUBLICAS
5100	4	29	CARTELES
5100	4	30	ATENCIONES A CLIENTES
5100	4	31	RENTA
5100	4	32	SUMINISTROS DE LIMPIEZA
5100	4	33	SUMINISTROS A HUESPEDES
5100	4	34	PAPELERIA Y ARTICULOS DE ESCRITORIO
5100	4	35	CERRAJERIA
5100	4	36	HIELO
5100	4	37	LAVADO DE ROPA PLANA
5100	4	38	LAVADO DE UNIFORMES
5100	4	39	FUMIGACION
5100	4	40	COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES
5100	4	41	AGUA
5100	4	42	FLUIDO ELECTRICO
5100	4	43	SEGUROS Y FIANZAS
5100	4	44	HONORARIOS A PROFESIONALES

5100	4	45	ALQUILER DE EQUIPO PARA FIESTAS
5100	4	46	MUSICA Y VARIEDAD
5100	4	47	MUSICA AMBIENTAL
5100	4	48	SUSCRIPCIONES Y CUOTAS
5100	4	49	VIGILANCIA
5100	4	50	DONATIVOS
5100	4	51	EXTRACCION DE BASURA
5100	4	52	CUENTAS INCOBRABLES
5100	4	53	DIVERSOS
5100	4	54	ARTICULOS DE DECORACION
5100	4	55	INTERESES MORATORIOS
5100	4	56	INTERESES BANCARIOS
5100	4	57	SITUACIONES Y COMISIONES BANCARIAS
5100	4	58	J & G EQUIPO DE OFICINA
5100	4	59	J & G TAPICERIA Y MUEBLES DEL HOTEL
5100	4	60	J & G EQUIPO ELECTRONICO Y MECANICO
5100	4	61	J & G CALDERAS
5100	4	62	J & G VEHICULOS
5100	4	63	PINTURA Y DECORACION
5100	4	64	J & G PISCINAS
5100	4	65	J & G ALFOMBRAS Y CORTINAS
5100	4	66	J & G JARDINERIA
5100	4	67	EQUIPO DE COCINA
5100	4	68	CONSERVACION DE EDIFICIO
5100	4	69	FOCOS
5100	4	70	GASTOS NO DEDUCIBLES

5100	4	71	DISTRIBUCION DEL COSTO DE LAVANDERIA
5100	4	72	PUBLICIDAD
5100	4	73	AJUSTES
5200	0	0	RESTAURANTE CUPIDO
5200	1	0	INGRESOS
5200	1	1	M. A. P.
5200	1	2	F. A. P.
5200	1	3	PLAN HOTEL
5200	1	4	A LA CARTA
5200	1	5	BEBIDAS
5200	1	6	AJUSTES Y DESCUENTOS
5200	2	0	COSTO DE VENTAS
5200	2	1	COSTO DE ALIMENTOS
5200	2	2	BEBIDAS UTILIZADAS EN ALIMENTOS
5200	2	3	COSTO DE BEBIDAS
5200	2	4	ALIMENTOS UTILIZADOS EN BARES
5200	3	0	MANO DE OBRA

CAPITULO IV

D. FUENTES DE INGRESO EN LA INDUSTRIA HOTELERA.

4.1) HABITACIONES.

El alquiler de habitaciones es el principal ingreso de un Hotel, y para efectuar la venta de habitaciones es necesario realizar una adecuada promoción, indicando el lugar, así como las ventajas y beneficios que motiven a las personas a visitar el Hotel; ya sea por las bellezas naturales, espectáculos, discotec, restaurante, salón de fiestas, auditorio para convenciones, actividades deportivas, etc.

El Hotel además de realizar una adecuada promoción por los servicios que pueda brindar, tendrá la necesidad de contar con una organización interna para la venta de dichos servicios, recreaciones o diversiones; ahora bien, la secuencia normal de un cliente en el proceso de alojamiento, será el siguiente:

1. Solicitud previa del cuarto
2. Llegada al Hotel y registro
3. Manejo de su equipaje y acomodamiento en el cuarto
4. Limpieza y presentación del cuarto según lo previsto
5. Comunicación eficiente desde el cuarto

Cumpliendo la secuencia de los (5) puntos anteriores, necesitaremos únicamente los siguientes departamentos para proporcionar al huésped un buen servicio en cada una de las fases:

- 1o. Reservaciones

20. Recepción
30. Personal uniformado
40. Ama de llaves
50. Teléfonos

Por lo que respecta al alojamiento, éste usualmente se inicia a través de una reservación. La reservación es el medio por el cual una persona o grupo de personas solicita alojamiento al Hotel previa anticipación.

DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES.

Su objetivo primordial es efectuar la venta de habitaciones, así como controlar la ocupación de las mismas. Tiene como misión primordial llevar día a día, el control de las habitaciones que se van vendiendo en el Hotel y tramitar aquellas solicitudes para apartar habitaciones que se hagan con un mínimo de veinticuatro horas antes de su ocupación. Generalmente para tener derecho a la reservación se exige al futuro huésped un depósito equivalente al importe de la renta de una noche, el cual garantizará por parte del Hotel el compromiso de reservar una habitación en una fecha determinada al futuro huésped.

El Departamento de Reservaciones tiene como responsabilidad evitar que se venda dos veces la misma habitación en fecha similar; o bien evitar que se quede sin vender alguna habitación en fecha similar; o bien evitar que se quede sin vender alguna habitación cuando había clientes interesados en ocuparla. Por lo consiguiente este departamento deberá hacer una programación en las entradas y

salidas de los huéspedes en relación al periodo de tiempo que deseen permanecer en el lugar. En base a ésta medida, se podrá determinar el número posible de habitaciones vacias en el lapso de tiempo, días o meses que un huésped utiliza para su alojamiento.

Este control evita en gran medida la sobreventa de habitaciones, consecuentemente deberá llevarse un registro para la aplicación de los depósitos a la llegada de uno o varios huéspedes al Hotel. El control

Para el control de habitaciones deberá utilizarse:

- 1) GRAFICA DE RESERVACIONES
- 2) GRAFICA DE OCUPACION

1) GRAFICA DE RESERVACIONES.

Se entiende por gráfica diaria de reservaciones el control que se lleva sobre todas las habitaciones del Hotel en lo referente a las noches vendidas para cada uno de los días del mes, siendo sus elementos básicos los siguientes:

1. Relación del total de las habitaciones que tiene el Hotel para rentar y que podemos desglosar de acuerdo a:

- a) Los diversos tipos de cuartos o habitaciones del Hotel.
- b) La ubicación de cada una de las habitaciones.

2. Número total de días de cada uno de los meses en que el Hotel está funcionando.

3. Cuadriculas para anotar las noches que se van vendiendo.

2) GRAFICA DE OCUPACION.

Son las que se utilizan para saber, a simple vista, el porcentaje o índice de ocupación que ha tenido el Hotel en un día, semana, mes, o bien un año determinado.

Para la gráfica de ocupación diaria se toma en cuenta el índice de ocupación habido en cada uno de los días del mes.

Para la gráfica de ocupación semanal se toma en cuenta el índice de ocupación habido en cada una de las semanas del mes.

Para la gráfica de ocupación mensual se toma en cuenta el índice de ocupación en cada uno de los meses del año.

Para la gráfica de ocupación anual se toma en cuenta el índice de ocupación habido en cada uno de los años del periodo que se trate de analizar, por ejemplo un quinquenio o un sexenio.

DIFERENTES FORMAS DE SOLICITAR UNA RESERVACION

- 1) RESERVACIONES INDIVIDUALES
- 2) RESERVACIONES DE GRUPOS
- 3) RESERVACIONES DE ALLOTMENTS
- 4) OPERACIONES PROPIAS DE LA CAJA DE RESERVACIONES

1) RESERVACIONES INDIVIDUALES.

Son aquellas que se solicitan en una misma tramitación, para un máximo de catorce personas que tengan las mismas fechas de llegada y salida. Dichas solicitudes las podrán realizar:

- a) Personas particulares
- b) Compañías y empresas legalmente constituidas
- c) Agencias de viajes

d) Compañías aéreas

En todas las solicitudes anteriores se exigirá al futuro (s) huésped (es) el depósito correspondiente a la renta de una noche, en el caso de compañías o empresas legalmente constituidas; deberán enviarnos una carta membretada y firmada por el personal autorizado en la que se comprometan al pago de la primera noche de estancia, llegue o no el cliente.

El "Reservacionista" elaborará por escrito una relación actualizada de dichas empresas, misma que revisará periódicamente el Gerente General, eliminando aquellas que no demuestren la seriedad suficiente al respecto e incluyendo en su lugar a las que considere oportuno.

En el caso de agencias de viajes las clasificaremos en dos tipos:

1) CREDITO ABSOLUTO

2) CREDITO RELATIVO

1. CREDITO ABSOLUTO.- Se les garantizará cualquier reservación, contra la entrega de un "cúpón voucher" membretado y firmado por el personal autorizado, en donde se especificará los servicios a prestar al cliente, cuyo importe y pago es responsabilidad de la agencia en cuestión.

2. CREDITO RELATIVO.- En este caso se exigirá un depósito que garantice la reservación pero se les permitirá pagar el resto después de que sus clientes hayan abandonado el Hotel.

En el caso de que una compañía aérea nos solicite alguna

reservación para algunos de sus pasajeros, se procederá de la siguiente manera:

Si la llegada del pasajero está prevista para después de las dieciocho horas, se le pedirá a la compañía aérea que se haga responsable de la reservación de su pasajero o, en caso contrario, deberá cubrir el depósito por el importe de la primera noche de estancia.

2) RESERVACIONES DE GRUPOS.

Normalmente se considera como una reservación de grupo la que se solicita para un mínimo de quince personas que llegan y salen en la misma fecha y que tienen previstos los mismos servicios. Sin embargo, hay hoteles que en lugar de quince personas exigen quince cuartos como mínimo para la condición del grupo.

Normalmente se les concede un descuento sobre el precio de la habitación prevista para clientes individuales, una gratuidad en el mismo plan en que viaja el grupo, por cada quince personas o habitaciones con tarifa completa; es decir de adultos. Este tipo de reservaciones llevará un control especial, por lo que es necesario la asignación de una persona responsable por parte del departamento; esta responsabilidad será la de enviar la "rooming list" por las reservaciones de grupo, siendo una relación detallada de los mismos; a más tardar con quince días antes de la fecha prevista por dichos grupos.

3) RESERVACIONES DE ALLOTMENTS.

Entenderemos como allotment la cesión temporal de un número determinado de habitaciones que el Hotel hace a una agencia de

viajes para que ésta misma disponga de su ocupación durante un periodo determinado como si fuesen propios por lo que se tomarán las siguientes medidas:

1. Exigir un contrato por escrito
2. Aplicar precios más bajos que los concedidos a los grupos
3. Se aceptarán devoluciones de habitaciones por parte de la Agencia cuando éstas solicitudes se hayan hecho con un mes de anticipación, como requisito mínimo, antes de su ocupación.

El Departamento de Recepción debe tener establecida una rutina de acuerdo a las necesidades y políticas con que opera cada Hotel; por lo que deberá proporcionar el mejor servicio posible al cliente tratando de conseguir el máximo control administrativo en este departamento.

RUTINA DE OPERACION Y TRAMITACION EN LAS RESERVACIONES INDIVIDUALES

Normalmente este tipo de reservaciones son solicitadas al Hotel por los siguientes medios:

1. Teléfono
2. Correo
3. Télex
4. Telegrama

En las solicitudes de reservaciones individuales por vía telefónica, éstas son aceptadas en forma provisional; fijándose un plazo determinado ("X" días) para que sean confirmadas por cualquiera de los otros medios. Se recomienda exigir el pago de una noche por habitación, para lo cual es necesario requerir de los servicios bancarios de apoyo en los distintos bancos del país; pudiendo ser un giro postal, orden de pago, o bien por la cobranza bancaria en títulos de crédito.

La rutina de operar una transmisión por reservaciones individuales en cualquiera de los cuatro medios anteriores será la siguiente:

1. El Reservacionista elabora la "Boleta de Reservaciones" de acuerdo a los siguientes datos:

- 1.1) Fecha de entrada.
 - 1.2) Nombre de la persona que va a ocupar el cuarto.
 - 1.3) Número de personas que lo van a ocupar.
 - 1.4) Tipo de cuarto que se está reservando.
 - 1.5) Fecha de salida.
 - 1.6) Medio de transporte utilizado para llegar a la localidad donde se encuentra el Hotel.
 - 1.7) Hora aproximada de llegada al Hotel.
 - 1.8) El precio por noche del cuarto que se está reservando.
 - 1.9) Nombre, apellidos y teléfono(s) de la persona que solicita la reservación.
 - 1.10) Nombre y dirección de la persona, o institución bancaria que se compromete a pagar el importe de la reservación.
 - 1.11) Forma en la que se liquidará dicho importe (giro bancario, orden de pago, o cobranza bancaria en títulos de crédito).
 - 1.12) Nombre y apellidos del reservacionista que está escribiendo los datos en la reservación.
 - 1.13) Fecha en la que se escribe la misma.
 - 1.14) Observaciones para anotar cualquier información "extra" que pudiera necesitar el cliente (ramo de flores, costo de frutas, boletos de teatro, cigarros, puros, perfumes, etc.)
2. El Reservacionista, una vez que anotó el tipo de cuarto que el cliente desea, así como la fecha de su llegada y salida; deberá comunicarse de inmediato con el "grafista" antes de seguir

escribiendo más datos en la "Hoja de reservaciones", pues esta medida nos indicará la disponibilidad de las habitaciones al respecto. Si es afirmativa continuará escribiendo los datos necesarios para el llenado de la "Hoja de reservaciones".

En caso de no existir habitaciones, se le hará saber al cliente ofreciéndole otro tipo de cuatro u otras fechas disponibles; y si el cliente insiste en dicha solicitud, se le anotará en la "Lista de Espera".

3. El Reservacionista entregará al auxiliar la "Boleta de Reservaciones" para que éste elabore el "Slip o Trilla" con los siguientes datos:

- 3.1) Fecha de entrada.
- 3.2) Nombre, apellidos y número de las personas que van a ocupar las habitaciones.
- 3.3) Fecha de salida.
- 3.4) Tipo de habitaciones reservadas.
- 3.5) Precio por noche de la habitación que se está reservando.
- 3.6) Forma de reservación (individual, grupos, allotments, caja de reservación).
- 3.7) Nombre y apellidos de la persona o institución bancaria comprometida a pagar el importe de la reservación.
- 3.8) Forma en la que se pagará dicho importe (giro bancario, orden de pago, o cobranza bancaria en títulos de crédito).

3.9) Observaciones (consultar punto anterior 1.14).

4. El Reservacionista elaborará un expediente con toda la documentación respectiva por la "Reservación individual", cuya portada llevará inscritos los siguientes datos:

4.1) Número del expediente (en orden progresivo).

4.2) Fecha de entrada.

4.3) Nombre de la persona que va a ocupar el cuarto.

5. El Reservacionista guardará en el expediente la Boleta de Reservación y la copia de la Trilla o Slip, y por consiguiente la correspondencia relativa a la reservación.

6. El Reservacionista colocará el original de la Trilla en el "Rack", de acuerdo a lo siguiente:

6.1) Deberán ordenarse siguiendo el año correspondiente a la fecha de entrada.

6.2) Dentro de dicho año, se ordenarán según el mes correspondiente a la fecha de entrada.

6.3) Dentro de dicho mes, según el día correspondiente a la fecha de entrada.

6.4) Dentro de dicho día, siguiendo un orden alfabético de los apellidos correspondientes a cada uno de los clientes.

7. El reservacionista entregará el expediente al auxiliar para que sea archivado, siguiendo las mismas normas indicadas anteriormente para el "original de la tirilla o slip".

Puede ocurrir que, después de haber sido confirmada una reservación se solicite algún cambio en la misma o bien su "Cancelación definitiva", por lo que la rutina a seguir será:

CAMBIO DE RESERVACION.

1. El reservacionista, recibirá la solicitud escrita y se comunicará con el grafista para verificar la disponibilidad en habitaciones, en caso de existir aquella(s) este último pedirá al reservacionista hacer los movimientos correspondientes en la gráfica.

En caso de no existir habitaciones, se le comunicará al cliente; quien en última instancia decidirá si se hospeda en su antigua habitación la cancela o bien se queda en la "Lista de Espera" para su nueva reservación.

2. El Reservacionista retira del Rack el original de la "Trilla o Slip solicitando al auxiliar el "Expediente que Corresponda".

3. El Reservacionista elaborará una "Boleta de Cambio" con los siguientes datos:

- 3.1) Anterior fecha de entrada.
- 3.2) Actual fecha de entrada.
- 3.3) Anterior tipo de habitación.
- 3.4) Actual habitación.
- 3.5) Precio anterior de la habitación por noche.
- 3.6) Precio actual de la habitación por noche.

3.7) Medio utilizado para solicitar el cambio.

3.8) Nombre, apellidos y teléfono (s) de la persona que lo está solicitando.

3.9) Nombre y apellidos del Reservacionista que escribe la solicitud.

3.10) Fecha en la que se escribe y llena la solicitud.

4. El Reservacionista entrega al auxiliar la "Boleta de Reservaciones y la Boleta de Cambio" para que elabore una nueva tirilla.

5. El Reservacionista coloca en el "Rack" el original de la nueva "Tirilla o Slip" siguiendo las normas al respecto.

6. El Reservacionista guarda en el expediente la copia del nuevo slip o tirilla, el original del slip antiguo (engrapado con su copia y su boleta de cambio); así como toda la correspondencia mantenida por la solicitud del cambio.

7. El Reservacionista entregará el expediente al auxiliar, para que lo archive conforme las normas al respecto.

CANCELACION DE UNA RESERVACION.

1. El Reservacionista solicita al auxiliar el expediente y comunica la cancelación al grafista, quien se encargará de hacer los

movimientos oportunos en su gráfica.

2. El Reservacionista elabora la "Boleta de Cancelación", retirando del Rack el original de la tirilla y guardará ambos en el expediente, junto con la correspondencia de la "cancelación".

3. El Reservacionista verificará que no haya ningún trámite pendiente relacionado con las operaciones de caja, en cuyo caso enviará el expediente al archivo general del Hotel, archivándose de acuerdo a la numeración progresiva de los mismos.

Si existiera algún trámite pendiente en caja, el Reservacionista entregará el expediente al auxiliar para su "archivo provisional", debiéndose seguir las normas de siempre y una vez terminado el trámite, guardará todos los documentos así como la correspondencia relativa, enviando el expediente al archivo general, como en el caso anterior.

RUTINA DE OPERACION Y TRAMITACION EN RESERVACIONES DE GRUPOS.

Las reservaciones de grupos son solicitadas por agencias de viajes o empresas teniendo cuidado de no tener ningún error al respecto, por lo que es necesario la contratación de una persona encargada de llevar un control especial en este tipo de reservaciones. Por eso, además de la rutina de operación ya explicada para las reservaciones individuales; será necesario utilizar documentos de color distinto para diferenciar aquellas de las de grupo, llevándose la siguiente rutina:

1. Al iniciarse cada temporada, el encargado de grupos preparará un cuadro general de control de grupos para cada uno de los meses, conforme los siguientes datos:

- 1.1) Días del mes.
- 1.2) Número total y tipo de cuartos concedidos para cada uno de dichos días.
- 1.3) Nombre de los diversos grupos a quienes corresponden los cuartos, habitaciones y agencia de viajes que reservaron cada uno de aquéllos.

2. Conforme los cuadros generales de control anteriores de cada uno de los meses, el encargado deberá elaborar una relación, independiente para cada mes, con todos los grupos previstos en la temporada. Dichas relaciones se irán actualizando de acuerdo a los movimientos que se produzcan en sus cuadros generales de control respectivos.

- 5.2) Total y tipo de cuartos y habitaciones confirmadas.
- 5.3) Tarifa confirmada por noche para cada uno de los tipos de cuartos y habitaciones.
- 5.4) Importe del depósito.
- 5.5) Forma de pago (giro bancario, orden de pago o cobranza en títulos de crédito).
- 5.6) Tipo de estados de cuenta que se van a abrir.

Las copias de este reporte se enviarán a los departamentos de:

- 1) Recepción 2) Ama de llaves 3) Personal uniformado para que estén debidamente preparados cuando llegue el grupo al Hotel.

3. Se verificará si todos los grupos anteriormente previstos, figuran en las relaciones actualizadas un mes antes del arribo de estos, en cuyo caso se les exigirá envíen al "rooming list" la confirmación de los mismos. Aquellos que a la fecha todavía no estén confirmados, sea por la razón que fuere, se les eliminará de las "relaciones y del cuadro general correspondiente", quedando cancelada su reservación, sin pasar ningún tipo de gastos a la agencia.

4. Quince días antes de la llegada de cada uno de los grupos restantes, se verificará si todos ellos han enviado la "rooming list", cancelando la reservación de los que no lo hayan hecho, sin pasar gastos a la agencia. El resto se incluirá en una relación, por cada fecha de llegada, con los siguientes datos:

4.1) Nombre del grupo.

4.2) Número total y tipos de cuartos confirmados.

4.3) Fecha de salida del grupo.

El encargado de grupos enviará copias de esta relación a los departamentos de: 1) Recepción 2) Ama de llaves 3) Personal uniformado, para que tengan conocimiento por anticipado de la llegada de los diversos grupos y vayan previniendo y planificando la mejor forma de atenderlos.

5. Dos días antes de la llegada de los grupos, el encargado elaborará un nuevo reporte definitivo de los mismos, con los siguientes datos:

5.1) Nombre de cada grupo y agencia de viajes que lo reservó.

RUTINA DE OPERACION Y TRAMITACION DE ALLOTMENTS.

Generalmente las "agencias de viajes mayoristas" contratan los " Allotments " con la finalidad de asegurarse un número de cuartos para cada una de sus diversas programaciones y de acuerdo a las distintas fechas de los viajes incluidos en aquéllas.

Es de suma importancia el manejo de las reservaciones correspondientes a este tipo de contratos, así como la concedida a los grupos; por consecuencia la persona encargada de estos contratos, controlará también los allotments, de acuerdo a las siguientes consideraciones:

En el momento de firmarse el "contrato entre el hotel y la agencia, el encargado de grupos y allotments procederá a:

- A) Elaborará un " Cuadro de Control de Allotments " conforme los siguientes datos:
 - a) Nombre de la agencia de viajes.
 - b) Habitaciones o cuartos cedidos en allotments.
 - c) Periodo de vigencia del contrato allotment.
- B) Comunicará los datos al "grafista" para que éste bloquee en la gráfica diaria de reservaciones dichas habitaciones o cuartos en las fechas indicadas, para que éstas no sean consideradas como disponibles en la rutina de reservaciones, ya que mientras dure el " allotment ", es como si no pertenecieran al Hotel.

