

Lij: 244



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO**

**FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION**

**ANALISIS CONTABLE  
DE LA INDUSTRIA HOTELERA  
Y SU ORGANIZACION**

**SEMINARIO DE INVESTIGACION CONTABLE**

QUE EN OPCION AL GRADO DE :

**LICENCIADO EN CONTADURIA**

P R E S E N T A :

**MARTIN NAVA VARGAS**

Director del Seminario

**C. P. JOAQUIN BLANES PRIETO**



Universidad Nacional  
Autónoma de México

UNAM



## **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 está 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

## Análisis Contable de la Industria Hotelera y su Organización

|  | <u>PAGINA</u> |
|--|---------------|
| INTRODUCCION   |               |
| I. DESCRIPCION GENERAL DE LA ACTIVIDAD DE LOS<br>HOTELES | 1             |
| I-I. Generalidades                                       | 1             |
| I-II. Concepto y Clasificación                           | 6             |
| I-III. Trascendencia Social y Económica                  | 14            |
| I-IV. Localización                                       | 23            |
| II. DISPOSICIONES LEGALES Y FISCALES                     | 24            |
| II-I. Disposiciones Legales                              | 34            |
| II-II. Licencias y Registros                             | 36            |
| II-III. Impuestos, Cuotas y Derechos                     | 39            |
| II-IV. Ley Federal del Trabajo                           | 43            |
| III. PUNTOS ESENCIALES DE CONTROL INTERNO                | 45            |
| III-I. Organización General                              | 46            |
| III-II. Ingresos por concepto de hospedaje               | 53            |
| III-III. Ingresos por concepto de alimentos<br>y bebida  | 64            |
| III-IV. Ingresos por concepto de servicios               | 72            |
| III-V. Auditoría Nocturna                                | 84            |
| III-VI. Supervisor de Ingresos                           | 100           |

|           |   |     |
|-----------|---|-----|
| IV.       | CATALOGO DE CUENTAS   | 111 |
| IV-I.     | Cuentas Especiales  | 119 |
| IV-I-I.   | Huéspedes   | 119 |
| IV-I-II.  | Agencias de Turismo   | 120 |
| IV-I-III. | Almacén de Comestibles  | 121 |
| IV-I-IV.  | Almacén de Bebidas  | 122 |
| IV-I-V.   | Almacén de Suministros  | 123 |
| IV-I-VI.  | Equipo de Operación   | 125 |
| IV-I-VII. | Depósitos por Reservasiones                                     | 128 |
| V.        | AUDITORIA DE ESTADOS FINANCIEROS EN LA INDUS--<br>TRIA HOTELERA | 131 |
| VI.       | INFORMACION FINANCIERA  | 151 |
| VI-I.     | Análisis de Estados Financieros                                 | 153 |
| VI-II.    | Datos Estadísticos  | 161 |
| VI-III.   | Análisis de Razones, Porcientos Inte-<br>grales, etc.           | 166 |

CONCLUSIONES

BIBLIOGRAFIA.

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

El acelerado y constante desarrollo económico en nuestros - - días, han originado aumentos importantes en la industrialización - de los diferentes sectores, dando lugar ésto a un mayor desplazamiento de personas.

Dentro de estos sectores se encuentra el turismo, el cual en su propio campo de operación ha logrado un auge importante en las últimas décadas, derivado del crecimiento y progreso de las relaciones internacionales, como el avance considerable en los medios de comunicación, además la estrecha cercanía entre los pueblos y sus hombres.

El turismo se ha constituido hoy en día como una actividad de prioridad considerable dentro del esquema económico de las naciones, tanto industrializadas como en vías de desarrollo, ya que los tangibles beneficios que esta actividad produce a un país, obligan a contemplar con detenimiento la forma de intensificar este renglón, con el apoyo tanto del gobierno como el de la iniciativa privada.

Dentro del turismo el alojamiento es considerado como la unidad de servicios esencialmente turística, por estar reunidos en esta todos los servicios turísticos que componen la oferta del turismo.

El presente trabajo es el resultado de la recopilación e investigación sobre los aspectos relativos al control y funcionamiento de los diferentes servicios que proporciona un hotel, siendo és

tos, alojamiento, alimentos, bebidas y otros servicios que le permitan proporcionar la mayor comodidad posible a los huéspedes. A través de sus seis capítulos se pretende explicar claramente las funciones a ejecutar en esta industria, con el objeto de que la persona que lea estos renglones se de una idea de cómo se trabaja en un establecimiento de este tipo, cómo se registran contablemente sus operaciones y cuáles son los sistemas de control que se utilizan en la misma.

En el primer capítulo se presenta una descripción general de la industria hotelera, mediante un breve recorrido histórico, ya que el estudio del pasado nos permite comprender mejor la realidad del presente, asimismo se presentan varios de los criterios para clasificar los hoteles y los diferentes planes de alojamiento existentes, también se muestra la importancia tanto social como económica del turismo, como un análisis de la importancia que tiene la ubicación de un hotel, presentando la distribución geográfica de la oferta de establecimiento en el territorio nacional.

En el segundo capítulo penetramos en la problemática legal de la industria hotelera, presentando algunas de las obligaciones de estos establecimientos, así como su régimen fiscal.

El capítulo tercero está dedicado a realizar un minucioso análisis del funcionamiento de los diferentes departamentos que todo hotel necesita para proporcionar un adecuado servicio de alojamiento, así como su control de estos departamentos mediante la auditoría nocturna y la supervisión de ingresos, indicando en que consisten éstos, presentando también la aplicación contable de los ingre

sos por los servicios prestados a los huéspedes.

En el capítulo cuarto se presenta un catálogo de cuentas de este tipo de establecimientos, estudiando aquellas cuentas que debido a sus características se consideran especiales de esta industria, haciendo indicaciones oportunas al nombre con que se les clasifica y a la naturaleza de sus movimientos.

El capítulo quinto nos presenta la importancia de la auditoría, así como los procedimientos y técnicas de auditoría aplicables a las cuentas que se consideran especiales de estos establecimientos.

Finalmente en el sexto capítulo se menciona la relevancia de la información financiera en estos establecimientos, así como la necesidad de su análisis, mencionando los métodos de análisis aplicables a los estados financieros. Además se citan algunos de los datos estadísticos utilizados en los hoteles, mostrando por último unos estados financieros de esta industria, así como su análisis financiero de éstos, mediante el sistema de razones simples y el de porcentos integrales.

Presento este trabajo con el afán de aportar algo a nuestra profesión y en especial a la actividad hotelera, considerando que es de interés tanto para las personas que trabajan en ella, así como para las que estudias hotelería.

El propósito que me estimuló a la realización del presente trabajo, es el pensar que la aportación individual por modesta que sea, también es útil.

## I. DESCRIPCION GENERAL DE LA ACTIVIDAD DE LOS HOTELES.

La industria hotelera está destinada a la satisfacción de -- las necesidades de sus huéspedes, proporcionarles además de aloja miento, el mayor número de servicios posibles, siendo los más co munes los de restaurantes, bares, centros nocturnos, salas de con venciones, salas de fiestas, servicios telefónicos, venta de pe riódicos y revistas, etc.

### I-I Generalidades.

La industria hotelera nace propiamente en el Siglo XIX, para lelamente al adelanto en las vías de comunicación y medios de -- transporte, tales como el ferrocarril y los barcos de vapor, los cuales facilitaron el transporte masivo de pasajeros, surgiendo -- así la necesidad de disponer de un mayor número de alojamientos.

El término desplazamiento ha estado siempre íntimamente vin culado al término alojamiento, por lo que, para remontarnos a los orígenes de la actual industria hotelera, es necesario hacer refe rencia a los pueblos antiguos, los cuales por razones de comercio, de conquista o religiosos, tuvieron la necesidad de desplazarse -- de su espacio vital a otros pueblos.

Es difícil precisar la fecha en que surgió el primer estable cimiento dedicado a proporcionar el servicio de hospedaje; sin em bargo, puede decirse sin temor a equivocaciones, que su antigüe dad es muy similar a la del hombre mismo, impulsado por su instin



to de conservación, el hombre se veía en la necesidad de viajar - constantemente y, en ocasiones, no encontraba un lugar adecuado - donde pasar la noche, ni personas conocidas a quien pedir refugio, así nació en los pueblos primitivos la costumbre de dar albergue al viajero por una noche, continuando éste su viaje al día si- -- guiente.

La necesidad de crear establecimientos dedicados exclusiva - mente a la prestación del servicio de hospedaje fue surgiendo a - medida que se fueron desarrollando las relaciones sociales entre - los individuos. Primero, entre tribus y clanes, después entre -- pueblos, regiones y ciudades y por último, entre distintos países.

Así surgieron a fines de la edad media los primeros estable - cimientos de hospedaje, los que algunos años más tarde se convir - tieron en mesones y ventas. Los mesones eran casas públicas con - fines lucrativos, localizados en las poblaciones donde se ofrecía alimentos, bebidas y albergue, los huéspedes que llegaban a éstos mesones eran principalmente arrieros y carreteros, ya que los via - jeros con recursos no paraban en ellos, sino en las fincas y en - los conventos. Podemos afirmar que de hecho la función elemental de los mesones era la de ofrecer protección a los viajeros de los ataques de los asaltantes, que por cierto, eran bastante frecuen - tes, las ventas perseguían el mismo fin que los mesones, sólo que éstas se localizaban generalmente en los caminos o fuera de las - poblaciones, los mesones y ventas resultan primitivos, comparados con los hoteles modernos, ya que el viajero tenía que compartir su cama con una persona por lo menos y en ocasiones con más.

La industria hotelera en México tuvo una marcada influencia europea, debido a que los conquistadores españoles trajeron consigo su cultura y en consecuencia una serie de situaciones que propiciaron el inicio del desarrollo de ésta importante industria en la actualidad, ahora bien, se ignora la fecha exacta en que se estableció el primer mesón de la Nueva España, pero Luis González Obregón afirma que consta en el acta del cabildo de la capital de la Nueva España levantada el primero de diciembre de 1525, que se presentó el vecino Pedro Hernández Paniagua, con objeto de solicitar permiso para establecer un mesón, donde pudiera acoger a los que a él fueran y les vendiera pan, vino, carne, etc... tal permiso fue concedido, por lo que estableció dicho mesón en la que actualmente es la Calle de Mesones, en la ciudad de México.

No obstante lo anterior, se tienen noticias de la existencia previa de mesones en el país, tales como el de San Juan de la Villa Rica, de la Veracruz, y el del colonizador don Francisco Aguilar, el cual obtuvo permiso para abrir un mesón en el camino de Medellín a Veracruz, en octubre de 1525.

Por otro lado en 1526, Juan de Paredes a nombre de Rodrigo de Rangel, abrió un mesón en Cholula, asimismo Juan de la Torre obtuvo permiso para abrir una venta en Tajimaroa (actualmente Ciudad Hidalgo, Mich.), y un mesón en Cuernavaca.

Otro de los mesones más relevantes, fue el de San José de Perote el cual fue puesto en servicio en 1527, en el camino de la Villa Rica a México.

Así durante 350 años aproximadamente, los mesones y ventas fueron los únicos establecimientos de alojamiento de que disponían los viajeros en México, sin embargo, posteriormente empezaron a surgir hoteles tales como el "Hotel de la Gran Sociedad" establecido en 1818, el "Hotel de la Bella Unión" y el "Hotel Iturbide" un poco más tarde en el año de 1921 se fundó el "Hotel Gante" en la ciudad de México, en esa misma época, en provincia aparecen diversos hoteles, tales como el "Gran Hotel Ancira" en Monterrey, N.L., el "Fenix" y el "Imperial" en Guadalajara, Jal. etc.

Sin embargo, la industria hotelera moderna, propiamente dicha, se inicia en México en 1936 con la inauguración del "Hotel Reforma", a partir de ese momento el Gobierno no dejó de impulsar éste tipo de actividad lo que benefició grandemente a la industria hotelera.

No fue sino hasta después de la Segunda Guerra Mundial cuando los establecimientos hoteleros empezaron a dispersarse en dos tipos claramente definidos, los destinados a huéspedes en viaje de negocios y aquéllos para huéspedes en vacaciones. Los primeros surgieron en aquéllas localidades que, sin contar con grandes atractivos turísticos, se veían favorecidos por circunstancias de tipo económico. Los hoteles propios para vacaciones aparecieron fundamentalmente en las costas del Pacífico, siendo el puerto de Acapulco uno de los ejemplos más reveladores al respecto, aunque también existen grandes concentraciones hoteleras en Zihuatanejo, Manzanillo, Península de Santiago, Barra de Navidad, Melaque, Puerto Vallarta, San Blas, Mazatlán, Guaymas, San Felipe, Santa

Rosalía, La Paz, Cabo San Lucas y Ensenada, sobresaliendo asimismo recientemente Cancún.

Para terminar éste breve recorrido histórico podemos decir - que en la actualidad en el territorio mexicano existen cerca de - 8,000 establecimientos que actualmente ofrecen casi 250,000 cuar- - tos a los visitantes que recorren continuamente los confines de - México.

En la actualidad la industria turística ha cobrado una gran - importancia en el mundo, debido a su rápido crecimiento, factor - que ha colocado a la hotelería en un sitio prominente, obviamente éste factor importante que ha propiciado el rápido crecimiento en los últimos treinta años, no es otra cosa que la "Era del Jet", - es decir que con la introducción del Jet la capacidad de pasaje - ros fué en aumento, hasta alcanzar sus dimensiones actuales y, -- consecuentemente, se relacionaron estrechamente las aerolíneas co - merciales y los hoteles, lo anterior permite percatarnos de que - lo que se había considerado siempre como dos industrias por sepa - rado, hoy en día son en realidad partes integrantes de la indus - tria turística.

La industria hotelera, como toda empresa, tiene por única fi - nalidad el lucro, es decir, obtener dinero a través de la venta - de un servicio, los hoteles modernos disponen de una gran varie - dad de éstos servicios, los cuales se pueden dividir en principa - les y secundarios.

Los principales son:

- Alquiler de Habitaciones.
- Venta de Alimentos y Bebidas.

Los secundarios son:

- Servicio Telefónico.
- Servicio de Lavandería y Tintorería.
- Servicio de Peluquería
- Servicio de Florería
- Servicio de Restaurant y Bar en la habitación (Room Service).
- Servicios Misceláneos, etc...

Estos servicios serán tratados en forma detallada en capítulos posteriores.

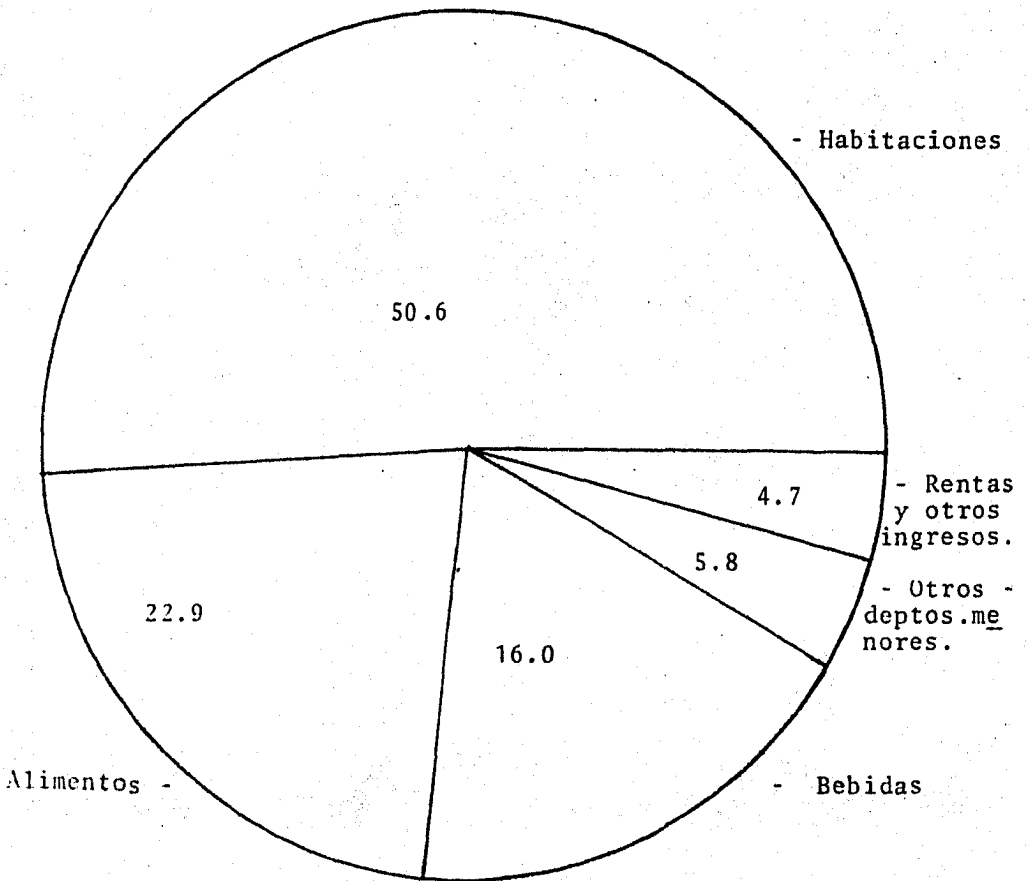
Para tener una mejor visión, acerca de la distribución de los ingresos, según su importancia, se presenta la siguiente gráfica en forma porcentual.

## I-II Concepto y Clasificación.

La palabra Hotel proviene del francés hotel y éste del latín hospitalis, de hospes que significa huésped.

El término hotelería no implica nada más el lugar en donde paramos a dormir en nuestros viajes, hoy en día la hotelería moderna se ha ido transformando en un complejo proceso que conjuga varios servicios, desde el simple cuarto con una cama, hasta convertirse en una empresa que se preocupa de ofrecernos un agradable -

PORCENTAJE DE DISTRIBUCION DE LOS INGRESOS



baño, muebles, comidas, albercas, comercios, auditorios, juegos, correo, agencias de viajes y de renta de autos, aparte de servicios aéreos, de autobuses o ferrocarriles, gafas de turistas, e inclusive campos de golf, tenis y boliche y todo el confort que requiramos, de ahí que en términos generales podamos definir al hotel como.

" La institución de carácter público que ofrece al viajero alojamiento, alimentos y bebidas, así como entretenimiento, la cual opera con la finalidad de obtener utilidades. "

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

Existen cuatro planes de alojamiento cuya diferencia entre sí estriba en los servicios de alimentación que se incluyen con el alojamiento siendo estos:

- a) Plan Europeo que no incluye ningún alimento.
- b) Plan Continental que incluye exclusivamente un desayuno ligero, que consta de café, pan, mantequilla y mermelada.
- c) Plan Americano Modificado que incluye media pensión, consistente en el desayuno y la comida o cena, a elección del huésped.
- d) Plan Americano que incluye pensión completa, es decir, los tres alimentos.

Para clasificar a los hoteles existen varios sistemas, para-  
tal efecto se consideran los siguientes criterios:

- a) Dimensión
- b) Por su permanencia
- c) Tipo de Clientela
- d) Calidad del servicio
- e) Ubicación o relación con otros servicios.
- f) Operación.
- g) Organización
- h) Proximidad a terminales de compañías transportadoras.

Con relación a su dimensión los hoteles se pueden clasificar  
en:

- Pequeños
- Medianos y
- Grandes.

Por su permanencia en:

- De tránsito.- Tarifa diaria.
- Residencial.- Tarifa mensual o anual.
- Semi-residencial.- Tarifa mensual o semanal.
- Turismo.- Tarifa diaria, semanal o temporal.

Con base al tipo de clientela se clasifican en:

- Comerciales.- Para viajeros en tránsito, generalmente via-  
jes de negocios.
- Vacacionales.- Localizados en áreas de recreo.



