



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO**

Facultad de Contaduría y Administración

CONTABILIDAD DE HOTELES

**SEMINARIO DE INVESTIGACION CONTABLE
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADO EN CONTADURIA**

**P R E S E N T A:
CARLOS ANGELES MEDINA**

**DIRECTOR DEL SEMINARIO DE INVESTIGACION:
C. P. JOSE ROMO DIAZ**

Ciudad Universitaria, D. F.

1980



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.

I N D I C E

PROLOGO

INTRODUCCION

CAPITULO I. CONTABILIDAD

TEMA 1	Catálogo de Cuentas	1
TEMA 2	Características de las Cuentas	6
TEMA 3	Estados Financieros	18
TEMA 4	Planes de Venta y su Relación con la Contabilidad	33
TEMA 5	Control de los Ingresos	35
TEMA 6	Control de Inventarios de Alimentos y Bebidas	42
TEMA 7	Costos de Alimentos y Bebidas	43

CAPITULO II. AUDITORIA

TEMA 1	Auditoría Nocturna	48
TEMA 2	Auditoría de Ingresos	54

CAPITULO III. ESTADISTICAS Y COEFICIENTES DE OPERACION	57
--	----

CONCLUSIONES	59
--------------	----

BIBLIOGRAFIA	61
--------------	----

PROLOGO

Después de continua búsqueda en el campo del conocimiento, las constantes aspiraciones del estudiante se ven cristalizadas en este sencillo trabajo de carácter técnico, cuyo único mérito es el de aportar nuevos puntos de vista con relación a ciertos aspectos de índole contable.

Mi inquietud cultural me llevó a estudiar un aspecto muy importante en la economía nacional: La Industria Hotelera.

¿ Por qué elegí este tema?

Todos los países necesitan de moneda extranjera para nivelar su balanza de pagos. Y si bien es cierto que la Industria Hotelera no es por sí sola un factor decisivo para lograr el equilibrio de dicha balanza, es un elemento importante debido al volumen de divisas que el turista extranjero aporta a nuestro país.

Los gastos de turistas y visitantes fronterizos en el año 1979 superan los 4,362 millones 543 mil dólares.

Cada peso Mexicano gastado por el turista dentro de nuestro país se distribuye como se indica a continuación, según datos estimados por el Banco de México, S.A.

Hospedaje	29%
Alimentos (Restaurantes-Cafés)	27%
Mercancías	18%
Transporte Local	12%
Diversiones	10%
Otros	4%
TOTAL	100%

Como puede apreciarse el gasto del turista extranjero beneficia de manera importante al comercio nacional, en especial a la hotelería, motivo de estudio en la presente tesis.

Este trabajo se propone tratar los problemas relativos al control y funcionamiento de un hotel, considerando que un hotel es un establecimiento destinado a proporcionar servicios de hospedaje, alimentación y otros servicios indispensables para personas a quienes hay que dar el disfrute de la mayor comodidad posible.

A pesar de no tener la práctica necesaria para emprender esta clase de investigaciones, procuré superar este obstáculo con la reflexión, la indagación y el estudio, en lo que he puesto toda mi voluntad, empeño y entusiasmo.

Por último, quiero hacer resaltar que las opiniones y conceptos vertidos en el transcurso de esta tesis no pretenden ser inalterables, ya que en contabilidad todos los criterios son discutibles, y es de desear esta discusión para que a través de ella surja sobre principios más firmes la técnica contable, adaptándose así a las necesidades de un mundo en constante desarrollo.

I N T R O D U C C I O N

La Tesis se divide en tres capítulos. El primero se refiere a la Contabilidad y presenta el catálogo de cuentas así como las características de aquellas que son de uso específico en la Industria - Hotelera, muestra también los estados financieros, los planes de venta y su relación con la contabilidad, el control de los ingresos así como el control de inventarios y costos de alimentos y bebidas.

En el segundo capítulo se expone la forma de controlar el movimiento contable a través de la auditoría. Esta auditoría se divide en auditoría nocturna y auditoría de ingresos.

Por último en el tercer capítulo se dan a conocer las principales estadísticas y coeficientes de operación utilizadas en la Industria Hotelera para una adecuada administración de operación.

CATALOGO DE CUENTAS

- 1 Cuentas de Activo
- 2 Cuentas de Pasivo
- 3 Cuentas de Capital Contable
- 4 Cuentas de Resultados Deudoras
- 5 Cuentas de Resultados Acreedoras
- 6 Cuentas de Orden

1 CUENTAS DE ACTIVO

- 10 Activo Circulante
 - 10 01 Fondos Fijos de Caja
 - 01 Caja General
 - 02 Caja de Recepción - 1er. Turno
 - 03 Caja de Recepción - 2o. Turno
 - 04 Caja de Recepción - 3er. Turno
 - 05 Caja del Restaurante - 1er. Turno
 - 06 Caja del Restaurante - 2o. Turno
 - 07 Caja del Bar - 2o. Turno
 - 08 Caja del Bar - 3er. Turno
 - 10 02 Bancos
 - 01 Banco "A"
 - 02 Banco "B"
 - 03 Banco "C"
 - 10 03 Huéspedes
 - 10 04 Clientes
 - 10 05 Tarjetas de Crédito
 - 10 06 Agencias de Viajes
 - 10 07 Documentos por Cobrar

10 08	Inversiones en Valores
10 09	Deudores Diversos
10 10	Pagos Anticipados
10 11	Almacén de Alimentos
10 12	Almacén de Bebidas
10 13	Almacén de Suministros
11	<u>Activo Fijo</u>
11 01	Terrenos
11 02	Edificio
11 03	Obras en Proceso
11 04	Mobiliario y Equipo
11 05	Equipo de Transporte
11 06	Equipo de Operación
01	Utensilios de Cocina
02	Loza
03	Cristalería
04	Plaque
05	Biancos
12	<u>Cargos Diferidos</u>
12 01	Gastos de Organización
12 02	Gastos de Instalación
13	<u>Cuentas Complementarias</u>
13 01	Estimación para Cuentas Incobrables
13 02	Documentos Descontados
13 03	Depreciación Acumulada de Edificios
13 04	Depreciación Acumulada de Mobiliario y Equipo
13 05	Depreciación Acumulada de Equipo de Transporte
13 06	Reserva para Reposición
13 07	Amortización Acumulada de Gastos de Organización
13 08	Amortización Acumulada de Gastos de Instalación

2 CUENTAS DE PASIVO**20 Pasivo a Corto Plazo**

20 01 Documentos por Pagar
20 02 Proveedores
20 03 Acreedores Diversos
20 04 Depósitos para Reservas
20 05 Depósitos para Banquetes y Eventos
20 06 Cambios Pendientes de Reembolso
20 07 Impuestos por Pagar

21 Pasivo a Largo Plazo

21 01 Préstamos Hipotecarios
21 02 Intereses por Pagar

3 CUENTAS DE CAPITAL CONTABLE

30 01 Capital Social
30 02 Reserva Legal
30 03 Resultados de Ejercicios Anteriores
30 04 Resultado del Ejercicio

4 CUENTAS DE RESULTADOS DEUDORAS**40 Costo de Ventas**

40 01 Costo de Ventas - Restaurante
 01 Alimentos
 02 Bebidas
40 02 Costo de Ventas - Cafetería
 01 Alimentos
 02 Bebidas

40 03	Costo de Ventas - Servicio a Cuartos
01	Alimentos
02	Bebidas
40 04	Costo de Ventas - Bar "A"
01	Bebidas
40 05	Costo de Ventas - Bar "B"
01	Bebidas
40 06	Costo de Ventas - Teléfono
01	Llamadas Locales
02	Renta de Equipo
40 07	Costo de Ventas - Lavandería y Tintorería
40 08	Gastos de Operación de Habitaciones
40 09	Gastos de Operación del Restaurante
40 10	Gastos de Operación de la Cafetería
40 11	Gastos de Operación de Servicio a Cuartos
40 12	Gastos de Operación del Bar "A"
40 13	Gastos de Operación del Bar "B"
40 14	Gastos de Operación de Teléfonos
40 15	Gastos de Operación de Lavandería y Tintorería
40 16	Gastos de Operación del Estacionamiento
40 17	Gastos de Administración
40 18	Gastos de Venta
40 19	Gastos Financieros
40 20	Otros Gastos

5 CUENTAS DE RESULTADOS ACREEDORAS

50 01	Rentas de Habitaciones
50 02	Ventas del Restaurante
01	Alimentos
02	Bebidas

- 50 03 Ventas de la Cafeteria
 - 01 Alimentos
 - 02 Bebidas
- 50 04 Ventas de Servicio a Cuartos
 - 01 Alimentos
 - 02 Bebidas
- 50 05 Ventas del Bar "A"
 - 01 Bebidas
- 50 06 Ventas del Bar "B"
 - 01 Bebidas
- 50 07 Ventas de Servicios de Teléfonos
 - 01 Llamadas Locales
 - 02 Larga Distancia
- 50 08 Ventas de Lavandería y Tintorería
 - 01 Lavado
 - 02 Planchado
- 50 09 Ventas del estacionamiento
- 50 10 Renta de Locales y Concesiones
 - 01 Local "A"
 - 02 Local "B"
 - 03 Local "C"
 - 04 Tabaquería
 - 05 Fotografía
 - 06 Guardarropa
- 50 11 Productos Financieros
- 50 12 Otros Productos

6 CUENTAS DE ORDEN

- 60 01 Cuentas de Orden Deudoras
- 60 02 Cuentas de Orden Acreedoras

Nota: El detalle de las sub-cuentas de gastos aparece

CARACTERISTICAS DE LAS CUENTAS

El catálogo de cuentas para hoteles, tiene algunas cuentas que son de uso específico para este tipo de industrias, las cuales tienen características particulares. A continuación se comentan dichas cuentas:

HUESPEDES:

El saldo de esta cuenta es deudor y representa los adeudos de los huéspedes en tanto no liquiden su cuenta, al abandonar el hotel.