Hecho lo anterior, y a partir de ese momento, cualquier

trámite relativo a las reservaciones de los diversos allotments concedidos por el Hotel se llevarán a cabo por el encargado de grupos y allotments, de la siguiente manera:

1. Anotar en el cuadro de control de cada allotment las reservaciones sucesivas que vayan solicitando las agencias de viajes correspondientes.
2. Comunicar al reservacionista los datos relativos a cada reservación para que aquel elabore la tirilla, la boleta de reservaciones y demás documentos, de acuerdo a su rutina normal.
3. Revisará toda la correspondencia relativa a las reservaciones de allotments con el fin de tomar las decisiones que procedan al respecto, remitiéndosela posteriormente al reservacionista para que la archive conforme a su rutina normal.
4. Indicar al cajero de Reservaciones el importe, en su caso, de los gastos de cancelación o de las comisiones correspondientes, para que aquel proceda de acuerdo a su rutina normal.

Deberá especificarse con toda claridad en " los contratos de allotments que el Hotel únicamente se compromete a garantizar las reservaciones correspondientes a los cuartos y fechas establecidas en dichos contratos, así como una cláusula en donde se indique si el Hotel acepta o no la devolución, sin costo, de cuartos por parte

de la agencia y el plazo en el que esta última puede, en su caso, llevarlo a cabo. Si el Hotel concediese esta posibilidad, cada vez que ocurra un encargado de grupos y allotments deberá hacer los movimientos correspondientes en el cuadro general de allotments respectivo y comunicárselo al grafista para que desbloquee dichos cuartos y habitaciones, así como las fechas en la gráfica diaria de reservaciones, mismos que regresaran al control directo por parte del Hotel.

Diariamente al finalizar las actividades del departamento de reservaciones, el Reservacionista retirará del " Rack " los "Slips" correspondientes a las que la fecha de llegada al Hotel está prevista para el día siguiente, agrupándolas según se trate de Reservaciones individuales, Reservaciones de Grupo, Reservaciones de Allotments, y enviándolas de esta forma al Departamento de Recepción con el fin de que éste tenga conocimiento previo de los clientes esperados en el Hotel y poder así distribuir con más tiempo los cuartos o habitaciones disponibles.

RUTINA DE OPERACION Y TRAMITACION EN LAS OPERACIONES DE CAJA

Todos los hoteles cuentan con un departamento especial que lleva a cabo el control de los ingresos y egresos que son producidos por el desarrollo normal de las actividades diarias. Ahora bien, existen algunos departamentos facultados para recibir dinero de los clientes por el servicio otorgado, o bien, como en el caso de Reservas, para garantizarle una habitación. De ahí que en la organización de todo Hotel se debe contemplar la figura del "Cajero Departamental", esto es, un empleado de Contabilidad destacado en los diversos departamentos que relince con los clientes operaciones de caja que normalmente son:

1. Departamento de Reservas.
2. Departamento de Recepción.
3. Departamento de Restaurante.
4. Departamento de Cafetería.
5. Departamento de Bar.
6. Departamento de Banquetes.

En el caso concreto del Cajero de Reservas se responsabiliza, dentro de ese departamento, de manejar todo lo referente a:

1. Depósitos solicitados a los clientes para garantizar su reservación.
2. Gastos de cancelación por reservas anuladas fuera del plazo concedido por el Hotel.

3. Reembolso de depósitos para reservaciones anuladas dentro del plazo concedido por el Hotel.
4. Pago de comisiones a las agencias de viajes por las Reservaciones de clientes individuales que estas solicitaron.

1. FORMA DE CONTROLAR LOS DEPOSITOS A CUENTA

- 1.1 Cuando llegue el importe del depósito solicitado en cada caso, el Reservacionista localizará el expediente que garantiza el depósito por dicha reservación.
- 1.2 El Reservacionista anotará en el documento enviado (giro postal, giro telegráfico, títulos de crédito, etc.)
 - a) El número de expediente.
 - b) El nombre y apellidos del cliente, así como su fecha de llegada al Hotel; remitiéndoselo al cajero.
- 1.3 El cajero anotará en el " Libro de Registro de Depósitos " los siguientes datos :
 - a) Nombre del cliente.
 - b) Nombre y apellidos de la persona que envía el documento.
 - c) Domicilio de la persona que envía el documento.
 - d) Fecha de llegada del cliente cuya reservación está garantizando el depósito recibido.
 - e) Importe total del depósito, especificando si se trata de moneda nacional o de divisas y, en su caso, cuál de ellas.

- f) Nombre del Banco, por cobranza en títulos de crédito.
- g) Número de expediente de la reservación.
- h) Nombre, apellidos y firma del cajero.

1.4 El Cajero deberá elaborar un " Acuse de Recibo " con los siguientes datos:

- a) Nombre, apellidos y domicilio de la persona que envía el documento.
- b) Nombre, apellidos del cliente.
- c) Importe total del depósito, con la especificación de: moneda nacional, o de divisas según se trate.
- d) Fecha de llegada del cliente cuya reservación está garantizando el depósito recibido.

1.5 El " Acuse de Recibo " será enviado al Gerente de Reservaciones por conducto del Cajero, para que éste documento sea firmado, guardándose una copia y sea remitido el resto al reservacionista.

1.6 El Reservacionista guarda la otra copia en el expediente y envía el original al cliente para la comprobación de su pago, junto con la "Confirmación de Reservación"; misma que el cliente tiene obligación de presentar a su llegada al Hotel.

1.7 El Reservacionista retirará del rack el original de la

tirilla debiendo anotar en "observaciones" el importe del depósito, así como el número de su acuse de recibo; colocando de nuevo la tirilla en su sitio.

- 1.8 El Reservacionista guardará en el expediente toda la correspondencia relativa al envío del depósito, y archivando aquel en su lugar. Si posteriormente hubiese algún cambio en la reservación que garantiza este depósito, deberán anotarse los nuevos datos en la "Copia del Acuse de Recibo" que se guardó en el expediente.

2. COBRO DE LOS GASTOS DE CANCELACION.

- 2.1 Las cancelaciones efectuadas con más de cuarenta y ocho horas antes de la llegada del cliente no tendrá cargo alguno.
- 2.2 Las cancelaciones efectuadas dentro de las cuarenta y ocho horas antes de su llegada al Hotel, tendrán un 30% de gastos.
- 2.3 Las cancelaciones efectuadas dentro de las veinticuatro horas antes de su llegada hasta el check out time (hora límite fijada por el Hotel para que los huéspedes dejen libre su cuarto el día de su salida) tendrán el 50% de gastos.
- 2.4 Las cancelaciones efectuadas después del "Check Out Time" correspondiente al día de llegada tendrán el 100% de

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

gastos.

En cualquiera de los 2.4 casos anteriores, la rutina a seguir será la siguiente:

1. Al recibir la solicitud de cancelación, el reservacionista localizará el expediente correspondiente, de acuerdo a los cuatro pasos anteriores; y si proceden los gastos de cancelación, elaborará una nota de cargo por su importe, enviándola al " Gerente de Reservas " para que la firme.
2. Una vez firmada, el reservacionista guardará la copia de dicha nota en el expediente correspondiente, enviando el original a la persona que solicitó la reservación.
3. Cuando llegue el pago, lo recibirá el reservacionista, quien verificará en la copia de la nota de cargo si está correcto y anotará en el documento que corresponda (giro postal, giro telegráfico, cobranza en títulos de crédito, etc.) el nombre y apellidos de la persona a favor de la cual estaba la reservación, su fecha de llegada y el número de expediente.
4. El cajero anotará el " Libro de Registro de Gastos de Cancelación " los siguientes datos:
 - 4.1) Nombre de la persona a favor de la cual estaba la reservación.

- 4.2) Fecha de llegada prevista en la reservación.
- 4.3) Importe de los gastos de cancelación que se están pagando, especificando si se trata de moneda nacional o de divisas y, en su caso, cuál de ellas.
- 4.4) Nombre del banco, y en el caso de cheques o demás títulos de crédito el número (s) de éste (os).
- 4.5) Número del expediente que tenía la reservación.
- 4.6) Nombre, apellidos y firma del cajero.

El reservacionista guardará la correspondencia en el expediente enviándola al archivo general del Hotel.

3. FORMA DE ENVIAR LOS REEMBOLSOS.

Se entiende por reembolsos el importe, parcial o total, del depósito enviado a cuenta para garantizar una reservación, que el Hotel está devolviendo en el caso de que se efectúa la cancelación dentro de los límites fijados al respecto. Cabe recordar que el Hotel exige el pago de la renta por una noche a favor del Hotel para llevar a cabo la reservación.

- 3.1) El Reservacionista, una vez realizada la rutina para cancelaciones, elaborará una " Solicitud de Reembolso ", conforme proceda el importe, con los siguientes datos:
 - a) Importe del depósito enviado a cuenta, especificando si se trata de moneda nacional o de divisas y, en su

caso cuál de ellas.

b) Importe del reembolso a efectuar.

3.2) El Reservacionista envía dicha solicitud (con previa firma del Gerente de Reservas) al Cajero, quien verificará el importe del depósito en la copia del acuse de recibo que tiene al respecto, remitiéndola al departamento de contabilidad.

3.3) El cajero cuando reciba de Contabilidad el cheque y póliza correspondiente, deberá anotar en el " Libro de Registro de Reembolsos " los siguientes datos:

a) Nombre y apellidos de la persona a favor de la que estaba la reservación.

b) Fecha de la llegada prevista en la reservación.

c) Número del expediente que tenía la reservación.

d) Banco con su nombre respectivo, y en el caso de cheques o demás títulos de crédito el número (s) de expedición.

e) Nombre y apellidos a favor de quien se expiden.

f) Importe del cheque, especificando si se trata de moneda nacional o de divisas y, en su caso, cuál de ellas.

3.4) El Cajero envía el cheque, junto con su póliza, al Reservacionista, quien guardará la póliza en el expediente y lo enviará al archivo general del Hotel, remitiendo el cheque a la persona que solicitó la

reservación, dando así por terminado el caso.

4. FORMA PARA EL PAGO DE COMISIONES .

El pago de comisiones será el porcentaje que el Hotel paga a las agencias de viajes por las Reservaciones que éstas solicitan para sus clientes individuales. El porcentaje varía según el Hotel, pero suele oscilar entre el 9% y el 12%. Asimismo hay Hoteles que pagan la comisión sobre el total de los servicios solicitados y otros que únicamente lo hacen sobre el importe correspondiente a la habitación o al cuarto. En cualquier caso, la rutina a seguir será la siguiente:

- 4.1) Terminada la estancia del cliente, el recepcionista devolverá al reservacionista la tirilla de reservaciones, con las anotaciones pertinentes en el caso de que haya alguna variante entre lo solicitado por la agencia y lo proporcionado al cliente, junto con el " Voucher de la Agencia ".
- 4.2) El Reservacionista, de acuerdo con lo anterior, elaborará una " Solicitud de Pago por Comisiones " , firmada por el Gerente de Reservaciones enviándosela al Cajero, junto con el " Voucher de la Agencia ".
- 4.3) El Cajero, después de revisar dicha solicitud, deberá enviarla al Departamento de Contabilidad.
- 4.4) El Cajero, cuando reciba de Contabilidad, el cheque y póliza correspondiente, anotará en el " Libro de Registro

de Comisiones los siguientes datos:

- a) Nombre y apellidos de la persona a favor de la que estaba la reservación.
- b) Fecha de la llegada prevista en la reservación.
- c) Número del expediente que tenía la reservación.
- d) Nombre del banco, y en el caso de cheques o demás títulos o crédito al número (s) de expedición.
- e) Nombre de la agencia a favor de quien sale el cheque.
- f) Importe del cheque, especificando si se trata de moneda nacional o de divisas y en su caso, cuál de ellas.

4.5) El Cajero envía al reservacionista el cheque y su póliza, junto con el "Voucher de la Agencia".

4.6) El Reservacionista, guardará la póliza y el voucher en el expediente, enviándolo al archivo general del Hotel; remitirá el cheque a la agencia de viajes, dando así por terminado el caso.

DEPARTAMENTO DE RECEPCION.

La palabra recepción proviene del latín " receptum ", que significa dar acogida, y se denomina así porque es el Departamento de Recepción el encargado de " acoger ", en el nombre del Hotel, a todas las personas que, con reservación o sin ella, llegan en busca de alojamiento.

Este Departamento controla todos los servicios proporcionados al huésped desde el momento de su llegada hasta que abandona el Hotel. Atenderá siempre con auténtico espíritu de servicio y hospitalidad a todos los clientes por igual, respetando escrupulosamente sus reservaciones y buscando en todo momento la mejor forma de complacerles.

Debido a que las actividades de este departamento son muy complejas y con el fin de poder proporcionar siempre la debida atención que merece los huéspedes, lo más conveniente será dividirlo en dos secciones distintas, asignando a cada una de ellas funciones específicas. De esta forma tendremos:

- 1) Recepción propiamente dicha, quien se encargará únicamente de los trámites correspondientes a la llegada y salida de clientes,
- 2) Conserjería o Información y Llaves que atenderá a los huéspedes durante su estancia en el Hotel.

EL RECEPCIONISTA.

Es el encargado de atender directamente a los clientes y proporcionarles los servicios correspondientes en cada caso a saber:

- a) Acogida y Trámites de registro.
- b) Asignación de los números de los cuartos.
- c) Venta de cuartos disponibles a los clientes que no tengan reservación.
- d) Concentración y revisión de los documentos por servicios proporcionados a los huéspedes en los distintos departamentos y no pagados en su momento.

LOS MECANOGRAFOS

Tienen como funciones específicas:

- 1) Mecanografiar todos los documentos manejados en la rutina del departamento, así como la correspondencia del mismo.
- 2) Archivar la correspondencia y documentos del departamento.
- 3) Auxiliar al recepcionista en las labores que se le indiquen.

POLITICAS GENERALES .

Para establecer las politicas a seguir en recepcion se debe tener muy en cuenta que se trata del primer departamento del Hotel con el que el cliente va a entrar en contacto y que, por consiguiente, puede destruir en un instante toda la labor del Hotel para conseguir una buena imagen con el fin de atraer clientela si ésta escuenta que la realidad en la prestación de ese primer servicio dista mucho de lo esperado, poniendo asimismo en duda la calidad de los demás servicios del Hotel. También recepción es el último departamento en atender al cliente cuando este abandona el Hotel, por lo que resulta muy importante lograr que se lleve una buena impresión dado que un cliente satisfecho es la mejor propaganda.

En el caso de clientes individuales que hayan hecho reservación y una vez comprobado que está correcta, no se recurrirá a ningún subterfugio para intimidar al cliente con el fin de obtener propina ni muchísimo menos se le exigirá "mordida" alguna para respetarle su reservación en la temporada alta. A la hora de asignarles el número del cuarto se procurará complacerles dentro de la disponibilidad del tipo y categoría reservado, en lo referente al piso y orientación deseados en todo momento la actitud del recepcionista será respetuosa y afable, sin olvidar nunca el adagio Hotelero de que " el cliente siempre tiene la razón ".

Cuando llegue algún cliente sin haber hecho reservación se

verifica de inmediato en el rack si hay algún cuarto disponible, ofreciéndole al cliente, dentro del tipo solicitado, el que tenga la más alta tarifa, con el fin de que el Hotel consiga el mayor ingreso posible por cada ocupación.

Ahora bien, si el cliente no lo acepta, debido al precio, se le ofrecerá el de tarifa inmediata inferior y así sucesivamente hasta que él lo acepte; en el caso de que no hubiera cuartos disponibles, el recepcionista se lo hará saber con toda amabilidad y lo orientará acerca de algún hotel cercano, de las mismas características y donde con seguridad pueda encontrar habitación. Sería muy mala política enviarle a un Hotel de más baja categoría, con la buena intención por parte del recepcionista, de que el cliente se entere de que este Hotel es el mejor, pues él al no encontrar el tipo de alojamiento deseado, va a dudar de la sinceridad y profesionalismo de los empleados del mencionado Hotel y, en consecuencia, desechará la idea de regresar en otra ocasión al mismo. Por el contrario, si el Hotel que le recomendó el recepcionista resulta de su agrado, siempre recordará quien lo hizo, por lo que, al regresar a la población, con toda seguridad se dirigirá en primer lugar al Hotel que le brindó atención y amabilidad y deseará disfrutar de sus servicios antes que de ningún otro, inclusive los del Hotel a donde le recomendamos.

Los grupos, por muy organizados que estén y por muy bien llevados los controles establecidos al respecto, siempre ofrecen el

riesgo de romper la tranquilidad deseada a su llegada, causando molestia a los huéspedes ya alojados, debido al tumulto que inevitablemente se origina en estos casos. Por eso sería una muy buena política disponer de un mostrador de recepción totalmente aparte y en lugar donde menos se moleste, para atender allí la llegada de todos los grupos. De esa forma se conseguirá mantener la tranquilidad en general sin descuidar la atención que merecen los integrantes de los grupos. Ahora bien, una vez alojados estos últimos, bajo ningún concepto se les deba discriminar en cuanto a atenciones en la prestación de los servicios por el simple hecho de que sus integrantes no van a pagar la factura. Es importante recordar que, aún cuando el Hotel ofrece precios más bajos a los grupos, debe ser no porque rebaja la calidad de sus servicios, sino más bien por el mayor volumen de ventas que esto significa. Aparte de que el descuento se ofrece a las agencias de viajes que envían los grupos y se podría salir perjudicado al proporcionarles baja calidad, pues es con aquéllas y no con éstos con quienes interesa quedar bien por el volumen de ventas que podría significar en un momento dado.

Las reservaciones de allotments, en el momento de llegar al Hotel, se convierten simplemente en clientes individuales o grupos, según el caso y no requieren de una política especial al respecto.

De acuerdo con lo anteriormente escrito, el Departamento de Recepción contará para su mejor organización de: un jefe de recepción y otros tres jefes para el primer, segundo y tercer turno respectivamente, teniendo una similitud de funciones y actividades conforme los siguientes puntos.

1. Responsabilizarse de la operación eficiente, económica y disciplinada de su departamento.
2. Mantenerse informado y al día sobre las políticas de ventas fijadas por la Dirección.
3. Instruir a los recepcionistas en la venta de cuartos a su máximo ingreso.
4. Autorizar los precios especiales en las ventas de cuartos en el mostrador.
5. Autorizar los cambios de cuartos cuando ello implique aumento o disminución en la tarifa.
6. Autorizar la prolongación de la estancia de un huésped, a solicitud de él.
7. Llevar un estricto control de los cuartos del Hotel en lo que se refiere a su situación real, si están ocupados, libres o bloqueados, enviando el reporte correspondiente al ama de llaves.
8. Responsabilizarse de todas las llaves y duplicados correspondientes a los cuartos, ocupados o no, de los huéspedes.

DOCUMENTOS UTILIZADOS EN RECEPCION.

De acuerdo con la división de funciones establecida, únicamente se analizarán los documentos manejados en la sección de recepción propiamente dicha, conocida también como "Front Desk", dejando para más adelante el análisis de los documentos de conserjería, también llamada " Information Keys ".

Se entiende por documentos operacionales aquellos que se utilizan para llevar el control directo de las actividades que el Hotel realiza en función de los servicios que debe proporcionar a sus clientes y con la finalidad de evitar cualquier carencia de información que pueda repercutir deficientemente en la prestación de dichos servicios.

Los documentos administrativos son aquellos que se utilizan para llevar el control interno de las operaciones realizadas por el Hotel llevando a cabo sus actividades como tal y, con la finalidad de evitar cualquier falta de información que pudiera repercutir en pérdidas financieras o problemas contables.

DOCUMENTOS OPERACIONALES UTILIZADOS EN EL DEPARTAMENTO DE RECEPCION.

1. TARJETA DE REGISTRO.

Tiene como finalidad reunir el mayor número posible de datos sobre cada uno de los clientes alojados en el Hotel y su importancia radica en ser, por así decirlo, el único documento de identificación del cliente dentro del Hotel, inclusive para el caso de una investigación policiaca eventual.

2. ESTADO DE CUENTA DEL CLIENTE.

Tiene como finalidad registrar los diversos cargos por servicios proporcionados al cliente durante su estancia en el Hotel, así como los abonos por cantidades que aquél haya o esté anticipando a cuenta, preparando de esa forma la factura que se le presentará cuando termine su estancia. Aún cuando se trata de un documento eminentemente contable, de ahí que sea el cajero de recepción quien vaya anotando los diversos movimientos lo hemos incluido dentro de los operacionales porque tiene relación directa con la prestación de los servicios al cliente y cualquier error en dicho documento repercute ineludiblemente en la imagen que aquél se lleve del Hotel.

3. SLIP O TIRILLA PROVISIONAL.

Se utiliza para indicar que se acaba de registrar un cliente, al que ya se le asignó número de cuarto, con la finalidad de que los diversos departamentos de la división cuartos tenga noticia de ello para cualquier servicio que se deba prestar a dicho cliente, aún cuando todavía no esté instalado en su cuarto. Estas tirillas las llena el recepcionista siempre a mano y con los datos más imprescindibles (por eso se llaman provisionales), a saber :

3.1) Nombre y número de personas que van a ocupar el cuarto.

3.2) Número del cuarto asignado.

Esta tirilla se elabora en original (para recepción) y tantas copias como departamentos de la división cuartos se deseen tengan conocimiento inmediato de la llegada y registro del cliente.

4. EL SLIP O TIRILLA DEFINITIVA.

Se utiliza para concentrar todos los datos del cliente necesarios con el fin de proporcionarles el mejor servicio durante su estancia en el Hotel sin necesidad de consultar la tarjeta de registro, cuyo extravío podría ocasionar serios problemas al Hotel, por ser, como ya se dijo, el documento de identidad del cliente. Es el mecanógrafo (a) quien hace esta tirilla definitiva, sacando los datos de la tarjeta de registro y anotándolos en diversos

renglones, de acuerdo a su importancia, como sigue:

PRIMER RENGLON.