- Para Convenciones.- Reciben grandes grupos de comerciantes o profesionistas que asisten a convenciones anuales.
- Para Residentes.- Para personas que prefieren permanecer en el hotel temporal o permanentemente.

Atendiendo a la calidad de los servicios que ofrecen los hoteles, la clasificación se hace mediante tres sistemas diferentes básicos, los cuales son:

- a) Sistema de vocablos descriptivos, el que considera al hotel de lujo como al de óptima categoría, le sigue en orden descendente, superior de primera, ordinario de primera, superior de turista y ordinario de turista.
- b) Sistema de clave de letras cuya categoría óptima es AA, siguiéndole en orden descendente A, B, C, D.
- c) Sistema de estrellas que es el más utilizado en la actualidad, ya que éste lo utiliza la Secretaria de Turismo para la clasificación de los hoteles por ser ésta denominación la internacionalmente reconocida, siendo la categoría óptima la de cinco estrellas y descendiendo hasta una estrella.

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

ra de acuerdo a la ley, la moral y las buenas costumbres.

A fin de visualizar, mejor los sigemas mencionados, a continuación se presenta una tabla con las equivalencias muy semejantes de las categorías de hoteles y los principales servicios que debe proporcionar cada uno.

| NUM. | SISTEMA DE VOCABLOS<br>DESCRIPTIVOS | SISTEMAS DE CLAVE<br>DE LETRAS | SISTEMA DE<br>ESTRELLAS |
|------|-------------------------------------|--------------------------------|-------------------------|
| 1    | De Lujo                             | A A                            | * * * * *               |
| 2    | Superior de Primera                 | A                              | * * * *                 |
| 3    | Ordinario de Primera                | B                              | * * *                   |
| 4    | Superior de Turismo                 | C                              | * *                     |
| 5    | Ordinario de Turismo                | D                              | *                       |

1. Estos hoteles tienen habitaciones con televisiones, teléfono, baño con agua caliente día y noche, aire acondicionado, estacionamiento, peluquería, restaurantes, bares, centros nocturnos lavanderías, tintorerías, albercas, pistas de frontón, boliche y canchas de tenis, su personal es bilingüe y perfectamente uniformado, sus acabados e instalaciones son de calidad selecta, su ubicación es por lo general en las calles más importantes y céntricas de la ciudad, o bien retirados de la ciudad, pero contando con buenas comunicaciones.

2. Esta categoría cuenta con los mismos servicios de los hoteles anteriores, excepto canchas de juego, su ubicación no es necesariamente en las calles más importantes de la ciudad.

3. Esta categoría es semejante a la anterior, sólo que carece de peluquería, bar, centros nocturnos, albercas, tintorería, -

etc.... en ocasiones carecen los cuartos de teléfono privado, el personal de servicio y atención al público es suficiente, siendo bilingües los que atienden a los huéspedes.

4. Esta categoría proporciona servicio de hospedaje en cuartos cómodos, con baño privado, cuenta con cafetería o restaurante a horas determinadas, su personal de servicio y atención al huésped es el adecuado.

5. Son hoteles modestos que proveen al huésped de alojamiento únicamente, no es necesario que tenga restaurante o cafetería, sus muebles son sencillos, su personal de servicio y atención al público se limita a lo indispensable.

En base a la ubicación o relación con otros servicios los hoteles se clasifican en:

- Hotel Metropolitano. Estos son edificios ubicados dentro de las ciudades, en zonas urbanas y cercano a lugares de diversión como teatros, cines, museos, sitios históricos, etc...
- Hoteles de Centros Vacacionales. Esta modalidad de la industria hotelera, se encuentra ubicada fuera de las áreas metropolitanas, e incluye a todo un complejo de instalaciones recreativas, las cuales constituyen propiamente el atractivo de esa área vacacional y obviamente la razón de-

la existencia del hotel.

Estas instalaciones pueden incluir - balnearios aprovechando los paisajes de la región y los recursos natura - les, como es San José Purúa, Mich. - el balneario de Oaxtepec, Mor. en -- México. Existen otros tipos de cen - tros vacacionales construidos por la mano del hombre, tales como Disney - landia en California y DisneyWorld - en Florida, E.U.A.

- Hotel-Casino

Estos hoteles presentan caracterís - ticas especiales, ya que el ingreso - por concepto de alojamiento práctica - mente es secundario puesto que no -- obstante que ofrecen al público alo - jamiento y servicios de alimentación y bebidas, los ingresos considera - bles proveienen de los juegos de - - azar como es el caso de los casinos - de Las Vegas, Nevada, E.U.A.

Atendiendo a su operación, los hoteles se clasifican en:

- Permanentes. Los que permanecen abiertos durante todo el año.
- De estación. Los que operan exclusivamente durante deter -

minadas épocas del año.

Con relación a su organización los hoteles se clasifican en:

- Funcionamiento independiente.
- Funcionamiento en cadena.

Las cadenas hoteleras consisten en varias unidades que pertenecen o están afiliadas a una sola compañía que opera y dirige a un gran número de establecimientos, como son: Hilton Internacional, Holliday Inns, Nacional Hotelera, etc...

Este hecho permite múltiples ventajas sobre establecimientos operados en forma independiente.

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

- Terminales terrestres, estaciones de autobuses o ferrocarriles.
- En carreteras, localizados a lo largo de éstas.
- Terminales aéreas, en aeropuertos.
- Terminales marítimas, fluviales o lacustres, en los muelles cuando se trate de terminales marítimas y en los embarcaderos cuando se trate de terminales fluviales o lacustres.

### I - III. Trascendencia social y económica.

El objetivo principal de la industria hotelera es el de proporcionar al individuo viajero alojamiento, alimentos y bebidas; así como entretenimiento. Esta concepción va más allá de los límites

tes puramente individuales, por lo que la hotelería se justifica en términos de la función social que realiza.

Los beneficios sociales alcanzan todos los sectores, a unos directamente como a ferrocarrileros, compañías de aviación, navegación, bancos y al comercio en general e indirectamente a todos los demás por la estrecha relación que guardan entre si los eslabones de la cadena económica.

La industria hotelera se ha constituido como una actividad de alta prioridad dentro del esquema económico de las naciones, tanto industrializadas como en vías de desarrollo, los tangibles beneficios que ésta actividad deriva a un país, obliga a contemplar con detenimiento la forma de intensificar ésta actividad.

Esta industria ha adquirido en la actualidad un relieve de tanta significación que se puede considerar situada en nuestro país, en un primer plano de la estructura económica como:

- 1) Generador de empleos y divisas a bajos costos de inversión.
- 2) Promover la descentralización planeada de las actividades económicas.
- 3) La sustitución de importaciones de servicios de hotelería al preparar la capacidad instalada para satisfacer la demanda del mercado interno.
- 4) El promover la redistribución de recursos y de zonas con un mayor nivel de ingresos a otras menos desarrolladas.

Todo lo anterior sin el riesgo de agotar los recursos natura-

les utilizados.

Además, la hotelería como parte del turismo también constituye el mejor modo de propagar el nivel de la cultura y el progreso de sus habitantes, estableciendo una corriente de armonía y -- de amistad entre los pueblos.

Desde el punto de vista económico, sabemos que todos los países necesitan de moneda extranjera para nivelar su balanza de pagos y aunque la industria hotelera no sea por sí solo un factor decisivo para lograr el equilibrio de la balanza, si es muy importante el volumen de divisas que el turismo extranjero aporta a -- nuestro país por concepto de las compras que realizan.

A fin de visualizar mejor lo antes mencionado se presenta el siguiente cuadro:

Principales Variables Económicas Generadoras de Divisas

(Millones de Dólares)

|                           | 1980    | %   | 1981    | %   | 1982    | %   |
|---------------------------|---------|-----|---------|-----|---------|-----|
| Maquiladoras              | 771.7   | 4   | 976.3   | 4   | 831.8   | 3   |
| Productos agropecuarios   | 1545.5  | 7   | 1467.1  | 6   | 1233.2  | 5   |
| Petróleo y sus derivados  | 9878.4  | 47  | 13827.5 | 53  | 16100.7 | 60  |
| Manufacturas              | 3382.9  | 16  | 3396.1  | 13  | 3167.5  | 12  |
| Turismo                   | 1671.2  | 8   | 1759.6  | 6   | 1405.9  | 5   |
| Transacciones fronterizas | 3722.1  | 18  | 4770.1  | 18  | 4149.1  | 15  |
| TOTAL:                    | 20971.8 | 100 | 26196.7 | 100 | 26888.2 | 100 |

Fuente: Banco de México.

Esta aportación de divisas se origina principalmente por la gran dependencia que en esta materia tiene el país con respecto a los Estados Unidos, situación que se expone en el siguiente esquema:

|                  | Nacionalidad de los Huéspedes<br>en los Principales Centros Turísticos |        |             |             |                   |                |              |
|------------------|--|--------|-------------|-------------|-------------------|----------------|--------------|
|                  | Acapulco   | Cancún | Guadalajara | México D.F. | Pto. Va<br>llarta | Otras<br>Regs. | Prome<br>dio |
| Estadounidenses  | 41.5   | 58.2   | 13.4        | 39.9        | 45.0              | 18.7           | 36.1         |
| Canadienses      | 10.5   | 5.4    | 3.8         | 2.5         | 14.5              | 2.4            | 6.5          |
| Mexicanos        | 41.0   | 30.9   | 82.0        | 37.7        | 38.7              | 77.6           | 51.3         |
| Centroamericanos | 1.0  | 2.1    | .2          | 2.0         | -.                | -.             | .9           |
| Sudamericanos    | 1.7  | .2     | .2          | 2.2         | .8                | .2             | .9           |
| Británicos       | .4   | .3     | -.          | 1.2         | -.                | .1             | .3           |
| Franceses        | .8   | .9     | -.          | 1.5         | -.                | .2             | .6           |
| Alemanes         | .6   | -.     | -.          | 1.3         | .8                | .3             | .5           |
| Italianos        | .6   | -.     | -.          | 1.2         | -.                | -.             | .3           |
| Escandinavos     | -.   | -.     | -.          | 1.0         | -.                | -.             | .2           |
| Otros europeos   | 1.3  | 1.4    | .3          | 5.3         | .2                | .1             | 1.4          |
| Japoneses        | .5   | -.     | .1          | 2.7         | -.                | .2             | .6           |
| Otros asiáticos  | -.   | .3     | -.          | -.          | -.                | -.             | .1           |
| Australianos     | .1   | -.     | -.          | -.          | -.                | .1             | -.           |
| Norte africanos  | -.   | .3     | -.          | 1.5         | -.                | .1             | .3           |
| TOTAL:           | 100.0%   | 100.0% | 100.0%      | 100.0%      | 100.0%            | 100.0%         | 100.0%       |

Fuente: Harwath & Horwath Internacional.



Como se puede notar de los turistas que se internan en nuestro país, el mayor número procede de los Estados Unidos de Norteamérica, representando casi un 75% del turismo extranjero.

De igual manera se puede distinguir el movimiento del turismo nacional tan importante, pues su desarrollo se ha visto considerablemente impulsado durante los últimos años, ya que actualmente se cuenta con medios de transporte y con una extensa red camiónera que le permite trasladarse con facilidad y rapidez, sin sacrificios como antaño, cuando los medios de transporte deficientes e incómodos, anulaban todo interés por salir de paseo.

No obstante el movimiento interno declinó sensiblemente para el año de 1983 debido a la recesión económica que sufre nuestro país, el elevado ritmo inflacionario observado frente a una política salarial restrictiva y a la austeridad por parte de las empresas en sus gastos destinados a viajes de negocios, seminarios y convenciones, principalmente, son algunos de los elementos importantes en esta recesión.

Por lo demás, el adelanto de precios de los más importantes servicios turísticos fue relativamente mayor al incremento general inflacionario en la nación, ciertamente, mientras que el alza del índice nacional de precios al consumidor subió aproximadamente 80% anual, las tarifas hoteleras en establecimientos de lujo y primera en los principales destinos de playa, mostraron un incremento superior al 150% en un mismo período (diciembre-diciembre).

A continuación se presenta el turismo receptivo (que entra a México) en los últimos tres años, así como el turismo egresivo -- (que sale de México)

Entrada de Turistas a México

(Miles de Personas)

|            | 1981   | %   | 1982   | %   | 1983   | %   |
|------------|--------|-----|--------|-----|--------|-----|
| Enero      | 340.4  | 8   | 320.1  | 8   | 356.1  | 8   |
| Febrero    | 361.3  | 9   | 333.2  | 9   | 394.8  | 8   |
| Marzo      | 358.8  | 9   | 344.0  | 9   | 486.4  | 10  |
| Abril      | 347.7  | 9   | 331.5  | 9   | 393.2  | 8   |
| Mayo       | 317.7  | 8   | 295.8  | 8   | 371.1  | 8   |
| Junio      | 332.8  | 8   | 300.0  | 8   | 401.6  | 9   |
| Julio      | 355.4  | 9   | 344.5  | 9   | 442.0  | 9   |
| Agosto     | 333.2  | 8   | 318.9  | 9   | 378.5  | 8   |
| Septiembre | 238.1  | 6   | 221.6  | 6   | 281.0  | 6   |
| Octubre    | 281.3  | 7   | 257.1  | 7   | 331.0  | 7   |
| Noviembre  | 317.2  | 8   | 272.2  | 7   | 354.0  | 8   |
| Diciembre  | 453.6  | 11  | 428.7  | 11  | 500.0  | 11  |
| TOTAL:     | 4037.5 | 100 | 3767.6 | 100 | 4689.7 | 100 |

Fuente: Banco de México.

Salida de Turistas de México

(Miles de Personas)

|       | 1981  | % | 1982  | % | 1983  | % |
|-------|-------|---|-------|---|-------|---|
| Enero | 237.9 | 6 | 225.5 | 8 | 107.5 | 5 |

|            | 1981   | %   | 1982   | %   | 1983   | %   |
|------------|--------|-----|--------|-----|--------|-----|
| Febrero    | 232.3  | 6   | 211.7  | 8   | 92.0   | 5   |
| Marzo      | 277.0  | 7   | 205.8  | 8   | 153.7  | 8   |
| Abril      | 399.0  | 10  | 276.6  | 10  | 116.5  | 6   |
| Mayo       | 307.3  | 8   | 211.5  | 8   | 130.2  | 7   |
| Junio      | 302.3  | 8   | 217.8  | 8   | 137.2  | 7   |
| Julio      | 501.3  | 13  | 346.7  | 13  | 203.0  | 11  |
| Agosto     | 397.0  | 10  | 234.9  | 9   | 185.7  | 10  |
| Septiembre | 286.9  | 7   | 150.0  | 6   | 177.0  | 9   |
| Octubre    | 289.2  | 7   | 167.3  | 6   | 213.0  | 11  |
| Noviembre  | 266.5  | 6   | 153.9  | 6   | 119.0  | 6   |
| Diciembre  | 462.5  | 12  | 269.6  | 10  | 290.0  | 15  |
| TOTAL:     | 3959.2 | 100 | 2671.3 | 100 | 1924.7 | 100 |

Fuente: Banco de México.

Como puede verse la afluencia turística internacional a México alcanzó al final de 1983 cerca de 4.7 millones de personas, lo que significa un 24.5% arriba de la de 1982 y un 13.2% mayor a -- 1980, que fue cuando se registró la cifra récord en la entrada de visitantes por 4.1 millones. Para este año la corriente de paseantes en la República Mexicana superó a la que recibió Hawai, (uno de nuestros principales competidores) ya que el volumen de visitantes a ese país fue de 4.5 millones.

Los diversos centros de playa del país fueron los que recibieron mayor impacto positivo del avance turístico, particularmente -

Acapulco, Cancún, Cozume, Mazatlán y Puerto Vallarta, en donde -- la ocupación hotelera promedio a lo largo del año llegó a 73%, -- 86%, 86%, 85% y 87% en cada caso respectivamente, que comparado -- con el 60%, 63.5%, 55%, 63.8% y 64% respectivamente en 1982, exis -- tió un incremento sustancial.

Ixtapa Zihuatanejo registró una ocupación media de 60%, simi -- lar a la de 1982, este porcentaje de ocupación es debido a que es -- te centro continúa enfrentando problemas de infraestructura e in- suficiente comunicación aérea con el exterior, en donde aún no es plenamente identificado en el mercado turístico.

Por otra parte el número de mexicanos que salió al exterior -- sumó 1.9 millones de personas, lo cual representa un 28% menos -- que en 1982, este decremento es debido principalmente a la estre- cha vinculación que existe entre el turismo y el manejo de la po- -- lítica cambiaria, así como el encarecimiento de bienes y servicios en -- el país, elementos que en los últimos años han sido muy irregu- -- lares y frecuentes en nuestro país.

Cabe destacar que la corriente de mexicanos al extranjero en 1983 sólo significó la mitad del volumen de 1981, año en que se -- experimentó el nivel máximo histórico de recorridos turísticos al exterior.

Con el turismo receptivo ingresan divisas al país y con el -- turismo egresivo salen divisas, la diferencia de éstas operacio- nes -- dará una utilidad o pérdida, en el documento conocido como -- "Balanza de Turismo" la cual se presenta a continuación por el --

año de 1983.

Balanza de Turismo

1983

(Millones de Dólares)

|            | Ingresos | %   | Egresos | %   | Saldo  | %   |
|------------|----------|-----|---------|-----|--------|-----|
| Enero      | 122.5    | 8   | 23.8    | 5   | 98.7   | 8   |
| Febrero    | 146.7    | 9   | 20.6    | 4   | 126.1  | 11  |
| Marzo      | 168.5    | 11  | 34.2    | 7   | 134.3  | 12  |
| Abril      | 128.4    | 8   | 23.1    | 5   | 105.3  | 9   |
| Mayo       | 114.8    | 7   | 27.0    | 6   | 87.8   | 8   |
| Junio      | 120.4    | 7   | 31.3    | 7   | 89.1   | 7   |
| Julio      | 146.3    | 9   | 55.9    | 12  | 90.4   | 8   |
| Agosto     | 122.3    | 8   | 49.0    | 11  | 73.3   | 6   |
| Septiembre | 88.5     | 5   | 41.7    | 9   | 46.8   | 4   |
| Octubre    | 119.4    | 7   | 43.6    | 10  | 75.8   | 7   |
| Noviembre  | 130.0    | 8   | 35.0    | 8   | 95.0   | 8   |
| Diciembre  | 212.1    | 13  | 74.8    | 16  | 137.3  | 12  |
| TOTAL:     | 1619.9   | 100 | 460.0   | 100 | 1159.9 | 100 |

Fuente: Banco de México.

Como puede observarse el ingreso de divisas para el año de 1983 fue de 1,620 millones de dólares, lo que representó un incremento del 15.2% en relación a 1982, pero un 8% inferior al monto de 1981, registrándose ingresos de divisas por 1,406 millones y -

1,760 millones respectivamente.

La derrama externa de 1983 totalizó 460 millones de dólares lo que representó una baja del 41.6% respecto al año de 1982 por 788 millones y menos de la tercera parte del gasto que se llevó a cabo en 1981 por 1,571 millones de dólares.

El excedente que se obtuvo fue de 1,160 millones, que se compara favorablemente con 618 millones de 1982, situación que se -- considera favorable para nuestro país.

#### I - IV. Localización.

El éxito de un establecimiento en la industria hotelera de - pende de un adecuado equilibrio entre los siguientes elementos: -

- Estructura de la clientela
- Estructura del producto
- La localización.

Es un hecho que en materia de hotelería, es el cliente quien se dirige hacia el producto, por lo que la localización es el elemento de carácter fundamental al realizar un estudio preliminar - sobre inversión hotelera, el objetivo de hacer un estudio de posibilidades es identificar y analizar los factores cuantitativos y - cualitativos que tendrán influencia en el proyecto y en sus rendimientos.