En ella se cargan diariamente las rentas de las habitaciones ocupadas, así como los consumos de alimentos, bebidas o cualquier otro servicio proporcionado a huéspedes.

Una particularidad de esta cuenta es que el auxiliar no se lleva en el Departamento de Contabilidad, sino en el de Recepción en donde se atiende al público. La razón de lo anterior es la facilidad para el huésped de poder pedir su cuenta en cualquier momento. Por otra parte es importante que se registren todos los cargos al huésped, inmediatamente después de haberles proporcionado el servicio, ya que de otra manera existiría el riesgo de dejar de cobrar buena parte de los consumos.

Otra particularidad de esta cuenta es que generalmente los auxiliares se obtienen con una copia, para ser entregada al huésped como comprobante. El control contable de esta cuenta se lleva a cabo a través de la auditoría nocturna.

CLIENTES:

El saldo de esta cuenta es deudor y representa las cuentas por cobrar a cargo de clientes regulares del hotel que gozan de crédito.

Cuando los huéspedes tienen crédito, al abandonar el hotel firman sus cuentas, para ser traspasadas a la de - - Clientes y cobrárselas posteriormente.

TARJETAS DE CREDITO:

El saldo de esta cuenta es deudor y representa los adeudos a cargo de las compañías o bancos que expiden Tarjetas de Crédito, tales como: American Express, Carnet, - etc.

Todas las cuentas de huéspedes o consumos en los restaurantes y bares que son firmadas al amparo de una Tarjeta de Crédito son cargadas a esta cuenta, para cobrarse posteriormente a la compañía patrocinadora de la Tarjeta.

AGENCIAS DE VIAJES:

El saldo de esta cuenta es deudor y representa los saldos a cargo de las Agencias de Viajes, las que operan como intermediarias entre el Hotel y los huéspedes.

Una de las actividades de las Agencias de Viajes es vender los servicios del hotel. En estos casos, en el momento en que el huésped paga su cuenta, presenta un comprobante de la Agencia y la cuenta se le carga directamente a la Agencia de Viajes.

ALMACEN DE ALIMENTOS:

El saldo de esta cuenta es deudor y representa las existencias de alimentos que pueden conservarse por un periodo superior a una semana, tales como: latería, semillas y abarrotes en general. También se controlan en esta cuenta los alimentos que pueden conservarse en los congeladores como son: carnes, mariscos, aves y ciertos lácteos.

Por lo que se refiere a las frutas, verduras, legumbres, pan, pastelería y algunos lácteos y derivados, se cargan directamente a las cuentas de costos correspondientes, sin pasarlas por la cuenta de almacén.

ALMACEN DE BEBIDAS:

El saldo de esta cuenta es deudor y representa la existencia de todas las bebidas embotelladas, incluyendo los refrescos y cervezas.

ALMACEN DE SUMINISTROS:

El saldo de esta cuenta es deudor y representa la existencia de suministro de limpieza, suministros para huéspedes, papelería, refacciones, materiales eléctricos, etc. y cualquier otro artículo que se consume en un hotel.

EQUIPO DE OPERACION:

El saldo de esta cuenta es deudor y representa el valor de las existencias en almacén y las que se encuentran en uso de ciertos equipos que tienen una vida corta o difícilmente controlable y que están sujetos a una reposición y no a una depreciación, tales como: los utensilios de cocina, loza, cristalería, plató, blancos, etc.

RESERVA PARA REPOSICION

El saldo de esta cuenta es acreedor y representa las provisiones para reposición hechas con cargo a los resultados del ejercicio sujetas a un ajuste con base en un inventario físico, que debe levantarse por lo menos una vez al año.

Para el manejo de esta cuenta, existen varios procedimientos, los cuales son:

- a) Determinar los consumos periódicamente, mediante inventario físico y cargarlos directamente a los resultados.

En este caso no se afectaría la cuenta de Reserva para Reposición que se menciona.

- b) Abonar mensualmente una provisión estimada a la Reserva para Reposición contra resultados y cargarle las compras.

Al final del ejercicio y mediante inventario físico, se salda la cuenta de Reserva contra resultados y/o equipo de operación.

- c) Cargar mensualmente una provisión estimada a la Reserva para Reposición contra resultados y cargar las compras directamente a la cuenta de equipo de operación.

Al final del ejercicio y mediante un inventario físico, se salda la Reserva contra resultados y/o equipo de operación.

Debe observarse que en todos los casos, al finalizar el ejercicio, la cuenta de Reserva para Reposición queda saldada, lo cual quiere decir que no existe ningún problema fiscal, ya que finalmente el gasto registrado, es el consumo real del equipo.

El fin de crear la Reserva para Reposición en los últimos procedimientos, es de carácter práctico, con objeto de afectar los resultados mensuales por la misma cantidad, sujetos a un ajuste con motivo de los inventarios físicos periódicos.

DEPOSITOS PARA RESERVACIONES:

El saldo de esta cuenta es acreedor y representa los depósitos recibidos por el hotel para garantizar las reservaciones.

Al igual que en caso de la cuenta de Huéspedes, el auxiliar de Depósitos para Reservaciones se lleva en el Departamento de Recepción y no en el de Contabilidad. Lo anterior se debe a que las reservaciones y depósitos se entregan directamente en el Departamento de Recepción, además de que el traspaso a huéspedes se hace en el mismo departamento. El control contable del auxiliar de esta cuenta se lleva a cabo a través de la auditoría nocturna.

DEPOSITOS PARA BANQUETES Y EVENTOS:

El saldo de esta cuenta es acreedor y representa los depósitos para banquetes y eventos que generalmente da el hotel. Su importe se aplica posteriormente al pago del evento una vez que se realizó.

CAMBIOS PENDIENTES DE REEMBOLSO:

El saldo de esta cuenta es acreedor y representa los reembolsos pendientes de hacer a los cajeros por el cambio de moneda.

Es frecuente que los cajeros de los diferentes departamentos donde se reciben ingresos necesiten que se les reembolse en Moneda Nacional el importe de las monedas extranjeras que han recibido en pago de las cuentas, o en otros casos simplemente que les cambien en moneda nacional por diferentes denominaciones. En todos los casos el procedimiento consiste en que el cajero incluye en un sobre de concentración de fondos el dinero que desea se le cambie. Dichos fondos son depositados en el Banco contra la cuenta que se comenta. Posteriormente se expide un cheque por el importe de todos los reembolsos el cual es cargado a esta misma cuenta y así vuelven a quedar restituidos los fondos de cada cajero.

VENTAS NETAS:

El saldo de esta cuenta es acreedor y en este grupo se registran los ingresos de acuerdo al departamento que los genera.

COSTO DE VENTAS:

El saldo de esta cuenta es deudor y en ella se registra el Costo de Ventas, de acuerdo con las siguientes normas:

- a) Tratándose de habitaciones, no existen costos de ventas como tal, y todas las erogaciones que se hacen en este departamento se consideran como gastos departamentales.
- b) En el caso de alimentos y bebidas, se consideran como costos de ventas únicamente las materias primas consumidas, es decir los alimentos y bebidas al precio de costo.
- c) En teléfonos se considera como costos de ventas, el costo de las llamadas locales y la renta del equipo telefónico.
- d) En lavandería y tintorería se considera como costo, la parte proporcional que le corresponde a las ventas del servicio a huéspedes o clientes, basado en el volumen de ropa procesada. Este departamento presta además servicios al hotel, lo que se convierte en un gasto para cada uno de los departamentos a los que les da servicio.

- e) El estacionamiento no tiene costo de ventas sino únicamente gastos.
- f) Los ingresos varios tampoco tienen costo de ventas, que se cancelan al finalizar el ejercicio con el resultado del mismo.

GASTOS DEPARTAMENTALES:

En este grupo están comprendidas todas las cuentas de gastos correspondientes a los departamentos productivos.