- A) Número del cuarto asignado.
- b) Nombre del cliente que va a ocupar el cuarto.
- c) Número de personas que lo van a ocupar.
- d) Precio del cuarto por noche.
- e) Fecha de salida.

SEGUNDO RENGLON.

- a) Lugar de Procedencia del cliente.
- b) Dirección del lugar de residencia habitual del cliente.

TERCER RENGLON.

- a) Fecha y hora de entrada.
- b) Número de folio del estado de cuenta abierto al cliente.

CUARTO RENGLON.

- a) Nombre de quien solicitó la reservación.
- b) Nombre de quien liquidará la cuenta.

QUINTO RENGLON.

- a) Iniciales del recepcionista.
- b) Iniciales del mecanógrafo (a).

Esta tirilla, al igual que la anterior se elabora en original (para Recepción) y tantas copias como departamentos en la División de Cuartos donde se desee enviar, aunque también sería muy conveniente que Alimentos y Bebidas tuviera una copia para llevar un mejor control de los servicios que puedan solicitar, sin pagar en el acto, los clientes alojados en el Hotel.

5. LOS SLIPS O TIRILLAS INDICATIVAS.

Son cartoncitos o micas sin ningún dato escrito que se insertan exclusivamente en el rack maestro con el fin de proporcionar al recepcionista una serie de datos complementarios sobre los cuartos sin necesidad de leer una tediosa revisión al respecto.

Existen dos tipos de tirillas indicativas: unas, que están fijadas al rack se utilizan para indicar provisionalmente el estado de los cuartos en el momento de la llegada de cada cliente y a la salida de éste con el fin de saber cuáles son los cuartos que se pueden asignar de inmediato; otras, no fijadas al rack, proporciona al recepcionista, de una forma rápida y visual, todos los datos necesarios sobre los cuartos ocupados y durante el tiempo en que lo están.

Las tirillas indicativas fijadas al rack son micas de diversos colores utilizadas para proporcionar cualquiera de la siguiente información:

5.1 Mica de color rojo, sobre tirilla provisional, significa que el cuarto en cuestión está ocupado pero su documentación de registro aún está en trámite, debido a que se acaba y asigna en ese mismo momento.

5.2 Mica de color amarillo, significa que el cuarto está

desocupado (sin ninguna tirilla debajo), pero su limpieza no se ha llevado a cabo; por lo que se deberá esperar antes de que sea asignado.

5.3 Mica de color blanco, sin ninguna tirilla debajo, significa que el cuarto está desocupado y totalmente limpio, por lo que se puede asignar de inmediato.

5.4 Mica de color azul, sin ninguna tirilla debajo, significa que el cuarto está bloqueado, debido a alguna reparación en el mismo, por lo que no se puede asignar hasta que el " Ama de Llaves " lo autorice.

Las tirillas indicativas no fijadas al rack se colocan siempre encima de la tirilla definitiva pudiendo ser micas de colores o cartoncitos en formas geométricas. Las micas de colores nos proporcionaran la siguiente información:

5.5 Mica de color transparente, significa que el cuarto está ocupado por una sola persona.

5.6 Mica de color amarillo, significa que el cuarto está ocupado por dos personas.

5.7 Mica de color verde, significa que el cuarto está ocupado por tres personas.

5.8 Mica de color rojo, significa que el cuarto es de cortesía, es decir, que el Hotel no cobra importe alguno.

5.9 Mica de color azul, significa que el cuarto tiene prevista su salida para ese mismo día.

No existe ningún riesgo de confundir estos colores con los correspondientes a las tirillas indicativas fijadas al rack, puesto que éstas últimas jamás se colocan sobre las tirillas definitivas. Los cartoncitos, conforme a su forma geométrica en particular, nos proporcionan cualquiera de la siguiente información:

5.10 Cuarto con descuento.

5.11 Cuarto ocupado por un cliente VIP (muy importante).

5.12 Cuarto sin crédito (sus ocupantes pagarán los servicios que sean solicitados en el momento de su consumo).

DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS QUE SE UTILIZAN EN EL DEPARTAMENTO DE RECEPCION.

1. REGISTRO DE ENTRADAS DEL DIA.

Se utiliza para ir anotando, a lo largo de los diversos turnos, una serie de datos sobre los cuartos que se van ocupando, para control interno del Hotel. Dichos datos toma el recepcionista de la tarjeta de registro y suelen ser:

1.1 Fecha de entrada

1.2 Hora de entrada.

1.3 Número de folio del estado de cuenta abierto al cliente.

1.4 Número del cuarto asignado.

1.5 Precio del cuarto por noche.

1.6 Tipo de cuarto asignado.

1.7 Nombre y apellidos del cliente.

1.8 Número de personas que ocupan el cuarto.

1.9 Procedencia del cliente (nacional o extranjero).

Al finalizar cada turno, el jefe del mismo deberá sumar todas las columnas para sacar el total de cuartos ocupados, el total de personas que llegaron, el importe total de los precios por noche, el total de los diversos tipos de cuartos y el total de nacionales y extranjeros que llegaron.

2. REGISTRO DE SALIDAS DEL DIA.

Este documento es idéntico al anterior y se utiliza para llevar, turno por turno, un control interno del Hotel sobre los cuartos que se van desocupando. Los datos a reflejar son los mismos ya citados y, al finalizar cada turno, el jefe del mismo deberá sacar los totales correspondientes.

3. REGISTRO DE CAMBIOS DEL DIA.

Tiene como finalidad anotar todos los datos necesarios para llevar un absoluto control sobre los cambios de cuartos solicitados por los clientes, datos que suelen ser los siguientes:

- 3.1 Fecha del cambio.
- 3.2 Hora del cambio.
- 3.3. Número de folio del estado de cuenta del cliente que se está cambiando.
- 3.4. Nombre del cliente.
- 3.5 Número anterior de cuarto.
- 3.6 Número actual de cuarto.
- 3.7 Número anterior de personas.
- 3.8 Número actual de personas.
- 3.9 Precio anterior por noche.
- 3.10 Precio actual por noche.

- 3.11 Diferencia en el precio de más.
- 3.12 Diferencia en el precio de menos.
- 3.13 Nombre de quien autorizó el cambio.
- 3.14 Enterado de caja de recepción.
- 3.15 Enterado de ama de llaves.
- 3.16 Enterado de teléfonos.
- 3.17 Enterado de Información.

En los dos registros anteriores al finalizar cada uno de los turnos, el jefe del mismo efectuará las sumas para sacar los totales correspondientes a los movimientos habidos durante el día.

4. Recuento de recepción.

Su finalidad es reunir en un solo concentrado los datos de los tres registros anteriores referidos exclusivamente al control de cuartos, personas y tarifas. Se utilizará un solo documento para cada día, siendo el jefe de cada turno quien se responsabilizará de su elaboración correcta, conforme a las siguientes normas:

- 4.1 Para indicar las entradas, se anotará, junto al número de cuarto correspondiente, el número de personas que entraron y la tarifa por noche de dicho cuarto.
- 4.2 Para indicar los cambios, se procederá así:
 - 4.2.1) Encerrar entre paréntesis los datos referentes al número de personas y precio por noche del cuarto

que se está desocupando, anotando encima del número del nuevo cuarto donde se están cambiando.

4.2.2) Anotar junto al número que corresponde al nuevo cuarto, los datos actualizados referentes al número de personas y precio por noche del nuevo cuarto, escribiendo encima el número del cuarto de donde se están cambiando.

4.3) Para indicar las salidas, se cancelarán los datos correspondientes al número de personas y precio por noche del cuarto que se desocupó.

Al finalizar el tercer turno, el jefe del mismo sacará los totales correspondientes a los cuartos que permanecen ocupados, personas que los están ocupando e ingresos percibidos por su ocupación.

5. Reporte nocturno de recepción.

En algunos Hoteles este documento recibe el nombre de " Resumen de Ocupación " y tiene como finalidad reunir en un solo informe todos los datos administrativos y contables que un Hotel necesita para verificar si los movimientos del día han estado acordes con lo previsto por la dirección al respecto. Dichos datos suelen ser los siguientes:

5.1 Ingresos percibidos durante el día por la renta de cuartos.

5.1.1) Por cuartos en tránsito (se ocupan por una sola noche por el cliente).

5.1.2) Por cuartos permanentes (se ocupan más de una noche por el cliente).

5.1.3) Por cuartos extra (cuartos ocupados únicamente durante el día, como oficinas; cuartos cuyos ocupantes rebasaron el "Check Out Time "; cuartos con reservación garantizada cuyos ocupantes no se presentaron).

5.2 Cuartos que se encuentran ocupados a la fecha.

5.2.1) En tránsito (ocupados una sola noche por el cliente).

5.2.2) Permanentes (ocupados más de una noche por el cliente) .

5.2.3) Cortesía (ocupados por un cliente a quien no se le va a cobrar su importe).

5.2.4) Vacíos y " Out of Order " (bloqueados por reparación u otra causa que impide de momento su renta) .

- 5.2.5) Disponibles (no ocupados por falta de clientes que los solicitasen) .
 - 5.2.6) Uso casa (ocupados por empleados del Hotel como residencia habitual) .
 - 5.2.7) Total de las cantidades anteriores y que debe coincidir siempre con el total de los cuartos que existen en el Hotel.
- 5.3 Porcentaje de cuartos ocupados, desglosado según los puntos del inciso anterior y con la finalidad de conocer el índice de ocupación del Hotel.
- 5.4 Huéspedes que se encuentran alojados a la fecha.
- 5.4.1) En tránsito (durante una sola noche) .
 - 5.4.2) Permanentes (durante más de una noche) .
 - 5.4.3) Cortesía (no se liquida el importe del cuarto) .
- 5.5 Cuartos ocupados y su porcentaje, desglosándolo según cada uno de los diversos tipos de aquellos que ofrece el Hotel y con la finalidad de verificar cuál de ellos alcanza la mayor demanda y cuál la menor, para tomar medidas al respecto.
- 5.6 Datos para conocer el total acumulado relativo a la ocupación de cuartos desde el inicio de la temporada.
- 5.6.1) Entradas (cuartos que se ocuparon durante el día) .
 - 5.6.2) Salidas (cuartos que se desocuparon durante el día) .
 - 5.6.3) Total neto (diferencia entre las entradas y salidas del día) .

5.6.4) Cuartos en tránsito del día anterior (ocupados ayer y desocupados hoy).

5.7 Datos estadísticos para el Hotel.

5.7.1) Sin reservación (cuartos que sin haber sido solicitados con anterioridad por clientes, se les vendió, a su llegada, en recepción por estar aún disponibles) .

5.7.2) Cancelaciones del día (cuartos reservados previamente para ser ocupados esa noche pero que, a lo largo del día, fueron cancelados; si el Hotel tuviese previsto algún cargo por cancelación, dicho importe se deberá incluir en el apartado o bien " Por Cuartos Extra " del inciso # 1) .

5.7.3) No Shows (cuartos reservados previamente y que, sin haber sido cancelados hasta la fecha, no se ocuparon)

5.7.4) Fallados (cuartos que el Hotel no pudo vender durante el día a los clientes que solicitaban alojamiento, por no quedar ninguno disponible) .

5.7.5) Fallados con reservación confirmada (cuartos que el Hotel no pudo proporcionar a los clientes, a pesar de que se había comprometido por ser reservaciones garantizadas, debido al " Over Booking " en que se incurrió.

Es fácil comprender, a la vista de los datos incluidos en el reporte nocturno, la importancia de este documento, por lo que, además del jefe de turno, deberá revisarlo y aprobarlo el Auditor

Nocturno del Hotel.

RUTINA A SEGUIR EN EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES PROPIAS DEL DEPARTAMENTO.

Siguiendo la política de diferenciar claramente las funciones a realizar por recepción (denominada en algunos Hoteles " front desk ") y conserjería (denominada en algunos Hoteles "Information - Keys") se estudiara de momento la rutina del departamento a la llegada y salida de los clientes, reservando para más adelante el análisis de la rutina durante la estancia de los mismos.

Para una mejor comprensión al respecto, haremos las siguientes subdivisiones:

1. Rutina a la llegada de clientes individuales.
2. Rutina a la salida de clientes individuales.
3. Rutina a la llegada de grupos.
4. Rutina a la salida de grupos.
5. Rutina en el cambio de cuarto.
6. Rutina con respecto a las llaves.
7. Rutina para atender a quienes preguntan por algún cliente.
8. Rutina para dar información a los huéspedes.
9. Rutina con respecto a la correspondencia de los clientes.
10. Manejo de paquetes y mensajes para los clientes.
11. Renta de aparatos y servicios complementarios.

1. Rutina a la llegada de clientes individuales.

Como medida previa, el recepcionista deberá revisar todas las tirillas de reservaciones, enviadas la noche anterior por dicho departamento, con el fin de darse una idea del total de cuartos y los diversos tipos que va a tener que proporcionar sin excusa alguna a los clientes que vayan llegando con su confirmación de reservación, expedida en su momento por el Departamento de Reservaciones. Asimismo, en el apartado observaciones de las tirillas figurará si es necesario tener alguna consideración especial con el cliente a su llegada (por ejemplo, necesidad de una silla de ruedas para llevarlos hasta su cuarto, obsequio de un ramo de flores o cesta de frutas en su cuarto, etc.), debiendo el recepcionista tomar las medidas precautorias al respecto para que se tenga todo a tiempo. A la llegada física del cliente se procederá como sigue:

1.1 El recepcionista le pedirá amablemente la confirmación de reservación, cotejándola con la tirilla de reservaciones para verificar si todo está correcto. En el caso de clientes sin reservación, el recepcionista revisará el rack maestro y, si hay algún cuarto disponible, se lo apartará de inmediato, siguiendo adelante con la rutina.

1.2 El recepcionista procederá al registro tanto del cliente con reservación como del que, aún sin traerla, se le acaba de

apartar el cuarto, entregándoles a tal efecto el llamado " juego de registro ", compuesto por la tarjeta de registro y el estado de cuenta.

1.3 El cliente anotará de su puño y letra los siguientes datos en la tarjeta de registro:

- 1.3.1 Fecha de llegada
- 1.3.2 Nombre completo.
- 1.3.3 Dirección completa.
- 1.3.4 Nacionalidad.
- 1.3.5 Profesión.
- 1.3.6 Fecha de salida.

Entre tanto el recepcionista, una vez decidido que número de cuarto le va a asignar, colocará en el rack maestro la tirilla indicativa correspondiente como recordatorio de que dicho número de cuarto ya está asignado.

1.4. Cuando el cliente termine de llenar sus datos, el recepcionista verificará que estén correctos, poniendo atención especial en la escritura correcta del nombre y completando, a su vez, la tarjeta de registro como sigue:

- 1.4.1 Forma de reservación (si se hizo a través de agencia de viajes, empresa o compañía autorizada, compañía aérea o por el propio cliente).

1.4.2 Número de folio (correspondiente al estado de cuenta del juego de registro).

1.4.3 Forma de liquidar la cuenta (en el caso de reservaciones a través de agencias de viajes, compañías autorizadas o líneas aéreas, lo verificará en la tirilla de reservaciones y en el caso de que haya sido el cliente mismo quien hizo la reservación, o en el de clientes sin reservación, el recepcionista anotará la forma de pago, aceptándose únicamente efectivo o tarjeta de crédito; para otra forma de pago se deberá recabar autorización previa del Departamento de Crédito y Cobranzas).

1.4.4 Importe del depósito y número del acuse de recibo (estos datos figuran en el apartado de observaciones de la tirilla de reservaciones).

1.4.5 Tipo de cuarto, número de personas a ocuparlo y precio por noche (el recepcionista deberá verificar, en su caso, los datos que figuran al respecto en la tirilla de reservaciones).

1.4.6 Iniciales del recepcionista (para hacerse responsable de todos los datos de la tarjeta de registro).

- 1.5 El recepcionista recaba la firma del cliente en la tarjeta de registro y en el estado de cuenta (aún cuando este último se firma en blanco, el cliente no debe poner ninguna objeción al respecto, puesto que su firma es como garantía de que se compromete a pagar el importe total de la cuenta pero tiene pleno derecho a exigir comprobantes en que se le demuestre que le proporcionaron cada uno de los diversos servicios cuyo importe figure en su estado de cuenta).
- 1.6 El recepcionista elabora la tirilla provisional, coloca el original en el rack maestro, debajo de la tirilla indicativa correspondiente, y entrega una copia al botones que está atendiendo la llegada del cliente, enviando las copias restantes a los departamentos respectivos.
- 1.7 Una vez que el cliente abandone el mostrador, el recepcionista reiniciará la rutina con cada uno de los que estén esperando.
- 1.8 Cuando haya terminado de atender al último cliente, el recepcionista entregará al mecanógrafo (a) las tarjetas de registro para que mecanografie las " Tirillas Definitivas " correspondientes y archive aquellas según su número de folio.
- 1.9 Una vez en su poder las " Tirillas Definitivas ", el recepcionista retirará del rack maestro el original de las tirillas provisionales y las tirillas indicativas

correspondientes, colocando en su lugar el original de las tirillas definitivas, así como las tirillas nuevas indicativas con la información complementaria acerca del cuarto, y enviando las copias a los diversos departamentos, los cuales al recibirlas retirarán de sus respectivos racks " Las copias de las Tirillas Provisionales ", colocando aquéllas en su lugar.

- 1.10 El recepcionista, después de anotar los datos correspondientes en " El Registro de Entradas del Día ", engrapa la última copia de la " Tirilla Definitiva " al estado de cuenta respectivo (teniendo un ahorro al no tener que volver a escribir todos los datos del cliente en éste) y tendrá que enviarlo a " La Caja de Recepción ", donde será archivado según su número de folio. A partir de este instante, el único documento del cliente que se manejará directamente en recepción va a ser la " Tirilla Definitiva ", cuyo original figura en el rack maestro; de ahí la importancia de reunir en aquéllas el máximo de datos al respecto.

Hay Hoteles donde el juego de tirillas definitivamente viene integrado al " Estado de Cuenta " en tal forma que, al mecanografiar los datos correspondientes, quedan también anotados en este último, por lo que ya no hace falta engrapar la última copia, como habíamos indicado.

2. RUTINA A LA SALIDA DE CLIENTES INDIVIDUALES.

Es obligación del recepcionista revisar, todas las mañanas y antes del " Check Out Time ", cada una de las tirillas definitivas del rack maestro, con el fin de verificar cuáles son los cuartos que tienen fijada su salida en el día y colocar la tirilla indicativa (azul en este caso) que corresponda.

Lo más normal es que el cliente avise a recepción de su salida, pidiendo un botones para sacar su equipaje, en cuyo caso se procederá como sigue:

2.1 El recepcionista se comunica con el capitán de botones para que atienda la salida.

2.2 El recepcionista retira del rack maestro el original de la tirilla definitiva, junto con sus tirillas indicativas correspondientes (inclusive de color azul puesta en la mañana por tratarse de un cuarto de salida), colocando en su lugar la mica de color amarillo, indicativa de que el cuarto se está desocupando pero sucio.

2.3 El recepcionista solicita a los diversos departamentos las copias de la tirilla definitiva, enviadas a la llegada del cliente (comunicándoles así oficialmente la salida de este último) y debiendo aquéllos devolverlas, junto con

las " Notas de Cargo " por los últimos servicios prestados al cliente y aún no reportados. Dichas notas las enviará de inmediato el recepcionista a la caja de recepción, con el " aviso de salida del cliente " .

2.4. Una vez que el cliente liquidó la cuenta, el Cajero desprenderá del " Estado de Cuenta " la copia de la tirilla definitiva y se la entregará, como comprobante de pago al botones que esté atendiendo la salida. El a su vez, la entregará a su capitán quien, después de que el cliente y equipaje abandonen el Hotel, la devolverá al recepcionista no sin antes anotar en su reporte los datos correspondientes. Cuando el recepcionista reciba la copia se encontrará de nuevo con el juego completo de la tirilla definitiva. Ello le indica que el Hotel ya proporcionó todos los servicios esperados por el cliente.

2.5 Por último, el recepcionista recaba del mecanógrafo la tarjeta de registro y la envía junto de la tirilla definitiva, al archivo general del Hotel.

3. RUTINA A LA LLEGADA DE GRUPOS.

Ya sabemos que, para evitar molestias a los clientes que se encuentran alojados en el Hotel, los grupos van a ser atendidos en un mostrador aparte. Ahora bien, esto no significa de ninguna manera el que se les vaya a discriminar con la prestación de un servicio deficiente a su llegada. Todo lo contrario, como normalmente los grupos están integrados por un gran número de personas, se requiere una mayor previsión con el fin de evitar aglomeraciones y pérdidas inútiles de tiempo en el momento de su registro correcto. De ahí que sea conveniente distinguir dos fases en la rutina:

3.1 Rutina antes de la llegada física del grupo.

3.2 Rutina a la llegada física del grupo.

La primera (3.1) tiene como finalidad dejar todo preparado para que, cuando llegue el grupo, sus integrantes no esperen más de lo necesario en los trámites de registro, pues de lo contrario podrían provocarse nerviosismos que repercutirían negativamente en la prestación del servicio. Para ellos se procederán como sigue:

3.1.1 De acuerdo con la " Rooming List " enviada la noche anterior por el Departamento de Reservas, el recepcionista verificará en su rack maestro qué número de cuartos están disponibles, anotándolos en aquella y

colocando en el rack la tirilla indicativa al respecto.

3.1.2 De las tirillas de reservaciones correspondientes a cada uno de los integrantes del grupo, también enviadas la noche anterior, el recepcionista sacará los datos para elaborar las tarjetas de registro, entregando después éstas al mecanógrafo (a) para que prepare las tirillas definitivas (en el caso de grupos nunca se elaboran tirillas provisionales), sin olvidar en ambos casos poner el nombre del grupo.

3.1.3 El recepcionista prepara " El Estado de Cuenta Maestra " (llamado así porque es en él donde se incluirán todos los gastos por servicios prestados al grupo en general, según la reservación efectuada en su día) y " Los estados de Cuenta Extra " correspondientes a cada uno de los integrantes (llamados así porque en ellos se irán anotando el importe de los servicios solicitados por algún componente del grupo al margen de los incluidos en la cuenta maestra y de cuyo pago no se responsabiliza quien reservó al grupo) .

3.1.4 El recepcionista va formando, por cada integrante del grupo, juegos individuales con " LA TARJETA DE REGISTRO, EL ESTADO DE CUENTA EXTRA Y LA LLAVE DEL CUARTO CORRESPONDIENTE " .