Para la determinación de la localización de un hotel es importante tomar en consideración ciertos factores principales, los cuales varían de una situación a otra, pero reúnen en general los si-

güentes elementos:

- Análisis de los alrededores económicos regionales.
- Análisis de la situación y evolución de las redes de comunicación.
- Estudio sobre la existencia de instalaciones receptoras de tipo congresos, ferias, exposiciones, etc...
- Conocimiento sobre el desarrollo turístico del lugar y de su región.

Con el fin de evaluar los elementos favorables y desfavorables es necesario observar los factores antes mencionados, tradicionalmente los que se analizan son:

- a) Las características demográficas estructuradas por edades, sexos, distribución profesional, nivel de educación, tasa de crecimiento demográfico, etc....
- b) Las características socioeconómicas de la población tales como promedio de ingresos por persona, nivel de empleo, distribución por actividades, tasa de desempleo, etc....
- c) Las características habitacionales, particularmente los programas de urbanización, las zonas nuevas, residenciales, la estructura urbana.
- d) Las características de comunicación, los medios de transporte utilizables, su frecuentación, su respectiva importancia en el desarrollo regional, su alcance y programa de desarrollo como autopistas, aeropuertos, afluencias de tráfico, destinación, etc....

- e) Las características industriales y económicas, particularmente de las industrias principales, su naturaleza, su efecto, su estabilidad, el desarrollo de la construcción, las actividades bancarias, el poder de compra, etc...
- f) Las características particulares de la región tales como la existencia de instalaciones para congresos, exposiciones, ferias, diversiones o la existencia de actividades culturales, de lugares históricos o turísticos, de centros comerciales y otros.
- g) Las características políticas, tales como acciones de promoción, planes de desarrollo, diversas facilidades, propuestas, etc....

El objeto de éste análisis es doble:

1. Clasificar la región por su naturaleza, industrial, agrícola, mineral, turística y el tipo de afluencia que la misma tenga naturalmente.
2. Clasificar los conductos principales que señalan las fuerzas de atracción y las desventajas que presente la región en forma particular.

Como se ha mencionado antes la localización constituye uno de los factores más importantes en la hotelería, ya que con una repartición geográfica por categorías en el territorio nacional, es posible determinar las zonas de instalación hotelera primordiales, en función de los elementos de atracción con que cuenten dichas zonas.



Resulta extremadamente complejo estimar el impacto de este factor en los resultados de un hotel, puesto que se integran al mismo tiempo diferentes factores tales como:

- Factores físicos, tamaño, arquitectura, etc...
- Factores competencia y clientela.
- Factores económicos, siendo éstos casi siempre de naturaleza intangible.

Con una adecuada elección del lugar de instalación se pueden presentar situaciones tales como, la de hacer prosperar un establecimiento aún cuando la necesidad de éste sea mediocre, esto es, que corresponde finalmente al lugar donde se establezca un hotel, el tener un impacto positivo, negativo o neutro en la concretización de una demanda potencial.

Por otro lado es necesario hacer una evaluación comercial general del lugar, esto con el objeto de saber si la clientela que se estima obtener y alcanzar es realizable en el sitio que se ha considerado conveniente para la instalación de un establecimiento. Los criterios de análisis son variados y variables según los casos y los tipos de servicios hoteleros, pero en forma general son los siguientes:

1. El conjunto general del lugar, ésto es la configuración general de la región.
2. La vecindad inmediata, la naturaleza del distrito, comercios, estado de los edificios circundantes, imagen, estética general, espacios verdes, oficinas, servicios,

etc....

3. El transporte general, aeropuertos, estaciones, autopistas, caminos, además un análisis con respecto al tráfico.
4. El transporte por medios colectivos.
5. El transporte inmediato, de fácil acceso, estacionamientos, visibilidad, etc...
6. La posición en relación con los polos de interés para la clientela y,
7. La posición en relación con los polos de diversión urbana, como centros de diversión, cines, teatros, centros-nocturnos, almacenes, etc.

En esta evaluación, aunque la mayoría de los factores son posibles de medir, otros muchos y no precisamente entre los menores, son de naturaleza intangible, pero todos estos elementos que intervienen en la estimación del lugar son de un impacto importante en la determinación de los servicios que deberán proporcionarles a los clientes demandantes.

Es necesario tomar en consideración que nunca un lugar es totalmente bueno o totalmente malo, para el establecimiento de un hotel, ya que los servicios que se pretendan desarrollar deben ser flexibles para corregir lo hostil de un lugar o aprovechar algunos de sus atractivos en función de una adaptación específica de los mismos.

Asimismo, es necesario también efectuar un análisis de los costos específicos del lugar, algunos de los elementos que se deben considerar en este estudio son:

- a) Superficie, configuración, precio de compra, cargos territoriales por metro cuadrado.
- b) Topografía, trasplante de árboles, declives, etc....
- c) Terreno, naturaleza del suelo y del subsuelo, vegeta-ción, asentamientos.
- d) Servicios, distancia de las instalaciones de gas, eléctricas, alcantarillado, agua, sanitarios, etc... y,
- e) Zona, tipo, restricciones.

Por último, otro factor que es fundamental en la determina-ción de la localización para la instalación de un establecimiento de la industria hotelera es sin duda el análisis de la competen-cia, ya que el análisis del lugar debe situarse paralelamente al análisis de la competencia.

El estudio sobre la ubicación de un hotel en relación con las unidades existentes o consideradas de más competencia, se efectúa por medio de la evaluación de ciertos rasgos de competencia tales como:

1. Características generales de la competencia.

- Afiliación.
- Tiempo de existencia
- Tipo, ya sea convenciones, negocios, turismo.
- Proximidad en relación con:

- . El centro de la ciudad
- . El aeropuerto
- . Las zonas industriales o de negocios
- . Otros establecimientos como ferias, exposiciones, --  
etc....

## 2. Características habitacionales.

- Capacidad
- Estructura en sencillas, dobles, suites ...
- Evaluación del estilo, decoración, equipo, superficie, planos ...
- Precios de los diferentes tipos de habitaciones y de la diferente clientela en temporada y fuera de temporada.
- Tasa anual de ocupación, por mes, por año, anterior y proyectada.
- Promedio de precios, evolución.

## 3. Características de la clientela habitación.

- Estructura de la clientela registrada anteriormente, actualmente y proyectada, si es de tipo congresos, negocios, turistas, otros.
- Promedio de duración de permanencia.
  - . Proporción de clientela en tránsito
  - . Origen, nacionalidad, país emisor.
  - . Clientes nuevos y habituales

## 4. Características de la actividad comida y bebida.

- Tipos, tales como cafeterías, parrillas, restaurantes, etc...
- Capacidad del lugar, superficie, calidad del decorado, materiales empleados, etc...
- Calidad de los servicios y de los productos, (menús).
- Ingresos comida y sus variantes
- Ingresos bebidas y sus variantes
- Promedio de ingresos comida y bebida por:
  - . El desayuno
  - . La comida
  - . La cena
  - . El servicio en las habitaciones (room service)
  - . Total.
- Clientela usuaria, clientela externa e interna.

#### 5. Características de confort y servicio.

- Clima artificial
- Teléfono
- Televisión
- Piscina
- Sauna
- Servicio de transportes

#### 6. Características de las actividades de banquetes y cocteles.

- Asistencia
- Dimensión del grupo
- Precios vigentes y promedio de ingresos.

Por lo tanto el análisis de la competencia nos permite interpretar, según las características y factores específicos de la -- unidad examinada, los resultados promedio del diagnóstico de mer-- cado y precisar de una manera más realista y más subjetiva, la -- fuerza de penetración del proyecto de establecimiento en el merca-- do, esto es:

- a) Determinar la capacidad permitida tomando en cuenta la - competencia.
- b) El poder determinar las posibles tasas de ocupación.
- c) El poder definir la clientela esperada.
- d) El poder fijar el precio de introducción deseable toman-- do en cuenta los competidores más directos y.
- e) La determinación de los productos y servicios a ofrecer, que coloquen al establecimiento en una posición favora - ble.

Para concluir esto, se puede decir, que la interpretación de los datos recopilados a través de los estudios y análisis antes - mencionados, nos colocan en posición de poder determinar la loca-- lización adecuada de un hotel, que aunada a la estructura de la - clientela esperada, se puede determinar el concepto hotelero desea-- do y la escala de productos y servicios más favorable.

A continuación se presenta la distribución geográfica de la - industria hotelera en el territorio nacional, manifestando la ofer-- ta de establecimientos y sus habitaciones por localidades.

| LOCALIDAD           | ESTABLECIMIENTOS | HABITACIONES |
|---------------------|------------------|--------------|
| Aguascalientes      | 45               | 1,499        |
| Baja California     | 448              | 12,532       |
| Baja California Sur | 113              | 2,600        |
| Campeche            | 58               | 1,323        |
| Coahuila            | 353              | 4,817        |
| Colima              | 147              | 3,629        |
| Chiapas             | 197              | 5,169        |
| Chihuahua           | 319              | 8,979        |
| Distrito Federal    | 664              | 34,751       |
| Durango             | 100              | 2,572        |
| Guanajuato          | 350              | 8,767        |
| Guerrero            | 676              | 25,703       |
| Hidalgo             | 93               | 2,328        |
| Jalisco             | 728              | 25,363       |
| México              | 95               | 2,666        |
| Michoacán           | 442              | 10,053       |
| Morelos             | 217              | 4,939        |
| Nayarit             | 153              | 3,152        |
| Nuevo León          | 127              | 4,936        |
| Oaxaca              | 205              | 4,697        |
| Puebla              | 162              | 5,266        |
| Quintana Roo        | 172              | 7,533        |
| Querétaro           | 95               | 3,098        |
| San Luis Potosí     | 100              | 2,981        |
| Sinaloa             | 218              | 7,726        |

|            |            |              |
|------------|------------|--------------|
| Sonora     | 185        | 5,844        |
| Tabasco    | 93         | 2,530        |
| Tamaulipas | 377        | 9,254        |
| Tlaxcala   | 38         | 537          |
| Veracruz   | 705        | 18,973       |
| Yucatán    | 134        | 4,559        |
| Zacatecas  | <u>128</u> | <u>2,568</u> |
| TOTAL      | 7,937      | 241,344      |

Fuente: Dirección General de Normatividad  
Secretaría de Turismo.



## II. DISPOSICIONES LEGALES Y FISCALES

Los aspectos legales de los hoteles están en relación con lo que los códigos sanitarios, penales, civiles y demás leyes establecen en los diferentes países o estados de una misma nación.

Existen en casi todos los países una reglamentación, la cual autoriza las operaciones de un hotel, una vez que éste haya reunido una serie de requisitos mínimos, para poder prestar alojamiento a la comunidad.

Estos requisitos son en términos generales con respecto, a lo adecuado del local, las condiciones de alojamiento a los huéspedes en relación con la luz, ventilación, mobiliario e instalaciones en general, además la construcción de paredes y pisos, los requerimientos necesarios para garantizar el abastecimiento sanitario del agua y los dispositivos de drenaje, basura, así como de depósitos de desechos.

### II-I Disposiciones Legales.

En este capítulo presentaremos en forma muy somera, lo que exige este país.

Son dos los organismos que intervienen al momento de construir y poner en funcionamiento un hotel, FONATUR y SECTUR. El primero cuyas siglas significan Fomento Nacional del Turismo, es el que autoriza los créditos que el estado destina a tal efecto, por lo que se reserva el derecho de aprobar o no los proyectos --

presentados en cuanto a su edificación, el segundo organismo es - la Secretaría de Turismo, institución que autoriza y supervisa el funcionamiento del hotel, otorgando la clasificación que por la - calidad de sus instalaciones y servicios, le corresponde, además, impone sanciones e inclusive la clausura, cuando el hotel no cum-ple con los reglamentos y normas establecidas al respecto.

En términos generales se puede decir que para la apertura y - funcionamiento de un hotel en México, es necesario:

- Constituirse en sociedad mercantil, previa autorización - de la Secretaría de Relaciones Exteriores.
- Conseguir las licencias de construcción.
- Recabar la aprobación de la Secretaría del Mejoramiento - del Ambiente, así como de la Junta de Vecinos.
- Conseguir las licencias de la Secretaría de Salubridad y - Asistencia.
- Conseguir las licencias de funcionamiento.
- Presentar en la Secretaría de Industria y Comercio las solicitudes respectivas.
- Realizar los trámites necesarios ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
- Darse de alta en las Cámaras respectivas.
- Dar de alta a los trabajadores en el Instituto Mexicano - del Seguro Social, así como al Instituto del Fondo Nacional para la Vivienda de los Trabajadores. (INFONAVIT)
- Realizar los trámites correspondientes ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

- Realizar los trámites oportunos ante la Secretaría de Tu rismo.
- Enviar a la Secretaría de Programación y Presupuesto la-manifestación respectiva con los datos estadísticos del-establecimiento.

## II-II Licencias y Registros.

Al iniciar sus operaciones un hotel, requiere de la presenta-ción de ciertos avisos ante las Autoridades Federales y/o Locales, entre los cuales se encuentra principalmente los siguientes:

1. Solicitud y obtención de la licencia de funcionamiento - ante el Departamento del Distrito Federal o en el Gobier-no de la Entidad Federativa correspondiente.
2. Solicitud y obtención de la licencia sanitaria de la Se-cretaría de Salubridad y Asistencia para el funciona- - miento del hotel y el área de alimentos y bebidas.
3. Solicitud y obtención de la licencia de construcción, re-construcción, modificación o acondicionamiento de edifi-cios ante la Secretaría de Salubridad y Asistencia. (In-geniería Sanitaria)
4. Obtención de la licencia de funcionamiento ante la Se - cretaría de Gobernación.
5. Solicitud y obtención de la licencia de Rótulos, Letre - ros y Marquesinas.
6. Solicitud y obtención de la licencia para el funciona- - miento de calderas, maquinaria y motores.

7. Obtención de la licencia de choferes en su estacionamiento.
8. Obtención ante la Secretaría de Salubridad y Asistencia de las tarjetas de salud de los trabajadores.
9. Obtención de la calidad turística y el Registro Nacional de Turismo ante la Secretaría de Turismo.
10. Registro de menús ante la Secretaría de Turismo.
11. Registro ante la Secretaría de Turismo de las tarifas de precios, tanto de hospedaje como de alimentos y bebidas.
12. Inscripción ante el Registro de la Cámara Nacional de Comercio y Turismo.
13. Darse de alta en la Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados.
14. Inscripción ante el Registro Federal de Causantes o Contribuyentes en la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
15. Obtención del número de cuenta de Empadronamiento ante el Departamento del Distrito Federal.
16. Obtención de la Cédula de Empadronamiento de Alcoholes por parte de la Tesorería del Departamento del Distrito Federal.
17. Solicitud y obtención del Registro de Empadronamiento Federal de Alcoholes.
18. Manifestación ante la Secretaría de Industria y Comercio

de Pesas y Medidas.

19. Manifestación de Uso de Tomas de Agua en el Departamento del Distrito Federal.
20. Manifestación a la Dirección de Estadísticas de la Secretaría de Industria y Comercio como ante la Secretaría de Programación y Presupuesto.
21. Obtención del Permiso de Funcionamiento de los Estacionamientos.
22. Obtención del Permiso de los Operadores de Calderas.
23. Solicitud y obtención de la autorización de los elevadores.
24. Solicitud y obtención del Registro de Descarga de Aguas Residuales ante la Secretaría de Recursos Hidráulicos.
25. Inscripción de Envasamiento y Existencias de Bebidas Alcohólicas Almacenables.
26. Obtención del Registro en la Sociedad de Autores y Compositores, por Derechos de Autor en cada contrato.
27. Obtención del Registro de la Comisión Permanente de Seguridad e Higiene.
28. Registro del Reglamento Interior del establecimiento ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
29. Poseer el Reglamento de los Establecimientos de Hospedaje.
30. Solicitud y obtención del visto bueno del Departamento de Bomberos.

31. Obtención del visto bueno de Obras Públicas.
32. Poseer el Registro de Huéspedes.
33. Poseer el Libro de Actas de la Comisión de Seguridad e -  
Higiene.
34. Poseer el Libro de Registro de Maquinaria y Motores, en -  
Previsión Social.
35. Poseer el Libro de Visitas de Reglamentos y Espectáculos.
36. Dar de alta a los trabajadores ante el Instituto Mexicano  
del Seguro Social y el Instituto del Fondo Nacional para  
la Vivienda de los Trabajadores.

## II - III Impuestos, cuotas y derechos.

Los hoteles son sujetos directos y solidarios del pago de --  
los siguientes impuestos, cuotas y derechos, que se presentan a -  
continuación.

1. Impuesto sobre la renta, al ingreso global de las socieda  
des mercantiles, el cual se deberá causar por la diferen-  
cia entre sus ingresos sotaes, menos las deducciones au-  
torizadas por la ley del impuesto sobre la renta. El con-  
tribuyente deberá efectuar dos pagos provisionales cuatri-  
mestres y uno trimestral, los cuales se tomarán a cuen-  
ta del impuesto total del ejercicio que se trate, el ente-  
ro anual de este impuesto se efectuará mediante declara-  
ción que se presentará ante las oficinas autorizadas, den-  
tro de los tres meses siguientes a la fecha en que termi-

ne su ejercicio fiscal.

2. Impuesto al valor agregado, se deberá causar sobre los ingresos derivados, de los servicios proporcionados a los - huéspedes, en los términos y a las tasas estipuladas por la ley de la materia, los contribuyentes deberán efectuar pagos provisionales en forma mensual, mediante declaraciones que se presentarán en las oficinas autorizadas, los - pagos provisionales serán la diferencia entre el impuesto que corresponde al total de las actividades realizadas - menos el impuesto que se tenga que acreditar, además deberá pagar el impuesto correspondiente al ejercicio de que se trate, deduciendo los pagos provisionales mensuales -- que se hayan efectuado durante el ejercicio, se pagará mediante declaración que se presentará en las oficinas autorizadas.
3. Impuesto del 1% sobre las erogaciones por remuneraciones - al trabajo personal prestado bajo la dirección y dependencia de un patrón, se deberán incluir las propinas al servicio de hoteles, restaurantes, bares, cafeterías, etc., el contribuyente deberá enterar dicho impuesto en forma - mensual, este impuesto será el 1% sobre el total de las - remuneraciones pagadas.
4. Impuesto sobre productos del trabajo, los hoteles están - obligados a efectuar retenciones por los pagos efectuados debido a la prestación de un servicio personal subordinado, estas retenciones deberán enterarse en forma mensual,

las cuales tendrán el carácter de pagos provisionales a cuenta del impuesto anual, el cual deberá calcularse a cada una de las personas que haya prestado sus servicios. Se pagarán mediante declaración ante las oficinas autorizadas.

5. Por otra parte, el hotel deberá presentar la declaración anual de retenciones del impuesto por productos del trabajo, 1% sobre erogaciones y aportaciones al INFONAVIT correspondientes al año de 198X.
6. También presentará el hotel la forma única simplificada, para presentar la relación anual de retenciones del impuesto por productos del trabajo y aportaciones al INFONAVIT, correspondientes al año de 198X.
7. Constancia de remuneraciones e impuestos retenidos, los hoteles deberán proporcionar a las personas que les hubieran prestado servicios personales subordinados, una constancia por las remuneraciones pagadas y los impuestos retenidos por estos pagos.
8. Asimismo los hoteles deberán presentar la declaración anual (año calendario) de pagos efectuados a contribuyentes del impuesto sobre la renta de las personas físicas.
9. Constancia de retención del 10% de I.S.R., los hoteles deberán otorgar una constancia de retención por los pagos que efectúe por concepto de honorarios o arrendamiento. Estas retenciones deberá enterarlas el hotel en las oficinas autorizadas en forma mensual, al siguiente mes en que



se haya efectuado la retención y en forma anual en el mes de febrero de cada año.