GASTOS NO DISTRIBUIDOS:

En este grupo se incluyen algunas de las cuentas de ciertos gastos característicos.

RENTAS DE LOCALES Y CONCESIONES:

En esta cuenta se registran los ingresos que recibe un hotel por concepto de: renta de locales y concesiones por la venta de cigarrillos, - servicio de fotografía, servicio de guardarropa, servicio de sanitarios, etc.

PREDIAL Y SEGUROS:

Incluye el Impuesto Predial y los seguros sobre edificio y contenido, tales como: incendio, fenómenos meteorológicos, temblores, explosión de calderas, y rotura de cristales.

CUENTAS DE GASTOS:

A continuación se comentan las sub-cuentas de gastos cuyo uso tienen alguna particularidad en los hoteles. En algunos casos se utilizan en varios departamentos, en otros - solamente son aplicables a un departamento.

ALIMENTOS AL PERSONAL:

Representa el costo de los alimentos proporcionados el - personal del departamento.

LAVANDERIA Y TINTORERIA:

Representa el costo del servicio proporcionado a cada departamento por la lavandería y tintorería del hotel, con base en el volumen de ropa procesado y que incluye tanto blancos como uniformes. En otros casos el costo será lo - pagado fuera del hotel por el servicio de lavandería y tin - torería.

CORTESIAS Y ATENCIONES:

Representa los obsequios que generalmente se hacen a clien - tes distinguidos del hotel como son: flores, fruta, bebi - das, etc. En otros casos representa el costo de las invi - taciones que el Gerente o Director de cuartos hace a los huéspedes en los restaurantes y bares. Por razones prácti - cas no se registra en los hoteles el costo por las habita - ciones dadas en cortesía.

UNIFORMES:

Representa las estimaciones traspasadas de gastos antici - pados, a los gastos departamentales, con base en la vida - probable de los uniformes del personal.

BLANCOS:

Según el departamento que corresponda, representa las compras o provisiones mensuales sujetas a ajuste por inventario físico. Para el departamento de habitaciones incluye: alfombras de baño, almohadas, cobertores, cortinas de baño, forros de colchón, sábanas, toallas, etc. Para los departamentos de alimentos y bebidas incluye: manteles y servilletas de tela.

CRISTALERIA:

Representa el costo de las compras o provisiones mensuales sujetas a ajuste por inventario físico, de los artículos tales como: vasos, ceniceros, jarras, copas y todos los demás servicios similares.

LOZA:

Representa el costo de las compras o provisiones mensuales sujetas a ajuste por inventario físico, de todos los artículos tales como: platos, tazas, platones, salseras, azucareras, etc.

UTENSILIOS DE COCINA:

Representa el costo de las compras o provisiones mensuales sujetas a ajuste por inventario físico, de los utensilios que se utilizan en la cocina, tales como: abridores, batidores, cazos, cuchillos, cucharones, espumadores, mezcladoras, maldes, teteras, etc.

COMISIONES A AGENCIAS Y TARJETAS DE CREDITO:

Representa el importe de las comisiones pagadas a las Agencias de Viaje y que generalmente solo se calcula sobre las

habitaciones. También incluye esta sub-cuenta las comisiones que cobran las Tarjetas de Crédito.

LICENCIAS:

En el caso de los departamentos de alimentos y bebidas existen ciertas obligaciones estatales y municipales de pagar licencias sanitarias y de alcoholes, las cuales son cargadas a esta sub-cuenta.

SUMINISTROS PARA CLIENTES:

Representa el costo de los artículos suministrados a los huéspedes tales como: abridores de botellas, artículos de escritorio, artículos para baño, cepillos, cerillos, ganchos, papel sanitario, periódicos, sacos de lavandería y en general todos los que tuvieran el mismo objeto.

SUMINISTROS DE LIMPIEZA:

Representa el costo de los suministros consumidos en el departamento tales como: jabón, detergente, desinfectante, desodorante, limpiadores, pulimentos, fumigadores, escobas, trapeadores, etc.

ARTICULOS DE DECORACION:

Representa el costo de todos los motivos que se pueden utilizar en forma temporal, como son: flores, adornos, etc.

ARTICULOS PERDIDOS Y DAÑADOS:

Representa los pagos que tengan que hacerse a los huéspedes por las pérdidas o daños que sufran dentro del hotel. En ocasiones los hoteles tienen un seguro para cubrir estos riesgos, en cuyo caso no se afecta este renglón.

CONTRATOS DE LIMPIEZA:

Representa el costo de la limpieza y desinfección hechos por contratistas externos.

MUSICA Y VARIEDADES:

Generalmente es un gasto de los bares, sin embargo en ocasiones también lo es de los restaurantes y representa el costo de honorarios a artistas o intérpretes, licencias musicales, arrendamiento de instrumentos, programas, música impresa, etc.

Es costumbre que cuando se presentan variedades o se permite bailar, se cobre derecho de mesa y en este caso el departamento tendrá un ingreso adicional por este concepto.

MENUS Y LISTAS DE PRECIOS:

Representa el costo de impresión y papel de los menús y listas de precios.

COMBUSTIBLES:

Representa el costo de los combustibles consumidos en la cocina. Este gasto es particular de los restaurantes.

GASTOS DE BARES:

Representa el costo de los utensilios, suministros y otros gastos de bares, tales como: abridores, agitadores, cucharas, coladeras, exprimidores, mezcladores, botanas, etc.

SEGUROS Y FIANZAS:

En todos los casos deben considerarse en gastos de administración. Representa las primas de los seguros de: robo, daños a propiedad ajena, responsabilidad civil, seguro sobre elevadores y las fianzas de fidelidad. Los

seguros sobre el edificio y su contenido, deben cargarse a la cuenta -
Predial y Seguros.

SERVICIOS DE VIGILANCIA:

Representa el costo de los servicios de policías y agentes de seguridad.

HOTEL "X", S.A. ESTADO A

BALANCE GENERAL AL _____

ACTIVO

Circulante:

Fondos Fijos de Caja
 Bancos
 Efectivos
 Clientes
 Tarjetas de Crédito
 Agencias de Viajes
 Deudores Diversos
 Almacén de Alimentos
 Almacén de Bebidas
 Almacén de Suministros _____

Fijo:

Terrenos
 Obras en Proceso
 Edificio
 Mobiliario y Equipo
 Equipo de Operación
 menos:
 Reserva para Depreciación
 y Reposición _____

Cargos Diferidos y
 Gastos Anticipados (neto) _____

Total del Activo _____

PASIVO

Circulante:

Proveedores
 Documentos por Pagar
 Acreedores Diversos
 Depósitos para Reservas
 Depósitos para Banquetes y Eventos
 Cambios Pendientes de Reembolso
 Impuestos por Pagar _____

A Largo Plazo:
 Acreedores Hipotecarios _____

CAPITAL CONTABLE

Capital Social
 Reserva Legal
 Resultado de Ejercicios Anteriores
 Resultado del Ejercicio _____

Total del Pasivo y Capital _____

HOTEL "X"

ESTADO B

ESTADO DE RESULTADOS DEL ____ DE ____ AL ____ DE DE 19 ____.

VENTAS NETAS	Anexo	
Habitaciones	B-1	\$
Alimentos y Bebidas	B-2	
Teléfonos	B-3	
Lavandería y Tintorería	B-4	
Estacionamiento	B-5	
Ingresos Varios	B-6	\$ _____
COSTO DE VENTAS Y GASTOS DEPARTAMENTALES		
Habitaciones	B-1	
Alimentos y Bebidas	B-2	
Teléfonos	B-3	
Lavandería y Tintorería	B-4	
Estacionamiento	B-5	
Ingresos Varios	B-6	\$ _____
UTILIDAD DEPARTAMENTAL		
Habitaciones	B-1	
Alimentos y Bebidas	B-2	
Teléfonos	B-3	
Lavandería y Tintorería	B-4	
Estacionamiento	B-5	
Ingresos Varios	B-6	\$ _____
GASTOS NO DISTRIBUIDOS		
Gastos de Administración	B-7	
Gastos de Venta	B-8	
Agua, Luz, Fuerza y Calefacción	B-9	
Mantenimiento y Reparaciones	B-10	\$ _____
UTILIDAD DEL HOTEL		
RENTAS DE LOCALES Y CONCESIONES	B-11	\$ _____
UTILIDAD DE OPERACION		
PREDIAL Y SEGUROS	B-12	
GASTOS FINANCIEROS	B-13	
DEPRECIACION Y AMORTIZACION	B-14	\$ _____
UTILIDADES ANTES DE I.S.R. Y P.T.U.		
PROVISION PARA I.S.R.		\$ _____
PROVISION PARA P.T.U.		\$ _____
UTILIDAD NETA		\$ _____

Anexo B-1

HOTEL "X"

ESTADO DE RESULTADOS DE HABITACIONES

DEL ____ DE ____ AL ____ DE ____ DE ____ 19 ____.