Una vez que el cliente llegue al Hotel, (punto 3.2 anterior) se procederá como sigue:

3.2.1 El recepcionista enviará al capitán de botones una copia de " La Rooming List " donde anotó los números de los cuartos asignados.

3.2.2 El recepcionista irá nombrando, uno por uno a los integrantes del grupo, solicitándoles que firmen " La Tarjeta de Registro y El Estado de Cuenta de Extras " y entregándoles la llave de su cuarto, al tiempo que se les muestra el camino hacia los elevadores con la indicación de que no se preocupen por su equipaje, pues se lo llevarán directamente al cuarto.

3.2.3 Una vez integrado el último huésped del grupo, el recepcionista solicitará al jefe del mismo que firme " El Estado de Cuenta Maestra ", dando así por terminados los trámites previstos en el mostrador especial y regresando al mostrador de recepción para continuar los siguientes registros.

3.2.4 El recepcionista retirará del rack maestro " Las Tirillas Indicativas Correspondientes ", colocando en su lugar los originales de tirillas definitivas y las nuevas tirillas indicativas al respecto, enviando las

copias a los departamentos previstos.

3.2.5 Si, por la causa que fuere, no se hubiese presentado algunos de los integrantes del grupo, el recepcionista engrapará la " Trilla de Reservas " al juego completo de slips definitivos, enviándolo así al Departamento de Reservas con el fin de que, si procede, se pasen los cargos correspondientes.

3.2.6 El recepcionista entregará " Las Tarjetas de Registro " al mecanógrafo (a) para que las archive y enviará al cajero " El Estado de Cuenta Maestra ", junto con " Los Estados de Cuenta de Extras " de cada uno de los componentes del grupo registrado, no sin antes llenar los datos correspondientes en el registro de entradas del día.

4. RUTINA A LA SALIDA DE GRUPOS.

Por lo general, el jefe del grupo comunica con tiempo a recepción la hora en que tienen previsto salir, con el fin de que pasen a recoger el equipaje de los diversos cuartos. Sin embargo, el recepcionista ya debe tener noticias de la salida, por la revisión que efectuó en la mañana con respecto a las " Tirillas Definitivas del Rack Maestro " y la colocación de las tirillas indicativas correspondientes.

De cualquier forma, una vez recibido el aviso del " Jefe de Grupo", se procederá como sigue:

4.1 El recepcionista se comunicará con el capitán de botones para que atienda la salida.

4.2 El recepcionista retirará del " Rack Maestro los originales de las Tirillas Definitivas ", junto con sus tirillas indicativas correspondientes (inclusive las de color azul puestas en la mañana por tratarse de un cuarto de salida), colocando en su lugar las micas de color amarillo (indicativas de que los cuartos quedan desocupados pero sucios) .

4.3 El recepcionista solicitará a los diversos departamentos las copias de las " Tirillas Definitivas ", enviadas a la

llegada del grupo, debiendo aquéllos devolverlas junto con las " Notas de Cargo " por los últimos servicios prestados y aún no reportados, mismas que enviará de inmediato el recepcionista a la caja de recepción, con el aviso de la salida del grupo.

4.4 Una vez liquidada la " Cuenta Maestra " y " Todas las Cuentas de Extras ", el Cajero se lo hará saber al recepcionista mediante " El envío de la Contraseña de Pago ", misma que éste entregará por su parte, al jefe de grupo, avisando al capitán de botones para que permita sacar los equipajes.

4.5 El recepcionista recabará del mecanógrafo (a) todas las " Tarjetas de Registro " para su envío al archivo general del Hotel, junto con " El Juego completo de las Tirillas Definitivas ", dando así por terminada la prestación del servicio, no sin antes anotar los datos correspondientes en " El Registro de Salidas del Día " .

5. RUTINA EN EL CAMBIO DE CUARTO.

Se entiende como cambio de cuarto el hecho de que un cliente abandone la habitación que estaba ocupando para tomar posesión de otra distinta y continuar en ella su estancia en el Hotel. Esto puede ocurrir a solicitud del propio cliente, por no estar a gusto en la primera, o bien a solicitud del Hotel, por algún imprevisto al respecto. En el primer caso, el cliente debe pedir autorización al Hotel.

En el segundo, es el hotel quien debe obtener la autorización del cliente. De cualquier forma, corresponde al jefe de recepción autorizar el cambio y en el momento de pasar el equipaje de un cuarto a otro, deberá estar presente la " Camarista " por ser la responsable de que nadie, ni siquiera el botones entre a un cuarto si el cliente no se encuentra dentro.

Para la rutina de cambio se procederá como sigue:

5.1 El recepcionista elaborará " La Hoja de Cambio ", en original y copia, con los siguientes datos:

5.1.1 Nombre del cliente.

5.1.2 Número de folio de su " Estado de Cuenta ".

5.1.3 Número del cuarto que estaba ocupando.

5.1.4 Número de personas que lo ocupaban.

5.1.5 Precio por noche que estaban pagando.

5.1.6 Número de cuarto al que se está cambiando.

5.1.7 Número de personas que lo van a ocupar.

5.1.8 Precio por noche que van a pagar.

5.1.9 Fecha y hora en la que se está efectuando el cambio.

5.1.10 Autorización del jefe de recepción.

5.1.11 Firma del cajero de recepción.

5.2 El recepcionista enviará al cajero de recepción el original y la copia, después de haber recabado la firma del jefe de recepción.

5.3 El cajero estampará su firma y engrapará la copia al " Estado de Cuenta del Cliente ", regresando el original al recepcionista.

5.4 El recepcionista retirará del rack la tirilla anterior y pedirá al mecanógrafo que elabore un nuevo slip definitivo, teniendo en cuenta lo siguiente:

5.4.1 En el primer renglón anotará el nuevo número de cuarto, el nombre y apellido del cliente, el número actual del cuarto.

5.4.2 Los datos de los renglones segundo, tercero, cuarto y quinto serán idénticos a los del antiguo slip.

5.4.3 Debajo del quinto renglón tirará una raya continua para indicar que este slip corresponde a un cambio de cuarto.

5.5 El recepcionista coloca en el rack maestro el original de la tirilla nueva y envía las copias a los diversos departamentos. Cuando estos le regresen las antiguas, el recepcionista formará el juego completo para tener la seguridad de que todos están enterados del cambio y, según las políticas del Hotel, lo desechará o lo enviará al archivo general.

5.6 El recepcionista engrapará el original de la hoja de cambio a la tarjeta de registro y se la entregará al mecanógrafo (a) para su archivo, no sin antes haber anotado los datos correspondientes en el registro de cambios del día .

Creemos que es suficiente el análisis de las cinco rutinas anteriores para darnos idea clara del trabajo específico que desarrolla la sección del " Front Desk " , esto es, recepción propiamente dicha, dentro del Hotel . Ahora bien, como ya sabemos existe otra sección, denominada conserjería o, en inglés, " Information Keys " , con funciones muy distintas y que incluso se encuentra ubicada en lugar aparte. Sus actividades básicas son seis:

1. Entrega, recogida y control de las llaves de los cuartos destinados a los clientes (no así las de oficinas y

privados) .

2. Información adecuada a quien pregunte por un cliente .
3. Información adecuada a los clientes que la soliciten .
4. Manejo de la correspondencia que reciban o envíen los clientes .
5. Manejo de los paquetes y mensajes para los clientes .
6. Renta de aparatos y artículos no incluidos en el precio del cuarto, así como proporcionar servicio de secretarías, traductores, etc.

Y para llevar a cabo dichas actividades existen un " Conserje ", como responsable absoluto, y " Tres Informadores " , uno por turno, teniendo estos últimos el mismo horario que los " Recepcionistas " .

6. RUTINA CON RESPECTO A LAS LLAVES .

Aún cuando es el jefe de recepción el que se responsabiliza directamente de todas las llaves de los cuartos, así como de sus duplicados, conviene que delegue en la sección de conserjería su responsabilidad sobre la recogida y entrega de las mismas a los clientes. Algunos Hoteles siguen la política de reservar a conserjería únicamente el control de las llaves correspondientes a los cuartos ocupados , guardándose en la recepción propiamente dicha " Las llaves de los Cuartos Disponibles o Bloqueados " . Esto tiene la ventaja de que el cliente recibe de inmediato " La Llave de su Cuarto " , que le entrega el mismo recepcionista en el momento de registrarse . Sin embargo , tiene la desventaja de que son dos secciones distintas a compartir en una misma responsabilidad, lo que dificulta el hecho de deslindar responsabilidades a la hora del extravío de alguna llave .

Lo mejor en estos casos es que conserjería " Guarde Todas las Llaves " , haciéndose responsable por su extravío conforme a la rutina establecida al respecto .

6.1 Mientras el cliente se está registrando, el botones que lo está atendiendo pasará a conserjería , entregando al " Informador la copia de la tirilla provisional "

6.2 El informador , después de verificar el número de cuarto

indicado en dicha copia, entregará al botones únicamente la llave que corresponda, regresándole así mismo la copia de la tirilla provisional.

6.3 Cuando sea un cliente el que solicita personalmente su llave, significa que ya se encuentra alojado, por lo que el informador debe tener cuidado al respecto para no darle la llave equivocada y, si tiene alguna duda sobre la identidad del cliente, se cerciorará bien antes de entregársela .

6.4 En el momento en que un cliente se dispone a abandonar definitivamente el Hotel, conserjería recibirá la notificación al respecto por parte de recepción y, si en un tiempo prudencial no han regresado la llave, el informador se comunicará con el capitán de botones para que, al salir el cliente con su equipaje, le pregunte con habilidad y tacto dónde quedó la llave .

Con el fin de facilitar la labor de conserjería en el control de las llaves, es conveniente que el recepcionista indique a cada cliente la conveniencia de entregar su llave al informador cada vez que salga del Hotel, pues de esa forma éste último sabrá de inmediato, cuando llegue algún mensaje o llamada telefónica y no contestan en el cuarto, si se puede localizar a su ocupante, si es que aún se encuentra en el Hotel ; o bien escribir el recado de la

persona que le llamó . Por otra parte y para diferenciar con toda claridad cuáles son los cuartos ocupados, cuáles los disponibles y bloqueados, existirán dos tableros distintos en conserjería . Uno, simplemente con un gancho sobre cada número de los diferentes cuartos del Hotel para colgar las llaves de los cuartos disponibles y bloqueados. El otro, con palomeros para cada uno de los cuartos, donde se colocarán únicamente las llaves de los ocupados.

7. RUTINA PARA ATENDER A QUIENES PREGUNTAN POR ALGUN CLIENTE .

Lo normal es que, cuando alguna persona llega al Hotel en busca de algún cliente, se dirija a recepción, en cuyo caso, el recepcionista le indicará amablemente que pase a la conserjería , donde se dispone de toda la información al respecto. Para ello existe en esta sección un rack alfabético para colocar todas las copias de las tirillas enviadas por recepción cada vez que se registra un cliente.

Dichas copias se ordenan según el orden alfabético de los apellidos de los clientes y el informador puede así localizar de inmediato la del cliente por quien estan preguntando y proporcionar los datos al respecto . En algunos Hoteles no se permite el acceso de las visitas a los cuartos, debiendo estas últimas esperar en el " Lobby "

8. RUTINA PARA DAR INFORMACIÓN A LOS HUESPEDES .

Se refiere a la información que solicitan los clientes sobre los lugares a visitar en la localidad, restaurantes típicos, espectáculos, eventos culturales y demás. En algunos Hoteles existe una " Agencia de Viajes " que se encarga de ello pero, de no haberla, dicha información deberá ser proporcionada por conserjería. A tal efecto, el informador deberá tener y saber

utilizar todo tipo de manuales, directorios y guías al respecto, inclusive los horarios de líneas aéreas para confirmar o solicitar vuelos de los clientes . En la mayoría de los casos, al igual que en una agencia de viajes, esta sección percibe la comisión correspondiente otorgada por los prestadores de servicios, debiendo seguirse la siguiente rutina :

8.1 El informador hace la reservación oportuna y, si está autorizado por el prestador del servicio, emitirá el cupón o voucher correspondiente, entregándoselo al cliente; de no estar autorizado, enviará a éste directamente con el prestador .

8.2 El informador anotará en el " Libro de Registro " , que a tal efecto llevará, los siguientes datos :

8.2.1 Nombre del cliente .

8.2.2 Número del cuarto .

8.2.3 Nombre o clave del servicio proporcionado .

8.2.4 Nombre del prestador del servicio .

8.2.5 Precio pagado por el cliente .

8.2.6 Importe de la comisión .

8.3 Al finalizar el turno vespertino se enviará a caja de recepción

el dinero recibido por dicho concepto, junto con los comprobantes respectivos . Si bien hay Hoteles donde es el capitán de botones quien se encarga de todo esto, pero es recomendable que sea conserjería quien lo lleve a cabo, con el fin de dejar una mejor impresión a los clientes y conseguir un mejor control .

9. RUTINA CON RESPECTO A LA CORRESPONDENCIA DE LOS CLIENTES .

Para un mejor análisis de la misma, hay que distinguir entre correspondencia que reciben y correspondencia que envían los clientes, diferenciando, a su vez, en cada caso, la correspondencia normal (cartas, o similares) , o bien la correspondencia especial (telegramas o similares) .

Al recibir " Correspondencia Normal" para los clientes, se procederá como sigue :

- 9.1 El informador la clasificará alfabéticamente y verificará en su rack si el cliente ya está registrado en el Hotel, en cuyo caso anotará en la misma correspondencia el número de cuarto respectivo, colocando aquella en el " Palomero " que corresponda. De esta forma, cuando llegue el cliente a recoger o dejar su llave, el informador le entregará sin más su correspondencia .

Si el cliente aún no estuviera registrado, lo que indica la ausencia de la copia de la tirilla respectiva en el rack , el informador colocará la correspondencia, por orden alfabético, en una charola especial, revisando periódicamente su rack, sobre todo durante el turno nocturno, para comprobar si ya llegó el cliente a quien va dirigida, en cuyo caso procederá según lo explicado . Pasando quince días de la llegada de una carta sin que el " Destinatario " se haya registrado en el Hotel , el informador la reexpedirá al remitente .

9.2 En cualquier caso, el informador anotará en el " Libro de Registro , que a tal efecto se lleva, los siguientes datos :

9.2.1 Fecha de llegada de la " Correspondencia "

9.2.2 Nombre, apellidos y número del cuarto del cliente a quien va dirigida .

9.2.3 Fecha de entrega al cliente, esto es cuando se " Colocó en el Palomero Correspondiente " .

9.2.4 Fecha de reexpedición de la " Correspondencia no Entregada " .

9.2.5 Observaciones .

Cuando llegue " Correspondencia Especial " , por lo general telegramas, se procederá como sigue :

9.3 El informador verificará de inmediato en su rack si el

destinatario se encuentra ya registrado en el Hotel, avisando en este caso al " Capitán de Botones " para que la envíe al cuaro o habitación correspondiente . Si el " Desinatario aún no se registró, el informador colocará el telegrama , por orden alfabético de apellidos en " Una Charola " al efecto y cada vez, que se reciba una copia de " Tirilla Provisional " , verificará de inmediato si hay " Telegrama " para ese cliente, en cuyo caso se le entregará al " Botones " cuando venga a recoger la llave del cuarto.

9.4 De cualquier modo, el informador anotará en el " Libro Registró " que a tal efecto se lleva, los siguientes datos:

- 9.4.1 Fecha y hora en que llegó el " Telegrama " .
- 9.4.2 Nombre y número de cuarto del " Destinatario " .
- 9.4.3 Lugar de donde remitieron el " Telegrama " .
- 9.4.4 Fecha y hora de entrega al " Cliente " .
- 9.4.5 Firma del informador que recibió el telegrama .

En la mayoría de los casos quienes buscan alojamiento en un hotel no son personas que se la pasen " Escribiendo Cartas y Cartas a Familiares y Conocidos " , si acaso una que otra postal representativa de los lugares que van visitando, por lo que su " Gasto " en concepto de " Timbres Postales " no es representativo. Ello significa que el Hotel, sin más, puede cargar en el precio del

cuarto unos cuantos pesos para " Preveer Dicho Costo " y ofrecer de esa forma, totalmente gratuito a los ojos del cliente, un servicio que este ultimo recibirá con agrado . Lógicamente, tratándose de " Telegramas " la cosa varía, pues el Hotel cobrará dicho importe conforme lo siguiente :

9.5 El informador, una vez que el cliente llenó el " Formulario al Respecto " , le indicará " El Costo del Telegrama " elaborando la " Nota de Cargo " que corresponda .

9.6 El informador anotará en " El Libro Registro " , que a tal efecto se lleva, los siguientes datos :

9.6.1 Nombre, apellidos y número de cuarto del cliente que envía el telegrama .

9.6.2 Fecha y hora en que el cliente está solicitando su envío .

9.6.3 Fecha y hora en que se envía el telegrama .

9.6.4 Lugar y destino del mismo .

9.6.5 Costo .

9.6.6 Recargo por concepto de servicio .

9.6.7 Importe á pagar por el cliente .

9.7 Si el cliente paga en efectivo, " El informador le entregará el original de la nota de cargo , quedándose con la copia y, en caso contrario se le pedirá que firme la nota, guardando el informador original y copia.

9.8 Al finalizar el turno vespertino el " Conserje " enviará a " Caja de Recepción " el importe correspondiente, junto con el dinero o si no se cobró, el original de la " Nota de Cargo Firmada por el Cliente " , engrapándola el Cajero al " Estado de Cuenta del Huésped " , con el fin de que pague su importe al liquidar el total de su cuenta .

10. MANEJO DE PAQUETES Y MENSAJES PARA LOS CLIENTES ,

Tratándose de paquetes que pueden estar dentro del " Palomero " , se procederá como en el caso de la " Correspondencia " (ver punto 9) .

Cuando el tamaño de los paquetes no quepan en el " Palomero " , será " El Capitán de Botones " , por encargo de la sección de Equipaje la persona encargada de ello. Para los " Mensajes " , el Informador simplemente llenará la forma al respecto procediendo como en el caso de la Correspondencia .

11. RENTA DE APARATOS Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS.

Algunos Hoteles proporcionan a sus clientes, " Previo Pago de su Importe " , aparatos o articulos no incluidos en el precio de la habitación, tales como proyectores, pantallas, películas, aparatos de sonido, etc. , así como el servicio de Secretarias, Edecanes, Traductores, etc, en este caso, será la sección de conserjería quien se responsabilice de todo ello, de acuerdo con la siguiente rutina :

11.1 El informador anotará en el " Libro Registro " , que a tal efecto se lleva con los siguientes datos :

11.1 El nombre, apellidos y número de cuarto del cliente que solicita la renta o servicio .

11.2 Descripción de lo que se renta o del servicio a proporcionar .

11.3 Importe a pagar por el cliente .

11.3 El informador anotará en la " Tirilla Definitiva del Cliente " el concepto de la renta o servicio (por mencionar algo, proyector de cine, servicio secretarial, edecanes, etc.), y eleborará una " Nota de Cargo " al respecto conforme los siguientes datos :

11.2.1 Nombre, apellidos y número del cuarto del cliente.

11.2.2 Concepto de la renta o servicio .

11.2.3 Importe a pagar por el cliente .

11.2 El informador procederá como en el caso del envío de telegramas, al igual que el conserje cuando finalice el turno vespertino .

4.2) ALIMENTOS Y BEBIDAS .

La finalidad de llevar un control del costo de los alimentos será, para que los costos reales de producción se acerquen lo más que sea posible a los costos proyectados; sin perjudicar la calidad ni la cantidad de los alimentos servidos a los clientes o huéspedes. En base a lo anterior, existirá la necesidad de un sistema exacto de contabilidad de costos que permita una información útil relativa a las operaciones y resultados por alimentos. Esta información tendrá que ser suficiente para permitir que la gerencia determine en que forma se plantea un problema de costos, y en consecuencia, adoptar una solución en forma adecuada e inmediata.

El control de costos de los alimentos es un factor esencial para las operaciones que son realizadas hoy en día con los alimentos, debido a que los costos de mano de obra y los precios de comestibles reducen las utilidades de operación. Los aumentos de los precios en el menú, absorben una parte de estos aumentos en el costo; el resto tiene que provenir de la eficiencia acrecentada y la reducción de los desperdicios de la producción de alimentos. Deberá conocerse el costo de la materia prima de cualquier producto, determinando el precio de venta para lograr el porcentaje sobre el costo de los alimentos que requiera la gerencia en el supuesto de que se han mantenido los controles adecuados. Tendrá que ejercerse un control eficaz de los costos de alimentos, desde

el momento en que se compran hasta su venta a los clientes o huéspedes del hotel.

Será indispensable llevar registros de los costos y de las ventas para la determinación del costo exacto; pues el control sobre la producción de alimentos requiere el apego estricto y firme a los estándares de la producción.

El desperdicio, la descomposición y los robos de alimentos afectan negativamente su costo, debiendo reducirse al mínimo. El desperdicio podrá reducirse con la planeación de los alimentos basada en las necesidades que sean previstas por experiencia anterior de ventas. La descomposición puede reducirse de acuerdo a los procedimientos de almacenaje, rotación de las existencias, protección de los alimentos perecederos y manteniendo la temperatura adecuada e idónea para los mismos.

Los robos de alimentos se reducirán si se siguen adecuadamente las indicaciones para recepción, salidas del almacén y medidas de seguridad que podrían ser las siguientes:

- 1) Establecer un control de las personas responsables de los materiales entregados.
- 2) Determinar el costo de los materiales entregados, con cargo a cada uno de los distintos departamentos.
- 3) Calcular el costo diario de las salidas.

ANALISIS DEL COSTO DE LOS ALIMENTOS.

Se basa en la tendencia de la razón de costos individuales, respecto de las ventas totales de 20 grupos de alimentos, para indicar cuales productos pueden afectarse en el total de operación, tendrá que consultarse una hoja de análisis de costos.

COMPRAS DE ALIMENTOS.

Todas las compras necesitan distribuirse, ya sean adquisiciones "directas" entregadas sin intermediarios a los departamentos de producción; o partidas de "bodega" cuya salida se lleva a efecto mediante previas requisiciones. La suma horizontal de los totales de columnas de los productos, tendrá que ser igual al total de productos alimenticios comprados cada día; siguiendo una clasificación uniforme de los productos de la distribución de compras y de salidas.