10. Constancia de impuesto acreditable, los hoteles entregarán una constancia de las retenciones que se efectúen -- por los pagos que haga por dividendos.
11. Además deberán presentar la declaración anual del impuesto sobre la renta retenido por pago de dividendos, ganancias distribuibles e intereses.
12. Impuesto al ingreso global de las personas físicas, los contribuyentes deberán presentar el impuesto correspondiente al ejercicio de que se trate, mediante declaración que presentarán ante las oficinas autorizadas, durante el período comprendido entre el mes de febrero y abril del año siguiente.
13. Impuesto sobre tenencia o uso de vehículos, deberá efectuarse su pago en forma anual.
14. Impuesto predial, el pago de este impuesto puede efectuarse en forma bimestral o anual a elección del contribuyente.
15. Derechos por las licencias de funcionamiento.
16. Derechos por las licencias sanitarias.
17. Derechos por las tarjetas de salud, letreros luminosos, calderas, elevadores y estacionamientos.
18. Cuotas obrero patronales al Instituto Mexicano del Seguro Social, su entero se realizará en forma bimestral.

19. Aportaciones al Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT), su entero se realizará en forma bimestral.
20. Cuotas sindicales que se retienen a los trabajadores.
21. Derechos sobre aparatos electrónicos a base de monedas.
22. Cuotas por concepto de música que se use en el establecimiento.
23. Cuotas a la Asociación Nacional de Autores y Compositores
24. Derechos de agua, obras públicas, etc....
25. Cuotas a la Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados.
26. Derechos por la autorización de libros para registro de - actas de la Comisión de Seguridad e Higiene, libro de vi-sitas de reglamentos y espectáculos, etc...
27. Derechos por la autorización para la venta de vinos y li-cores.

#### II - IV Ley Federal del Trabajo.

La ley federal del trabajo además de ser aplicable a la in -dustria hotelera en sus disposiciones generales, hace referencia a preceptos que habalan sobre trabajos especiales, mencionando -- disposiciones que afectan al trabajo en hoteles, restaurantes, bares y otros establecimientos análogos, actividades que son parte-principal de este trabajo.

Estos preceptos son aplicables a todos los trabajadores de las actividades antes citadas, de los cuales se desprenden los siguientes puntos, siendo éstos los más importantes al respecto.

- Los salarios mínimos profesionales que deberán pagarse a los trabajadores, los fijarán las comisiones regionales de las diferentes zonas económicas, éstos deberán someterse a la aprobación de la comisión nacional.
- Las propinas formarán parte del salario que corresponda a los trabajadores. En caso de no determinarse un porcentaje de propina sobre los consumos, las partes fijarán el aumento que deberá hacerse al salario base para el pago de cualquier indemnización o prestación que corresponda a los trabajadores. El salario fijado para estos efectos será retribuido de acuerdo a la importancia del establecimiento en que se presten los servicios. Las propinas corresponden en su totalidad a los trabajadores.
- Los alimentos que se proporcionen a los trabajadores deberán ser sanos, abundantes y nutritivos.
- Los establecimientos deberán respetar las normas respectivas a las jornadas de trabajo.
- Es obligación de los trabajadores el atender con esmero y cortesía a la clientela del establecimiento.
- Existen inspectores del trabajo los cuales tienen el deber de vigilar el cumplimiento de los puntos antes mencionados.

### III. PUNTOS ESENCIALES DEL CONTROL INTERNO

Actualmente, existe la imprescindible necesidad de que los administradores cuenten con información fehaciente, oportuna y completa acerca de las operaciones que efectúan, ya que el desarrollo de los negocios, es la consecuencia de una buena administración. Para alcanzar tal desarrollo y competir con éxito en el mercado se requieren medios apropiados, de carácter administrativo tales como las buenas relaciones humanas, una correcta planeación y un conveniente control interno.

Para poder establecer un sistema de control interno que resulte eficiente es necesario que, al implantarlo, lleve todos los aspectos importantes del funcionamiento de la empresa, cuidando que su costo sea proporcional al valor de la inversión que se desea controlar. El control interno en una empresa se funda en la división adecuada de labores, de tal manera que los empleados realicen su trabajo de manera que puedan compararse entre sí los resultados, evitándose la duplicidad de labores. El control interno es en la actualidad un instrumento de eficiencia para los negocios ya que abarca en todos sus aspectos, la organización y las operaciones de la empresa.

Tiene por objeto evitar errores, desperdicios, irregularidades, combatir todas las anomalías y obtener por ende, el aumento del aprovechamiento de los elementos con que cuenta la empresa y el fortalecimiento de su economía.

El Instituto Mexicano de Contadores Públicos define al con -

trol interno de la siguiente manera:

"Es el plan de organización con todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para la protección de sus activos, la obtención de información financiera correcta y segura, la promoción de eficiencia de operación y la adhesión a políticas prescritas por la dirección."

El Comité de Procedimientos de Auditoría del Instituto Norteamericano de Contadores Públicos establece: "El control interno no comprende el plan de organización y todos los métodos y medidas de coordinación adoptados para proteger los activos, como son verificar la exactitud y veracidad de los datos contables, fomentar la eficiencia de las operaciones y alentar el apego a las políticas de administración prescritas en una empresa."

En forma personal defino al Control Interno como:

"Es la implantación, seguimiento, modificación y mejoramiento de sistemas y formas, que aplicados de una manera metódica a una entidad, hacen posible la protección de los bienes, así como elevar la capacidad de operación, permitiéndonos a la vez la obtención de información financiera precisa y confiable."

### III-1 Organización General.

Asimismo el estudio de la organización de la empresa en la administración moderna es imprescindible y fundamental, porque conocer la estructura de los elementos que la componen, es factor -

importante para el mejor manejo de ella, de tal manera, que existe además una relación entre los recursos materiales y financieros.

Indudablemente, para desarrollar en forma efectiva la administración de un hotel, se deberán tener en cuenta los objetivos señalados y tenerlos como punto de partida para llevar a cabo las funciones administrativas, además desde un punto de vista formal es indispensable que se determinen claramente las funciones de autoridad, delegación y responsabilidad a través de los jefes de departamento que dependen de la dirección de la empresa, para que en forma coordinada produzca funcionalmente una buena estructura de la organización de la empresa.

Para la formulación de un sistema de organización administrativa de las empresas hoteleras se debe establecer las facultades ejecutivas, así como la política a seguir en lo que se refiere a departamentos productivos y de servicios, la división en departamentos, atiende a las características de operación de las empresas hoteleras, así tenemos que los departamentos son los que se encuentran en primer plano en relación con el objetivo de la empresa y su explotación permite obtener ingresos de manera inmediata.

Los principales departamentos de ingresos o productores de recursos son los de habitaciones, restaurantes, bares y los de menor importancia como los de teléfonos, lavandería, tintorería, peluquería, etc...

Los departamentos de servicios son los que auxilian las ope-

raciones del hotel, permitiendo a la empresa lograr su objetivo satisfactoriamente. Entre los departamentos de servicio podemos citar a los de contabilidad, reparación y mantenimiento, publicidad y promoción, etc....

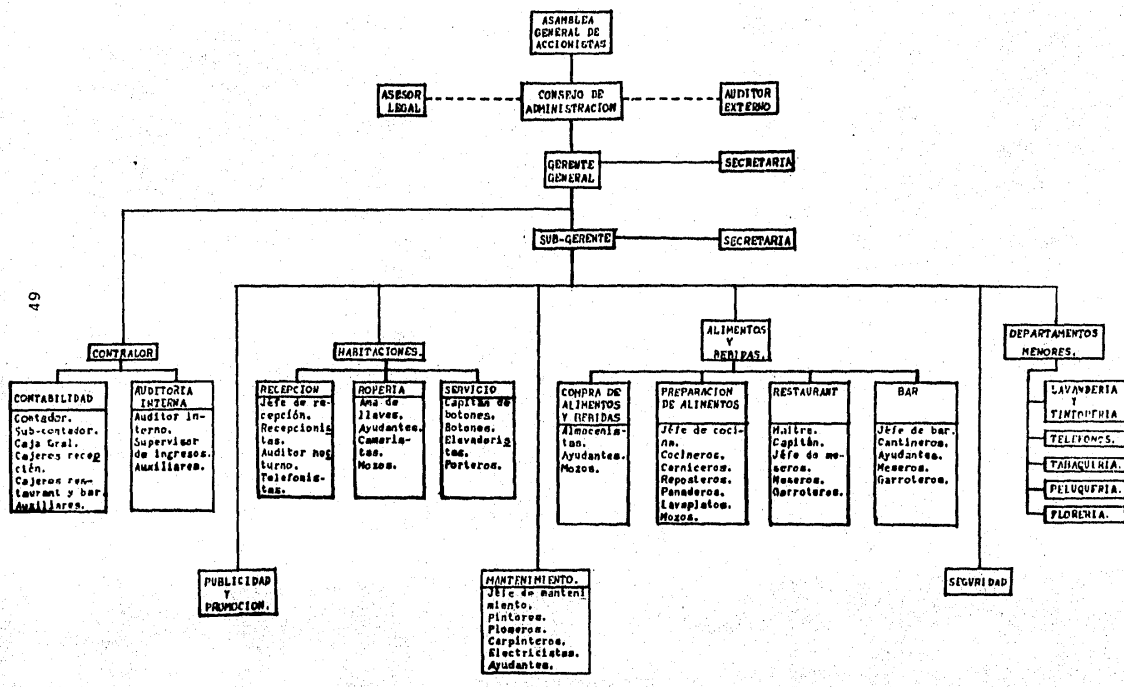
A continuación se presenta una gráfica de organización general que sería adaptable a cualquier empresa dedicada a la hotelería y que estuviera clasificado como de primera clase. Su preparación se hizo tomando en cuenta las características de las operaciones de este tipo de empresas por lo que se refiere a división del trabajo, tanto en los departamentos productivos como en los de servicio.

#### DESCRIPCION DEL ORGANIGRAMA =====

Asamblea general de accionistas.- Es el órgano supremo de la organización que se encarga de nombrar un consejo de administración, cuyos miembros son los encargados de llevar la administración de la misma.

Consejo de Administración.- Es nombrado por la asamblea general y lo faculta para nombrar un gerente y llevar a cabo las políticas señaladas por la asamblea, llevando un funcionamiento adecuado del control interno.

Asesor Legal.- Se encuentra al nivel del consejo de administración realizando más que nada una función auxiliar, lo que comúnmente se conoce como autoridad staff o de asesoramiento técnico.





Auditoría externa.- Son personas expertas en contabilidad - ajenas a la compañía que realizan la revisión de los libros y registros, más que evitar fraudes se encarga de que el control interno funcione de acuerdo a las características del negocio, su labor es constructiva, ya que señala al cliente las deficiencias del control interno y sugiere de qué manera se puede atacar esa deficiencia.

Contralor.- Es de mucha importancia la función de éste ya que es el punto central de vigilancia en cuanto a ingresos y egresos, vigila compras, además, tendrá una atención a existencias y ocupación de habitaciones. Todo esto permitirá saber en que momento impulsará la corriente turística (promoción del turismo).

A) Contabilidad.- Es muy necesaria que esté apoyada por eficiente control interno, ya que se requiere una eficiencia no sólo de la exactitud en sus números sino en la uniformidad de sus registros, por lo tanto se dice que es uno de los elementos más importantes del control interno.

B) Auditoría Interna, que son los empleados de la misma empresa que se encargan de la vigilancia, inspección del trabajo -- realizado por el departamento de contabilidad, utilizan desde luego un programa, procedimientos preparados con anticipación que servirán de guía y para garantizar la corrección de los registros y presentar su informe.

Habitaciones.

1) Recepción que es el lugar a donde llega el huésped, lo regis

tra y le indica el número de su habitación.

- a) Telefonista a quien se le solicitará el servicio, anotará en el renglón correspondiente la habitación a la que corresponde, de esta manera controlará las llamadas del huésped.
  - b) Auditor nocturno que se encarga de la revisión de los ingresos percibidos al día por los distintos departamentos, verificando la autenticidad de los ingresos de cada departamento.
- 2) Ropería que es el departamento que proporciona el servicio de camaristas encargadas de la limpieza de las habitaciones, proporcionando servicio de lavandería y tintorería.
  - 3) Departamento de servicio que se encarga de ayudar a los huéspedes a su llegada indicando el lugar de su habitación (botones.)

#### Alimentos y bebidas.

- 1) Compra de alimentos y bebidas del cual se lleva un control de existencias de los artículos al ser requeridos por la cocina y bar respectivamente.
- 2) Preparación de alimentos (cocina) que es el lugar donde se preparan los platillos para el servicio de restaurante, podemos encontrar un jefe de cocina o chef, que tendrá amplios conocimientos de cámaras de refrigeración, cocina internacional para la gran variedad de platillos que sean solicitados, en la cocina se encuentra además cocineras, reposteros y la

vanderos, etc...

- 3) Restaurante en el que existe un capital de meseros encargados de conducir al cliente a su mesa y tomar la orden que -- formula en original y tres copias. La distribución se hará en cuanto el original para el jefe de cocina que ordenará la preparación de los alimentos, la primera copia para la caja-encargada de formular el cheque que tendrá un número progresivo, fecha, folio, número de mesa, mesero, personas, habitación y el detalle de los alimentos y el importe a cobrar. La segunda copia para el mesero que atenderá la mesa, que servirá de guía para el orden en que se dará el servicio y la tercera copia para el checador que está a la salida de la cocina verificando que los alimentos que salen son los solicitados.
- 4) Bar, el huésped tiende a asistir a él y al hotel le beneficiará ya que tendrá consumo referente a bebidas y por lo tanto ingresos.
- 5) Publicidad y promoción que interviene aquí la toma de medidas necesarias y previas para la promoción del turismo, algunos medios utilizados son la televisión, periódico, etc.
- 6) Mantenimiento que es el departamento encargado de mantener - en óptimas condiciones las instalaciones de la empresa, de manera que haya menos desperfectos, aspectos que serán supervisados por el jefe de mantenimiento.
- 7) Departamentos menores que revisten menor importancia en cuanto al ingreso percibido por el servicio que proporcionan ya-

que relativamente es poco, como es el caso de tabaquerías, -peluquerías, florería, etc...

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

A continuación se mostrará la forma de llevar a cabo el control de los principales ingresos por servicios o consumos a cargo del huésped durante su estancia en un hotel.

### III-II Ingresos por Concepto de Hospedaje.

El alquiler de habitaciones generalmente se inicia a través de una reservación, las cuales representan futuros huéspedes; la reservación es el medio por el cual una persona o grupo de personas solicita alojamiento al hotel con anticipación.

Existen dos maneras principales de hacer las reservaciones - en forma directa o indirecta.

En forma directa es cuando se hace personalmente, telefónicamente o por medio de un telegrama.

En forma indirecta es cuando la reservación se hace a través

de otra persona física o moral como puede ser una agencia de viajes o de turismo.

Una vez que se determine si se acepta o se rechaza la reserva lo cual se determina en base al número de habitaciones disponibles para la fecha solicitada- deberá comunicársele al solicitante, pues en caso de no ser aceptada, estará en condiciones de solicitar alojamiento en otro hotel y de aceptarse, por lo general se exige un depósito que corresponda al importe de la renta de una noche, lo que garantiza al hotel el cumplimiento del compromiso por parte del cliente al reservarle una habitación que no podrá rentarse en la fecha reservada. Aceptada la reserva y cubiertos los requisitos anteriores, deberá elaborarse una tarjeta con los datos del futuro huésped, insertándosele en el tablero destinado a las reservas, en el cual debe clasificársele por fechas de llegada y en orden alfabético, estos tableros son indispensables para controlar las fechas de llegada, debiendo turnarse oportunamente a la oficina de recepción con el dato de los huéspedes que llegarán, para que los recepcionistas conozcan los nombres y números de las personas que tienen reserva en una fecha determinada.

El departamento de recepción es sumamente importante, ya que es el enlace entre los huéspedes y el hotel, es el primero que entra en contacto con los huéspedes que llegan, además es el centro de información durante la permanencia de éstos en el hotel y el último punto de contacto a la salida, por lo que la imagen que proyecta el personal de recepción en el huésped, será de vital im

portancia para el buen prestigio del hotel. Las funciones de la recepción son:

- a) Procesar las reservaciones y todas las comunicaciones -- con las personas que buscan alojamiento en el hotel.
- b) Registrar a los huéspedes y asignarles habitaciones.
- c) Manejar todos los mensajes, la correspondencia y los telegramas para los huéspedes.
- d) Proporcionar arreglos financieros y de crédito.
- e) Brindar información sobre el hotel, la comunidad y cualquier atracción o evento interesante.

El recepcionista es el empleado encargado de documentar a -- los huéspedes en su llegada, a los cuales deberá preguntárseles -- si tienen reservaciones, en caso de que la tengan deberá expedirse una tarjeta de registro (forma # 1) las cuales es recomendable que estén foliadas con la misma numeración de su estado de cuenta. Para el mejor uso de esta forma es necesario que abajo de las palabras en español estén descritas en idioma inglés. Con estas -- tarjetas de registro se obtiene una mejor descripción de los datos del huésped tales como: nombre, fecha de llegada, lugar de -- procedencia, ocupación, placas de su automóvil, número de habitación que se le asigne y fecha en que dejará el hotel, siendo este último dato muy importante, ya que permite al hotel saber cuándopodrá disponer de esa habitación para un compromiso futuro, logrando así un mejor servicio por parte del departamento de reservaciones.

**HOTEL "X" S.A. de C.V.**

TARJETA DE REGISTRO

No. \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_ HORA: \_\_\_\_\_

NOMBRE

DIRECCION

CIUDAD

ESTADO

CUARTO

PROFESION

TARIFA

NACIONALIDAD

No. PERS.

COCHE PLACAS No.

DESOCUPARE ESTA HABITACION A LOS \_\_\_\_\_ DIAS.

\_\_\_\_\_  
FIRMA

Favor de escribir letra de molde.

FORMA No. 1

nes.

En caso de que el cliente no tenga reservación, se investigará si hay habitaciones disponibles y por cuántas noches, procediendo entonces a su registro.

Estas tarjetas, una vez que el huésped abandone el hotel, serán archivadas en forma alfabética para cualquier aclaración futura y además servirán como un directorio para el departamento de relaciones públicas.

Una vez que el huésped quedó registrado, el siguiente paso para controlar su estancia en el hotel, es la apertura de su estado de cuenta, el cual a la vez hace las veces de factura (forma # 2) este se turnará al cajero de recepción y mediante el se controlarán todos los servicios y consumos proporcionados al huésped durante su estancia, el modelo que se presenta ha sido diseñado para adaptarse al uso de máquinas de contabilidad de que dispone la mayoría de los hoteles; estas máquinas registran a través de claves, los diferentes cargos que se explican al reverso del estado de cuenta.

|      |   |                         |
|------|---|-------------------------|
| HAB  | - | Habitación              |
| LD   | - | Larga Distancia         |
| REST | - | Restaurant              |
| BAR  | - | Bar                     |
| TILA | - | Lavandería y Tintorería |
| MISC | - | Miscelánea              |
| FFVO | - | Propinas                |



## HOTEL "X" S.A. de C.V.

ESTADO DE CUENTA

No. \_\_\_\_\_

| CUARTO                 | NOMBRE |        |        | FOLIO           |       |         |            |
|------------------------|--------|--------|--------|-----------------|-------|---------|------------|
|                        |        |        |        |                 |       |         |            |
| FECHA                  | SIMB   | CUARTO | CARGOS | CREDITOS        | SALDO | BALANCE | SALDO ANT. |
|                        |        |        |        |                 |       |         |            |
|                        |        |        |        | CLAVES DIVERSAS |       |         |            |
| _____<br><b>FIRMA</b>  |        |        |        |                 |       |         |            |
| <b>OBSERVACIONES</b>   |        |        |        |                 |       |         |            |
| <b>REG. FED. CAUS.</b> |        |        |        |                 |       |         |            |

TRDR - Traspaso Deudor  
DEVO - Devoluciones  
CORR - Abonos  
ANT - Anticipos  
CXC - Cuentas por Cobrar  
AJST - Ajustes  
TRCR - Traspasos Créditos y Anticipos

El estado de cuenta deberá estar foliado de acuerdo con el número de las tarjetas de registro, formulándose en original y copia, sirviendo la copia como estado de cuenta para entregarse al huésped cuando así lo solicite.