VENTAS NETAS

Renta de Habitaciones \$ _____ %

GASTOS DEPARTAMENTALES

Sueldos y Salarios \$

Alimentos del Personal

Previsión Social

Lavandería y Tintorería

Cortesías y Atenciones

Uniformes

Biancos

Cristalería

Impuesto sobre Remuneraciones Pagadas

Comisiones a Agencias y Tarjetas de

Crédito

Suministros para Huéspedes

Suministros de Limpieza

Correos, Telégrafos y Teletipos

Artículos de Decoración

Artículos Perdidos y Dañados

Contratos de Limpieza

Varios

\$ _____

UTILIDAD DEPARTAMENTAL

\$ _____

HOTEL "X"

ESTADO DE RESULTADOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

DEL ___ DE ___ AL ___ DE _____ DE 19 ___.

	Anexo	\$
VENTAS NETAS		
Restaurante A	B-2-1	\$
Cafeteria	B-2-2	
Servicio a Cuartos	B-2-3	
Bar A	B-2-4	
Bar B	B-2-5	
		\$ _____

COSTO DE VENTAS		
Restaurante A	B-2-1	\$
Cafeteria	B-2-2	
Servicio a Cuartos	B-2-3	
Bar A	B-2-4	
Bar B	B-2-5	
		\$ _____

GASTOS DEPARTAMENTALES		
Restaurante A	B-2-1	
Cafeteria	B-2-2	
Servicio a Cuartos	B-2-3	
Bar A	B-2-4	
Bar B	B-2-5	
		\$ _____

TOTAL DE COSTOS Y GASTOS DEPARTAMENTALES		
		\$ _____

UTILIDAD DEPARTAMENTAL		
Restaurante A	B-2-1	
Cafeteria	B-2-2	
Servicio a Cuartos	B-2-3	
Bar A	B-2-4	
Bar B	B-2-5	
		\$ _____

HOTEL "X"

ESTADO DE RESULTADOS

(Cualquier Departamento
de Alimentos y Bebidas)

DEL ____ DE ____ AL ____ DE ____ DE 19 ____.

VENTAS NETAS		
Alimentos	\$	X
Bebidas	_____	_____
	\$	_____
COSTO DE VENTAS		
Alimentos	\$	
Bebidas	_____	_____
	\$	_____
UTILIDAD BRUTA		
Alimentos	\$	
Bebidas	_____	_____
	\$	_____
GASTOS DEPARTAMENTALES		
Salarios y Salarios	\$	
Comisiones al Personal		
Alimentos al Personal		
Provisión Social		
Lavandería y Tintorería		
Cortesías y Atenciones		
Uniformes		
Biancos		
Cristalería		
Loza		
Plaqué		
Utensilios de Cocina		
Impuesto sobre Remuneraciones Pagadas		
Licencias		
Comisiones a Agencias y Tarjetas		
de Crédito		
Suministros a Huéspedes		
Suministros de Limpieza		
Artículos de Decoración		
Música y Variedades		
Menús y Listas de Precios		
Combustibles		
Gastos de Bares		
Varios	\$	_____
	\$	_____

HOTEL "M"

ESTADO DE RESULTADOS DE TELEFONOS

ANEXO B-3

DEL ____ DE ____ DE ____ DE ____ DE 19__.

VENTAS NETAS		
Llamadas locales	\$	
Cargos por larga distancia	\$	==
		==
COSTO DE VENTAS		
Llamadas locales	\$	
Renta de Equipos	\$	==
		==
GASTOS DEPARTAMENTALES		
Sueldos y Salarios	\$	
Alimentos de Personal		
Previsión Social		
Luz y Agua		
Impuesto sobre Remuneraciones Pagadas		
Depreciaciones de Equipo Telefónico		
Varios	\$	==
		==
UTILIDAD DEPARTAMENTAL	\$	==
		==

Anexo B-4

HOTEL "X"

ESTADO DE RESULTADOS DE LAVANDERIA Y TINTORERIA

DEL ____ DE ____ AL ____ DE _____ DE 19 ____.

VENTAS NETAS	
Lavado	\$ _____
Lavado en Seco	_____
Planchado	_____
COSTO DE VENTAS (1)	\$ _____
UTILIDAD BRUTA	\$ _____
GASTOS DEPARTAMENTALES	
Comisiones a Agencias y Tarjetas de Crédito	
Suministros a Huéspedes	\$ _____
UTILIDAD DEPARTAMENTAL	\$ _____
COSTOS DE LAVANDERIA Y TINTORERIA DEL HOTEL	
Sueldos y Salarios	
Alimentos del Personal	
Previsión Social	
Uniformas	
Impuesto sobre Remuneraciones Pagadas	
Suministros de Limpieza	
Varios	\$ _____
TRASPASO A COSTO DE VENTAS (1)	\$ _____
COSTO DEL DEPARTAMENTO (Distribuido a todos los Departamentos)	\$ _____

Anexo B-5

HOTEL "X"

ESTADO DE RESULTADOS DE ESTACIONAMIENTO

DEL ____ DE ____ AL ____ DE _____ DE 19 ____.

VENTAS NETAS		¢
Estacionamiento	\$	____
	\$	____
GASTOS DEPARTAMENTALES		
Sueldos y Salarios	\$	
Alimentos al Personal		
Previsión Social		
Lavandería y Tintorería		
Uniformes		
Impuesto sobre Remuneraciones Pagadas		
Suministro de Limpieza		
Artículos Perdidos y Dañados		
Varios		____
	\$	____
	\$	____
UTILIDAD DEPARTAMENTAL:		____

Anexo B-6

HOTEL "X"

ESTADO DE RESULTADOS DE INGRESOS VARIOS

DEL ____ DE ____ AL ____ DE _____ DE 19 ____.

INGRESOS NETOS		%
Utilidad de Cambios	\$	
Servicio de Personal		
Servicio Telefónico		
Servicio de Teletipo		
Renta de Televisores		
	\$	
GASTOS DEPARTAMENTALES		
Sueldos y Salarios	\$	
Alimentos del Personal		
Previsión Social		
Lavandería y Tintorería		
Uniformes		
Impuesto sobre Remuneraciones Pagadas		
Varios		
	\$	
UTILIDAD DEPARTAMENTAL	\$	

Anexo B-7

HOTEL "X"

GASTOS DE ADMINISTRACION
 DEL ____ DE ____ AL ____ DE ____ DE 19 ____.

Sueldos y Salarios	\$
Alimentos al Personal	
Previsión Social	
Gastos de Viaje y Representación	
Lavandería y Tintorería	
Cortesías y Atenciones	
Uniformes	
Impuesto sobre Remuneraciones Pagadas	
Seguros y Fianzas	
Papelaría y Útiles de Escritorio	
Correos, Telégrafos y Teletipos	
Transportes Locales	
Honorarios a Profesionistas	
Gastos Legales	
Servicios de Vigilancia	
Cuotas y Suscripciones	
Provisión para Cuentas de Cobro Dudoso	
Donativos	
Varios	\$ _____
	\$ _____

HOTEL "X"
GASTOS DE VENTA

DEL ____ DE ____ AL ____ DE ____ DE 19 ____.

	\$	x
Sueldos y Salarios	\$	
Comisiones al Personal		
Alimentos al Personal		
Previsión Social		
Gastos de Viaje y Representación		
Cortesías y Atenciones		
Uniformes		
Lavandería y Tintorería		
Impuesto sobre Remuneraciones Pagadas		
Correos, Telégrafos y Teletipo		
Transportes Locales		
Papelaría y Utiles de Escritorio		
Honorarios Profesionales		
Cuentas y Suscripciones		
Folleto y Literatura		
Periódicos y Revistas		
Radio, Cine y Televisión		
Artículos Publicitarios		
Fotografías		
Varios	\$ _____	_____

Anexo B-9

HOTEL "X"
AGUA, LUZ, FUERZA Y CALEFACCION
DEL ___ DE ___ AL ___ DE ___ DE 19 ___.

Derechos de Agua

\$

Electricidad

Agua

\$ _____

Anexo B-10

HOTEL "X"

MANTENIMIENTO Y REPARACIONES

DEL ____ DE ____ AL ____ DE ____ DE 19 ____.

Sueldos y Salarios	\$
Alimentos al Personal	
Previsión Social	
Lavandería y Tintorería	
Uniformes	
Impuesto sobre Remuneraciones Pagadas	
Suministros de Limpieza	
Combustibles y Lubricantes	
Honorarios Profesionales	
Focos y Tubos de Gas Neón	
Conservación de Calderas	
Conservación de Refrigeración y	
Aire Acondicionado	
Pintura y Solventes	
Conservación de Edificios	
Reparación de Muebles	
Reparación de Alfombras y Tapetes	
Reparación de Cortinas	
Vidrios y Espejos	
Reparación de Equipos Eléctricos	
y Mecánicos	
Contratos de Mantenimiento	
Jardinería	
Varios	_____
	\$ _____

Anexo B-11

HOTEL "X"

RENTAS DE LOCALES Y CONCESIONES

DEL ____ DE ____ AL ____ DE ____ DE 19 ____.