SALIDAS DE ALIMENTOS

El costo de los alimentos deberá recapitularse en forma diaria, segregando el costo de la panadería, de los helados, de la mantequilla y los comestibles en el comedor; sin sacrificar la subdivisión inicial en grupos de productos en la sección de "La hoja de Análisis del Costo", referente a la distribución de salidas; la cual tendrá un rayado que facilitará analizar los

costos departamentales. El procedimiento para registrar los asientos será anotar los costos de los productos abajo de sus encabezados respectivos; aunque con las divisiones adecuadas.

COSTOS DE LOS ALIMENTOS.

Será la proposición del costo de los alimentos consumidos, referentes al ingreso proveniente de sus ventas. Este porcentaje del costo, muestra la eficiencia en la administración de alimentos que puede variar en un 5 % de un mes a otro; por lo que tendrá que investigarse las fluctuaciones que exedan del 2 % en dichas ventas.

Para la obtención del costo preciso por alimentos consumidos, se llevará a efecto un ajuste en el renglón de "empleados y comidas de cortesía"; así como de traspasos a, o de otros departamentos.

El costo de alimentos podrá calcularse sobre una base diaria, semanal o mensual que estará dependiendo por la toma de inventarios de alimentos. Es recomendable practicar un inventario de los alimentos en forma semanal para elaborar los pedidos, de tal manera que en esa fecha se determine el costo de los alimentos. Cuando las operaciones son de un volumen menor, podrá llevarse a cabo un inventario de los alimentos en forma diaria; en el caso de que el volumen sea mayor, debe hacerse un calculo estimativo por el costo diario de los alimentos; comparándose cada una de las veces que se realiza la toma fisica de un inventario completo. Este cálculo

estimativo del uso diario de alimentos puede provenir del total de compras directas y de las requisiciones a la bodega en ese día, comparándose con las ventas totales, o bien, incluyendo el cambio en los inventarios globales; llevando a efecto un ajuste por concepto de comidas a los empleados.

De esta manera, las sumas verticales de las columnas dan los costos de la clasificación; en tanto que las sumas horizontales de dichas líneas divisionales, darán los totales de los departamentos.

RESUMEN DIARIO DE LOS COSTOS DE ALIMENTOS.

Es un informe diario de costos aplicado en un sistema codificado de control. Consta de dos partes :

- 1) El análisis del costo de los alimentos .
- 2) Los datos estadísticos de cubiertos y ventas .

Ambas partes aportarán los totales diarios y acumulados hasta la fecha en el mes, con resultados comparativos hasta la fecha del mes anterior y del mismo mes del año anterior. La sección del costo diario hasta la fecha del total de ventas por alimentos, indicándonos así como mejorar los resultados operatorios.

El costo total de los alimentos por precio de venta es el costo total dividido por las ventas totales, en la parte respectiva

del costo total por cada peso de esa clasificación.

Si el costo total en pesos aumenta, es evidente que el aumento se reflejará en una o más de las razones de costo de los productos, indicándose de esta manera la posible solución . En el costo diario de las comidas de empleados, deberá determinarse tomando el promedio diario del costo de comidas de los empleados del mes anterior y aplicarlo al costo diario actual; y al final de cada mes ajustar el total acumulado para llevar a cabo el cálculo real.

Será más fácil la aplicación del costo de los alimentos, cuando el número de " Comidas de Empleados " se determine basándose en el registro de la nómina o en las notas de consumo por los empleados .

Es muy importante recordar que el valor que tenga cualquier informe de las operaciones, se basará en la rapidez con la que sea mostrado y entregado a la gerencia de alimentos y bebidas .

El deber del contador de costos de alimentos, será explicar a la gerencia las medidas y recomendaciones para mejorar los resultados operatorios .

DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS .

Es de suma importancia el trabajo de auditoria del

restaurante, pues deberá efectuarse la comprobación de todos los recibos de dinero registrados y los cargos contra un registro separado de los alimentos servidos, llevando su control la cocina del restaurante .

El " Sistema de Comprobación " lleva a efecto el control de las ventas del restaurante, pues por costumbre el camarero o mesero es la misma persona que sirve, toma el pedido, lo entrega, presenta la cuenta y cobra el dinero a cada uno de los clientes o huéspedes del hotel .

ELEMENTOS DE LOS SISTEMAS DE COMPROBACION .

1. Las " Notas de Consumo " que usan cada una de los meseros o camareros, las cuales estarán previamente numeradas, debiendo registrarse en ellas todas las ventas .

2. Antes de obtenerse los platillos de la cocina, todos los pedidos deberán estar registrados con sus precios en las " Notas de Consumo " .

3. Se llevará un registro de ventas independiente a las " Notas de Consumo " de los meseros o camareros .

4. Los camareros deberán entregar al Cajero, todas las " Notas

de Consumo " usadas y el dinero, de esta forma el Cajero registrará las ventas en la caja registradora .

5. Se llevará un adecuado control de registros para asignar responsabilidades en cada " Nota de Consumo " .

6. Se procederá a la contabilización de todas las " Notas de Consumo así como las ventas que amparan dichos comprobantes, registrándose conforme el orden marcado por la tirilla de la caja registradora; por los que deberá cotejarse el registro en forma independiente con cada una de las " Notas de Consumo " .

EL PERSONAL DE SERVICIO DEBERA RENDIR CUENTAS DE LAS NOTAS DE CONSUMO.

El camarero o mesero deberá ir anotando en las " Notas de Consumo el precio de cada uno de los platillos servidos y sumar el importe total por el consumo de alimentos antes de presentar " La Cuenta al Cliente " .

Una vez hecho lo anterior el camarero recibirá el pago en efectivo que deberá entregar, junto con la " Copia de la Nota de Consumo " al Cajero . Este último procederá a marcar dicho importe en la Caja Registradora, comprobando el total sumado por el mesero; de tal manera que la máquina imprime ese total en forma automática

en la misma " Nota de Consumo " . Será obligación de cada uno de los camareros presentar a tinta el importe de la " Cuenta " por consumo de alimentos servidos al cliente o huésped .

RESUMEN DE LOS REGISTROS .

Todos los registros de ventas deberán ser entregados en la oficina del " Auditor de Ingresos " en la mañana siguiente a las operaciones del día como sigue :

1. Notas de Consumo de los camareros usadas en el día .
2. Libro de firmas de los camareros, mostrando el número foliado y cantidad de " Notas de Consumo " de las que serán responsables cada uno de los meseros .
3. El registro del Cajero de las " Notas de Consumo " que entregaron los meseros .
4. El informe de las cajas registradoras, para determinar las ventas totales y las " cancelaciones " registradas en las " Notas de Consumo " de los camareros .
5. La cinta de la caja registradora, con la lista de cada partida registrada en ella, pero en la cual no se anota el número del camarero ni el de la nota de consumo, relativos a ninguna partida .
6. La lista de las " Notas de Consumo " cargadas a las cuentas de las habitaciones de los huéspedes .

VARIACIONES EN LA COMPROBACION BASADA EN MAQUINAS .

En algunos Hoteles donde se usa la "Máquina de Comprobación", han suspendido la costumbre de que los Cajeros entreguen una dotación de " Notas de Consumo " al personal de servicio que se presenta a trabajar. De acuerdo a lo anterior el Cajero entregará una " Nota de Consumo " cada vez que ésta sea solicitada por el camarero.

En vez de usar " El Libro de Firmas de los Camareros ", el Cajero escribirá el número del camarero o mesero en las " Notas de Consumo ", procediendo a registrarlas en una " Lista Maestra " . Con este procedimiento, será posible usar una serie de notas para todos los meseros, el Cajero podrá asentar y registrar todas las " Notas de Consumo " en orden numérico, facilitando así la auditoria diaria; por lo que será necesario cobrar y registrar las notas las notas de consumo usadas y las que no hayan sido usadas al final del turno laborable.

Esta manera de seguir el registro por las ventas de alimentos, será recomendable cuando se emplean camareros extras y cuando tiene que darse cuenta y razón de todas las notas no usadas antes de que dejen de prestar sus servicios esos camareros o meseros " extras o eventuales " .

COMPROBACION DE VENTAS DE PUROS Y CIGARRILLOS HECHAS EN EL COMEDOR

Para comprobar las ventas de puros y cigarrillos, hechas a los huéspedes sentados en el comedor, será necesario manejar cada cuenta como una operación de caja. En algunos Hoteles el camarero o mesero tendrá que pagar en " La Tabacquería " cuando él o ella obtiene los puros o cigarrillos para comprobarlos posteriormente y en forma separada al cliente o huésped que los solicitó, sin anotar dicha venta en la nota de consumo.

En otros Hoteles, en los que el volumen lo justifica, será un vendedor o vendedora quien efectúe las ventas de puros y cigarrillos en el comedor, llevando una pequeña dotación de las marcas más populares exhibidas en una charola; las cuales serán únicamente vendidas al contado.

VENTA DE VINOS.

La venta de vinos embotellados deberá controlarse exigiendo al personal de servicio que entregue boletas de pedido previamente numeradas que indiquen sus nombres, la clase de vino deseado y el número de la nota de consumo en la cual se registró el vino.

Estas boletas pueden conciliarse para registrar la venta de vinos para encontrar las botellas de consumo individuales si se desea. También son útiles para volver a surtir la bodega de vinos.

COMPROBACION DE BANQUETES .

Se extiende un comprobante conocido como " Control de Ingresos por Banquetes ", que generalmente el jefe de cocina o " Chef " junto con el " Gerente de Banquetes " serán los encargados de extender dicho comprobante; para la conciliación del número de platillos servidos con el número " facturado " . Estas cuentas pueden hacerse de diversas maneras, pero siempre debe haber, por lo menos, dos cuentas en forma independiente.

La persona responsable del " Salón de Banquetes " deberá saber en forma anticipada cuántos cubiertos han de colocarse, y al contar los asientos que quedaron desocupados después de sentarse a la mesa todos los huéspedes y de haberse iniciado el " Banquete ", podrán determinar con exactitud el número de huéspedes atendidos. De la misma manera, el " Jefe de Cocina "; contará el número de porciones preparadas y el número que sobró .

Estas cuentas se registrarán en " La Hoja de Banquetes " que fue elaborada con anterioridad, para el banquete que se está celebrando, para que de ser necesario se lleve a efecto un último recuento.

SISTEMAS DE CONTROL DE INGRESOS POR CONCEPTO DE BEBIDAS .

Existe un sistema de comprobación anticipada para el control de las " bebidas ", el cual funciona en forma especial para el control de licores despachados en barras o mostradores de servicio. Será necesario usar una " Máquina Combinada de Comprobación " para alimentos y bebidas y certificar ambos tipos de servicio de una sola vez.

Para asegurarse de que las ventas de licores se han registrado, deberá exigirse al " Cajero " que anote en " La Caja Registradora " cada una de las ventas que se efectúen.

Cada cliente del Bar recibirá una " Nota de Consumo Detallada ", con subtotales que se actualizarán por cada pedido original. En el momento de pago se registrará el impuesto y la cantidad total del ingreso.

Si la misma máquina es usada por dos cantineros, será necesario asignar responsabilidades y asegurar la exactitud en el registro; se recomienda que cada uno de ellos tenga a la mano una " llave " de la " Caja Registradora ", así como una " gaveta separada " para depositar el dinero recibido. Si el cantinero hace las veces de " Cajero ", deberá evitarse que llegue a usar notas de consumo que hayan sido pagadas.

Para evitar el uso repetido de las notas de consumo, debe exigirse al cantinero que inserte cada nota al ser pagada, en una " Caja Cerrada con Llave " atrás del mostrador.

COMIDAS A EMPLEADOS.

Por lo general en casi todos los Hoteles, se ha permitido que la gerencia y algunos empleados coman en los comedores al público, y a los demás empleados se les proporcione una cafetería.

Los empleados atendidos en el comedor al público, podrán usar las mismas " Notas de Consumo " destinadas a los huéspedes y clientes del Hotel; o se les proporcionará notas separadas para empleados, lo cual dependerá del número de éstos.

Las " Notas de Consumo para Empleados " serán de un color diferente a las de los huéspedes y clientes, llevando impreso en la parte superior el nombre anteriormente escrito; y en forma diagonal; " Favor de no Pagar esta Nota ". Para el gerente se usará una nota de consumo igual a la de los huéspedes. Si se usan notas de huéspedes para los empleados, no se hará ninguna distinción entre cada uno de ellos en lo referente a su comprobación. Las notas de empleados se entregarán al Cajero, quien deberá hacer una lista de ellas en su hoja, después del total de las notas de los huéspedes; o si se desea, listarlas en una hoja por separado. El precio de la venta de las comidas servidas a empleados, inclusive

las del gerente, nunca deberán incluirse en las ventas; ya sea en las cuentas o en los informes diarios de ventas. Deberán registrarse en la hoja del cajero, facilitando la comprobación de ese registro con las lecturas de la caja registradora y de la máquina de comprobación previa.

MANEJO DE LAS NOTAS DE CONSUMO DE CORTESIA.

Se otorgarán en forma exclusiva para agasajar a un patrocinador, a un huésped o a un cliente; como un medio efectivo de publicidad mercantil.

Los totales de este tipo de notas se abonarán a ventas, para la determinación del costo proporcional correcto a fin de mes; pues todas las ventas son al contado o se cargan en cuenta, siendo necesario cargar éstas " Notas de Cortesía " a una cuenta por cobrar especial hasta el fin de mes, en que se traspasarán los gastos de mercadotecnia.

REMUNERACIONES A LOS CAMAREROS O MESEROS.

Es frecuente que los huéspedes consuman sus alimentos en los comedores del Hotel, cargando a su cuenta sus notas de consumo del restaurante; y agregando una cantidad adicional en su nota, la cual representará una propina al mesero.

Esta costumbre se hace principalmente en los Hoteles Residenciales, el huésped escribe en una cantidad determinada en su nota de consumo, respecto al porcentaje establecido en los Hoteles y restaurantes.

Las propinas deberán ser controladas, acreditándose a una cuenta de pasivo denominada " Remuneraciones a Camareros " y los desembolsos posteriores de dinero que hace el Hotel a los camareros de restaurantes, bares y centros nocturnos; que serán registrados en " Comprobantes Especiales " que deben firmar aquéllos.

Estos comprobantes serán emitidos en forma exclusiva por el departamento de contabilidad, una vez que se han verificado en forma correcta " Las Notas de Consumo del Restaurante "; revisando las firmas de los huéspedes y de comprobar si procede el cargo.

Se designará un Cajero que haga los pagos que correspondan. Los " Comprobantes de Pago " se abonaran a los fondos generales que tiene el Cajero, cargándose a la cuenta de pasivo (Remuneraciones a Camareros) .

Será posible hacer la comprobación revisando las notas de consumo del restaurante, gracias al número de cada comprobante por la remuneración al mesero o camarero. La cuenta " Remuneraciones a Camareros " deberá estar apoyada por un registro separado de todos los comprobantes de remuneraciones pendientes de pago, que debe

mostrar la fecha y el número del comprobante, el número de la nota de consumo del restaurante, el número del mesero, el importe de la remuneración y, finalmente la fecha de pago.

PROPINAS POR LOS BANQUETES.

En la facturación de los Banquetes, generalmente queda incluido en el importe total, un porcentaje por el servicio; siendo una gratificación que se distribuirá entre los meseros que trabajaron en dicho evento.

Las propinas por servicio deben pagarse a través de la nómina, como un aumento a los salarios normales, de manera que puedan incluirse para que el pasivo por concepto de impuestos se declare en forma apropiada.

4.3) SERVIDORES Y ROOM SERVICE .

S E R V I B A R E S .

Los servidores fueron creados pensando en la comodidad de los huéspedes, ya que por lo común tienen en mente descansar. En base a esto se han instalado en cada una de las distintas habitaciones o cuartos, un refrigerador de tamaño pequeño en cuyo interior se almacenan gran variedad de bebidas nacionales y extranjeras; para que en esta forma el huésped pueda proveerse de ellas, eligiendo las que sean de su mejor agrado.

Estos servidores (o refrigeradores pequeños) estarán sujetos a un estricto control basado en la existencia habida, contra el último consumo de bebidas llevado a cabo por el cliente.

La manera de ejercer dicho control, estará dependiendo de la planeación y organización establecida en cada uno de los distintos Hoteles, por lo que las siguientes sugerencias serán dependientes por los sistemas y procedimientos adoptados en la solución de dicho control.

A continuación expongo seis incisos de suma importancia para un control idóneo de los servidores:

1) ALMACEN DE SERVIBARES.

Estará organizado por un pequeño almacén que guardará todos los productos o bebidas que deben llevar los servibares.

Cada una de las bebidas que tiene el sevibar son miniaturas, siendo que el contenido en licor es el aproximado para un trago.

El control del almacén de servibares está basado en tarjetas de almacén, en donde el movimiento inicial será la cantidad que entrega el " Almacén General " hacia el " Almacén de los Servibares ", siendo este último (Servibares) quien entrega y surte las diferentes bebidas en los " carritos surtidores " cuya actividad será completar la existencia en bebidas, cuya inexistencia en los servibares será completada en cada una de las habitaciones del Hotel.

2) CARRITOS SURTIDORES.

Se hará entrega de un " carrito surtidor " a cada uno de los empleados del Departamento de Servibares, los cuales tendrán que recorrer cada una de las habitaciones, surtiendo los servibares que tengan inexistencia de bebidas nacionales y extranjeras. Los responsables de los " carritos surtidores " tendrán que pedir sus mercancías al " Almacén de Servibares ", teniendo como obligación de que sus pedidos estén por los " Vales Provisionales "; para

poder llevar a cabo su salida del " Almacén de Servibares ".

Las personas de los " carritos surtidores ", tendrán que anotar en una relación por separado todos los productos o bebidas de que se hayan provisto o resurtido para completar la inexistencia en los servibares. También relacionará estos últimos con los consumos hechos por el huésped (es) de cada una de las habitaciones del Hotel.

En los cuartos o habitaciones vacías, el " Ama de Llaves " será la responsable de la existencia de los productos o bebidas existentes en los servibares de las habitaciones.

Los empleados de los " carritos surtidores " tendrán un horario de trabajo, siendo ellos los responsables de efectuar los cargos correspondientes. Fuera de su horario de trabajo, será el Departamento de Recepción, por conducto de los " Bell - Boys " o " Edecanes " (según el Hotel de que se trate), quienes sean los encargados de llevar a efecto los cobros correspondientes por el consumo de bebidas que haya efectuado el huésped en el servirbar del Hotel, haciendo un cargo a su cuenta por dicho concepto. Para llevar a cabo lo anterior, debe entregarse una dotación de " Notas de Cargo " al Cajero de Recepción; para que sea autorizado a los " Bell Boys " o " Edecanes " hacer los cargos pendientes o bien los que se tengan que hacer a última hora.

3) EXPLICACION DEL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO AL HUESPED POR EL BELL BOY O EDECAN DEL HOTEL.

Dicha explicación será breve, diciendo al huésped que dicho servicio está pensado para su mejor comodidad y alojamiento en el Hotel, y que podrá hacer los consumos de bebidas que desee en su propia habitación, con un cargo directo a su cuenta por el consumo realizado. Tendrá que abrirle y mostrarle indicando las diferentes bebidas nacionales y extranjeras; a la vez de mostrarle la lista de precios en las bebidas existentes del servicio.

4) FORMAS DE COBRO.

Se harán basándose en las " Notas de Cargo o Cheques de Consumo ", las que deben ser en original y tres copias. Los empleados de los " carritos surtidores " al ir revisando cada servicio deberán surtir la falta o inexistencia de bebidas, ya que las faltantes son los consumos hechos por el huésped del Hotel. En base a lo anterior, tendrá que hacer un recuento por las bebidas consumidas; elaborando el llenado de una " Nota de Venta " por dicho consumo. Una vez que haya hecho lo anterior y al terminar su piso o sección asignado, el empleado del servicio entregará a la Caja de Administración las dos copias del original, pidiendo el sello y firma del Cajero en turno, para que tales copias se

entreguen al " Almacén de Servibar "; este procedimiento tendrá la finalidad de que el Cajero haga el cargo respectivo en la cuenta del huésped.

5) FORMAS .

Dentro de los servibares podemos mencionar dos de las más usuales:

5.1) Listas de Precios.

5.2) Notas de Cargo o Nota de Venta (cheque de consumo) .

Se diseñarán de acuerdo a su adecuación dentro de cada Hotel, y basándose en los precios y tarifas estipuladas por el mismo.

5.1) Las listas de precios, estarán en forma permanente y visible sobre los servibares; para que de esta manera el huésped esté enterado del precio total por el consumo de las bebidas inexistentes.

5.2) La " Nota de Venta ", tendrá impreso los productos y bebidas existentes en el servibar del Hotel; así como los precios de cada producto, existiendo un espacio para el número de unidades y para el total con la finalidad de :

5.2.1) Ahorrarle tiempo al empleado del " carrito surtidor "

5.2.2) Eliminar errores en los precios vigentes de los productos.

La " Nota de Venta " (cheque de consumo) deberá contener el espacio para anotar el número de habitación o cuarto, nombre del huésped, fecha y hora; además llevar impresa (o) el nombre del Hotel.

6) CONTROL INTERNO.

Como mencioné anteriormente, las " Notas de Cargo " deben ser en original y tres copias; las cuales serán distribuidas de la siguiente forma :

ORIGINAL.- Se entregará al " Auditor Nocturno ", anexando el " Reporte de Ventas ", que fue elaborado por el jefe o encargado de los sevibares, su secretaria o en último de los casos su ayudante

1a. COPIA.- Se dejará encima del servibar para que el cliente sea informado del importe por su consumo en bebidas del servibar.

2a. COPIA.- Se entregará a la Caja de Recepción para llevar a cabo el cargo en la cuenta del huésped en cuestión.

3a. COPIA.- Se destinará al " Almacén de Servibar ", la cual tendrá que ir sellada y firmada por el Cajero de la administración;

deslindandose así responsabilidades y saber cual de los Cajeros recibió el " Cheque de Consumo " o " Nota de Venta ", para así efectuar el cargo en la cuenta del huésped en cuestión.

R O O M S E R V I C E .

El " ROOM SERVICE " o servicio a cuartos tiene gran importancia para el Departamentode Alimentos y Bebidas. El mesero de ROOM SERVICE, tendrá que desarrollar y poner en práctica todos sus conocimientos y capacidad sobre el arte de servir en Hoteles y Restaurantes.