Posteriormente con los datos anotados por el huésped en su tarjeta de registro deberá elaborarse una tirilla en original y tres copias que indique su nombre, número de habitaciones asignadas, importe de la renta diaria, número de personas y clase de habitación, distribuyéndose de la siguiente manera:

Original, para el tablero de ocupación de la recepción a modo de saber en cualquier momento qué habitaciones se encuentran ocupadas.

La primera copia, para el tablero del conmutador telefónico con el fin de que las operadoras estén en condiciones de atender las llamadas telefónicas que se reciban o soliciten.

La segunda copia, para el departamento de ropería, con el objeto de que se conozca la llegada de nuevos huéspedes y se contro

len los cuartos ocupados para atender los servicios correspondientes, a su sección; así como para la elaboración de su informe de ocupación, (forma # 3) el que deberá verificar la oficina de recepción, con su tablero, investigando cualquier discrepancia que existiera.

La tercera copia, será para el tablero de información de la oficina de recepción.

Todos estas copias se tendrán en orden alfabético para obtener cualquier informe relativo a los huéspedes del hotel.

Será en la oficina de recepción donde se lleve el control de los movimientos de las cuentas de los huéspedes desde su llegada hasta el abandono del hotel, ya que en esta oficina se centraliza toda la información de los departamentos productivos en relación a los ingresos originados por los huéspedes; la exactitud y oportunidad en el registro de estas transacciones, dependerán del control interno.

Como es sabido, los hoteles permanecen abiertos las veinticuatro horas del día, siendo necesario por lo tanto, la presencia de personal que cubra los tres turnos. La oficina de recepción, tiene como principal función del personal diurno el registro de huéspedes y del movimiento de tableros para que se tenga la información y control de las habitaciones, el personal de noche tendrá a su cargo la comprobación de los tableros de ocupación y la verificación de los informes departamentales por el movimiento de huéspedes, comprobando si todos los cargos y créditos fueron correctos.



mente registrados, corriendo posibles errores y probando la exactitud de los saldos en las cuentas de los huéspedes.

La comprobación de tableros en la oficina de recepción y la verificación de los informes departamentales por el movimiento de huéspedes se efectúa de la siguiente manera:

En base al tablero de la recepción se formula un informe que mostrará cuáles son los cuartos ocupados en el día, indicando el número de habitación, número de personas y renta diaria, (forma # 4) este reporte servirá de base para verificar el importe total de rentas cargadas a los estados de cuenta de los huéspedes, se expedirá en original y copia, enviándose el original a la gerencia y la copia se anexará al informe del auditor nocturno (como más adelante se verá), el cual se turnará al departamento de contabilidad, para su comprobación y registro; posteriormente los reportes formulados por el ama de llaves (forma # 3) serán comparados por la oficina de recepción, comprobando que los cuartos que reportan como ocupados, aparezcan así en el informe de ocupación que se envía a la gerencia (forma # 4), los informes anteriores son verificados por el auditor nocturno, debiendo coincidir entre sí en cuanto a cuartos ocupados y número de personas, asimismo, se verificará que todos los cuartos ocupados que reportó el encargado de reservaciones, sean precisamente los que aparecen en el tablero de la recepción, en el mismo informe de ocupación (forma # 4) aparece un resumen de las habitaciones con que cuenta el hotel, incluyendo el movimiento del día por unidades rentadas, el número de huéspedes, las habitaciones sin cargo (cortesía) los cuartos va --



cíos y en reparación. Con todos estos datos es posible obtener el número de habitaciones disponibles de la siguiente manera:

$$\text{Total de Habitaciones} - \text{Cuartos en reparación y cortesía} = \text{Número de Habitaciones disponibles.}$$

Con el dato anterior y el número de habitaciones rentadas se determinará el porcentaje de ocupación, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Número de Habitaciones Rentadas}}{\text{Número de Habitaciones Disponibles}} = \% \text{ de Ocupación.}$$

Finalmente después de elaborar y comparar los informes, se verifican los tableros de ocupación e información, confrontando las tirillas de ambos tableros para tener la seguridad de que corresponden o de lo contrario están en posibilidades de corregir cualquier irregularidad causada por falta de colocación a tiempo o por retención motivada por olvido o por alguna causa justificada.

Todo lo antes mencionado nos permite saber diariamente cuáles es la situación del hotel con respecto a su principal operación, los ingresos por concepto de hospedaje.

### III - III Ingresos por Concepto de Alimentos y Bebidas.

En el punto anterior se explicó que las ventas a crédito y contado del restaurante y bar se incorporan al movimiento diario de ingresos en forma simultánea, de tal manera que se produzca en

un sólo control, la información de todas las fuentes de ingresos del hotel; sin embargo, esto no quiere decir que no existe un control por cada una de las fuentes generadoras de ingresos, es indispensable también que cada uno de los departamentos de ingresos tenga un control separado para efectos de comprobación de los movimientos generados diariamente.

Además de los ingresos generados por habitaciones, el otro principal foco de ingresos de un hotel lo constituyen el restaurant y el bar, inclusive en algunos hoteles los ingresos por este concepto exceden al de las habitaciones, este aumento considerable obedece a que estos servicios no se limitan a los huéspedes, sino que se hacen extensivos a otro tipo de clientes, es decir, que los espacios de funcionamiento se utilizan para banquetes, bodas, bailes y otros eventos.

En un hotel este departamento proporciona tres cosas: alimentos, bebidas y servicios, los dos primeros artículos son tangibles y con cierta cantidad de especialización y supervisión pueden proporcionarse a satisfacción de los clientes, el tercero los servicios - es intangible y requiere algo más que conocimientos y versatilidad, por supuesto, los conocimientos son esenciales para producir un buen servicio, pero el factor simple más importante es que el empleado que preste el servicio sea amable y cortés, además de competente, porque por muy deliciosos que sean los alimentos o las bebidas, un huésped no gozará con una comida cuando el servicio sea deficiente.

Las instalaciones involucradas con el departamento en cues -



ción son los siguientes:

Cocina.- El responsable de esta área es el jefe de cocineros, el cual es también conocido con la palabra francesa "Chef", este tiene bajo su responsabilidad la planeación de menús, así mismo supervisa el trabajo de otros cocineros, además debe tener amplios conocimientos en los aspectos del arte culinario, tener experiencia en lo que se refiere a equipo de refrigeración, estufas, selección de comestibles y vinos, a modo de obtener ventajas y conservar el costo de operación lo más bajo que sea posible, sin perjuicio de calidad.

Restaurante.- El responsable de esta área es el capitán o maitre el cual entre unas de sus tantas funciones está la de vigilar la presentación adecuada de los alimentos que se sirven, la distribución adecuada del personal a sus órdenes, así como la buena presentación de los mismos, vigilar si atienden de inmediato las indicaciones de los clientes, vigilar que su personal conozca en todo su detalle los menús que se presentan para poder hacer cualquier sugerencia o aclaración a los clientes.

Asimismo el departamento de alimentos y bebidas debe contar con un espacio adicional para almacenar los diversos artículos que deben tenerse siempre a la mano en todos los restaurantes y bares; el control de este almacén se ejercerá mediante el sistema de inventarios perpetuos, el cual nos permite saber en cualquier momento el volumen y valor de las existencias, cabe aclarar que no todos los artículos que intervienen en la preparación de los

alimentos son almacenables, ya que existen algunos que por su na turaleza son de consumo inmediato como la carne, leche, verduras, pescado, mariscos, pan y tortillas, etc. y otros que si pueden - almacenarse como abarrotes, conservas alimenticias, especias y - latería en general.

Para el control de los ingresos de restaurantes y bares se - procede de la siguiente manera:

El capitán de meseros será el encargado de conducir a los -- huéspedes a su mesa y de tomar la orden empleando una forma que - recibe el nombre de comanda (forma # 5) o lo que es lo mismo or - den de servicio, la comanda se extiende en original y tres copias, la cual deberá contener la fecha, número de mesa, número del mesero que la atiende, número de personas, número de la habitación -- que ocupan y detalle de los alimentos ordenados por ellos, la dis tribución de la comanda y sus copias será de la siguiente manera:

El original que se le proporciona al jefe de cocina o "chef" para que proceda a ordenar la preparación de los alimentos.

La Primera Copia que se le proporciona a la cajera o cajero - para que formule el cheque correspondiente de acuerdo con la lis - ta de precios autorizados.

La Segunda Copia que será para el mesero, a quien sirve de - guía, para cuidar el orden en que deba atender el servicio.

La Tercera Copia que servirá para que el checador que estará a la salida de la cocina verifique que los alimentos servidos co -

# HOTEL "X" S.A. de C.V.

COMANDA-RESTAURANT

No. \_\_\_\_\_

| FECHA | MESA No. | MESERO No. | No. DE PERSONAS | No. DE HABITACION |
|-------|----------|------------|-----------------|-------------------|
|-------|----------|------------|-----------------|-------------------|

CONCEPTO

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

NUMERO DE CHEQUE: \_\_\_\_\_

rresponden a los anotados en las comandas.

En lo que se refiere al servicio de bar éste será atendido por un jefe de bar, que contará con ayudantes y meseros, las órdenes de servicio o comandas se elaboran en las mismas condiciones que las del restaurante, con la única variante que se eliminan los checadores, a quien se les proporciona la tercera copia de la comanda en el restaurante, esto es en virtud de que las bebidas se preparan en la barra a la vista del cajero, quien vigilará que éstas se preparen en las cantidades y con los ingredientes adecuados, controlando así los costos y la calidad de las bebidas que se preparan.

Además en las comandas no deberá aparecer el importe del consumo, puesto que para esto se utilizan unas formas conocidas en la industria hotelera con el nombre de cheques, (forma # 6) - las cuales estarán en poder del cajero, ya que éste es la persona encargada de formularlos, anotando el importe de los alimentos servidos, en base a las listas de precios debidamente autorizadas, estos cheques amparan los consumos y deberán estar foliados y contener la fecha, número de mesa, número de mesero, número de personas, número de habitaciones, detalle de los alimentos servidos y el importe por cobrar de éstos. La comanda que sirvió de base para elaborar el cheque deberá marcarse con el número que a éste corresponda.

El departamento de contabilidad es el que controla y proporciona las comandas y los cheques al capitán de meseros y a los cajeros respectivamente, siendo estos empleados los responsables --

**HOTEL "X" S.A. de C.V.**  
**RESTAURANT "z"**

| CHEQUE          |      |        |                 | No. _____         |  |
|-----------------|------|--------|-----------------|-------------------|--|
| FECHA           | MESA | MESERO | No. DE PERSONAS | No. DE HABITACION |  |
| CONCEPTO        |      |        | IMPORTE         |                   |  |
|                 |      |        |                 |                   |  |
|                 |      |        |                 |                   |  |
|                 |      |        |                 |                   |  |
|                 |      |        |                 |                   |  |
|                 |      |        |                 |                   |  |
|                 |      |        |                 |                   |  |
|                 |      |        |                 |                   |  |
|                 |      |        |                 |                   |  |
|                 |      |        |                 |                   |  |
|                 |      |        |                 |                   |  |
|                 |      |        |                 |                   |  |
|                 |      |        |                 |                   |  |
|                 |      |        |                 |                   |  |
|                 |      |        |                 |                   |  |
|                 |      |        |                 |                   |  |
|                 |      |        |                 |                   |  |
|                 |      |        |                 |                   |  |
|                 |      |        |                 |                   |  |
| REG. FED. CAUS. |      |        |                 |                   |  |

del uso que se dé a estas formas.

Al solicitar el cliente la nota de su consumo, ésta será pe-di-da a la caja por el capitán de meseros, la caja previamente habr-á cotejado el cheque con la comanda, anotando los precios y to-tal-iz-an-do el importe por cobrar y el capitán de meseros pre-se-nta-rá el cheque al cliente para su aceptación.

En ese momento el cliente indicará que pagará de contado o -  
bien expresará que se encuentra instalado en el hotel, para tal -  
caso deberá dar el número de cuarto y su nombre para su id-en-tifi-ca-ci-ón, inmediatamente las notas firmadas deberán enviarse a la -  
oficina de recepción en original y copia para cerciorarse si el -  
huésped tiene abierto su estado de cuenta, esto propicia que el -  
control del restaurant y bar deberá estar coordinado con el de-pa-r-ta-m-e-n-to de recepción para comunicarles las ventas de crédito y h-a-c-e-r el cargo correspondiente en el estado de cuenta del huésped.-  
El empleado de recepción devolverá la copia anotando la hora en -  
que la recibió y firmando para responsabilizarse por los importes  
a operar en las cuentas de huéspedes recibidas durante su turno,-  
en el caso de que el cliente pague de contado se le entrega el --  
original, en caso contrario si indica que firmará de crédito, no-  
se le entrega ni el original, ni la copia.

Al terminar su turno cada uno de los cajeros del restaurante  
hará su corte de caja, determinando el total de las ventas, el-a-b-o-r-a-n-d-o un informe de ventas del día, que muestre, en o-r-d-e-n-o pr-o-g-r-e-s-s-i-v-o, el número de los cheques expedidos, y las comandas que di-e-n-t-a-n.

ron origen a los mismos distribuyendo su importe en columnas ya sea con cargo a huéspedes, cuentas por cobrar (particulares, agencias, etc.) cortesías, contado e importe de las propinas (forma # 7) y finalmente sumarisando y obteniendo un total por cada una de las columnas.

El informe de venta de bebidas será elaborado en la misma forma que el de restaurante, con la única variante que se elimina la columna de alimentos.

Una vez que se halla elaborado y verificado el informe de ventas del día, se obtendrá el importe del dinero en efectivo el cual será la suma de la columna de contado y deberá ser enviado a la caja general, utilizando un sobre de liquidación de cajeros (forma # 8) en el cual se deberán llenar los datos que indican en el mismo. Estos sobres de liquidación de cajeros, tanto de restaurante como de bar se deberán depositar en un buzón, del cual tendrán unicamente llave el cajero general y el contador del hotel.

Finalmente serán entregados en la oficina de recepción el informe de ventas y la documentación anexa (cheques y comandas) los cuales serán revisados posteriormente por el auditor nocturno; todo lo antes mencionado nos permite saber diariamente cuál es la situación del hotel con respecto a otra de sus principales operaciones, los ingresos por concepto de alimentos y bebidas.

### III - IV Ingresos por Concepto de Servicios.

En la industria hotelera, además de sus dos principales fuen





# HOTEL "X" S.A. de C.V.

## REPORTE DE CAJEROS

|  |  |
|--|--|
| <b>FECHA</b>                                 |  |
| <b>CAJERO</b>                                |  |
| <b>RESTAURANT "Z"</b>                        |  |
| <b>TURNO</b>                                 |  |
| <b>VENTAS EN EFECTIVO</b>                    |  |
| <b>MENOS EFEC. PAGADO POR CTA. DE HUESP.</b> |  |
| <b>INGRESOS NETOS</b>                        |  |
| <b>FALT. ROJO SOB. NEGRO</b>                 |  |
| <b>NETO A DEPOSITAR</b>                      |  |
| <b>CONTENIDO DEL SOBRE</b>                   |  |
| <b>MONEDA NAL. BILLETES DE</b>               |  |
| 10 000                                       |  |
| 5 000  |  |
| 1 000  |  |
| 500  |  |
| 100  |  |
| <b>FRACCIONARIA</b>                          |  |
| <b>SUB-TOTAL</b>                             |  |
| <b>CHEQUE M. N.</b>                          |  |
| <b>RECIBOS PROPINAS DE MESEROS</b>           |  |
| <b>VALES</b>                                 |  |
| <b>CHEQUE DLS.</b>                           |  |
| <b>CHEQUE DE VIAJERO</b>                     |  |
| <b>BILLETES DLS.</b>                         |  |
| <b>TOTAL ADJUNTO</b>                         |  |
| <b>NETO A DEPOSITAR</b>                      |  |
| <b>DIFERENCIA POR REEMBOLSAR</b>             |  |
| <b>OBSERVACIONES:</b>                        |  |
|  |  |
|  |  |

tes de ingresos que son: el alquiler de habitaciones y la venta de alimentos y bebidas, existen otras fuentes que se consideran de tipo secundario y que fundamentalmente son:

- a) Servicio telefónico
- b) Servicio de lavandería y tintorería
- c) Servicio de "Room Service".

a) Servicio Telefónico.- Este servicio en la actualidad es de suma importancia para los huéspedes, ya que para el hotel la utilidad que obtiene por este servicio es muy relativa, pero el hecho de proporcionarle al huésped este servicio influirá considerablemente en la imagen que se forme del hotel.

Las funciones de este servicio son múltiples pero las elementales son:

- a) Establecer llamadas locales o de larga distancia.
- b) Despertar a los huéspedes cuando lo soliciten.
- c) Recibir llamadas del exterior, tanto para los huéspedes como para el personal del hotel.
- d) En caso de no localizar a la persona interesada, deberá llenar una forma especial de recados.
- e) Proporcionar información a los huéspedes sobre los servicios del hotel y relativa a compras en el mismo.
- f) Proporcionar información a los huéspedes relativa a excursiones y sitios de recreo, etc...

Es obvio que este servicio implica cargos en las cuentas de los huéspedes, por lo que las operadoras deberán registrar las --

llamadas y pasar el cargo correspondiente a la caja de recepción.

Por lo que se refiere a las llamadas internas, se acostumbra cargar a los huéspedes un importe determinado por cada llamada -- que efectúen.

El control de estas llamadas se llevará a cabo por medio de una hoja que tendrá la operadora del conmutador, en la cual anotará una marca en el renglón de la habitación correspondiente, cada vez que se le solicite línea, al finalizar su turno obtendrá el total de llamadas por cada habitación, y se efectuará el cargo en la recepción a cada una de las cuentas de los huéspedes.

Para el servicio de larga distancia será necesario un control más estricto y exacto para cada una de las llamadas, ya que de este servicio en específico es de donde el hotel obtiene casi el total de la utilidad por el servicio telefónico.

El control de estas llamadas se llevará a cabo al solicitar una conferencia de larga distancia el huésped, la operadora deberá formular un volante de cargo por servicio telefónico de larga distancia (forma # 9) en este volante pondrá todos los datos, referentes a la conferencia, tales como, nombre del huésped, número de cuarto, nombre y número telefónico de la persona con quien desea hablar, ciudad a la que se efectúa la llamada, hora en que empezó y hora en que terminó la llamada, etc...

Al terminar la conferencia, la operadora solicitará al servicio de larga distancia de la compañía de teléfonos, el tiempo y -

# HOTEL "X" S.A. de C.V.

TELEFONOS LARGA DISTANCIA

PERSONA HUESPED

NOMBRE

VOLANTE DE CARGO

No. \_\_\_\_\_

| FECHA | SIMB. | CUARTO | IMPORTE |  |
|-------|-------|--------|---------|--|
|       |       |        |         |  |

| PERSONA LLAMADA |  | TIEMPO    |       | IMPORTE |  |
|-----------------|--|-----------|-------|---------|--|
| NOMBRE          |  | HORA      | AM PM |         |  |
| CIUDAD          |  | TERMINA   |       |         |  |
| ESTADO          |  | PRINCIPIA |       |         |  |
| TEL No.         |  | MINUTOS   | TOTAL |         |  |

FIRMADO POR: \_\_\_\_\_

FORMA No. 9

el costo de la llamada, para anotarlo en el volante de cargo y -- asimismo, determinará el cargo por el servicio, que representa el ingreso para el hotel y que generalmente, corresponde a un porcentaje sobre el precio que cobra la empresa telefónica.