Local A	\$
Local B	
Local C	
Tabaquería	
Fotografía	
Guardarropa	
Sanitarios	

	\$ _____

Anexo B-12

HOTEL "X"

PREDIAL Y SEGUROS

DEL ____ DE ____ AL ____ DE ____ DE 19 ____.

Impuesto Predial	\$
Seguro de Incendio	
Seguro de Fenómenos Meteorológicos	
Seguro de Temblores	
Seguro de Explosión de Calderas	
Seguro contra Roturas de Cristales	\$ _____

PLANES DE VENTA Y SU RELACION CON LA CONTABILIDAD

Los hoteles trabajan con diferentes planes de venta, dependiendo de la localidad en que se encuentre, la época del año, las facilidades con que cuenten y la situación del mercado.

Fundamentalmente los planes de venta se dividen en dos grupos, cuya diferencia estriba en que incluya o no los alimentos.

Los planes de venta más usuales en México son los siguientes:

- a) Plan Europeo: Incluye únicamente la habitación, sin alimentos.
- b) Plan Americano: Incluye la habitación y los tres alimentos.
- c) Plan Continental: Incluye la habitación y un desayuno ligero.
- d) Plan Continental Modificado: Incluye la habitación, el desayuno y uno de los dos alimentos fuertes, ya sea al mediodía o por la noche.

Desde el punto de vista contable los ingresos en el Plan Europeo se consideran en su totalidad como renta de habitaciones. Es necesario aclarar que los huéspedes pueden hacer uso o no de las facilidades del hotel en cuanto a alimentos y bebidas, en cuyo caso se les cobra por separado y el ingreso obtenido se lleva directamente a las cuentas correspondientes.

En los tres últimos planes enunciados que en menor o mayor grado incluyen alimentos además de la habitación, es necesario separar contablemente la parte que corresponde a rentas de habitaciones y la que corresponde a alimentos. La separación se determina con base en el costo estimado y precio de venta que incluye la tarifa única.

Existen dos procedimientos para registrar la renta de habitaciones y los alimentos, cuando la tarifa incluye los dos conceptos.

- a) Cargar al cliente la tarifa completa y posteriormente hacer la separación para fines internos, cuando se prepara la póliza de ingreso.
- b) Cargar al cliente por separado la parte correspondiente a la renta de habitación y la de alimentos.

Este procedimiento tiene tres desventajas que son: -

- 1) En muchos casos crea confusión en el cliente cuando revisa su estado de cuenta y encuentra que se le han hecho cargos por alimentos, en cuyo caso hay que darle explicación de que simplemente se trata de una separación del precio que se le ofreció.
- 2) Resulta más laborioso hacer la separación de la renta de habitación y alimentos cuando se registra la tarifa diaria.
- 3) El trabajo de auditoría nocturna es más laborioso al tener que conciliar el cargo por alimentos hecho a los huéspedes contra lo reportado en los informes de los restaurantes.

CONTROL DE INGRESOS

Uno de los aspectos más importantes desde el punto de vista contable, es el que se refiere al control de los ingresos que se reciben en diferentes partes, y se puede decir que durante las 24 horas del día.

Para su control se hace necesario contar con un cajero en cada departamento productivo y según las horas que dé servicio, dicho puesto estará cubierto en uno, dos o tres turnos. A continuación se analiza - cada departamento:

Habitaciones: Este departamento cuenta con una caja en la recepción. Formando parte de la caja, o en ocasiones como una sección separada - pero coordinada con la caja, existe el departamento de control de cuentas de huéspedes, en donde se llevan los estados de cuenta por cada habitación. Los aspectos principales que cubre el trabajo de la caja y la sección de control de cuentas son los siguientes:

a) Reservaciones: Es una costumbre que los huéspedes que desean llegar al hotel, hagan su reservación con anticipación. También es usual que se exija al cliente un depósito por lo menos de una noche para garantizarle la reservación. Cuando se recibe una reservación se expide un - recibo que además hace las veces de confirmación de la reservación por parte del hotel. El importe de los depósitos y una copia del recibo es turnada a la caja de recepción para que proceda a abonarle el importe - del depósito al cliente, en la cuenta de depósitos para Reservaciones.

b) Cargos por consumos: La caja de recepción recibe - prácticamente a toda hora cargos por consumos hechos - por los clientes en los diferentes departamentos del - hotel, como son: alimentos, bebidas, servicio de la - vandería y tintorería, teléfonos, etc. En este caso - el cajero no recibe propiamente el dinero, más sí un - comprobante firmado por el cliente para serle cargado - en su cuenta de inmediato.

c) Cargos por rentas de habitaciones: Por razones - prácticas se ha generalizado en los hoteles la norma - de cargar la renta de habitaciones en las cuentas de - huéspedes durante la noche, tomando el dato directa - mente del encabezado del estado de cuenta donde apa - rece la tarifa diaria que debe cargarse al huésped. - Este es otro cargo por el cual el cajero no recibe de - inmediato el importe. El cargo por rentas a todas las - cuentas de huéspedes, debe hacerse en presencia del - auditor nocturno.

d) Otros cargos: Pueden existir otro tipo de cargo a - los huéspedes como puede ser: entrega de dinero en - efectivo y pagar a terceros por su cuenta.

e) Liquidación de cuentas: Las cuentas de huéspedes - deben de estar siempre actualizadas en movimientos y - saldos, ya que no se sabe en qué momento las pedirán - para liquidarlas. Cuando el cliente pide su cuenta, - el cajero se la presenta y pregunta a los demás de - partamentos si hay cargos no entregados todavía a la - caja, para que los envíen de inmediato.

Cuando el cliente haya hecho un depósito para garanti - zar la reservación, deberá entregar el comprobante pa - ra que el cajero proceda a abonárselo en su cuenta y - cobrar la diferencia.

f) Concentración de fondos a la caja general: Al terminar su turno el cajero obtiene o pide la lectura de la máquina en donde se lleve el auxiliar de huéspedes y depósitos para reservaciones, en donde aparece el detalle por departamentos de todas las operaciones registradas. Con base en la lectura prepara su informe, que es una conciliación entre el movimiento inicial al empezar el turno y el final. Adicionalmente a este informe, prepara otro, que contiene los errores que deben ser corregidos por auditoría nocturna y que más adelante se explicará. A continuación prepara el sobre de concentración de fondos en donde debe indicar: efectivo recibido, pagado, detalle de dinero que contiene el sobre, si se trata de efectivo o cheque, si es moneda nacional o extranjera, así como las denominaciones del mismo. En el sobre también se incluye el dinero de su fondo que desea se le cambie por otras denominaciones, con objeto de que posteriormente se le reembolse. Como puede verse en el catálogo de cuentas existe una en el pasivo circulante, denominada Cambios Pendientes de Reembolso, que se deben a los cajeros. Antes de cerrar el sobre el cajero tiene la obligación de contar el dinero en presencia del cajero del siguiente turno quien debe firmar de que el dinero que incluye el sobre es el mismo que en él se indica.

Los sobres con el efectivo se depositan en una caja especial con una ranura en donde los recoge el cajero general. Los informes preparados por el cajero, la documentación que recibió o expidió durante su turno y las cuentas por cobrar, quedarán a disposición de los auditores nocturnos para su revisión.

Alimentos y Bebidas: En todos los departamentos de alimentos y bebidas, se tiene un cajero cuya obligación principal es la de cobrar todas las cuentas por los consumos hechos en el departamento. Las labores principales que lleva a cabo el cajero son las siguientes:

a) Cheques y comandas: En los restaurantes o bares, se utilizan dos comprobantes que se complementan y que son: la comanda que es el documento en donde el mesero toma la orden del cliente y que se obtiene en original y copia. El original se entrega en la caja y la copia se entrega en la cocina o barra de servicio para que proceda a preparar los alimentos o -bebidas. El otro comprobante es el cheque que hace las veces de nota de venta, en donde el cajero va registrando los consumos con base en las comandas una vez que verificó la salida de la cocina o barra de servicio.

b) Comprobación de los platillos o bebidas servidos: Generalmente el cajero está situado en un lugar estratégico a la salida de la cocina o barra de servicio, con objeto de verificar que los platillos o bebidas que se le han entregado al mesero son los mismos que se indican en la comanda.

c) Cobro de cheques: Cuando el cliente solicita su cuenta, el cajero procede a localizar el cheque. Generalmente el cliente paga en: efectivo, - con una tarjeta de crédito o firma la cuenta, anotando el número de su -habitación y nombre, para que le sea cargado en cuenta.

d) Informe de Ventas: Al ser pagados los cheques, el cajero procede a - registrarlos en detalle y en orden numérico progresivo en el informe de ventas del departamento, en donde anota: Número de cheque, número de mesero, número de cubiertos servidos, el detalle de alimentos, bebidas y propia cuando se incluyó en el cheque.