Hago mención de lo anterior porque el mesero de ROOM SERVICE, tendrá que llevar a practica su capacidad, educación, honradez, discreción y las buenas maneras en proporcionar el servicio óptimo que el Hotel debe ofrecer a cada uno de sus huéspedes; pues el mesero de ROOM SERVICE será en ese momento garrotero, mesero, capitán, maitre, etc., además de tener la responsabilidad de lo que hace y diga a nombre del Hotel. Por consiguiente, la habitación del hotel será el comedor y el " Mesero de Room Service " la persona responsable de atender y proporcionar al huésped un servicio como en un comedor.

El " Servicio a Cuartos " comienza desde que el cliente ordena sus alimentos por la vía telefónica, los cuales habrán de llevarse en " carritos o charolas " (según sea solicitado dicho servicio por el huésped del Hotel), realizándose con el mayor cuidado y diligencia posibles; provisionando al cliente de los cubiertos y utensilios necesarios en dichos alimentos.

Deberá tenerse el tacto necesario para que el " Mesero de Room Service " reconozca a los huéspedes difíciles de tratar (principalmente los que realizan su primera aventura turística por el país), ya que tienden a pensar que el mesero es el " criado " y que este tiene la obligación de cumplirle sus más mínimos caprichos.

Ante estas circunstancias el " Mesero de Room Service " demostrará al huésped su talento, paciencia y educación, haciendole saber y comprender de una manera diplomática, que para que le traigan el jabón, existe un Departamento de Ama de Llaves, para el servicio del calzado, de tintorería y otros, hay un grupo de " Valets ", y para periódicos, cigarrillos, etc., existen empleados de tabaquería; así como para equipajes existirá el servicio de " Bell Boys " o " Edecanes " del mismo Hotel.

DETALLES IMPORTANTES EN EL SERVICIO DE ROOM SERVICE.

1) El empleado de " ROOM SERVICE " tendrá la obligación de cerciorarse de haber previsto los elementos necesarios al servicio que se trate, es decir, agua, sal, pimienta, cubiertos, servilletas, vasos, platos, etc.

Si el servicio requiere horno (calentón) deberá cuidarse de que esté bien afianzado en el carrito para que no se safe y pudiera provocar accidentes o incendios. Al conducir el carrito por los

pasillos deberá caminar " derecho ", elegantemente y presto a sonreír y saludar a toda persona a su paso.

2) Tocar la puerta de la habitación y al recibir respuesta anunciarse diciendo algo parecido a esto: su desayuno señor, o, hemos traído su cena o comida, y si el huésped es de habla inglesa, u otra, simplemente diga: " ROOM SERVICE ".

Al abrir el huésped la puerta, inmediatamente sonría saludando (según la hora) y pregunte si puede pasar; si le autorizan el paso no olvide hacer un comentario agradable, como por ejemplo: ¡ Qué mañana tan hermosa !, ¡ El día será espléndido !, o bien ¡ La noche será ideal para dar un paseo !. Si el tiempo está lluvioso o frío y el huésped le pregunta como está el tiempo afuera (la mayoría lo pregunta), dígame algo parecido a esto: ahora es un poco frío (o lluvioso), pero que usted piensa que será más agradable por la tarde, o bien que sería ideal pasar la noche bailando en el " Night Club " del Hotel, o beber una copa en uno de nuestros bares, etc.

3) Servir o dejar la charola o carrito, donde le sea indicado por el huésped; pero teniendo cuidado con los platos que pudieran estar muy calientes, y presentar la cuenta acompañada de la pluma, recogiendo algún servicio sucio que pudiese haber de anteriores alimentos servidos, dando siempre las gracias acompañadas siempre de una sonrisa, deseándole un buen día (o noche), y decir el

acostumbrado con permiso, y retirarse sin dar la espalda al o los huéspedes. Dentro de este servicio será correcto preguntar al huésped si desea se corran las cortinas o bien se encienda o apague la luz.

REGLAS A QUE DEBE SUJETARSE UN MESERO DE ROOM SERVICE.

- a) En servicio de " recién casados ", ni una sola palabra o sonrisa maliciosa.
- b) A personajes: absoluto respeto a su alta jerarquía.
- c) En reuniones íntimas: la más absoluta discreción y seriedad.
- d) En servicio de cortesía: un sincero desinterés.
- e) Y al nuevo turista, al que cuesta trabajo desenvolverse, brindarle un servicio con la comprensión, paciencia y ayuda necesarias.

Dentro de los Hoteles existen tres letras que son una clave para que usted sepa que hay un huésped muy importante en determinada habitación, y estas son: " V.I.P. ", que en inglés quiere decir " Very Important Person ", y con traducción al castellano: " Persona Muy Importante ".

Quando el " Mesero de Room Service " lea en el pizarrón de su Departamento o en un " Memorandum " la clave " V.I.P. ", relacionada con un número de habitación, tendrá que prestar un servicio y atención de primerísima calidad por las razones que la gerencia crea y juzgue convenientes, siendo que al empleado no debe importarle averiguación alguna; sin olvidar que todo huésped es importante desde el punto de vista humano y comercial.

Los " carritos mesa " que se destinan al servicio de ROOM SERVICE dentro de las habitaciones del Hotel, están diseñados y contruidos para soportar un peso máximo de 20 kilos; siendo necesario que los empleados del ROOM SERVICE tengan cuidado con ellos y no sentarse jamás encima de los " carritos de mesa ", ya que si son maltratados los objetos de trabajo; se descontará el desperfecto o compostura sobre los sueldos del empleado o bien ser despedidos.

El " Mesero de Room Service " tendrá que recoger los platos y vasos servidos o muertos, poniendo especial atención en centrarlos y acomodarlos bien sobre el carrito o charola para evitar que puedan caerse y manchen las alfombras, ensucien los pisos o en último de los casos se rompan.

Nunca deberá tocarse una puerta de la habitación del Hotel, si tiene puesto el aviso de " no molestar ", a no ser que en dicha habitación hayan solicitado u ordenado un servicio.

Parte de un buen servicio a cuartos, es poner en el buzón las " tarjetas o cartas " que el huésped no tuvo tiempo de enviar, siendo que algunas veces no disponga del tiempo necesario de cumplir con dicha petición; por lo cual, podrá hacerlo a la salida de su turno, además de ser un detalle agradable para el huésped.

Cuando el ROOM SERVICE entre en la habitación desocupada para recoger un servicio y vea una cantidad de dinero sobre el buró, tocador, cama o servibar; no podrá tomarlo, pues seguramente es una propina que el huésped ha dejado a la camarista y, es costumbre de huésped dar un aviso a la recepción de que la habitación que va a desocupar ha dejado una cantidad de dinero para la camarista del Hotel.

El " Mesero de Room Service " no olvidará desear un " feliz viaje " y pronto regreso al huésped que está por partir, o que tiene la atención de despedirse de usted por lo que podrá decir las siguientes frases:

¡ Fue agradable haberle servido !

¡ Fue un placer atenderle !

¡ Tanto gusto de haberle servido !

¡ Le deseo sinceramente un feliz viaje ! y por último;

¡ Esperamos verle pronto, esta es su casa !

Existe una cajita o envoltorio en forma especial, la cual

generalmente guarda alimentos tales como: pollo frito, sandwiches, fruta, pan; etc., conocida como " Bag Lunch ".

Los alimentos son ordenados por el huésped casi siempre en la noche para que sean preparados y estén listos para llevarse a hora muy temprana en que quizás el huésped vaya de excursión, de pesca o día de campo; etc., es de suma importancia la atención a este tipo de pedidos, pues el " Mesero de Room Service ", tendrá que asegurarse verificando que la orden está bien recibida, la hora bien entendida, especificado donde el huésped deberá recogerlo (o si no hubiese servicio a las habitaciones a esa hora), es aconsejable que antes de salir del turno deba cerciorarse de que todo lo previsto va a salir bien.

4.4) TELEFONOS .

El objetivo fundamental de este departamento es el de facilitar a los clientes la comunicación requerida dentro del Hotel, así como la realización y recepción de llamadas al exterior. Tiene como responsabilidad en forma impersonal prestar un servicio (ya que es el único contacto la voz del cliente), el cual exigirá un mayor esfuerzo por parte del empleado.

Es decir, deberá considerar cada llamada como si fuera la única llamada solicitada; o bien, recibida por el único cliente que tuviera el Hotel.

El Departamento de Teléfonos es una fuente más de ingresos dentro del Hotel, debido a esto, se cobra una cantidad extra por cada llamada, e inclusive en aquellas que los clientes realizan por cobrar. Es una medida adoptada para generar ingresos que puedan cubrir los gastos de instalación del conmutador, así como un sueldo mensual de las telefonistas. Otro procedimiento sería: incluir este costo y esos sueldos en el precio de las habitaciones y de esa forma, poder conseguir mayores ingresos; tratando de nivelar el costo de las llamadas por cobrar.

Dentro de cada Hotel de relativa importancia, existen dos sistemas de instalación y en consecuencia de funcionamiento con respecto al departamento de Teléfonos, siendo los dos siguientes:

1. SISTEMA AUTOMATICO. Funciona sin la intervención de ninguna operadora.
2. SISTEMA NO AUTOMATICO. Su funcionamiento requiere de operadoras.

SISTEMA AUTOMATICO.

Es el más conveniente para el Hotel, ya que elimina en forma total los costos de operación de este departamento pero, al mismo tiempo, introduce una nota discordante dentro del ambiente de comodidad ofrecido al cliente, puesto que éste se debe molestar en la búsqueda del número deseado y marcarlo personalmente.

Con este sistema el cliente puede realizar desde su habitación todas las llamadas que desee, ya sean interiores o exteriores; locales o de larga distancia, nacionales o internacionales, sin necesidad de solicitarlas previamente. Lógicamente las llamadas interiores esto es dentro del Hotel, no tienen costo alguno. Para controlar el costo de las llamadas exteriores, tanto las locales como las de larga distancia, nacional o internacional, existe en cada habitación un contador individual que va marcando en forma automática los casos de cada llamada en función del tiempo y de la distancia. En las llamadas locales, por ejemplo, cada paso de contador equivale a tres minutos, mientras que en las llamadas de larga distancia nacional e internacional, dependiendo de la

distancia a que se encuentre la localidad, cada paso de contador puede equivaler a dos o a un minuto o inclusive a segundos de conversación.

El botones que atiende la llamada del cliente, deberá indicarle a éste último el sistema telefónico del Hotel, tomando así mismo nota en su presencia del número que esté marcando el contador del cuarto, con el fin de comunicárselo al recepcionista, quien abrirá una cuenta al respecto.

El botones que atiende la salida del cliente, además de la rutina normal, tomará nota, también en presencia de éste, del nuevo número que figure en el contador, pasándoselo al recepcionista.

Cuando el cliente liquide su cuenta, le cobrarán, por concepto de uso de teléfono la cantidad que resulte de multiplicar el número total de pasos que marcó el contador por el factor correspondiente al costo de cada uno de los pasos. En el caso de grupos, el capitán de botones enviará, además de los maleteros para el equipaje, a un botones que acompañe al jefe del grupo a las diferentes habitaciones con el fin de tomar nota en su presencia del número que marca el contador en el momento de la llegada y salida de dicho grupo, procediendo según lo ya descrito para clientes individuales.

Este tipo de sistema telefónico puede ser muy útil cuando se trate de Hoteles destinados especialmente a ejecutivos y hombres de

negocios.

Este tipo de sistema telefónico puede ser muy útil cuando se trate de Hoteles destinados especialmente a ejecutivos y hombres de negocios.

Pero no es recomendable para Hoteles cuya clientela viene con la idea de pasar unos días de auténtico descanso.

SISTEMA NO AUTOMATICO.

Este tipo de servicio telefónico básicamente consiste en los siguientes puntos:

1. Atender la comunicación interior de los clientes con algún departamento o habitación del Hotel.
2. Atender la comunicación de los clientes con la localidad donde está ubicado el Hotel.
3. Atender la comunicación de los clientes con localidades foráneas o del extranjero.
4. Atender la comunicación para los clientes desde el exterior.

Lógicamente y para el desarrollo normal de sus actividades como empresa, el Hotel necesitará de una comunicación telefónica al

margen del servicio proporcionado a los clientes. Otro sistema más conveniente sería separar por completo ambos sistemas de comunicación, destinando un conmutador para atender exclusivamente a los clientes y otro distinto para las necesidades del Hotel como empresa.

En el primer caso, se deberán tomar muy en cuenta las siguientes normas:

- a) Atender cada llamada según las políticas establecidas por cada Hotel, pero deberá hacerse siempre con exquisita cortesía.
- b) Verificar siempre que la comunicación solicitada se consiguió efectivamente para, en caso contrario, proporcionar la información oportuna así como tomar nota del recado correspondiente.
- c) Aplicar correctamente el importe y, en su caso, los cargos adicionales de cada llamada, evitando al máximo errores que pudieran empañar la buena imagen del Hotel.

Con respecto al sistema de comunicación del propio Hotel, pueden sugerirse las siguientes recomendaciones:

1. Llevar un control estricto de todas las llamadas locales, para evitar aquellas que no sean oficiales (se puede lograr instalando aparatos telefónicos sin disco para

marcar y siendo la operadora del conmutador quien efectúe las llamadas respectivas).

2. Llevar un control estricto sobre las llamadas de larga distancia, nacionales o internacionales (se puede lograr si la operadora exige siempre al respecto una autorización por escrito del jefe del departamento correspondiente).

En el presente trabajo estudiaremos el sistema de comunicación destinado a los clientes:

1. COMUNICACION INTERIOR.

La operadora se limitará a efectuar la conexión con el cuarto, habitación o departamento solicitado; en relación a las características de cada conmutador.

2. LLAMADAS LOCALES.

Existen, según los diversos Hoteles, dos formas de atenderlas:

- 1) Limitándose la operadora a dar líneas cuando se lo solicite el cliente o huésped.
- 2) Encargándose la operadora de marcar personalmente el número solicitado.

En el primer caso, es necesario disponer de un control automático que evite las llamadas de larga distancia. En el segundo caso, una vez establecida la comunicación, la operadora debe retirarse de la línea, para respetar la privacidad del cliente. Por lo general ningún Hotel suele cobrar estas llamadas, dado que ya se incluyó un porcentaje al respecto en el precio de la habitación.

3. LLAMADAS DE LARGA DISTANCIA.

Cada vez que un cliente solicite este tipo de llamadas, la operadora deberá llenar la correspondiente " Nota de Cargo " con los siguientes datos:

3.1 Nombre y apellidos del cliente que solicita la llamada.

3.2 Número de su habitación.

3.3 Número del teléfono al que desea comunicarse.

3.4 Datos de la persona destinataria de la comunicación.

3.5. Tipo de comunicación solicitada:

3.5.1 De teléfono a teléfono.

3.5.2 De persona a persona.

3.5.3 Con cargo al cliente.

3.5.4 Por cobrar.

3.6 Hora en que el cliente solicitó la comunicación.

3.7 Hora en que la operadora pasó la comunicación.

3.8 Importe de la comunicación.

3.8.1 Cargo de la compañía telefónica.

3.8.2 Sobrecargo del Hotel por servicio.

3.8.3 Total a pagar por el cliente.

3.9 Nombre de la operadora de la compañía de teléfonos que terminó la llamada.

3.10 Nombre y apellidos de la operadora del Hotel que atendió la comunicación.

3.11 Fecha.

Esta nota de cargo se hace con original y copia, quedándose la operadora con ésta última y enviando aquel al " Departamento de Recepción " para adjuntarlo al estado de cuenta del cliente. Al finalizar las actividades del día, el jefe de teléfonos elaborará el " Reporte de Largas Distancias ", sacando de las notas de cargo los siguientes datos:

- a) Número de la nota de cargo.
- b) Nombre y apellidos del cliente.
- c) Número de su cuarto o habitación.
- d) Población y país del destinatario de la comunicación.
- e) Cargo de la compañía telefónica.
- f) Sobrecargo del Hotel por servicio.
- g) Total a pagar por el cliente.

4. COMUNICACION DEL EXTERIOR.

La comunicación del exterior implica las llamadas locales y de larga distancia que los clientes reciben en el Hotel. Puede ocurrir que la persona no conozca el número de cuarto o habitación del cliente o bien que éste no se encuentre en la misma; para

solucionar el primer problema la operadora debe tener actualizado el rack de teléfonos donde figuran, archivadas por apellidos, en orden alfabético, todas las copias de las tirillas que van enviando el " Departamento de Recepción " cada vez que se registra un cliente. Para solventar la segunda posibilidad la operadora debe comunicarse con el capitán de botones, quién enviará al paje para que vocee al cliente. Si con el voceo no se obtienen resultados, la operadora se lo hará saber a la persona que está llamando, con la aclaración de que puede dejar un recado si gusta. En caso afirmativo tomará nota del mismo en una hoja de " Recado Telefónico " con los siguientes datos:

- 4.1 Nombre y apellidos de la persona que llamó.
- 4.2 Hora a la que llamó.
- 4.3 Mensaje o recado de la persona que llamó.
- 4.4 Nombre, apellidos y número de la habitación del cliente.

Después la operadora enviará el " recado telefónico " a consejería para que el informador lo coloque en el casillero, junto a la llave del cliente. En aquellos Hoteles donde el cliente no tenga la costumbre de dejar la llave en consejería cuando sale, será el paje quien lleve el recado telefónico directamente al cuarto correspondiente, metiéndolo por debajo de la puerta (suponiendo que el cliente no se encuentra dentro), o bien, dejándolo en algún lugar visible del cuarto (en cuyo caso será necesario que abra la camarista). También hay Hoteles donde el

cliente puede dejar un mensaje para el caso de recibir una llamada telefónica en su ausencia. La operadora toma nota del mismo y lo coloca en el casillero correspondiente que a tal efecto existe de cada uno de los cuartos del Hotel. Cuando se reciba una llamada telefónica para dicho cliente, al tratar de pasar la comunicación, se encenderá un piloto en el casillero respectivo, indicando a la operadora que el cliente dejó un mensaje, mismo que transmitirá a la persona que está llamando.

Aún cuando no es muy frecuente, puede ocurrir que reciba una llamada por cobrar, en cuyo caso lo primero que debe hacer la operadora es recabar el consentimiento por parte del cliente. Una vez obtenida la aprobación, se procederá como en el caso de las llamadas de larga distancia.

Al margen de los servicios indicados, el departamento de teléfonos se encarga de despertar a los clientes que lo soliciten. Para ello la operadora irá anotando en su " Hoja de Llamadas de Despertador " los números de las habitaciones respectivas, de acuerdo a la hora solicitada y dentro del límite de tiempo fijado por el Hotel.

Una vez analizadas todas las actividades que lleva a cabo el departamento de teléfonos, resulta más fácil comprender la importancia de una buena organización al respecto. En términos generales podemos decir que se requiere de un jefe de teléfonos,

supervisoras y operadoras.

1. EL JEFE DE TELEFONOS. Deberá responsabilizarse del buen funcionamiento de todos los aparatos y conmutadores, así como de los aspectos administrativos del departamento.
2. LAS SUPERVISORAS. Se responsabilizan, a su vez, de que las actividades del departamento se lleven a cabo según las políticas del Hotel.
3. LAS OPERADORAS. Se encargarán de la rutina prevista al respecto en el departamento.

Como es lógico, el número de operadoras dependerá del número de habitaciones que tenga el Hotel. Así mismo se deduce la necesidad de varios conmutadores, radicando ahí precisamente la importancia de una buena organización y coordinación de los servicios al respecto. Como ejemplo se proporciona el siguiente:

- A. Determinar un conmutador exclusivamente para atender la comunicación interior. Bastaría con que el cliente levantase la bocina para que de inmediato la operadora de dicho conmutador lo atendiese.

- B. Reservar otro conmutador distinto para llamadas de larga distancia , en este caso el cliente deberá marcar un número para solicitar llamadas nacionales y otro para las internacionales, atendiéndole de inmediato la operadora respectiva.
- C. Destinar un tercer conmutador para atender exclusivamente la comunicación del exterior y cuyos números telefónicos serían los únicos dados a conocer al público en general. De esta forma se agilizaría dicha comunicación, al no interferir con el gran número y volúmen de llamadas efectuadas desde el Hotel.
- D. Si la política del Hotel consistiese en cobrar también las llamadas locales, haría falta un cuarto conmutador para ello. De no ser así, bastaría destinar al efecto una línea de cualquiera de los conmutadores anteriores, puesto que no sería necesaria la intervención de ninguna operadora, siendo el propio cliente quien establecería la comunicación deseada.

Nota.- Sería necesario complementar los conocimientos aquí recibidos con un estudio más a fondo del funcionamiento de los conmutadores telefónicos, por lo que el lector deberá remitirse a los libros o folletos que versen sobre la materia.

4.5) LAVANDERIA Y TINTORERIA .

INSTALACIONES.

Aunque la mayoría de los Hoteles prefieren enviar toda la ropa sucia a servicio de " Lavanderias Especializadas ", hay algunos que proporcionan este servicio por contar con instalaciones propias dentro del mismo Hotel.

La ropa, antes de proceder a su lavado, deberá ser clasificada conforme al mayor o menor grado del estado sucio.

Por ejemplo " La Ropa de Cocina y Closet de Servicio " deberá enviarse a la llamada " Tina para la Colada ". Es un recipiente cilíndrico con un fondo falso para tamizar la lejía, que gracias al vapor inyectado, produce una prolongada ebullición que elimina totalmente la suciedad.

Si se trata de " Ropa de Pisos o Restaurante ", se utilizarán " Máquinas Grandes Industriales " con capacidad de más de 100 kilos. Se componen por dos tambores:

1. De metal perforado, que gira con la ropa.
2. Galvanizado, que permanece fijo recibiendo los líquidos.

Las diversas llaves, de agua, vapor y lejía, permiten

dosificar y calentar el baño a voluntad, según el tipo de ropa o prendas que se vayan a lavar.

La ropa sucia de los clientes (camisas, calcetines, etc), se lava en lavadoras automáticas normales como las de cualquier casa particular.

Para prevenir accidentes, la instalación de las máquinas deberá hacerse de acuerdo con todas las normas técnicas exigidas al respecto; asimismo, todos los elementos de seguridad necesarios para reducir al mínimo el riesgo de accidentes. El personal que maneje " Las máquinas Grandes Industriales " será, de preferencia masculino y, a ser posible, de estatura más bien alta, dado que los cierres de dichas máquinas están un poco altos. En los sitios más apropiados deberán situarse diversos " Extinguidores de Incendio ", que se revisarán en forma periódica, y cuyo manejo tiene que ser perfectamente conocido por todos los empleados del Departamento de Lavandería y Tintorería.