Los volantes de cargo por servicio telefónico de larga distancia deberán tener un número de folio y además tendrán que elaborarse en original y copia porque una vez que se haya determinado el costo de la llamada y el cargo por el servicio, la suma de estos dos nos dará el total que deberá cargarse a la cuenta del huésped, turnando el original y la copia a la recepción para que se opere el cargo. La copia será devuelta a la operadora debidamente firmada por el empleado en turno de la recepción y marcada la hora en que la recibió. Con las copias, las operadoras al finalizar su turno, elaborarán el reporte de llamadas de "Larga Distancia" (forma # 10) el cual se elaborará diariamente por cada -- una de las operadoras del conmutador. En este reporte se registrarán en orden numérico los volantes de cargo, distribuyéndose -- el importe del cargo a los huéspedes en las columnas "Costo de -- Llamadas" y "Cargos por Servicios", lo cual nos permite controlar los importes que son a favor de la compañía de teléfonos y el ingreso correspondiente a este Departamento. Este reporte como todos los demás será depositado en la recepción para su revisión posterior y verificar el importe operado en las cuentas de los huéspedes por llamadas de larga distancia durante el día.

b) Servicio de Lavandería y Tintorería.- Esta sección es -- también un renglón importante para la imagen que se pudiera formar

# HOTEL "X" S.A. de C.V.

REPORTE DIARIO DEL DEPTO. DE TELEFONOS

FECHA: \_\_\_\_\_ TURNO: \_\_\_\_\_ OPERADORA: \_\_\_\_\_

| Volante No. | Cto. No. | Persona que hablo | Lugar a que hablo | No. de teléfono | Tiempo | Costo | Carga por serv. | Impte. cargo huéspedes | Otros |
|-------------|----------|-------------------|-------------------|-----------------|--------|-------|-----------------|------------------------|-------|
|             |          |                   |                   |                 |        |       |                 |                        |       |
|             |          |                   |                   |                 |        |       |                 |                        |       |
|             |          |                   |                   |                 |        |       |                 |                        |       |
|             |          |                   |                   |                 |        |       |                 |                        |       |
|             |          |                   |                   |                 |        |       |                 |                        |       |
|             |          |                   |                   |                 |        |       |                 |                        |       |
|             |          |                   |                   |                 |        |       |                 |                        |       |
|             |          |                   |                   |                 |        |       |                 |                        |       |
|             |          |                   |                   |                 |        |       |                 |                        |       |
|             |          |                   |                   |                 |        |       |                 |                        |       |
|             |          |                   |                   |                 |        |       |                 |                        |       |
|             |          |                   |                   |                 |        |       |                 |                        |       |
|             |          |                   |                   |                 |        |       |                 |                        |       |
|             |          |                   |                   |                 |        |       |                 |                        |       |
|             |          |                   |                   |                 |        |       |                 |                        |       |
|             |          |                   |                   |                 |        |       |                 |                        |       |
|             |          |                   |                   |                 |        |       |                 |                        |       |
|             |          |                   |                   |                 |        |       |                 |                        |       |
|             |          |                   |                   |                 |        |       |                 |                        |       |
|             |          |                   |                   |                 |        |       |                 |                        |       |
|             |          |                   |                   |                 |        |       |                 |                        |       |
|             |          |                   |                   |                 |        |       |                 |                        |       |
|             |          |                   |                   | SUMAS:          |        |       |                 |                        |       |

\_\_\_\_\_

AUDITORIA NOCTURNA

\_\_\_\_\_

FORMULO

el huésped, con respecto al hotel.

Este servicio está bajo el dominio del ama de llaves, algunos hoteles pequeños utilizan este servicio del exterior a través de un concesionario, pero los grandes hoteles disponen de instalaciones adecuadas dentro del propio hotel.

El registro de los ingresos por este servicio, se efectúa -- proporcionando al huésped una forma que contiene en forma de listado la ropa que se usa comunmente, (forma # 11) en estas formas anotará el número de prendas que entrega, dependiendo del servicio que desea, además deberán estar foliadas y se formularán en original y copia. En algunos hoteles las camaristas son las encargadas de recoger y entregar la ropa de los huéspedes y una vez que se haya realizado el servicio, se devolverá la ropa al huésped anexándole una copia de la forma en que solicitó el servicio junto con el importe correspondiente, firmando el cliente de conformidad el original, que servirá de base para formular un volante de cargo (forma # 12), y efectuar el cargo en la cuenta del huésped. Este volante se elaborará en original y copia, turnándose el original a la oficina de recepción y con la copia se formulará el informe departamental (forma # 13)

c) Servicio de Room Service.- Este servicio consiste en -- proporcionar a los huéspedes en su habitación, servicios de restaurant y bar, se suelen colocar menús en las habitaciones, siendo generalmente los mismos de los restaurantes y bares, aunque algunas veces se simplifican con el objeto de facilitar la preparación del servicio más solicitado que es el de desayunos más que

# HOTEL "X" S.A. de C.V.

LISTA DE TINTORERIA Y LAVANDERIA

No. \_\_\_\_\_

NOMBRE: \_\_\_\_\_ CUARTO: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_ IMPORTE: \_\_\_\_\_

| No. CTO. | No. CTA. | CABALLEROS          | PRECIO UNIDAD | IMPORTE |
|----------|----------|---------------------|---------------|---------|
|          |          | CALCETINES          |               |         |
|          |          | CAMISAS             |               |         |
|          |          | CAMISAS ETIQUETA    |               |         |
|          |          | CAMISOLA            |               |         |
|          |          | CAMISETAS           |               |         |
|          |          | CALZONCILLOS        |               |         |
|          |          | GUAYABERAS          |               |         |
|          |          | PIYAMA              |               |         |
|          |          | PAÑUELOS            |               |         |
|          |          | PANTALONES          |               |         |
|          |          | TRAJE LINO 2 PIEZAS |               |         |
|          |          | DAMAS               |               |         |
|          |          | PANTALETAS          |               |         |
|          |          | BRASSIERES          |               |         |
|          |          | BLUSAS              |               |         |
|          |          | BLUSAS DE SEDA      |               |         |
|          |          | CAMISAS DE DORMIR   |               |         |
|          |          | SWEATER             |               |         |
|          |          | VESTIDOS ALGODON    |               |         |



# HOTEL "X" S.A. de C.V.

TINTORERIA  
Y  
LAVANDERIA

|                           |             |               |                         |                |                  |
|---------------------------|-------------|---------------|-------------------------|----------------|------------------|
| <b>NOMBRE</b>             |             |               | <b>VOLANTE DE CARGO</b> |                | <b>No.</b> _____ |
| <b>FECHA</b>              | <b>SIMB</b> | <b>CUARTO</b> | <b>IMPORTE</b>          |                |                  |
|                           |             |               |                         |                |                  |
| <b>CONCEPTO</b>           |             |               |                         | <b>IMPORTE</b> |                  |
| <b>PLANCHADO</b>          |             |               | <b>LISTA No.</b>        |                |                  |
|                           |             |               |                         |                |                  |
| <b>LAVADO EN SECO</b>     |             |               | <b>LISTA No.</b>        |                |                  |
|                           |             |               |                         |                |                  |
| <b>TOTAL</b>              |             |               |                         |                |                  |
|                           |             |               |                         |                |                  |
| <b>FIRMADO POR:</b> _____ |             |               |                         |                |                  |

FORMA No. 12



cualquier otro tipo de comida. El registro de los ingresos por este servicio se efectua de la misma manera que en el restaurant y el bar respectivamente. En primer lugar se elabora una comanda, por el encargado que es el checador, ya que él será también la persona que reciba la solicitud del servicio por la vía telefónica, la comanda se distribuirá de la misma manera de como se explicó en capítulos anteriores, al mismo tiempo se elaborará el cheque, el cual lo deberá presentar el mesero que lleve el servicio a la habitación, firmando el huésped de conformidad, devolviendo el cheque a la caja del restaurant o bar por medio del mesero, y una vez que el cajero tiene el cheque, éste se enviará de inmediato a la oficina de recepción para registrar el cargo en el estado de cuenta del cliente. Se recomienda que los cheques de este servicio sean de un color diferente a los usados en el restaurant y bar con la anotación que los reconozca como de Room Service.

Todo lo antes mencionado nos permite saber diariamente cuáles es la situación del hotel con respecto a las fuentes de ingresos que se consideran de tipo secundario.

### III - V Auditor Nocturno.

El auditor nocturno es la persona encargada de verificar y comprobar el movimiento diario de las cuentas de los huéspedes.

Recibe el nombre de auditor nocturno en virtud de su trabajo, ya que lo realiza de noche, después de media noche, horas en que el trabajo de oficina es reducido.

El objetivo primordial de sus funciones es controlar las -- operaciones realizadas por los cajeros en las diferentes áreas - productivas mediante la verificación de los informes departamentales, contra lo registrado en las cuentas de los clientes que - aún se encuentran en el hotel, las cuales se manejan en la oficina de recepción ya que esta es el centro de información durante- la permanencia del huésped en el hotel.

Además comprueba la exactitud de los saldos y corrige errores que se hayan cometido en las cuentas de los huéspedes, reportando además las desviaciones existentes a los procedimientos establecidos.

Asimismo proporciona al departamento de contabilidad la información y documentación correspondiente, para que en forma concentrada se opere el jargo a la cuenta de huéspedes con crédito a las cuentas de ingresos por las operaciones realizadas durante el día en los puntos de venta.

El auditor nocturno realizará en cada turno los siguientes - conceptos:

- a) Revisión de cajas de recepción
- b) Revisión de cajas de alimentos y bebidas
- c) Revisión de Departamentos Varios
- d) Verificación de Cargos de Rentas y Planes.
- e) Verificación de Saldos de Huéspedes.

a) Revisión de cajas de recepción.

El auditor nocturno recibirá de los cajeros de recepción:

- a) Cortes de caja por turno y cajero
- b) Reportes de cajero por turno
- c) Estados de cuenta de los huéspedes que salieron durante el día, los folios a cargo de cuentas por cobrar, deberán llevar su soporte respectivo.
- d) Relación de correcciones efectuadas durante el día.

El auditor nocturno verificará que los totales asentados por los cajeros de los diferentes turnos en sus cortes de caja, coincidan con los totales anotados en sus respectivos reportes de cajeros, asimismo elaborará un "Resumen de Movimientos de Cajeros - de Recepción" (forma # 14), verificará que los totales de las diferentes columnas del resumen sean iguales a los totales arrojados por la máquina registradora, en las fechas correspondientes, considerando las correcciones efectuadas durante el día, posteriormente sumará los folios de huéspedes pagados en efectivo engrapando la tabulación a los folios, la suma deberá ser igual al total que presente la máquina registradora en la tecla correspondiente y al total de la columna de "pagado" del resumen de movimientos de cajeros.

Los folios pagados durante el día con cargo a cuentas por cobrar, los separará formando tantos independientes por:

Carnet (Master Charge)

Banamex (Interbank)

Bancomer (Visa)

American Express

Diners Club

## HOTEL "X", S.A. DE C.V.

Resumen de Movimientos de Cajeros de Recepción

Fecha \_\_\_\_\_

| CAJERO           | PAGADO            | C x C             | AJUSTES          | PAGO A CIA.<br>DE HUESPEDES | TRANSP. DE<br>CONT. | TRASPASOS       |                 | DEPOSITOS        | TURNO   |
|------------------|-------------------|-------------------|------------------|-----------------------------|---------------------|-----------------|-----------------|------------------|---------|
|                  |                   |                   |                  |                             |                     | DEBITOS         | CREDITOS        |                  |         |
| Juan Ríos        | 117,000.00        | 18,000.00         |                  |                             |                     | 1,500.00        | 1,500.00        |                  | Primero |
| Joaquín Olea     | 232,724.00        | 114,312.00        |                  | 1,000.00                    |                     |                 |                 |                  | Segundo |
| Esthela Flores   | 235,000.00        | 213,814.00        |                  |                             |                     |                 |                 |                  | Segundo |
| Carlos Menéndez  | 160,360.00        | 65,819.00         | 17,250.00        |                             |                     |                 |                 |                  | Tercero |
| Eliseo Rodríguez | 68,916.00         | 6,705.00          |                  |                             |                     |                 |                 |                  | Tercero |
| Auditor Nocturno |                   | 4,548.00          |                  |                             |                     |                 |                 | 18,000.00        |         |
|                  |                   |                   |                  |                             |                     |                 |                 |                  |         |
|                  |                   |                   |                  |                             |                     |                 |                 |                  |         |
|                  |                   |                   |                  |                             |                     |                 |                 |                  |         |
| <b>TOTALES</b>   | <b>814,000.00</b> | <b>423,198.00</b> | <b>17,250.00</b> | <b>1,000.00</b>             |                     | <b>1,500.00</b> | <b>1,500.00</b> | <b>18,000.00</b> |         |

ELABORO \_\_\_\_\_  
Auditor NocturnoVo. Bo. \_\_\_\_\_  
Supervisor de Ingresos.

(Forma # 14)

Carte Blanche

Agencias de Viajes (con sus cupones)

Depósitos efectuados directamente por los cajeros

Clientes (Folios firmados)

Por último el auditor nocturno elaborará la relación de cuentas por cobrar (forma # 15).

b) Revisión de cajas de alimentos y bebidas.

El auditor nocturno recibirá de los cajeros departamentales:

- a) Cortes de caja por turno y lugar de expendio
- b) Reportes de cajeros por turno y lugar de expendio
- c) Cheques de consumo usados durante el día, siendo -- que los cheques a cargo de cuentas por cobrar deberán llegar con su soporte respectivo.
- d) Cheques de ejecutivos usados durante el día.

El auditor nocturno verificará que los totales reportados -- por los cajeros de los diferentes turnos en sus cortes de caja, -- correspondan a los totales anotados en sus respectivos reportes -- de cajeros y a los totales que arroje la máquina registradora departamental, enseguida verificará las operaciones aritméticas de los reportes de caja, asimismo, verificará la secuencia numérica de los cheques de consumo.

Una vez realizado lo anterior el auditor nocturno elaborará el "Resumen de Ventas Alimentos y Bebidas" (forma # 16), verifica

## HOTEL "X" S. A. de C.V.

Relación de cuentas por cobrar de auditoria nocturna.

RECEPCION

Fecha. \_\_\_\_\_

| CONCEPTO                | Núm.de Comprobantes | Caja de Recepción<br>Importe |
|-------------------------|---------------------|------------------------------|
| Carnet                  | 14                  | \$ 62,500                    |
| Banamex                 | 3                   | 17,320                       |
| Bancomer                | 18                  | 42,000                       |
| American Express        | 5                   | 28,000                       |
| Diner's Club            | 3                   | 14,326                       |
| Carte Blanche           | 6                   | 34,318                       |
| Agencias de turismo     | 18                  | 115,000                      |
| Clientes *              | 9                   | 82,882                       |
| Depósitos para reserva- |                     |                              |
| ciones                  | 5                   | 20,000                       |
| Otros **                | 2                   | 6,852                        |
| TOTALES                 | 83                  | \$ 423,198<br>=====          |

\* De estos cargos uno corresponde a gastos de habitación de supervisores, por \$ 7,475 y otro corresponde a una cortesía en habitación por parte de la gerencia, por \$ 10,235.

\*\* Estos dos cargos corresponden a una llamada de larga distancia con cargo a un empleado por \$ 2,309, y a un cliente que se fue sin pagar la cuenta de \$ 4,543.

Elaboró. Auditor Nocturno.

Vo.Bo. Supervisor de Ingresos



HOTEL "X", S.A. DE C.V.  
Resumen de Ventas - Alimentos y Bebidas

Fecha \_\_\_\_\_

| EMP. ATRIBUÍDO | IMP. NO. | PRE. | NOMBRE DEL CAJERO | ALIMENTOS  | BEBIDAS    | COVER     | I.V.A.     | PROPIAS   | VARIOS*   | TOTAL        | PAGADO     | C + C      | RECEBIDOS  |
|----------------|----------|------|-------------------|------------|------------|-----------|------------|-----------|-----------|--------------|------------|------------|------------|
| Recepción "A"  | 10.      | 85   | Carlos Gómez      | 25,500.00  | 10,000.00  | -         | 5,325.00   | 600.00    | -         | 41,425.00    | 11,275.00  | -          | 11,650.00  |
|                | 20.      | 72   | Diego Hernández   | 72,000.00  | 17,000.00  | -         | 13,350.00  | 900.00    | -         | 103,310.00   | 74,450.00  | 12,700.00  | 13,350.00  |
|                | 30.      | 110  | Lorenzo Pérez     | 310,000.00 | 44,000.00  | -         | 74,000.00  | 1,740.00  | -         | 465,740.00   | 35,000.00  | 115,000.00 | 35,500.00  |
| TOTAL:         |          | 275  |                   | 607,500.00 | 71,000.00  | -         | 92,675.00  | 3,300.00  | -         | 874,475.00   | 121,725.00 | 135,000.00 | 74,250.00  |
| Bebidas        | 10.      | 100  | Roberto López     | -          | 95,000.00  | 10,000.00 | 15,150.00  | 450.00    | -         | 110,600.00   | 50,050.00  | 12,100.00  | 4,550.00   |
|                | 20.      | 115  | Arturo Martínez   | -          | 70,000.00  | 11,000.00 | 13,620.00  | 365.00    | -         | 104,785.00   | 69,340.00  | 10,000.00  | 5,120.00   |
| TOTAL:         |          | 278  |                   | -          | 165,000.00 | 21,000.00 | 28,770.00  | 815.00    | -         | 215,565.00   | 119,390.00 | 22,100.00  | 9,670.00   |
| Recepción      | 10.      | 101  | Gloria Rosales    | 23,000.00  | 2,000.00   | -         | 3,750.00   | 304.00    | -         | 29,054.00    | 2,566.00   | -          | 26,120.00  |
|                | 20.      | 120  | Patricia González | 40,000.00  | 7,300.00   | -         | 7,995.00   | 710.00    | -         | 62,111.00    | 4,489.00   | -          | 58,220.00  |
| TOTAL:         |          | 227  |                   | 63,000.00  | 9,300.00   | -         | 11,745.00  | 1,010.00  | -         | 91,065.00    | 6,055.00   | -          | 84,340.00  |
| Mantenimiento  |          | 300  | Jorge Contona     | 210,000.00 | 104,000.00 | -         | 59,100.00  | 59,100.00 | 90,000.00 | 602,200.00   | -          | -          | 602,200.00 |
| OTROS          |          |      |                   |            |            |           |            |           |           |              |            |            |            |
| TOTAL:         |          | 1278 |                   | 492,500.00 | 428,300.00 | 27,000.00 | 142,250.00 | 64,135.00 | 90,000.00 | 1,245,125.00 | 269,870.00 | 784,200.00 | 294,250.00 |

Elaboró  
Auditor Nocturno

Vo.Bo.  
Supervisor de Ingresos.

\* Detalle al reverso.

H O T E L "X" S.A. de C.V.  
 CONTROL DE CHEQUES USADOS

| LUGAR DE EXPENDIO | DEL   | AL    | PENDIENTES DEL DIA      |
|-------------------|-------|-------|-------------------------|
| Restaurant "A"    | 10017 | 10485 | 10316 - 10317 - 10318 - |
| Bar "B"           | 4524  | 4617  | 4591                    |
| Room Service      | 1218  | 1411  |                         |
| Banquetes         | 275   |       |                         |
|                   |       |       |                         |

H O T E L "X" S.A. de C.V.  
 DETALLES DE "VARIOS"

| C O N C E P T O    | IMPORTE                   |
|--------------------|---------------------------|
| Flores             | \$ 15,000                 |
| Mariachis          | 20,000                    |
| Conjunto Musical   | 20,000                    |
| Alquiler de equipo | 15,000                    |
| Seguridad          | 10,000                    |
| Descorche          | <u>10,000</u>             |
| TOTAL              | \$ <u>90,000</u><br>===== |
|                    |                           |
|                    |                           |
|                    |                           |

(Reverso forma # 16)

rá que los totales de la columna de huéspedes por lugar de expendio, sean iguales a los totales que arroje la máquina de recepción en las teclas correspondientes, posteriormente sumará los importes de los cheques pagados en efectivo, engrapará la tabulación a los mismos y el total deberá ser igual al que presente la columna respectiva del resumen de ventas.