A continuación en el mismo informe se anota la forma de pago, en columnas especiales para: efectivo, cargo a huéspedes y crédito. Finalmente existe una columna para anotar el número de habitación o tarjeta de crédito y el nombre de la persona que hizo el consumo.

e) Concentración de fondos: Al terminar el turno el cajero procede a cu .
drar su informe y a hacer el corte de su caja para verificar su corrección. Hecho lo anterior, procede a preparar su sobre de concentración de fondos en la misma forma que ya se explicó en el caso de habitaciones. Antes de cerrar el sobre, tiene la obligación de contar el dinero en presencia del cajero de recepción, quien debe verificar que la cantidad indicada en el sobre es la misma que contiene. El sobre de concentración será depositado en una caja especial para que sea retirado por el cajero general y el informe y todos los comprobantes se entregarán al departamento de auditoría nocturna.

Teléfonos: A pesar de ser un departamento productivo, no recibe físicamente el dinero de sus ingresos, sin embargo lleva a cabo ciertas labores que permitan tener un control de los mismos. Los aspectos principales de este departamento en relación a sus ingresos son los siguientes:

a) Llamadas locales: Es normal que en los hoteles se cobre el servicio de llamadas locales. Dependiendo del tamaño del hotel y el equipo con que cuenta, puede haber varios procedimientos para controlar los ingresos por este concepto. Cuando el hotel no cuenta con el equipo contador de llamadas locales, éstas deben ser registradas por la operadora en una hoja de llamadas en donde aparecen los números de los cuartos y espacios para anotar el número de llamadas. Al finalizar el turno esta hoja es enviada a la caja -

de recepción con objeto de que proceda a hacer los cargos a cada habitación. Cuando el hotel cuenta con equipo contador de llamadas, existe en recepción un tablero que va acumulando el número de llamadas de cada habitación. Al finalizar el turno, el cajero toma el total de llamadas de cada habitación para hacerle su cargo.

b) **Larga distancia:** Por este servicio cobran un sobreprecio. Los operadores expiden una nota de cargo de larga distancia que es enviada a la caja de recepción para que proceda a hacer los cargos correspondientes.

c) **Informes de ingreso:** El departamento de teléfonos prepara los informes de ingresos, a saber: el informe de llamadas locales y el informe de llamadas de larga distancia. Estos informes se entregan al departamento de auditoría nocturna, para que verifique que se han hecho los cargos correspondientes a los huéspedes.

Lavandería y Tintorería: Al igual que el departamento anterior, este departamento no recibe los ingresos físicamente, excepto cuando dá servicio fuera del hotel. Los aspectos principales con relación a los ingresos son:

a) **Cargos a huéspedes:** Por cada servicio proporcionado a los huéspedes este departamento expide una nota de cargo a la caja de recepción para proceder a hacer el cargo a huéspedes.

b) **Informes del cajero:** Al finalizar el turno este departamento prepara un informe en donde indica el número de la habitación y los cargos por servicios. En el caso de que se proporcione servicio de lavandería a clientes fuera del mismo, el informe incluirá una columna para efectivo.

Al igual que en los otros departamentos, debe prepararse un sobre de concentración de fondos, cuyo trámite será el mismo que se explicó para los demás departamentos.

Estacionamiento: El cajero de este departamento procede en igual forma que en los otros departamentos en la preparación de un informe de ingresos, haciendo una separación de los recibidos en efectivo y los que son cargos a huéspedes, en los casos en que se les cobren estos servicios. Al finalizar el turno prepara su informe de ventas y su sobre de concentración de fondos.

CONTROL DE INVENTARIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

El control de inventarios de alimentos y bebidas dentro de un hotel, se puede llevar con cualquiera de los sistemas de inventarios que se conocen, como son: analítico, inventarios perpetuos, ó un sistema combinado de los dos anteriores.

Es una práctica generalizada en los hoteles levantar inventarios mensuales, de alimentos y bebidas para determinar el costo de ventas y en su caso las variaciones que resulten entre el costo de ventas de libros y el que resulte del inventario físico.

Los hoteles consideran muy importante llevar un buen control de inventarios de alimentos y bebidas, principalmente porque siendo empresa que tiene por objeto vender servicios, no podrá lograrlo si no mantiene un eficiente control de inventarios y al mismo tiempo mantener sus costos en un nivel adecuado.

A diferencia de otro tipo de industrias, los hoteles no pueden establecer el procedimiento de máximos y mínimos en una forma rígida, ya que dependiendo de la época del año los consumos de alimentos y bebidas varían considerablemente.

Por lo tanto, siguen la política de mantener al mínimo indispensable sus inventarios y surtirlos para períodos más o menos cortos, salvo cuando se trata de productos de importación en que necesariamente tienen que tomar en cuenta el tiempo que les toma recibir la mercancía y la cantidad mínima costeable de importación.

D) Planeación de la producción: La planeación de la producción es un aspecto importante que debe observarse, ya que si no se hace adecuadamente, existe el riesgo de que se prepare mayor cantidad de cada platillo lo que hará que se eleve el costo, o bien que se produzca menos, lo cual redundará en un mal servicio. Para hacer una planeación correcta de la producción se requiere:

- 1) Obtener diariamente en cada restaurante una estadística de platillos vendidos. Esta estadística la prepara el cajero de cada lugar vaciando el número de platillos vendidos en unas hojas especiales en donde aparece el menú impreso en detalle. Los informes diarios de platillos vendidos son concentrados en unas hojas mensuales con columnas para días o semanas y en donde también se puede ir haciendo una comparación entre la producción y los platillos vendidos. En otros casos la concentración diaria de los informes de platillos vendidos se hace en hojas para cada día de la semana, es decir una para los lunes, otra para los martes, etc. ya que algunos casos la afluencia de clientes, depende del día de la semana. También puede agregarse a estas hojas de concentración los datos del año anterior a la misma fecha, lo que representará un elemento más de juicio. Adicionalmente, las estadísticas sirven para determinar qué platillo no tiene demanda y por lo tanto hay que excluirlo o cambiarlo del menú.
- 2) Con base en las estadísticas antes indicadas, la ocupación del hotel, los eventos especiales, los días festivos y el estado del tiempo, se procede a determinar diariamente la producción de platillos para cada cocina. Esta hoja u orden de producción se le entrega al chef para que pida al almacén la mercancía que necesita.
- 3) En cuanto a las bebidas, no se requiere propiamente una planeación, puesto que son preparadas en el momento que el cliente la solicita, pero sí se hace necesario llevar una estadística por marcas con objeto de determinar las existencias de almacén y las necesidades de compra.

E) Registros especiales: En el departamento de contabilidad existe una sección de costos de alimentos y bebidas, que tiene la responsabilidad, entre otras labores, de determinar los costos mensuales de alimentos y bebidas en cada departamento. En relación a lo anterior, el departamento de costos lleva una serie de registros para controlar las compras directas entregadas a cada cocina, tales como verduras, frutas, legumbres, lácteos, pan, etc. el costo de la mercancía entregada por el almacén, los trasposos intercocinas, los alimentos servidos al personal, los artículos pedidos al almacén para cortesías, los alimentos descompuestos y las ventas de desperdicios.

F) Ajustes mensuales: Los conceptos indicados en el punto anterior deben cuantificarse para correr los ajustes correspondientes al costo de ventas y traspasarlos a las cuentas de costos o gastos a que correspondan.

G) Comparación del costo real con el "costo potencial": Una vez determinado el costo de ventas neto, se procede a valorar el número de platillos vendidos que se tienen en los registros de estadísticas para hacer una comparación contra los costos reales y en su caso investigar las diferencias.

H) Alimentos al personal: Uno de los ajustes más importantes que deben hacerse al costo de alimentos mensualmente es el que se refiere a los alimentos del personal, que deben traspasarse a las cuentas de gastos correspondientes. Pueden presentarse dos casos que son:

- 1) Si existe una cocina y un comedor para empleados se necesita llevar el control de los cubiertos servidos al personal de cada departamento para hacerle su cargo mensual.

- 2) Cuando la comida del personal se prepara en la cocina de uno de los restaurantes, debe llevarse un control de los cubiertos servidos al personal de cada departamento y con base en el costo estimado por cubierto hacerle un abono al costo de ventas del restaurante, con cargo a las cuentas de gastos correspondientes.

Las labores que lleva a cabo el departamento de costos de alimentos y bebidas dentro de un hotel, son muy especializadas. Frecuentemente, al contador de costos se le llama contralor de alimentos y bebidas, ya que no solamente se concreta a determinar los costos, sino que tiene una amplia gama de actividades relacionados con los alimentos y bebidas. A continuación se enumeran las más importantes:

- 1) Preparar las recetas standard conjuntamente con el director de alimentos y bebidas o el chef ejecutivo.
- 2) Verificar las pruebas de rendimiento de los alimentos.
- 3) Costeo y actualización periódica de las recetas.
- 4) Obtener las estadísticas de alimentos y bebidas.
- 5) Supervisar el almacén y la recepción de mercancías.
- 6) Llevar a cabo los inventarios físicos.
- 7) Controlar los alimentos al personal.
- 8) Verificar las comandas contra los cheques expedidos en cada restaurante o bar.
- 9) Revisar la preparación de los platillos y bebidas con base en las recetas standard, en cuanto a cantidades empleadas, preparación y presentación.