Una vez convenientemente lavada, la ropa pasa a " La Oreadora o Centrifugadora ". Un cilindro perforado y que gira vertiginosamente sobre un eje vertical proyecta el agua, gracias a la fuerza centrífuga, hacia el tambor fijo que constituye la envoltura exterior. Al cabo de pocos minutos, la ropa pierde un 70% de su humedad, con lo que se queda preparada para proceder a su secado.

En el caso de que por inclemencia del tiempo, no pueda sacarse la ropa al aire libre, se emplean " Tendederos y Secadores " . En una habitación grande, un serie de cajones pequeños, distribuidos a todo lo ancho, sujetándose las diversas barras de tender que, a su vez, se desplazan sobre unos rieles. Un " Radiador Situado a la puerta es encargado de producir el calor necesario, y la humedad del ambiente se elimina mediante un sistema de ventilación."

Es necesario aclarar, que la ropa de los cuartos o cualquier otra que vaya a usar el cliente, no deberá estar remendada.

Cuando una sábana o toalla llegue a romperse, ésta deberá utilizarse en forma exclusiva " Para Paños de Cocina o de Servicio " Sin embargo en todo el Hotel se necesita un Departamento de Costura, tanto para efectuar el repaso de la ropa lavada y de aquellas prendas entregadas a tal efecto por los clientes, y para mantener en perfectas condiciones las cortinas, visillos, uniformes, etc. del Hotel.

Toda clase de ropa para poder ser planchada necesita cierta humedad. Ahora bien, no todas las prendas requieren del mismo grado de humedad, ni se pueden planchar en idéntica forma los diversos tejidos como son:

- 1) SEDA.- Deberá estar completamente mojada planchándose siempre al revés; si hubiera que planchar alguna parte de la prenda por el

derecho, se hará colocando un paño encima.

- 2) LANA.- Debe estar muy húmeda y se plancha primero por el revés, utilizando un paño seco; después, y con el paño ligeramente humedecido se planchará el derecho.
- 3) TERCIOPELO.- Deberá estar casi completamente seco; planchándose al aire y al revés, humedeciéndolo ligeramente con un paño.
- 4) LA DAMASCOS, ENTREDOSOS Y APLICACIONES.- Se plancharán siempre al revés, colocando un paño encima.
- 5) LOS ENCAJES SENCILLOS Y EL TUL.- Se planchan por el revés, utilizando un papel de seda y sin que la plancha esté muy caliente.
- 6) LAS PRENDAS DE PUNTO.- Una vez que se ha dado su forma, se plancharán por el revés, utilizando un paño.
- 7) LAS PRENDAS DE HILO.- Deben estar muy húmedas debiendo utilizar una plancha muy caliente.

Cuando la ropa esté ya debidamente clasificada, se procederá , según los casos, a su paso por las máquinas de planchar o por las planchas de mano, así como a la preparación de aquellas prendas para el planchado de almidón o brillo. Hasta hace muy poco se han

venido utilizando, sobre todo en los pueblos, dos tipos de planchas: las de hierro, macizas; y las de hierro, vaciadas.

1) PLANCHA DE HIERRO MACIZA.

Este tipo de plancha se calentaba colocándola sobre una estufa, o bien, enterrándola entre las cenizas que hubiese en el hogar. Una vez que había adquirido la temperatura adecuada, se retiraba del fuego y se limpiaba cuidadosamente la superficie de su base con el fin de no ensuciar la ropa, quedando ya lista para el planchado. Como podrá deducirse había necesidad de usar varias planchas para poder disponer de alguna caliente.

2) PLANCHA DE HIERRO VACIADA.

Era mucho más práctica que la anterior, pues bastaba con colocar en su interior unos carbones encendidos para que la base de superficie adquiriese la temperatura adecuada para el planchado sin apenas ensuciarse.

Cuando los carbones estaban a punto de consumirse, se iban reponiendo sucesivamente, y de este modo la plancha siempre se mantenían caliente.

Tiempo después aparecieron " Las Planchas Eléctricas ", en las que los carbones encendidos fueron sustituidos por la corriente

eléctrica, consiguiéndose así una limpieza absoluta. Más tarde se perfeccionaron " Las Planchas Automáticas ", que poseen un dispositivo especial que permite graduar la temperatura según la diversa naturaleza de los tejidos, desconectándose automáticamente cuando se ha alcanzado dicha temperatura.

En los establecimientos especializados se emplean hoy día dos tipos de máquinas de planchar; de vapor y la eléctrica.

A) PLANCHAS DE VAPOR.

Se componen de un cilindro en el que va arrollado un muletón; la ropa se coloca encima, y el cilindro, al girar lentamente, la va arrastrando, comprimiéndola contra un lebrillo cuidadosamente pulido y calentado a vapor. Según la longitud del rulo se pueden planchar toallas y sábanas, dobladas o sin doblar.

B) MAQUINAS DE PLANCHAR ELECTRICAS.

Una tabla cubierta con un muletón y montada sobre una plataforma fija, permite colocar encima cualquier tipo de ropa. Sobre ella hay una pieza móvil de metal pulido y de idénticas dimensiones que la tabla. Al conectar la máquina, dicha pieza se calienta a la temperatura deseada y entonces se la hace descender hasta con la tabla, manteniéndose así durante algunos segundos. De

este modo, la ropa va quedando perfectamente planchada.

El material de plancha se completa con la Tabla, el manguero y las almohadillas.

La tabla es un accesorio muy útil para plachar vestidos, faldas y cualquier otra prenda que no se pueda desdoblar. Suele tener 1.60 m. de largo por 0.30 m. de ancho, y de uno de sus extremos debe ser más ancho que el otro, con el fin de que a través de él pueda pasar fácilmente la ropa. Al quedar separada la tela de un lado y otro, la prenda se plancha más cómodamente. Esta tabla de estar forrada con una manta o muletón y recubierta de una funda de tela blanca.

El manguero, como su mismo nombre los indica, se utiliza para planchar las mangas, aunque también se emplea para aquellas prendas que, debido a su tamaño pequeño no puedan entrar a la tabla normal. Su forma es muy similar, midiendo 0.60 m. en su lado más estrecho. Va sostenida en el aire mediante un pie y está forrado con un muletón y una funda de tela blanca.

Las almoadillas son a modo de medias lunas de tela, rellenas de guata. Resultan muy útiles para planchar las hombreras de los trajes, pues se adaptan perfectamente a las mismas, evitando que se deformen.

CONSEJOS PRACTICOS DE LIMPIEZA.

Para el tratamiento previo de las diversas manchas, además de los productos que para este fin existen en el mercado, hay unos remedios caseros muy útiles para hacer desaparecer ciertas manchas.

Las manchas de hierro y orin se pueden tratar con ácido oxálico diluido en agua hirviendo, lavándolas después con sales alcalinas.

Las manchas de tinte desaparecen con hidrosulfito sódico disuelto en agua hirviendo.

Las manchas de vino en tejidos de algodón se deben lavar con agua, donde previamente se hayan hervido aluvias blancas sin sal. En el caso de vino tinto, se humedecerá con leche caliente antes de lavarla.

Las manchas de tinta en el tejido de algodón desaparecen con zumo de limón y un lavado. Cuando se trate de lanas, se frotarán con glicerina, lavándolas después con jabón en agua caliente.

Las manchas de moho en algodón desaparecen colocándolas sobre un limón partido por la mitad, con un paño blanco encima, y pasando la plancha caliente. Si se trata de lanas, se colocará la mancha sobre una plancha caliente, frotándola con una mezcla, a partes

iguales, de cremor tártaro y sal de acederas.

Las manchas de grasa en algodón o lana estampados se quitan cubriéndolas con una capa espesa de magnesia o polvos de talco, colocando encima un papel poroso y pasando una plancha caliente. Tratándose de telas blancas, se lavarán con agua hirviendo y jabón. En el caso de las lanas se frotarán con bencina de hulla o un solución de amoniaco. Si son paños, se dejará extendida sobre la mancha una papilla de greda durante 24 hrs.

Las manchas de sangre en telas no lavables desaparecerán con agua oxigenada. En las telas blancas lavables desaparecen también con agua oxigenada, teniendo que sumergir la prenda en agua fría; para frotarla con jabón hasta quitar la mancha. Si se trata de tela delicada, se extenderá sobre la mancha una papilla de almidón y agua fría, dejándola así empapada durante algún tiempo; después se le frotará y aclarará con agua igualmente fría.

Las manchas de cera en toda clase de tejidos desaparecen cubriéndolas con papel de estraza y pasando una plancha caliente, si queda algo de la mancha se frotará con bencina.

Las manchas de huevo salen fácilmente con agua fría. Si no es una tela muy lavable se frotará con bencina.

Las manchas de leche se quitan frotándolas con glicerina.

aclarándolas con agua fría.

Las manchas de mayonesa en telas lavables salen con jabón, aclarando en agua caliente con unas gotas de amoníaco. En caso de seda o de lana se quitan con bencina.

Las manchas de fruta pueden hacerse desaparecer sumergiendo la parte afectada en leche cuajada y dejándola así durante dos horas, para lavarla después con agua fría. En el caso de las lanas se utilizará amoníaco; en la seda se utilizará amoníaco y agua caliente, a partes iguales; los tejidos de algodón se lavarán, a su vez, con agua jabonosa y un poco de lejía. Si se trata de manchas recientes, se colocará encima de ellas un poco de sal, rociándolas después con sifón. Otro modo de quitar este tipo de manchas es lavándolas con agua de aluvas blancas cocidas sin sal.

Las manchas de pintura se quitan con esencia de trementina.

Las manchas de barniz al frotarlas con un poco de alcohol desnaturalizado. Para los demás barnices se empleará bencina.

Las manchas de bolígrafo son muy difíciles de quitar. Se puede intentar frotando insistentemente la prenda con un paño empapado en alcohol.

Las manchas de yodo, si son recientes, desaparecen con

hiposulfito de sosa.

Las manchas de alquitrán se quitan con bencina, extendiendo previamente sobre ellas un poco de manteca, con el fin de eliminar su densidad.

La pérdida del colorido en una prenda es un claro sintoma de que sus fibras están envejeciendo. Las técnicas modernas han constatado que dicho " envejecimiento ", es debido fundamentalmente, a la electricidad estática producida por el continuo roce de la prenda con el cuerpo, con el aire o con otras prendas. Dicha electricidad estática atrae las partículas de polvo hacia el interior de los tejidos, causando así su decoloración progresiva. Por ello, para avivar los colores de una prenda, es preciso tratarla con algún producto que tenga la propiedad de neutralizar la electricidad estática. Actualmente existen en el mercado diversos productos con esa característica. Hay, sin embargo, una forma " casera " para evitar la decoloración de la ropa; antes de lavar cualquier prenda estampada, se sumerge en agua con vinagre y sal, a fin de fijar los colores, aclarándola después en esa misma agua. Si se trata de prendas a las que se le hayan " corrido los colores " se puede corregir poniéndolas a cocer junto con doce cáscaras de huevo.

RUTINA A SEGUIR EN EL DEPARTAMENTO DE LAVANDERIA Y TINTORERIA.

Como se sabe, el Departamento de Ama de Llaves (responsable de todo lo referente a ropa y blancos en el Hotel) controla también toda la ropa utilizada en los diversos departamentos, mientras que la sección de valet se encargará de la perteneciente a los clientes. De ahí que existan en Lavandería una encargada de ropa del Hotel (en combinación con ropería) y una encargada de la ropa de clientes (en contacto con el valet).

En caso de ropa del Hotel, la encargada, antes de firmar el vale por la ropa que traen los mozos de ropería, deberá contar cada una de las prendas, anotando el total en el " Libro de Control de Prendas ".

Hecho lo anterior clasificará las diversas prendas en función de su tipo de lavado, revisando el estado en que se encuentren y distribuyendo adecuadamente la carga a las diversas máquinas de lavar. Una vez lavada y seca la ropa, la encargada procederá a una nueva revisión, para comprobar si alguna prenda necesita trabajo de costura (Recuérdese que la ropa colocada en los cuartos no debe tener remiendos o parches de ningún tipo). Por último la encargada entrega a los mozos de ropería la ropa lavada, haciéndoles firmar el vale correspondiente y anotar ella, por su parte, en " El Libro de Control de Prendas ", la cantidad y tipo de ropa que sale.

En el caso de la ropa de los clientes son los mozos de cuartos quienes la llevan y recogen en Lavandería. Una vez lavadas las prendas se meten en unas bolsas con el número de cuarto respectivo, y la encargada elabora la nota correspondiente, para su envío al valet, quedándose ella con una copia.

4.6) CONCESIONES O ARRENDAMIENTO .

Son departamentos pequeños que regularmente prestan un servicio adicional al cliente dentro del mismo Hotel. Las concesiones o arrendamiento son negocios dentro del mismo Hotel, pero que no son propiedad del mismo; por lo tanto, estarán condicionados de acuerdo a la categoría del Hotel, así como del control que autoriza la Secretaría de Turismo al respecto.

Las categorías de un Hotel se señalan desde una hasta cinco estrellas según el tipo de instalaciones y servicios que ofrecen los establecimientos de hospedaje, empleándose como signos de clasificación " Las Estrellas ". por ser esta denominación la internacionalmente reconocida. La máxima categoría será de ***** cinco estrellas y la mínima de una estrella * .

" Estos distintivos no pueden ser cambiados sin que medie autorización por escrito de la Secretaría de Turismo " . (11)

En un mismo nivel de clasificación habrá hoteles con características distintas por su ubicación, tal es el caso de un Hotel de playa y uno de montaña.

(11) SECTUR - Cuestionario para la autoclasificación de establecimientos de hospedaje".

Un hotel de "****" cinco estrellas deberá proporcionar los siguientes servicios:

- a) Personal directivo bilingue o poliglota en Español, Frances e Inglés, personal supervisor bilingue en las áreas de servicio directo a los huéspedes y clientes (Bares, Comedores Restaurantes y Centros Nocturnos).
- b) Debe tener además del comedor comercial un restaurante de lujo, que sirva comida internacional y bebidas nacionales y extranjeras.
- c) Además de su bar de servicio uno o varios centros nocturnos.
- d) Las Habitaciones de los huéspedes, deberán estar alfombradas así como contar con " mirilla " para poder mirar al exterior del pasillo del edificio; cada una de las habitaciones contará con televisión, sonido ambiental, teléfono y aire acondicionado.
- e) Personal de servicio perfectamente uniformado, que debe brindar un servicio completo las 24 horas del día.

Respecto a las " Concesiones o Arrendamiento ", diremos que la Industria Hotelera tiene como principal actividad comercial la

renta de habitaciones o cuartos y la venta de alimentos y bebidas, por lo que dentro de sus organizaciones no quedan contempladas las concesiones o arrendamiento; debido a que, estos servicios son negocios dentro del Hotel; sin ser propiedad del mismo.

La renta de locales o concesión se otorga a personas con especialización en los diferentes tipos de servicios, pero llevándose a cabo una adecuada supervisión para una mejor calidad y disciplina de dichos servicios; dentro del Hotel podrán tenerse las siguientes concesiones:

- 4.6.1) PELUQUERIA
- 4.6.2) FLORERIA
- 4.6.3) JOYERIA
- 4.6.4) AGENCIA DE VIAJES
- 4.6.5) TABAQUERIA Y REGALOS
- 4.6.6) BOTIQUE

Para estas concesiones el Hotel proporciona el local y los siguientes servicios:

- a) Agua
- b) Energía Eléctrica
- c) Aire Acondicionado
- d) Teléfono (*)

Este tipo de servicios quedan exentos de cualquier pago por mantenimiento de los objetos propiedad del Hotel, siempre y cuando estos sean por deterioro normal en su funcionamiento y uso.

(*) El servicio telefónico de " Larga Distancia " no está exento de pago por las llamadas que se utilicen en este tipo de servicio.

COBROS DE RENTA.

El cobro de la renta se puede realizar en varias formas, según sea el compromiso estipulado en el " Convenio Contractual "; siendo las más frecuentes:

- a) Pago fijo mensual
- b) Porcentaje sobre ventas
- c) Pago mínimo con porcentaje sobre ventas

a) PAGO FIJO MENSUAL

Previamente es establecida una cuota de renta fija mensual, que garantizará los servicios proporcionados; así como las instalaciones del local.

b) PORCENTAJE SOBRE VENTAS

Quedará establecida una fórmula en la que todas las ventas que realice el " Concesionario " queden debidamente amparadas por " Notas o Facturas ", para que el monto total por concepto de ventas sea basado en los documentos comprobatorios.

El comisionista podrá tener acceso a los registros contables, si lo considera pertinente para la confirmación del pago recibido en las ventas registradas.

c) PAGO MINIMO CON PORCENTAJE SOBRE VENTAS

El Hotel que brinda la concesion, tendrá un ingreso por una cantidad fija y segura previamente acordada con el " Concesionario por el porcentaje de sus ventas.

PERIODO DE COBRO POR CONCESIONES .

El concesionario deberá cubrir el importe de su renta a más tardar dentro de los diez días siguientes a cada mes, entregando el importe por concesiones en la " Caja General ", donde se le extenderá un " Recibo " que ampare por escrito el importe que est  cubriendo.

4.7) DERECHO DE MESA .

El derecho de mesa es una situación muy generalizada en los centros nocturnos del Hotel, debido a que se hace un cargo a las personas por el " uso de mesa ", el cual tiene la finalidad de la recuperación de gastos por las diferentes variedades, espectáculos, diversiones y música que se presentan dentro del Hotel; así como los sueldos de artistas, meseros y cotizaciones sindicales.

4.7.1) QUIEN COBRA.

El Hotel o empresa hace el cobro de alguna cantidad por la variedad y diversión que ofrece a los clientes o huéspedes del Hotel, que acuden a los bares o centros nocturnos de éste.

La recaudación del cobro se realiza por conducto de los cajeros departamentales.

4.7.2) COMO LO COBRAN.

Los cobros quedarán inscritos en " El Cheque de Consumo " que el mesero del bar o centro nocturno cobró al cliente o huésped, debiendo entregarlo al " Cajero Departamental ".

CAPITULO V

E. AUDITORIA NOCTURNA.

A principios del siglo XX el concepto de Auditoria era conocido como una actividad de " Protección ", cuya finalidad era la detección y prevención de fraudes. Durante el transcurso del tiempo surgió un cambio de mentalidad, tanto del propietario como del Auditor, este último amplió su campo de acción; encaminando sus primeros cambios a las revisiones y el exámen de nóminas, conciliaciones bancarias, fondo fijo de caja, desembolso en efectivo, comprobantes de viajes, pagos a vendedores, y la comprobación en la exactitud de las operaciones en los registros y estados financieros, etc.

A pesar de esto, las revisiones efectuadas por el Auditor " eran realizadas después de los hechos "; y como consecuencia sólo se llegaba a establecer la protección de los activos en forma indirecta.

Posteriormente y en forma gradual los propósitos de la Auditoria se fueron ampliando, y con la inclusión de los anteriores, la verificación de activos fijos; así como la exactitud de los registros contables y su respectiva evaluación.

El Auditor Interno tiene un rango de responsabilidad e independencia en la escala jerárquica de la división de funciones, en donde generalmente el " Jefe de Auditoria Interna " depende en forma directa de la junta de directores, del presidente de la Institución o de algún vicepresidente o ejecutivo; aclarando que los nombres de los puestos anteriormente escritos. estarán dependientes en gran medida por el organigrama operacional de la empresa.

AUDITORIA INTERNA.

Según Eric L. Kohler, la Auditoria Interna es ejercida por el personal de la organización como una función de asistencia y asesoramiento de alto nivel, constituyendo un elemento importante de control interno; pero no debe ser confundida con funciones de línea, tales como la preauditoria de cualquier documento efectuada mediante los canales de operación regulares ni con la labor de auditoria de los Contadores Públicos.

Una parte importante de las actividades de la Auditoria Interna es la comprobación y evaluación del cumplimiento por parte del personal contable, de las políticas y procedimientos establecidos.

Es responsabilidad del Auditor Interno el desarrollo, mantenimiento y evaluación suficiente del control interno; contribuyendo principalmente a evitar fraudes, o bien poder calificar en forma adecuada en inmediata su esclarecimiento, de acuerdo a la tramitación de los métodos, procedimientos y técnicas usadas en los controles de operación diarios.

Algunos fraudes son descubiertos a través de las técnicas de comprobación más usuales en el programa del Auditor Interno.

Meditando lo anteriormente escrito, la Auditoria Interna

tendrá como función la prevención de aquellos, basada en las recomendaciones y medidas idóneas de " Protección "; siendo una parte integrante de los procedimientos de operación, de manera prioritaria, y superando el descubrimiento del fraude una vez cometido. Cuando es descubierto un fraude, el Auditor deberá analizar no solamente el monto implicado, sino también estudiar el mecanismo utilizado para llevarlo a cabo y la operación de comprobación y controles establecidos; para superar y evitar la repetición de dichos actos.

La Auditoría Interna brinda una ayuda eficaz para la Administración, mejor funcionamiento y desarrollo de una entidad económica, que tiene como limitante la capacidad de análisis interpretativo y experiencia del Auditor Interno.

5.1) DEFINICION DE AUDITORIA NOCTURNA.

Es la revisión diaria que ejecuta o lleva a cabo el " Auditor Nocturno ", registrando todos los cargos por rentas de cuartos o habitaciones, teléfonos; verificando que cada uno de los cargos hechos a los huéspedes del Hotel, estén registrados en forma apropiada.

Revisará la Contabilidad, Financiamiento y otras operaciones de servicio a la Gerencia; siendo un control en donde las funciones son medidas y evaluadas de acuerdo a la efectividad de los controles usados.

El Auditor Nocturno realiza una labor de verificación y control de los ingresos de un Hotel. Se le ha asignado dicho nombre debido a que ejecuta su trabajo por las noches, realizando sus actividades sin interrumpir a los departamentos y centros productivos del Hotel.

5.2) OBJETIVO DE LA AUDITORIA NOCTURNA.

La Auditoria Nocturna tiene como objetivo la verificación correcta de los " Cargos y Créditos " registrados por los " Cajeros de Recepción " en los folios de los huéspedes. El Auditor Nocturno deberá obtener los totales diarios por operaciones registradas durante el día por dichos Cajeros, comprobando el saldo total de las cuentas de huéspedes contra el saldo que arroje la máquina de recepción. De esta manera podrá determinar la eficiencia y confiabilidad de los sistemas de contabilidad; así como un adecuado control de cada una de las operaciones del Hotel.