Por otra parte los cheques de consumo pagados con cargo a -- cuentas por cobrar, los separará formando tantos independientes -- por:

Carnet (Master Charge)  
 Banamex (Interbank)  
 Bancomer (Visa)  
 American Express  
 Diners Club  
 Carte Blanche  
 Agencias de Viajes (con sus cupones)  
 Depósitos (con los recibos de anticipos para-  
 banquetes) etc...

Por último el auditor nocturno elaborará la relación de cuen-  
tas por cobrar. (forma # 17)

c) Revisión de departamentos varios.

El auditor nocturno recibe de los diferentes puntos de venta:

- a) Reporte de largas distancias
- b) Reporte de llamadas oficiales

## HOTEL "X" S.A. de C.V.

## Relación de Cuentas por Cobrar de Auditor Nocturno

ALIMENTOS Y BEBIDAS

Fecha \_\_\_\_\_

| C O N C E P T O       | Núm. de Comprobantes. | Alimentos y Bebidas Importe |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------------|
| Carnet                | 28                    | \$ 23,318                   |
| Banamex               | 36                    | 42,626                      |
| Bancomer              | 4                     | 3,726                       |
| American Express      | 40                    | 82,718                      |
| Diner's Club          | 5                     | 3,414                       |
| Carte Blanche         | 9                     | 18,348                      |
| Agencias de Turismo   | 2                     | 23,000                      |
| Clientes              | 1                     | 517,184                     |
| Depósitos para banque |                       |                             |
| tes                   | 1                     | 49,500                      |
| Otros *               | 1                     | 366                         |
| TOTALES               | 127                   | \$ 764,200<br>=====         |

\* Este cargo corresponde a una cortesía otorgada por la gerencia.

Elaboró. Auditor Nocturno

Vo.Bo. Supervisor de Ingresos

- c) Reporte de lavandería y tintorería
- d) Reporte de "Room Service"
- e) Otros reportes de ventas.
- f) Comprobantes de cargos de largas distancias
- g) Comprobantes de llamadas oficiales.
- h) Comprobantes de cargos de lavandería y tintore\_ría.
- i) Comprobantes de cargos de "Room Service"
- j) Comprobantes de cargos de otros puntos de venta.

El auditor nocturno verificará las operaciones aritméticas - de los diferentes reportes, enseguida verificará la secuencia nu\_mérica de las notas de cargo, por otra parte elaborará el "Resu - men de Ventas Varias" (forma # 18).

Posteriormente verificará que los totales de cada uno de los puntos de ventas, anotados en el resumen, sean iguales a los tota les que arroje la máquina de recepción en las teclas correspon- dientes.

- d) Verificación de cargos de rentas y planes.

El auditor nocturno recibirá del recepcionista nocturno la - relación de cargos de rentas y planes, (forma # 19), posteriormen te el auditor nocturno ordenará al cajero nocturno que lleve a ca bo el proceso de cargar rentas y planes a los estados de cuenta - de los huéspedes, cuidando que imprima en hoja aparte el subtotal por piso terminado, al finalizar todos los pidos, deberá cargar - las rentas de los folios de grupos hospedados en el hotel, impri-

HOTEL "X", S.A. DE C.V.  
Resumen de Ventas Varias

Fecha \_\_\_\_\_

| DEPARTAMENTO   | VENTAS            | INGRESOS DEL HOTEL | I.V.A.            | PROPINAS POR PAGAR. | TOTAL               | OBSERVACION |
|----------------|-------------------|--------------------|-------------------|---------------------|---------------------|-------------|
| Habitaciones   | 840,000.00        |                    | 126,000.00        |                     | 966,000.00          |             |
| Piases         | 1,200.00          |                    | 180.00            |                     | 1,380.00            |             |
| Teléfonos      | 74,624.00         | 2,000.00           | 11,493.60         |                     | 88,117.60           |             |
| Lavandería     | 4,526.00          |                    | 678.90            | 462.60              | 5,657.50            |             |
| Tintorería     | 8,117.00          |                    | 1,217.55          | 811.70              | 10,146.25           |             |
| * Misceláneos  | 23,600.00         |                    | 3,540.00          |                     | 27,140.00           |             |
| Planchaduría   | 7,314.00          |                    | 1,097.10          | 350.00              | 8,761.10            |             |
|                |                   |                    |                   |                     |                     |             |
|                |                   |                    |                   |                     |                     |             |
|                |                   |                    |                   |                     |                     |             |
| <b>TOTALES</b> | <b>961,381.00</b> |                    | <b>144,207.15</b> | <b>1,614.30</b>     | <b>1'107,202.45</b> |             |

\_\_\_\_\_  
 Auditor Nocturno

\_\_\_\_\_  
 Vo.Bo. Supervisor Ingresos

\* Detalle al Reverso

(Forma # 18)

| HOTEL "X" S.A. de C.V.           |      |      |                    |
|----------------------------------|------|------|--------------------|
| CONTROL DE NOTAS DE CARGO USADAS |      |      |                    |
| DEPARTAMENTO                     | DEL  | AL   | PENDIENTES DEL DIA |
| Teléfonos                        | 0165 | 0324 |                    |
| Lavandería                       | 27   | 48   |                    |
| Tintorería                       | 58   | 72   |                    |
| Planchaduría                     | 24   | 35   | 28 y 29            |
|                                  |      |      |                    |
|                                  |      |      |                    |
|                                  |      |      |                    |

| HOTEL "X" S.A. de C.V. |                  |
|------------------------|------------------|
| DETALLE DE MISCELANEOS |                  |
| CONCEPTO               | IMPORTE          |
| Rentas Vencidas        | \$ 7,000         |
| Toallas cobradas       | 4,000            |
| Cajas de Seguridad     | 5,000            |
| Cuentas incobrables    | 5,000            |
| Lampara rota           | <u>2,600</u>     |
| TOTAL                  | <u>\$ 23,600</u> |
|                        |                  |
|                        |                  |

(Reverso forma # 18)

# HOTEL "X" S.A. de C.V.

## RELACION DE CARGO DE RENTAS Y PLANES

SABANA DE RENTAS

FECHA: \_\_\_\_\_

| No. CTO      | Pro | Ren | Plan | No. CTO      | Pro | Ren | Plan | No. CTO      | Pro | Ren | Plan | No. CTO      | Pro | Ren | Plan | No. CTO      | Pro | Ren | Plan | No. CTO      | Pro | Ren | Plan |              |  |  |  |              |  |  |  |
|--------------|-----|-----|------|--------------|-----|-----|------|--------------|-----|-----|------|--------------|-----|-----|------|--------------|-----|-----|------|--------------|-----|-----|------|--------------|--|--|--|--------------|--|--|--|
| 101          |     |     |      | 201          |     |     |      | 301          |     |     |      | 401          |     |     |      | 501          |     |     |      | 601          |     |     |      | 701          |  |  |  | 801          |  |  |  |
| 102          |     |     |      | 202          |     |     |      | 302          |     |     |      | 402          |     |     |      | 502          |     |     |      | 602          |     |     |      | 702          |  |  |  | 802          |  |  |  |
| 103          |     |     |      | 203          |     |     |      | 303          |     |     |      | 403          |     |     |      | 503          |     |     |      | 603          |     |     |      | 703          |  |  |  | 803          |  |  |  |
| 104          |     |     |      | 204          |     |     |      | 304          |     |     |      | 404          |     |     |      | 504          |     |     |      | 604          |     |     |      | 704          |  |  |  | 804          |  |  |  |
| 105          |     |     |      | 205          |     |     |      | 305          |     |     |      | 405          |     |     |      | 505          |     |     |      | 605          |     |     |      | 705          |  |  |  | 805          |  |  |  |
| 106          |     |     |      | 206          |     |     |      | 306          |     |     |      | 406          |     |     |      | 506          |     |     |      | 606          |     |     |      | 706          |  |  |  | 806          |  |  |  |
| 107          |     |     |      | 207          |     |     |      | 307          |     |     |      | 407          |     |     |      | 507          |     |     |      | 607          |     |     |      | 707          |  |  |  | 807          |  |  |  |
| 108          |     |     |      | 208          |     |     |      | 308          |     |     |      | 408          |     |     |      | 508          |     |     |      | 608          |     |     |      | 708          |  |  |  | 808          |  |  |  |
| 109          |     |     |      | 209          |     |     |      | 309          |     |     |      | 409          |     |     |      | 509          |     |     |      | 609          |     |     |      | 709          |  |  |  | 809          |  |  |  |
| 110          |     |     |      | 210          |     |     |      | 310          |     |     |      | 410          |     |     |      | 510          |     |     |      | 610          |     |     |      | 710          |  |  |  | 810          |  |  |  |
| 111          |     |     |      | 211          |     |     |      | 311          |     |     |      | 411          |     |     |      | 511          |     |     |      | 611          |     |     |      | 711          |  |  |  | 811          |  |  |  |
| 112          |     |     |      | 212          |     |     |      | 312          |     |     |      | 412          |     |     |      | 512          |     |     |      | 612          |     |     |      | 712          |  |  |  | 812          |  |  |  |
| 113          |     |     |      | 213          |     |     |      | 313          |     |     |      | 413          |     |     |      | 513          |     |     |      | 613          |     |     |      | 713          |  |  |  | 813          |  |  |  |
| 114          |     |     |      | 214          |     |     |      | 314          |     |     |      | 414          |     |     |      | 514          |     |     |      | 614          |     |     |      | 714          |  |  |  | 814          |  |  |  |
| 115          |     |     |      | 215          |     |     |      | 315          |     |     |      | 415          |     |     |      | 515          |     |     |      | 615          |     |     |      | 715          |  |  |  | 815          |  |  |  |
| 116          |     |     |      | 216          |     |     |      | 316          |     |     |      | 416          |     |     |      | 516          |     |     |      | 616          |     |     |      | 716          |  |  |  | 816          |  |  |  |
| 117          |     |     |      | 217          |     |     |      | 317          |     |     |      | 417          |     |     |      | 517          |     |     |      | 617          |     |     |      | 717          |  |  |  | 817          |  |  |  |
| 118          |     |     |      | 218          |     |     |      | 318          |     |     |      | 418          |     |     |      | 518          |     |     |      | 618          |     |     |      | 718          |  |  |  | 818          |  |  |  |
| 119          |     |     |      | 219          |     |     |      | 319          |     |     |      | 419          |     |     |      | 519          |     |     |      | 619          |     |     |      | 719          |  |  |  | 819          |  |  |  |
| 120          |     |     |      | 220          |     |     |      | 320          |     |     |      | 420          |     |     |      | 520          |     |     |      | 620          |     |     |      | 720          |  |  |  | 820          |  |  |  |
| <b>Total</b> |     |     |      | <b>Total</b> |     |     |      | <b>Total</b> |     |     |      | <b>Total</b> |     |     |      | <b>Total</b> |     |     |      | <b>Total</b> |     |     |      | <b>Total</b> |  |  |  | <b>Total</b> |  |  |  |

| Nombre del grupo | cuartos |  | Importes | Resumen de Ingresos    |         | Situación del Hotel |             | Sup. Auditor Nocturno |
|------------------|---------|--|----------|------------------------|---------|---------------------|-------------|-----------------------|
|                  |         |  |          | Concepto               | Importe | Status              | Pro. Cios % |                       |
|                  |         |  |          | Renta Ind.             |         | Ocupados            |             |                       |
|                  |         |  |          | Renta Grupo            |         | Fuera de Serv.      |             |                       |
|                  |         |  |          |                        |         | Vacios              |             |                       |
|                  |         |  |          | <b>Total de Rentas</b> |         | <b>Totales</b>      | <b>100</b>  |                       |
|                  |         |  |          | <b>Plenos Cargados</b> |         |                     |             |                       |
|                  |         |  |          |                        |         |                     |             |                       |

Elab. Recep. Nocturno

Vo.Bo. Sup. de Ingresos



miendo un gran total de rentas y otro por los planes cargados, -- enseguida cotejará la hoja de subtotales, contra los subtotales - anotados en la sábana de rentas, así como el gran total, poste- - riormente anotará a tinta los totales verificados en la sábana de rentas y la firmará dando su visto bueno conservando el original, anotando por último en el resumen de ventas varias, los totales - de habitación, I. V. A. de habitación, planes e I. V. A. de pla - nes.

e) Verificación de saldos de huéspedes.

Esta operación se realiza, una vez que el cajero nocturno ha terminado de operar todos los cargos y abonos a huéspedes del día y que todos los totales de la máquina registradora han sido con - ciliados contra los totales de los diferentes reportes y resúme - nes elaborados; el auditor nocturno solicita al cajero nocturno - la totalidad de los folios de huéspedes que se encuentran en el - hotel y verificará la veracidad del saldo presentado en cada uno - de los folios, tomando como punto de partida el saldo del día an - terior, más-menos los movimientos del día, al mismo tiempo verifi - cará que el saldo presente la marca de la máquina registradora -- que certifica que fue considerado en balance, anotando su propia - marca de verificación, también verificará que el total que arroje la máquina en el concepto de "balance" sea igual al que resulte de su propia operación, presentada en el resumen del auditor noctur - no (forma # 20), por último elaborará una relación de los saldos - mayores. Es recomendable que en forma mensual se elabore una re - lación de saldos de todos los folios de huéspedes en poder de la-

HOTEL "X" S.A. de C.V.  
RESUMEN DEL AUDITOR NOCTURNO

Fecha \_\_\_\_\_

| DEPARTAMENTO       | TOTAL        | CORRECCIONES | TOTAL NETO |
|--------------------|--------------|--------------|------------|
| Habitaciones       | \$ 840,000   |              |            |
| I.V.A.             | 129,720      |              |            |
| Planes             | 1,200        |              |            |
| Restaurant "A"     | 74,250       |              |            |
| Bar "B"            | 54,795       |              |            |
| Room Service       | 85,010       |              |            |
| Banquetes          | -,-          |              |            |
| Misceláneos        | 23,600       |              |            |
| Teléfonos          | 88,117       | 60           |            |
| Lavandería         | 5,657        | 50           |            |
| Tintorería         | 10,146       | 25           |            |
| Planchaduría       | 8,761        | 10           |            |
| Pagos x Cta. de H. | 1,000        |              |            |
| Traspasos de cont. | -,-          |              |            |
| Traspasos debitos  | 1,500        |              |            |
| TOTAL CARGOS       | \$ 1'323,757 | 45           |            |
| Pagado             | \$ 814,000   |              |            |
| Cuentas por cobrar | 423,198      |              |            |
| Depósitos          | 18,000       |              |            |
| Ajustes            | 17,250       |              |            |
| Traspasos créditos | 1,500        |              |            |
| TOTAL ABONOS       | \$ 1'273,948 |              |            |
| SALDO DEL DIA      | \$ 49,809    | 45           |            |
| SALDO DIA ANTERIOR | 817,316      |              |            |
| SALDO ACTUAL       | \$ 867,125   | 45           |            |

Elaboró. Auditor Nocturno

Vo.Bo. Supervisor de Ingresos

caja de recepción, para un mayor control.

Una vez realizadas y conciliadas las operaciones descritas - en los incisos anteriores, turnará al supervisor de ingresos la siguiente documentación:

- a) Resumen de Cajeros de Recepción con todo su soporte documental.
- b) Resumen de Ventas de Alimentos y Bebidas, con todo su soporte documental.
- c) Resumen de Ventas Varias, con todo su soporte documental.

Por último para concluir su trabajo el auditor nocturno verificará que las máquinas departamentales y de recepción hayan quedado sin saldo acumulado, además comprobará que las máquinas registradoras tengan y cambiará en su caso los rollos de auditoría y por último fijará en las máquinas registradoras, la fecha del día siguiente.

### III - VI Supervisor de ingresos.

El supervisor de ingresos es la persona encomendada de llevar el control de la totalidad de los ingresos del hotel, por medio de una supervisión a la correcta canalización de los ingresos del hotel, además el supervisor de ingresos es la persona encargada de contabilizar los ingresos captados por el hotel y, asimismo, reporta cualquier desviación de los ingresos o cualquier otra a los sistemas de control establecidos.

El supervisor de ingresos realizará las siguientes actividades

des diariamente:

- a) Recepción y distribución de documentos.
  - b) Análisis de documentos recibidos.
  - c) Elaboración de póliza de ventas.
- a) Recepción y Distribución de Documentos.

El supervisor de ingresos recibe del auditor nocturno:

- a) Resumen de cajeros de recepción, soportado por:
  - 1. Cortes de caja por turno y cajero
  - 2. Reportes de cajeros
  - 3. Folios de huéspedes y formas de abono a cuenta pagados en efectivo, con su tabulación.
  - 4. Relación de correcciones efectuadas.
  - 5. Resumen del auditor nocturno.
  - 6. Cintas de las máquinas registradoras de recepción -- del día anterior.
- b) Resumen de ventas alimentos y bebidas, soportado por:
  - 1. Cortes de caja por turno y lugar de expendio.
  - 2. Reportes de cajeros.
  - 3. Cheques de consumo pagados en efectivo, con su tabulación, los cheques a cargo de cuentas por cobrar -- con su soporte respectivo y demás cheques utilizados durante el día.
  - 4. Cintas de las máquinas registradoras departamentales.
- c) Resumen de ventas varias, soportado por:

1. Relación (sábana) de cargos de rentas y planes.
  2. Reporte de largas distancias, con las notas de cargos
  3. Reporte de lavandería y tintorería, con las notas de cargos.
  4. Formas de misceláneos aplicados
  5. Folio de cargos de planes con los cheques de consumo que lo soportan.
  6. Otros reportes de ventas, con las notas de cargos.
- d) Relación de consumos de ejecutivos, soportada por:  
Cheques de consumo.
- e) Reporte de llamadas oficiales, soportado por:  
Notas de cargo.
- f) Relación de saldos mayores.

La distribución de la documentación se efectúa como sigue:

Se turna al Jefe de Cuentas por Cobrar:

"Relaciones de cuentas por cobrar" (formas # 15 y 17), -  
soportadas por:

1. La totalidad de los folios o cheques de consumo -  
junto con el documento que ampara el pago.
2. Pagarés de tarjetas de crédito.
3. Folios o cheques de consumo firmados con cargo a -  
clientes.
4. Conserva copia de la relación como soporte de la-

póliza.

Enseguida turna al gerente de crédito:

Relación de saldos mayores.

Después de revisar que estén completos los folios pagados en efectivo y que la suma de éstos, coincida con el total reportado por el auditor nocturno y la cinta de auditoría, turna estos al encargado de depósitos.

Después de revisar los cheques de consumo de restaurantes y bares pagados en efectivo y que la suma de estos coincida con el total reportado por el auditor nocturno en el "Resumen de Ventas Alimentos y Bebidas", turna -- estos al archivo general.

Posteriormente turna al departamento de costos:

Las notas de consumo de ejecutivos.

Y por último turna al contralor general:

Relación y cargos de llamadas oficiales.

b) Análisis de documentos recibidos.

Del "Resumen de Cajeros de Recepción" el supervisor de ingresos verificará:

a) Operaciones aritméticas

b) Que los importes asentados coincidan con los totales reportados en el "Resumen del Auditor Nocturno" y a su vez

sean iguales a los que reporte la máquina registradora - en las teclas correspondientes, revisando las cintas de auditoría.

- c) Que las formas de correcciones efectuadas estén completas y el total de estas coincida con lo reportado por el auditor nocturno en la "Hoja de Correcciones Efectuadas", y la tecla correspondiente de la máquina registradora.