El departamento de costos trabaja estrechamente ligado al departamento de contabilidad por lo que se refiere a la obtención de la información y el control interno, pero también trabaja coordinado con el director de alimentos y bebidas y el chef ejecutivo, por lo que se refiere al aspecto técnico.

AUDITORIA NOCTURNA

El auditor o departamento de auditoría nocturna, depende generalmente del auditor interno del hotel. Sus labores tienen por objeto hacer una verificación y comprobación de los ingresos recibidos diariamente en el hotel. El adjetivo de "nocturna" que se le da a este auditor o departamento, está originado por las horas en que lleva a cabo sus labores y que generalmente es de las 23:00 horas a las 7:00 horas del día siguiente. De hecho, el auditor nocturno lleva a cabo una fase de lo que podríamos llamar auditoría de ingresos. La otra fase la efectúa el auditor o departamento de auditoría de ingresos.

El examen de las labores de auditoría nocturna se hará por departamentos, ya que en cada uno existen aspectos especiales que deben tomarse en cuenta.

Habitaciones

Antes de examinar las labores que lleva a cabo el auditor nocturno en este departamento, es necesario conocer algunas de las labores que se llevan a cabo en dicho departamento y que deben ser revisadas.

- a) Informe del ama de llaves: El ama de llaves prepara de una a tres veces al día, un informe en hojas especiales en donde aparecen impresos todos los números de las habitaciones, con un espacio del lado derecho para anotar ciertas claves, tales como: ocupado, salida, pasador-no molestar, vacío, fuera de servicio, ocupado sin equipaje, equipaje-no durmió, etc. El informe es entregado a recepción para su revisión y cotejo contra sus registros.
- b) Tablero de recepción: El departamento de recepción cuenta con un tablero que tiene un pequeño casillero para cada habitación con su número y en donde se inserta una tirilla de papel en cuanto se ocupa el cuarto, con los datos del huésped, tales como: nombre, tarifa, número de personas y cualquier dato adicional que fuera necesario. Al recibirse en recepción el informe del ama de llaves, se procede a

COSTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

Por lo general los hoteles controlan sus costos de alimentos y bebidas por el procedimiento de costos estimados que la industria hotelera denomina "costo potencial" y que solamente incluye las materias primas.

Desde el punto de vista técnico de operación, antes de diseñar y construir un restaurante deben determinarse los platillos que se desean vender, dependiendo de la localización del hotel, la ciudad, el tipo de clientela que se quiere atender, el tipo de restaurante, etc. ya que será la base para determinar las características de cocina y equipo que debe emplearse, el personal especializado que se requiere, el equipo y decoración del restaurante, etc.

Independientemente del aspecto de construcción, equipo y personal que se requiere, desde el punto de vista contable es necesario conocer los platillos seleccionados, para iniciar el control de costos que cubre las siguientes fases:

- A) Recetas Standard: Se debe formular para cada platillo o bebida - indicando la cantidad o peso de todos los componentes que se requieren así como la forma en que deben prepararse y servirse.
- B) Pruebas de rendimiento: Una vez que se han preparado las recetas standard, se procede a hacer pruebas de rendimiento que consisten esencialmente en determinar las normas que sufren los alimentos y bebidas en su preparación, para comprobar si el platillo ya preparado llevará la cantidad correcta y en su caso corregir las recetas.
- C) Normas de compra: A continuación deben determinarse las normas de compra, que utilizará el hotel y que consiste en fijar las características en cuanto a peso y tamaño en que debe comprarse cada artículo.

cotejarlos contra el tablero con objeto de determinar si existen discrepancias, en cuyo caso se deben investigar de inmediato para comprobar si se trata de errores u omisiones.

- c) Recuento de habitaciones: Al finalizar el día y antes de que se lleve a cabo la auditoría nocturna, recepción prepara un informe llamado Recuento de Habitaciones, en donde aparece impreso el número de todas las habitaciones y al lado derecho la renta diaria que debe cobrarse. La información debe tomarse del tablero de recepción y totalizarse para determinar el importe de las rentas del día.
- d) Libro de cambios: El departamento de recepción lleva un registro en donde se van anotando todos los cambios de habitaciones que se han hecho, indicando el nombre del huésped, la habitación en donde se encontraba y a la que se cambió el huésped. Cada cambio que se origina, es comunicado a la caja de recepción con objeto de que lo indique en el estado de cuenta que se lleva al huésped.

El auditor nocturno lleva a cabo su trabajo de acuerdo con el programa siguiente:

- 1) Verificar que todos los comprobantes recibidos en la caja de recepción se encuentren registrados al momento de iniciar la auditoría nocturna.
- 2) Obtener la lectura de los movimientos de cada departamento acumulados por la máquina y comprobar que ésta quedó totalmente descargada, tomando una segunda lectura la cual debe arrojar ceros para todos los departamentos.
- 3) Cotejar la lectura que arrojó la máquina contra los informes devueltos de los departamentos productivos en la parte relativa a los cargos a huéspedes y en su caso investigar las diferencias que existieran, localizar los errores y corregirlos.

- 4) Presenciar el registro de los cargos a huéspedes por la renta de habitaciones.
- 5) Verificar por pruebas selectivas los cargos créditos hechos a las cuentas de huéspedes en cuanto a importe y número de habitación.
- 6) Verificar los traspasos hechos de la cuenta de depósitos para-reservaciones, a las cuentas de huéspedes. Cuando un cliente con reservación confirmada no se presenta el día señalado en su reservación, su depósito se aplica a su estado de cuenta para quedar saldado con el cargo por la renta. En el estado de cuenta se anotará la leyenda "no llegó" y se avisará al departamento de recepción para que lo considere en su informe de recuento de habitaciones.
- 7) Comprobar que las modificaciones indicadas en el libro de cambios se hayan registrado en los estados de cuentas de huéspedes.
- 8) Verificar que los errores de la hoja de correcciones del cajero se han asentado en los registros auxiliares.
- 9) Cotejar el total de rentas cargadas a huéspedes que arroja la máquina contra el informe de recuento de habitaciones preparado por recepción. En su caso deben investigarse y corregirse los errores.
- 10) Verificar que todos los ajustes y descuentos aplicados se encuentran debidamente autorizados y certificados por la máquina.
- 11) Verificar la relación de entregas de efectivo hechas por los huéspedes y pagos hechos por su cuenta, contra las lecturas de la máquina.

- 12) Imprimir las lecturas finales de la máquina en el informe del auditor nocturno, anotar las correcciones que procedan y determinar el saldo de huéspedes partiendo del saldo del día anterior.
- 13) Verificar que la máquina quedó totalmente descargada tomando la lectura de todos los departamentos, los cuales deberán imprimir ceros.
- 14) Cambiar la fecha de la máquina teniendo cuidado de volver a cerrar la cerradura.
- 15) Volver a verificar que no quedaron saldos en la máquina tomando nuevamente una lectura.
- 16) Cerrar la tecla de total con la llave del auditor, con objeto de que esta operación no la puedan hacer los operadores de la máquina.
- 17) Formular una relación de todos los saldos de huéspedes con base en los registros auxiliares de esta cuenta. Comparar el total que arroja la relación contra el saldo de la cuenta de huéspedes obtenido en el informe del auditor nocturno.
- 18) Elaborar una lista de huéspedes con saldos superiores a \$... (de acuerdo al tamaño del hotel) y con una antigüedad mayor de (de acuerdo al tamaño del hotel).
- 19) Clasificar los estados de cuenta saldados y pagados y comprobar su total contra el informe del auditor nocturno.
- 20) Preparar el informe de anomalías para el auditor general del hotel.
- 21) Enviar toda la documentación del día al auditor o departamento de auditoría de ingresos.

Restaurantes y Bares

El auditor nocturno lleva a cabo labores determinadas en el área de restaurantes y bares, de acuerdo con el programa siguiente:

- 1) El auditor verifica la secuencia numérica de los primeros cheques o notas utilizados por cada cajero e indicados en los informes de ventas, contra el registro de continuidad numérica. En relación - a lo anterior, el auditor nocturno lleva un registro por cada departamento en donde anota el último cheque utilizado en cada turno, con objeto de verificar la continuidad.
- 2) Verificar la secuencia numérica de los cheques en los informes de ventas de los restaurantes y bares.
- 3) Verificar que el importe de los cheques está correctamente registrado en los informes de ventas.
- 4) Verificar las sumas de todos los informes de ventas.
- 5) Verificar la suma de cada uno de los cheques, haciendo las rectificaciones que procedan y determinando las responsabilidades del personal.
- 6) Verificar por pruebas selectivas los precios de lista contra los cobrados en los cheques y en su caso hacer las correcciones y determinar las responsabilidades del personal.
- 7) Comprobar que todas las correcciones y cancelaciones de cheques - estén debidamente autorizadas por el Jefe del departamento.
- 8) Verificar que los totales de la columna de huéspedes que aparecen en cada informe de ventas departamentales, sean igual al que arrojó la máquina en donde se llevan los registros auxiliares de la cuenta de huéspedes. En caso de existir diferencias, deben investigarse y corregirse los errores u omisiones.