5.3) DESARROLLO DE LA AUDITORIA NOCTURNA.

5.3.1) Tiene la responsabilidad de anotar el " Cargo de las Rentas e Impuesto al Valor Agregado " en los folios asignados a cada uno de los huéspedes, basándose en la tarifa establecida por el Departamento de Recepción. Estos cargos deberán estar anotados en la parte superior del " Estado de Cuenta ", de la misma forma que el nombre del huésped escribiendo el número de cuarto y número de personas que se encuentran en la habitación.

Es común que en algunos Hoteles exista una máquina

registradora en la recepción para efectuar los cargos a los folios de los huéspedes, de esta manera, el total de la " Tecla Habitaciones " deberá ser igual al saldo final del resumen de llegadas y salidas; teniendo que coincidir contra el total de ventas del " Informe diario de Ocupación preparado por el recepcionista nocturno, comprobándose así los cuartos ocupados en el " Reporte de Ocupación " .

5.3.2) LECTURA DE TODAS LAS TECLAS DE LA MAQUINA.

El Auditor Nocturno llevará a cabo una " Lectura " de cada una de las teclas acumulativas de la máquina y verificando esta contra los totales de los resúmenes o reportes correspondientes enviados a la oficina de recepción por los distintos departamentos.

5.3.3) COMPARACION DE LAS TECLAS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS Y SERVICIO.

Elaborará una " Concentración " por los reportes de los diferentes restaurantes y bares que fueron enviados por los " Cajeros Departamentales " .

El saldo que arroje la " Máquina de Recepción " en la tecla de restaurant y bar, tendrá que ser igual a la " Concentración Anterior ". El Auditor Nocturno se basará en que la programación de dicha máquina está en

una sola tecla para que los restaurantes y bares del Hotel, o bien, si la programación se hizo de una tecla para cada lugar.

En caso de no corresponderse " Los Reportes de los Cajeros Departamentales ", con la o las teclas de la máquina de recepción, el Auditor Nocturno tendrá que verificar dichos reportes para determinar y aclarar la (s) diferencias existentes. La investigación se llevará a cabo en la " Cinta de Auditoría " que tiene la máquina de recepción.

" Los cargos por servicio a huéspedes deben coincidir con el total de la tecla de servicio, comparándose con el reporte de concentración del Auditor Nocturno ".

5.3.4) VERIFICACION DE LA TECLA DE TELEFONOS.

El total de los cargos a huéspedes del " Reporte de Largos Distancias ", tendrá que corresponderse con el total de la tecla de teléfonos.

5.3.5) VERIFICACION DE LA TECLA DE LAVANDERIA.

El total de la tecla lavandería debe coincidir con los cargos a los huéspedes del " Reporte de Lavandería " y con la suma de las notas de venta de

lavandería que se cargaron a los huéspedes.

5.3.6) VERIFICACION DE LA TECLA DE EFECTIVO.

La suma de los cargos correspondientes a pagos efectuados por cuenta de los huéspedes y el total de salidas del " Reporte de Caja de Recepción ", debe ser el total de la tecla de efectivo.

5.3.7) VERIFICACION DE LA TECLA BONIFICACIONES.

La suma de los volantes de ajustes, descuento o bonificación, deberán coincidir con el total de la tecla bonificaciones.

El Auditor Nocturno revisará que los volantes estén debidamente autorizados por el Jefe de Recepción, el Gerente o el Contralor.

5.3.8) VERIFICACION DE LA TECLA DE TRASPASOS.

El total de la tecla traspasos - ciudad tendrá que coincidir con la suma de los saldos de las cuentas de huéspedes que han sido firmados o pagados con " Cupones de Agencias ".

El Auditor Nocturno elaborará con estas cuentas la relación de traslados a Cuentas por Cobrar, clasificándose conforme los grupos señalados en el

" Catálogo de Cuentas ".

Cuando el Auditor Nocturno haya comprobado todas las transacciones, totalizará y limpiará todas las teclas de la máquina; utilizando la forma " Reporte de Auditoría Nocturna ". Una vez que ha escrito cada uno de los totales a las distintas transacciones, extraerá de la máquina " La Cinta de Auditoría "; cambiando la fecha a la máquina de recepción. Después deberá colocar una " Nueva Cinta de Auditoría ", que haya firmado con antelación y operará la máquina para " imprimir en cero " todos los totales, cerrando con llave el compartimiento de la cinta de auditoría.

Como terminación a su labor el Auditor Nocturno ordenará la documentación que debe entregar al Auditor de Ingresos como sigue:

1. Tarjeta del Reporte de Auditoría Nocturna.
2. Cortes de los Cajeros de Recepción.
3. Hoja de Traslados o Cuentas por Cobrar.
4. Lista de salidas acompañada de los " Folios Pagados ".

5. Lista de llegadas.

6. Reportes de Ventas Departamentales acompañados de las notas de venta que corresponda.

Además escribirá un informe sobre las irregularidades y errores encontrados durante el desarrollo de su trabajo, que entregará al " Auditor de Ingresos "; dejando por escrito las anomalías pendientes de aclarar o para comentarse con el contralor del Hotel.

El Auditor Nocturno anotará los traspasos de los " Depósitos para Reservas " a los Estados de Cuenta de los huéspedes. Este trabajo tiene como finalidad descontar de su saldo el " Anticipo de Reservas ", si este último fue hecho con antelación.

Otra labor importante del Auditor Nocturno consistirá en la elaboración diaria del " Arqueo de Huéspedes " para verificar los saldos físicos, contra los que arroje la " Máquina Sumadora ".

Tendrá que notificar también al Departamento de

Auditoria de Ingresos los nombres de los huéspedes cuyos saldos son superiores a las cantidades autorizadas por la Gerencia o Contraloria, para que proceda nuestra solicitud de abonar una cantidad a su adeudo.

CONCLUSIONES EN EL DESARROLLO DE LA AUDITORIA NOCTURNA.

- A) Deberá verificarse que las facturas que representan el pasivo del Hotel ante sus proveedores y otros acreedores están debidamente clasificadas y registradas en las cuentas de mayor que corresponda.
- B) Que las facturas e informes de recepción, comparadas con las copias de pedidos, estén debidamente autorizadas por los ejecutivos de cada departamento; así como también los servicios no cubiertos por informes de la recepción.
- C) Deberán organizarse las facturas para que su pago se realice dentro de los intervalos programados; de tal manera que a la fecha de su vencimiento sea liquidado dicho pago.
- D) Los pagos deberán calcularse en forma precisa, además de efectuar su revisión antes de que los cheques sean preparados; teniendo que ser debidamente controlados y

aprobados antes de su envío

E) Deberá existir un adecuado sistema en la distribución de las cuentas de cargo como son: Inventario, Activos y los Gastos efectuados en su oportunidad; conforme una distribución determinada.

F) Se verificará que las notas de cargo utilizadas en la corrección y errores del proveedor, sean emitidas oportunamente hasta la aceptación y liquidación en caso de que la mercancía sea devuelta.

G) Las facturas enviadas a otros departamentos para su aprobación tendrán que asegurar su oportuna devolución.

CONCLUSIONES:

1. LA AUDITORIA INTERNA TIENE UN CAMPO AMPLIO DE ACCION DENTRO DE CADA UNA DE LAS AREAS Y OPERACIONES DE UNA ENTIDAD, PUDIENDO REVISAR DESDE EL REGISTRO CONTABLE MAS SENCILLO E INSIGNIFICANTE HASTA LA REVISION Y EVALUACION DE LAS POLITICAS SEGUIDAS POR LA DIRECCION; BASANDOSE EN LOS CONOCIMIENTOS SUFICIENTES Y NECESARIOS PARA UN RESULTADO SATISFACTORIO, DE ACUERDO CON LOS ELEMENTOS PROPORCIONADOS PARA EL MEJOR CONOCIMIENTO DE LAS OPERACIONES.

2. EL AUDITOR DEBERA CONOCER LAS ACTIVIDADES Y FUNCIONES QUE DESARROLLA LA EMPRESA EN QUE TRABAJA, SIN PRETENDER SER UN TECNICO O EXPERTO EN CADA UNA DE LAS AREAS QUE AUDITA; YA QUE PARA UN MEJOR DESEMPEÑO EN LA EJECUCION DE SU TRABAJO, PODRA AUXILIARSE DEL PERSONAL DE OPERACION Y DE LOS ELEMENTOS ADMINISTRATIVOS QUE SE JUZGUEN CONVENIENTES PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS OBJETIVOS.

3. LA RESPONSABILIDAD DEL AUDITOR INTERNO DEBERA EXTENDERSE A TODAS LAS AREAS DE LA EMPRESA, TANTO DE OPERACION COMO FINANCIERAS, PARA PODER PROPORCIONAR " SERVICIOS CONSTRUCTIVOS Y DE PROTECCION ". ESTAS AREAS PUEDEN SER:
 - 3.1) CREDITO Y COBRANZAS
 - 3.2) VENTAS

- 3.3) PUBLICIDAD
- 3.4) COMPRAS
- 3.5) RELACIONES INDUSTRIALES
- 3.6) CONTROL DE CALIDAD
- 3.7) TESORERIA
- 3.8) PRESUPUESTOS
- 3.9) PROCESAMIENTO DE DATOS
- 3.10) DESARROLLO DE NUEVOS PRODUCTOS

* DEBE TENERSE EN CUENTA QUE EL NUMERO DE AREAS A REVISAR DEPENDERA Y ESTARA EN FUNCION DEL GIRO DE LA EMPRESA.

4. EL MANUAL DE AUDITORIA ESTARA CLASIFICADO DE LA SIGUIENTE FORMA:

A) SEGUN EL CATALOGO DE CUENTAS, LOS QUE AFECTEN O TRATEN DE REVISIONES QUE EN FORMA ESTRICTA ESTEN RELACIONADOS CON LOS ASPECTOS FINANCIEROS DE LA ENTIDAD ECONOMICA.

B) POR AREA O DEPARTAMENTO QUE SE REFIERAN A LOS ASPECTOS OPERACIONALES Y ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA, SUBCLASIFICADOS EN FORMA POSTERIOR POR FUNCIONES.

5. ALGUNOS DE LOS VALORES MAS IMPORTANTES DE LA " COMUNICACION POR ESCRITO " DEBERAN SER APLICADOS EN AUDITORIA, COMO SON:

5.1) EFICIENCIA.- EN LA COMUNICACION ESCRITA NOS AHORRA TIEMPO EN AUDITORIA Y EN LA INFORMACION DE LOS

RESULTADOS OBTENIDOS.

- 5.2) ECONOMIA.- UTILIZAR MENOS PALABRAS, SELECCIONANDO LAS QUE SIGNIFIQUEN UN MENOR COSTO Y TIEMPO EN SU LECTURA.
- 5.3) EFECTIVIDAD.- PROPORCIONANDO UN MENSAJE CLARO QUE A SU VEZ EXPRESE LAS NECESIDADES DE ACCION.
- 5.4) LOGICA.- EN LA ESTRUCTURACION DE UN INFORME BASADO EN UNA ESCRITURA CLARA Y SENCILLA.
- 5.5) EVIDENCIA.- EL APOYO CONCRETO DE ASUNTOS IMPORTANTES
- 5.6) OBJETIVIDAD.- PARA ESTABLECER UN MENSAJE CORRECTO Y MAS FACIL DE ENTENDER.

A P E N D I C E .

FUNCIONES PROPIAS DEL RESPONSABLE DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA.

- A) FORMULAR UN PROGRAMA ANUAL, BASANDOSE EN LAS NECESIDADES DE LA EMPRESA Y SOMETIENDO ESTE, A LA CONSIDERACION DEL FUNCIONARIO DEL CUAL ESTE DEPENDIENDO.
- B) PREPARACION DE LOS PROGRAMAS DE TRABAJO DE MANERA PARTICULAR, PARA LOS DIFERENTES TIPOS DE INTERVENCIONES.
- C) LA ORGANIZACION FUNCIONAL DE LAS LABORES DEL DEPARTAMENTO, PARA LA DISTRIBUCION DEL TRABAJO CONFORME A LA EXPERIENCIA Y CAPACIDAD DE SUS COLABORADORES.
- D) COORDINACION DE LAS LABORES DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA, CON LAS DE LA COMPAÑIA; DE MANERA ESPECIAL CON CADA UNO DE LOS RESPONSABLES DE LAS DIFERENTES AREAS.
- F) DISCUSION DE LOS RESULTADOS EMITIDOS EN LA AUDITORIA INTERNA CON LOS FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS RESPONSABLES, OBTENIENDO SUS CONCLUSIONES PARA REDACTAR LOS INFORMES CORRESPONDIENTES.

G) ESTAR DEBIDAMENTE INFORMADO DE LAS ACTIVIDADES DE LA EMPRESA, PARA ACTUALIZARSE EN TODAS LAS AREAS INTEGRALES QUE ABARCA LA PROFESION.

H) DEBE INFORMAR EN FORMA OPORTUNA A SU JEFE INMEDIATO, PROPORCIONANDOLE LA ASISTENCIA QUE LE SEA REQUERIDA PARA COOPERAR EN LA REALIZACION DE CUALQUIER ACTIVIDAD QUE SEA NECESARIA EN LA EMPRESA.

EL AUTOR CHARLES A. BACON EN SU " MANUAL DE AUDITORIA INTERNA " HACE LAS SIGUIENTES RESPONSABILIDADES:

1. LOS AUDITORES INTERNOS TENDRAN LA RESPONSABILIDAD DE VELAR POR LOS INTERESES DE LA CORPORACION, CON EL MISMO CELO Y DILIGENCIA QUE LO HARIAN EN SU LUGAR LOS FUNCIONARIOS DE MAXIMA JERARQUIA DE LA ENTIDAD.
2. LOS AUDITORES INTERNOS SERAN RESPONSABLES, DE RENDIR UNA LABOR DE LA MAS ALTA CALIDAD PROFESIONAL Y DE CONFORMIDAD CON NORMAS DE AUDITORIA GENERALMENTE ACEPTADAS.

MANUAL DE FORMAS PARA EL HOTEL "XYZ"

1. Slip o tirilla provisional
2. Tarjeta o folio del huésped
3. Slip de orden de cambio del huésped
4. Cambio del cuarto o tarifa
5. Cargo al huésped por pérdida de llave
- 5.1 Guarda de paquetes y sobres
6. Ordenes de servicio
7. Recado telefónico del huésped
8. Reporte del edecán para el Auditor Nocturno
9. Estado de cuenta o factura

NOMBRE		PERS	CUARTO
ENTRADA	SALIDA		RENTA
EDECAN / OBSERVACIONES			TELEFONOS
			INFORMACION
			HOTEL
			EDECAN
			CLIENTE

1. Slip o tirilla provisional.

Es llenado con puño y letra por el edecán o recepcionista. En total cinco copias distribuidas a los distintos departamentos.

- A) Teléfonos
- B) Información
- C) Hotel
- D) Edecán
- E) Cliente

NO SE ACEPTAN CHEQUES PERSONALES - NO PERSONAL CHECKS ACCEPTED
 POR FAVOR ESCRIBA CON LETRA CLARA - PLEASE PRINT

DIA DAY	ME S MONTH	AÑO YEAR
EJEMPLO		

TARJ. No. 16085

FOLIO No.

NÚMERO PERSONAS	NÚMERO CUARTOS
--------------------	-------------------

[Empty box for stamp or photo]

NOMBRE (NAME)

DIRECCION (ADDRESS) CIUDAD (CITY) ESTADO (STATE)

NACIONALIDAD (NATIONALITY) COMPANIA (CORPORATION)

OBSERVACIONES:

PUESTO (POSITION)

Su pago, Gracias:
 (Your payment, thank you.)

Tarjeta de crédito
 (credit card)

DIA	MES	HORA
P. R. S.		

ESTOY DE ACUERDO CON LA TARIFA SEÑALADA.
 ASÍ COMO EN DESOCUPAR ESTA HABITACION
 (I AGREE WITH THE ROOM RATE AS WELL AS TO RELEASE IT.)

EL/ION

FIRMA (SIGNATURE)

ID. C. No.

Número (number)

Cuarto (ROOM)	Tarifa (RATE)	Edecán
------------------	------------------	--------

Expedida por: (issued)

2. TARJETA O FOLIO DEL HUESPED.

Es llenado por puño y letra del huésped, donde el edecán indicará el número de cuarto y la tarifa por el servicio; revisando el Auditor nocturno y de Ingresos.

SU NOMBRE		YOUR NAME	
DE CUARTO	A CUARTO	DE PRECIO	A PRECIO
FROM ROOM	TO ROOM	FROM RATE	TO RATE
ORDEN DE CAMBIO	TELEFONOS		
ORDEN DE CAMBIO	INFORMACION		
ORDEN DE CAMBIO	HOTEL		
ORDEN DE CAMBIO	EDECAN		
ORDEN DE CAMBIO	CLIENTE		

3. ORDEN DE CAMBIO

Se elabora por el edecán en las siguientes copias:

- A) Teléfonos
- B) Información
- C) Hotel
- D) Edecán
- E) Cliente

Esta información será revisada por los Auditores Nocturno y de ingresos .

HOTELES "XYZ"

CARGO A HUESPED POR PERDIDA DE LLAVE

NOMBRE _____
FECHA _____ DE _____ DE 198 _____

No. CUARTO

No. FOLIO

\$ _____ M. N.

CAJA RECEPCION

EDECAN

SUBGERENTE EN TURNO

EDECAN

SUBGERENTE EN TURNO

5. CARGO AL HUESPED POR PERDIDA DE LLAVE

El cambio por perdida de llave lo firmará el subgerente en turno de recepción y será elaborado por el edecán (2 copias).

HOTELES "XYZ"	
	FECHA _____ 19 _____ DATE
NOMBRE _____ NAME	HABIT _____ ROOM
GUARDAMOS PARA UD. WE HOLD FOR YOU	<input type="checkbox"/> PAQUETE PACKAGE
	<input type="checkbox"/> SOBRE ENVELOPE
EN LA OFICINA DE INFORMACION AT THE INFORMATION DESK	<input type="checkbox"/> REVISTA MAGAZINE
	<input type="checkbox"/> TELEGRAMA TELEGRAM
<input type="checkbox"/> _____	
RECEPCIONISTA-CLERK	FIRMA DEL HUESPED-GUEST SIGNATURE

5.1 GUARDA DE PAQUETES Y SOBRES

La guarda de paquetes y sobres serán firmados por el recepcionista , y el huésped como se muestra en la figura anexa .

HOTELES "XYZ"	
ORDENES DE SERVICIO	
A DEPTO. DE: _____	
ORDEN A EJECUTAR _____	
ORDENO _____	EJECUTO _____
FIRMA _____	FECHA _____ HORA _____
FECHA _____ HORA _____	APROBO _____
MANTENIMIENTO	
SERVICIOS	
TELEFONOS	

6. ORDENES DE SERVICIO

Consta de tres copias para los diferentes departamentos como pueden ser : mantenimiento, servicios, o teléfonos tendrá que autorizarse por el Gerente de recepciones .

HOTELES "XYZ"

RECADO TELEFONICO
TELEPHONE MESSAGE

A	Fecha
To _____	Date _____
De _____	Depto. No. _____
From _____	Llamó a las _____
Notas	Called at _____
Remarks _____	

7. RECADO TELEFONICO HUESPEDES

Será llenado con puño y letra del edecán o del recepcionista que haya recibido el recado. Su custodia estará en el palomero de recepción.

CUARTO ROOM	NOMBRE NAME	RENTA RATE	SALIDA DIP	HOTEL "XYZ"
DIRECCION ADDRESS			LLEGADA ARR.	FACTURA INVOICE
R. V. A. Y PAGA				
CLERK	MAQUINISTA	FOLIO		No.
Reg. Fed. de Caus. HAR6005021 Ced. de Emp. 555713 Cam. de Com. 060134				
1	Balance Forward	1		
2		2		
3		3		
4		4		
5		5		
6		6		
7		7		
8		8		
9		9		
10		10		
11		11		
12		12		
13		13		
14		14		
15		15		
16		16		
17		17		
18		18		
19		19		
20		20		
OBSERVACIONES Remarks		Debo y pagaré a HOTELES "XYZ" A LA VISTA EN ESTA PLAZA LA CANTIDAD DE \$ Regardless of charge instructions, the Undersigned Guest Acknowledes the above as a personal indebtedness. FIRMA Guest's signature		
ANALISIS Cuenta		NOMBRE Name		
IMPTO. TOTAL		DIRECCION Address		
		CIUDAD EDO. City State		

9. Estado de cuenta.- Registra los diversos cargos por servicios prestados al cliente durante su estancia en el hotel así como los abonos que aquel deja o esté anticipando a su cuenta. El cajero de recepción es quien anota o registra los diversos movimientos, cualquier error en dicho documento repercute en la imagen que el hùesped se lleve del hotel.

BIBLIOGRAFIA

1) PRINCIPIOS DE ADMINISTRACION

Terry, George R.

C.E.S.A.

2) NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA

Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C.

3) COSTOS I

Cristóbal del Río González

Introducción al Estudio de la Contabilidad y Control de los
Costos Industriales

E.C.A.S.A.

4) EL ARTE DE SERVIR EN HOTELES Y RESTAURANTES

Raúl Muñoz Ortiz

EDITORIAL DIANA

5) CONTABILIDAD PARA HOTELES

Ernest B. Horwath Louistoth y John D. Lesure

EDITORIAL DIANA

- 6) ORGANIZACION EN HOTELES I
Fernando Ramoé Martín
EDITORIAL C.E.C.S.A.
- 7) HOTELERIA
Sixto Baez Casillas
EDITORIAL C.E.C.S.A.
- 8) AUDITORIA Y CONTROL DE INGRESOS EN UNA EMPRESA HOTELERA
Rubén Brisuela García
"UNIVERSIDAD DEL VALLE DE MEXICO" 1977
- 9) MANUAL DE ORGANIZACION Y PROCEDIMIENTOS DE UNA EMPRESA HOTELERA
TIPO MEDIO EN EL D.F.
Jorge Loyola Payan
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO 1978
- 10) IMPORTANCIA DE LA AUDITORIA INTERNA EN LA INDUSTRIA HOTELERA
Ana Victoria Torijano Valencia
UNIVERSIDAD AUTONOMA DE GUADALAJARA