- 9) Preparar la concentración diaria de ventas de restaurantes y - bares tomando los datos de los informes de ventas de cada de - partamento y analizándolos por turnos.
- 10) Preparar el informe de anomalías encontradas para el auditor - general.
- 11) Enviar toda la documentación del día al auditor de ingresos.

Otros Departamentos Productivos

En los demás departamentos deben llevarse a cabo las labores que se han indicado para el área de restaurantes y bares, cuando sean aplicables.

AUDITORIA DE INGRESOS

Las labores del auditor del departamento de auditoría son complementarias de la auditoría nocturna. Fundamentalmente tienen por objeto comprobar la información y documentación entregada por la auditoría nocturna contra la información del cajero general. A continuación se indican las labores del cajero general que tienen una relación directa con la auditoría de ingresos:

- a) recoger del buzón los sobres de concentración de fondos de los cajeros.
- b) Revisar que se han depositado en el buzón todos los sobres de los cajeros con base en un registro de control. En caso de existir sobres de más o de menos debe informarlo inmediatamente al auditor general para que se investigue.
- c) Abrir todos los sobres recogidos y contar el dinero que contienen, verificando que su importe coincida con lo indicado en cada sobre. En caso contrario debe notificarlo inmediatamente al auditor general.
- d) Preparar el informe diario del cajero general, en donde anota el importe del dinero recibido de cada cajero y la distribución de sus características, tales como efectivo, cheques, etc.

Por su parte el auditor de ingresos cubre el siguiente programa de trabajo:

- 1) verificar y comprobar los informes de todos los departamentos productivos en cuanto a:
 - a) continuidad de los cheques o notas de cargo en relación al día anterior.
 - b) continuidad numérica de los cheques o notas de venta registrado en cada informe.

- c) distribución correcta de los ingresos indicados en los informes de acuerdo con su naturaleza.
 - d) sumas de los informes.
 - e) sumas de los totales de la columna de huéspedes en los informes departamentales, contra el informe del auditor nocturno.
- 2) Investigar el origen de las anomalías reportadas por el auditor nocturno e informar de los resultados al auditor general.
 - 3) Preparar las relaciones de cuentas por cobrar para entregar la documentación al departamento de cobranzas.
 - 4) Verificar que el total de los pagos hechos por cuenta de huéspedes que aparece en los reportes de caja de recepción son iguales a los reportados por el auditor nocturno.
 - 5) Verificar que los errores que aparecen en las hojas de correcciones de los cajeros son las mismas que se indican en el informe del auditor nocturno.
 - 6) Cotejar el informe del cajero general contra los informes de ventas de los cajeros departamentales y determinar los sobrantes y faltantes.
 - 7) Verificar que los estados de cuenta liquidados en el día fueron saldados.
 - 8) Verificar que los descuentos, comisiones y tarifas especiales fueron autorizados.
 - 9) Verificar los sobres de concentración de fondos de los cajeros para determinar las remesas en moneda extranjera y la utilidad en cambio ganada por el hotel.

- 10) Preparar la póliza de venta e ingresos con base en la información proporcionada por el auditor nocturno.
- 11) Preparar un informe de anomalías encontradas en todas las áreas revisadas.
- 12) Revisar periódicamente por pruebas selectivas, el informe del -
asa de llaves contra el tablero de recepción, en cuanto al número de cuartos y personas que los ocupan.
- 13) Efectuar arqueo a todas las cajas por lo menos una vez al mes.

ESTADISTICAS Y COEFICIENTES DE OPERACION

Los hoteles consideran muy importante contar periódicamente con una serie de información estadística y coeficientes de operación para ejercer una adecuada administración de la operación. Muchas de las estadísticas y coeficientes se obtienen diariamente, otros por lo menos mensualmente.

Los estados financieros se presentan en valores y porcentajes y además comparativamente con los resultados del año anterior y los presupuestos. También se presentan por separado los resultados del mes a que corresponden y los acumulados a la fecha. Adicionalmente a la información anterior se obtienen las siguientes estadísticas y coeficientes de operación:

Habitaciones: Se obtienen diariamente por lo que se refiere al día y al período acumulado en el mes y en el ejercicio:

- a) número de habitaciones: indica el número de habitaciones-noche en el período que comprende.
- b) porcentaje de ocupación: se refiere al número de habitaciones ocupadas en relación al número de cuartos-noche. Se obtiene dividiendo el número de habitaciones-noche ocupadas entre el número de habitaciones-noche disponibles.
- c) porcentaje de doble ocupación: representa el número de cuartos ocupados por más de una persona en relación a la ocupación del hotel.
- d) ingreso promedio diario por cuarto: representa el ingreso promedio que obtiene el hotel por cuarto-noche ocupados. Se obtiene dividiendo el ingreso de habitaciones del período entre el número de cuartos-noche ocupados.

- e) ingreso promedio diario por huésped: representa el ingreso que obtiene el hotel por huésped-noche. Se obtiene dividiendo los ingresos entre el número de huéspedes-noche.

Restaurantes y bares: Las estadísticas y coeficientes de operación más importantes en estas áreas son:

- a) número de cubiertos: representa el número de personas atendidas en el período.
- b) rotación: representa el número de veces que se llenó el restaurante o bar. Se obtiene dividiendo el número de cubiertos entre la capacidad del lugar.
- c) ingresos promedio por cubierto: indica el ingreso promedio por cliente que obtuvo el restaurante o bar. Se obtiene dividiendo los ingresos totales entre el número de cubiertos.
- d) ingreso promedio por mesero: representa los ingresos promedio generados por cada mesero. Se obtiene dividiendo los ingresos totales entre el número de meseros.
- e) clientes promedio atendidos por mesero: representa el número de personas promedio atendidos por cada mesero en el turno o período. Se obtiene dividiendo el número de cubiertos entre el número de meseros.

Existen otras estadísticas y coeficientes de operación que se utilizan en ciertos casos dependiendo de la política de los hoteles, tales como: relación de sueldos en función a ventas, porcentajes de servicios de lavandería prestados en relación a habitaciones, ingreso promedio por servicio, de lavandería y tintorería, etc.

CONCLUSIONES

- 1) Las características de la generalidad de los hoteles en México establecen que sus registros contables deban hacerse manualmente o cuando mucho con máquinas de contabilidad. Pocas son las empresas hoteleras que tienen - completamente automatizado su proceso de registro y control contable.
- 2) El personal administrativo que labora en este tipo de industrias generalmente se ha ido formando en la propia empresa sin preparación profesional adecuada.
- 3) Los programas de capacitación y actualización del personal son deficientes, sobre todo en el área administrativa, ya que la mayor parte de estas acciones son encaminadas al área de servicios como: meseros, edecanes, vendedores, etc.
- 4) La información contable-estadística es de suma importancia para poder evaluar la actividad operativa de una empresa hotelera, sobre todo por tratarse de una empresa de servicio que opera las 24 horas del día los 365 días del año.
- 5) La mayor parte de los estudios contables que se han escrito se enfocan principalmente a hoteles de gran magnitud que tienen totalmente automatizado su proceso de registro contable-estadístico y su control interno.

PROPUESTA

De acuerdo a los comentarios expresados en las conclusiones es recomendable que las empresas hoteleras establezcan un sistema contable que proporcione información para la ayuda en la toma de decisiones.

El sistema debe ser sencillo, eficaz, eficiente, considerando que debe tener un bajo costo de operación y será manejado por personal que generalmente no tiene los conocimientos técnicos necesarios.

Por lo anterior, se presenta como propuesta el procedimiento descrito a través de la presente tesis, el cual puede ser modificado de acuerdo a los requerimientos específicos de cada hotel.

BIBLIOGRAFIA

GOMEZ AQUINO JAVIER C.P.
ORGANIZACION CONTABLE EN LA INDUSTRIA HOTELERA
EDICIONES CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS, S.A.
MEXICO. SEGUNDA REIMPRESION. 1977

B. MEIGS WALTER
PRINCIPIOS DE AUDITORIA
EDITORIAL DIANA, S.A.
MEXICO. 1976

VARIOS AUTORES
PROBLEMÁTICA DE LA INDUSTRIA HOTELERA
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y ADMINISTRACION U.N.A.M.
TESIS. 1974