Posteriormente del "Resumen del Auditor Nocturno", verificará:

- a) Que los totales asentados en éste coincidan con los que reporte la máquina registradora en las teclas correspondientes.
- b) Que el total que reporte el auditor nocturno como "Saldo del Día Anterior", coincida con el día anterior como "Saldo Actual".
- c) La veracidad de las operaciones aritméticas que determinan los totales de cargos, abonos, saldo del día y saldo actual.

Del mismo modo del "Resumen de Ventas Alimentos y Bebidas", verificará:

- a) Las operaciones aritméticas.
- b) Deberá revisarse que los cheques reportados como faltantes del día, estén anotados también en el reverso del re-

sumen. Todos los días, deberá revisarse físicamente la veracidad de los datos asentados por los cajeros y el auditor nocturno por lo que respecta a la secuencia del uso de los cheques de consumo, tomando cada día un lugar de expendio diferente, dejando evidencia de dicha verificación de control de cheques.

- c) En forma selectiva y de un departamento cada día, verifica los precios cobrados contra los autorizados por la gerencia del hotel, dejando evidencia de dicha verificación de control de cheques.

Asimismo del "Resumen de Ventas Varias", verificará:

- a) Las operaciones aritméticas.
- b) Que los totales asentados en cada uno de los renglones coincida con los totales que arroja la máquina registradora de recepción en las teclas correspondientes y que coincida a su vez, con lo reportado por el auditor nocturno en el "Resumen del Auditor Nocturno".

Además de la relación (sábana) de cargos de rentas y planes, verificará:

- a) Que los totales de rentas y planes reportados como aplicados a huéspedes en la "Sábana de Rentas", correspondan a los reportados por el auditor nocturno en su "Resumen de Auditor Nocturno" y a lo impreso en la cinta de auditoría. De esta misma "Sábana de Rentas" deberá verificar:



- Que los cuartos reportados como vacíos sin cargo de renta, aparezcan así en el primer reporte de ama de llaves del día siguiente:

Reportará discrepancias al contralor general para -- que ordene su investigación, en caso de que existan.

- Que las tarifas reportadas para grupos correspondan a lo especificado en el convenio previo firmado con la agencia o compañía.
- Que los cargos "aplicados" en el folio de planes correspondan a clientes hospedados efectivamente bajo esa modalidad y que los consumos por habitaciones no excedan a lo cargado, en el folio del huésped y relacionado en la "Sábana de Rentas" bajo el concepto de "planes".
- En forma selectiva verifica que las tarifas cargadas a clientes individuales correspondan a las autorizadas por la gerencia del hotel.
- Operaciones aritméticas.

También del "Reporte de Largas Distancias", verificará:

- a) Operaciones aritméticas.
- b) Secuencia numérica de las notas de cargo.

Igualmente del "Reporte de Lavandería y Tintorería" verifica

- a) Operaciones aritméticas.
- b) En forma selectiva, compare los precios cobrados, contra los precios contratados con la lavandería en caso de servicio externo o contra la lista de precios acordados en forma interna.

Por último del "Reporte de Llamadas Oficiales", verificará:

- a) Secuencia numérica de las notas de cargo.
- b) Que las llamadas fueron aprobadas por ejecutivos autorizados.

Las funciones del trabajo de supervisión, sólo serán completas si se reportan las anomalías o errores detectados, a su jefe inmediato de acuerdo a lo establecido en los procedimientos.

- c) Elaboración de póliza de ventas.

Para la elaboración de la póliza de ventas, se utilizan como fuente de información y soporte de la misma, los siguientes reportes:

- a) Resumen de ventas alimentos y bebidas.
- b) Resumen de ventas y varias.
- c) Resumen de movimientos cajeros de recepción.
- d) Resumen de cuentas por cobrar del auditor nocturno.

## HOTEL "X" S.A. de C.V.

Póliza de Ventas.

Póliza No. \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_

| No. de Cuenta | NOMBRE   | DEBE        | HABER       |
|---------------|--|-------------|-------------|
| 400-02        | Ingresos alimentos Rest. "A"                       |             | \$ 213,500  |
| 400-03        | Ingresos bebidas Rest. "A"                         |             | 71,000      |
| 400-03        | Ingresos bebidas Bar "B"                           |             | 164,000     |
| 401           | Otros ingresos (cover bar "B")                     |             | 27,800      |
| 400-02        | Ingresos alimentos Room Service                    |             | 69,000      |
| 400-03        | Ingresos bebidas Room Service                      |             | 9,300       |
| 400-02        | Ingresos alimentos Banquetes                       |             | 210,000     |
| 400-03        | Ingresos bebidas Banquetes                         |             | 184,000     |
| 401           | Otros ingresos (descorche banq.)                   |             | 10,000      |
| 202           | Acreedores diversos (pago x Cta.de c)              |             | 55,000      |
| 401           | Otros ingresos (alquiler de equipo<br>y seguridad) |             | 25,000      |
| 206           | I.V.A. por trasladar                               |             | 142,290     |
| 202-01        | Acreedores diversos (propinas x pag)               |             | 64,235      |
| 101           | Bancos (ingresos en efectivo)                      | \$ 266,870  |             |
| 102           | Huéspedes  | 214,055     |             |
| 105-06        | Tarjetas de crédito Carnet                         | 23,318      |             |
| 105-01        | Tarjetas de crédito Banamex                        | 42,626      |             |
| 105-02        | Tarjetas de crédito Bancomer                       | 3,726       |             |
| 105-03        | Tarjetas de crédito American Exp.                  | 82,718      |             |
| 105-04        | Tarjetas de crédito Diner's Club                   | 3,414       |             |
| 105-05        | Tarjetas de crédito Carte Blanche                  | 19,348      |             |
| 104           | Agencias de Turismo                                | 23,000      |             |
| 103           | Clientes   | 517,184     |             |
| 200           | Depósitos para banquetes                           | 49,500      |             |
| 503           | Gastos de alimentos (cortesía)                     | 366         |             |
|               | SUMAS IGUALES:                                     | \$1'245,125 | \$1'245,125 |
|               |  | =====       | =====       |

Aplicación contable del resumen de ventas de  
alimentos y bebidas.

Elaboró \_\_\_\_\_

Revisó \_\_\_\_\_

Autorizó \_\_\_\_\_

HOTEL "X" S.A. de C.V.

Póliza de Ventas. Póliza No. \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_

| No. de Cuenta | N O M B R E                                 | DEBE                  | HABER                  |
|---------------|---|-----------------------|------------------------|
| 400-01        | Ingresos habitación                         | 840,000               |                        |
| 401           | Utilidad en planes                          |                       | 1,200                  |
| 400-04        | Ingresos Lavandería                         |                       | 4,526                  |
| 400-06        | Ingresos tintorería                         |                       | 8,117                  |
| 400-05        | Ingresos planchaduría                       |                       | 7,314                  |
| 500-01        | Ingresos habitación                         |                       | 7,000                  |
| 401           | Otros Ingresos                              |                       | 16,600                 |
| 400-07        | Ingresos teléfonos                          |                       | 76,624                 |
| 206           | I.V.A. por trasladar                        |                       | 144,207.15             |
| 202-01        | Acreedores diversos (propinas<br>por pagar) |                       | 1,614.30               |
| 102           | Huéspedes                                   | <u>\$1'107,202.45</u> |                        |
|               | SUMAS TOTALES:                              | <u>\$1'107,202.45</u> | <u>\$ 1'107,202.45</u> |

Aplicación contable del resumen de  
ventas varias.

Elaboró \_\_\_\_\_

Revisó \_\_\_\_\_

Autorizó \_\_\_\_\_

## HOTEL "X" S.A. de C.V.

Póliza de Ventas

Póliza No. \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_

| No. de Cuenta | NOMBRE                            | DEBE         | HABER        |
|---------------|-----------------------------------|--------------|--------------|
| 101           | Bancos (ingresos en efectivo)     | \$ 814,000   |              |
| 500-01        | Descuentos por reclamación        | 15,000       |              |
| 206           | I.V.A. por trasladar              | 2,250        |              |
| 200           | Depósitos para reservaciones      | 18,000       |              |
| 102           | Huéspedes                         | 1,000        |              |
| 105-06        | Tarjetas de Crédito Carnet        | 62,500       |              |
| 105-01        | Tarjetas de crédito Banamex       | 17,320       |              |
| 105-02        | Tarjetas de crédito Bancomer      | 42,000       |              |
| 105-03        | Tarjetas de crédito American Exp. | 28,000       |              |
| 105-04        | Tarjetas de crédito Diner's Club  | 14,326       |              |
| 105-05        | Tarjetas de crédito Carte Blanche | 34,318       |              |
| 104           | Agencias de turismo               | 115,000      |              |
| 103           | Clientes                          | 65,172       |              |
| 502           | Gastos de Habitación (supervisor) | 6,500        |              |
| 206           | I.V.A. por trasladar              | 975          |              |
| 502           | Gastos de Habitación (cortesía)   | 8,900        |              |
| 206           | I.V.A. por trasladar              | 1,335        |              |
| 200           | Depósitos para reservaciones      | 20,000       |              |
| 106           | Funcionarios y empleados          | 2,309        |              |
| 502           | Gastos de habitación (faltante)   | 3,950        |              |
| 206           | I.V.A. por trasladar              | 593          |              |
| 101           | Bancos (pagos a cta.de huéspedes) |              | \$ 1,000     |
| 102           | Huéspedes                         |              | 1'272,448    |
|               | SUMAS IGUALES                     | \$ 1'273,448 | \$ 1'273,448 |

Aplicación contable del resumen de movimientos  
de cajeros de recepción.

Elaboró \_\_\_\_\_

Revisó \_\_\_\_\_

Autorizó \_\_\_\_\_

## IV.- CATALOGO DE CUENTAS

El catálogo de cuentas es en cualquier empresa uno de los -- elementos más importantes de su organización contable, ya que de termina el orden de las cuentas y facilita la formación de los -- estados financieros.

El C.P. Javier Gómez Aquino define el catálogo de cuentas co mo: "La exposición codificada y nominativa de un Plan de Cuentas"

Por otro lado el Sr. Eduardo M. Franco Díaz define el catálo go de cuentas como: "La relación ordenada y pormenorizada que -- contiene el número y nombre de las cuentas que deberán ser utili- zadas para el registro contable de las operaciones de una empresa"

Como una opinión personal defino al catálogo de cuentas como: "La presentación organizada y detallada de las diferentes cuentas, en forma de listado, que asignándoles un nombre y un número se em- plearán en el registro contable de las diversas transacciones que se presentan dentro de una entidad."

Para elaborar un catálogo de cuentas, se agrupan operaciones similares que corresponden a un grupo especial, considerando el - ciclo financiero de las empresas, éstos pueden ser:

1. Cuentas de Activo
2. Cuentas de Pasivo
3. Cuentas de Capital
4. Cuentas de Resultados Acreedoras

5. Cuentas de Resultados Deudoras
6. Cuentas de Orden
7. Cuentas Puente.

Para que un catálogo de cuentas sea aprobado, debe contener las siguientes características:

1. Debe ser sencillo y fácil de recordar
2. Que admita intercalación de nuevas cuentas, sub- cuentas y subsubcuentas.
3. Que permita una adecuada interpretación.
4. Debe permitir fácil localización de las cuentas.
5. Simplificar el trabajo de registro.

Además el catálogo de cuentas debe estar acompañado por un manual que contenga, la codificación y nominación de cuentas y subcuentas.

Con la aplicación de un catálogo de cuentas uniforme para hoteles, se obtienen como resultado múltiples ventajas tales como:

1. Obtención de estados financieros con mayor rapidez y mejor calidad de los mismos, debido a su uniformidad.
2. Se adquiere mayor facilidad y eficiencia en el análisis de la información.
3. Proporciona mayor rapidez en las labores contables y unifica el criterio del personal que maneja las cuentas, reduciendo los errores de codificación.
4. Facilita la comparación de resultados en los diferentes -

niveles y épocas de operación en hoteles de la misma categoría.

5. Permite una mejor comprensión de los informes estadísticos en referencia con asuntos internos de la empresa.

El uso de un catálogo de cuentas uniforme, representa beneficios para la operación interna de la empresa y además facilita la supervisión por parte de las autoridades, considerando la importancia que tienen éstas empresas para la economía nacional.

A continuación se presenta un catálogo de cuentas tipo, el cual nos permite el registro de las operaciones y su aplicación, tanto para los departamentos productivos, como para los de servicios. También podemos obtener en una forma más clara costos y gastos departamentales y que en relación con los ingresos se puedan apreciar en forma individual los resultados de las operaciones.

### CATALOGO DE CUENTAS

1. ACTIVO
  10. CIRCULANTE
    100. Fondos Fijos de Caja
      101. Bancos
      102. Huéspedes
      103. Clientes
      104. Agencias de Turismo
      105. Tarjetas de Crédito
        01. Banamex



- 02. Bancomer
- 03. American Express
- 04. Diner's Club.
- 05. Carte Blanche.
  
- 106. Funcionarios y Empleados
- 107. Inquilinos Locales
- 108. Cheques Devueltos.
- 109. I. V. A. por Acreditar.
- 110. I. V. A. pagado
- 111. Deudores Diversos
- 112. Documentos por Cobrar
- 113. Almacén de Comestibles
- 114. Almacén de Bebidas
- 115. Almacén de Suministros
- 116. Mercancías en tránsito.
  
- 12. OTROS ACTIVOS
- 120. Inversiones en Acciones y Valores
- 121. Depósitos en Garantía.
  
- 13. FIJOS
- 130. Terrenos.
- 131. Edificios.
- 132. Mobiliario y Equipo
- 133. Equipo de Transporte
- 134. Equipo de Operación
  
- 14. Depreciación acumulada.

01. Edificios
  02. Mobiliario y Equipo
  03. Equipo de Transporte
  04. Equipo de Operación.
15. DIFERIDOS
150. Gastos de Instalación
  151. Gastos de Organización
  152. Gastos de Financiamiento
16. Amortización Acumulada
01. Gastos de Instalación
  02. Gastos de Organización.
  03. Gastos de Financiamiento.
2. PASIVO
20. CIRCULANTE
200. Depósitos para reservaciones
  201. Proveedores
  202. Acreedores Diversos
  203. Documentos por Pagar
  204. Acreedores por Intercambios
  205. Dividendos por Pagar
  206. I. V. A. por Trasladar
  207. Documentos Descontados
  208. Impuestos por Pagar.
01. I. S. P. T.
  02. I. M. S. S.

- 03. 5% I.F.O.N.A.V.I.T.
- 04. 1% Sobre Remuneraciones.
- 05. Impuesto sobre Dividendos
- 06. 10% Retención I. S. R.
- 209. P.T.U. de la Empresa.
- 210. Provisión para pago del I. S. R..
  
- 21. FIJO
  
- 210. Préstamos Refaccionarios
- 211. Documentos por Pagar a Largo Plazo
  
- 22. DIFERIDOS
  
- 220. Cobros Anticipados.
  
- 23. Provisión para Jubilaciones del Personal
  
- 3. CAPITAL
  
- 300. Capital Social
- 301. Reserva Legal
- 302. Reserva de Reinversión.
- 303. Utilidad de Ejercicios Anteriores
- 304. Pérdidas de Ejercicios Anteriores
- 305. Utilidad del Ejercicio
- 306. Pérdida del Ejercicio
- 307. Pérdidas y Ganancias
  
- CUENTAS DE RESULTADOS ACREEDORAS.
  
- 400. INGRESOS

1. Habitaciones
2. Alimentos
3. Bebidas.
4. Lavandería
5. Planchaduría
6. Tintorería
7. Teléfonos
8. Estacionamiento
9. Utilidad en Cambios
10. Rentas y Concesiones.

401. OTROS INGRESOS

CUENTAS DE RESULTADOS DEUDORAS

500. Ajustes y Descuentos

1. Habitaciones
2. Alimentos
3. Bebidas
4. Lavandería
5. Planchaduría
6. Tintorería
7. Teléfonos
8. Estacionamiento
9. Utilidad en Cambios
10. Rentas y Concesiones

501. COSTO DE VENTAS

1. Costo de Alimentos
2. Costo de Bebidas

3. Costo de Equipo Telefónico
  4. Costo de Larga Distancia
  5. Costo de Tintorería
- 
502. GASTOS DE HABITACIONES.
  503. GASTOS DE ALIMENTOS.
  504. GASTOS DE BEBIDAS
  505. GASTOS DE LAVANDERIA
  506. GASTOS DE PLANCHADURIA
  507. GASTOS DE TINTORERIA
  508. GASTOS DE TELEFONOS
  509. AGUA, LUZ, FUERZA Y COMBUSTIBLES
  510. GASTOS DE MANTENIMIENTO
  511. PUBLICIDAD Y PROMOCION
  512. GASTOS DE ESTACIONAMIENTO
  513. GASTOS GENERALES Y DE ADMINISTRACION
  514. RENTAS
  515. PRIMAS DE SEGUROS Y FIANZAS
  516. GASTOS FINANCIEROS
  517. DEPRECIACIONES
  518. AMORTIZACIONES
- 
600. CUENTAS DE ORDEN
- 
- CUENTAS PUENTE
700. VENTAS DE CONTADO
  701. REEMBOLSO DE CAJA
  702. COBRANZAS
  703. SUELDOS Y SALARIOS

## 704. MERCANCIAS A CREDITO

IV - I CUENTAS ESPECIALES. -

Como se puede ver la mayoría de los rubros que forman el catálogo de cuentas de un hotel son comunes para otros negocios, -- sin embargo, se tienen algunas cuentas que son características de este tipo de empresas.

A continuación se mencionan algunas cuentas que presentan características especiales dentro de la contabilidad de los hoteles, haciendo indicaciones convenientes al nombre con que se les clasifica y a la naturaleza de sus movimientos.

IV- I - I - 102.- HUESPEDES

Esta cuenta sirve para operar diariamente el total de cargos - y créditos que se han hecho, en las cuentas abiertas de cada huésped que se encuentra registrado en el hotel y se manejan en la caja de administración o recepción.

Su aplicación contable se efectúa de la siguiente manera:

Cargos:

1. Renta diaria de habitaciones.
2. Consumos que efectúe el cliente en los demás departamentos productivos del hotel.
3. Otros.

Abonos:

1. Aplicación de los depósitos recibidos por reservaciones.

2. Entregas parciales o totales de efectivo en pago.
3. Ajustes y descuentos
4. Traspasos a cuentas por cobrar por créditos autorizados - por saldos por investigar.

Saldo:

El saldo de esta cuenta invariablemente de naturaleza deudo - ra, nos representa el importe de las cuentas por cobrar a huéspe - des hospedados en el hotel.

Para comprobar la exactitud del saldo de las cuentas de huéspe - pedes en la caja de administración o recepción, con los libros de contabilidad se formulará diariamente una "Relación de Huéspedes" que contendrá en detalle todos los saldos a favor o a cargo de -- los huéspedes.

IV - I - II - 104 Agencias de Turismo.

En esta cuenta se registran los consumos que efectúan los - - clientes en los diferentes departamentos y para su liquidación ha cen uso de cupones expedidos por agencias de turismo.

Su aplicación contable se efectúa de la siguiente manera:

Cargos:

1. Registrar las cuentas por cobrar a cargo de las agencias de turismo que han concertado con la compañía convenios de cre - ditos permanentes o especiales.
2. Traspasos entre cuentas.

Abonos:

1. Depósitos de efectivos por pagos parciales o totales.
2. Ajustes y descuentos
3. Cancelaciones
4. Traspasos entre cuentas
5. Documentos recibidos en pago
6. Cancelaciones por incobrabilidad
7. Cargos por responsabilidad de empleados.

Saldo:

Invariablemente deudor representa el importe neto del adeudo de agencias de turismo nacionales o internacionales a favor del hotel por servicios prestados.

IV - I - III - 113 Almacén de Comestibles.

Esta cuenta se usa para el control de los comestibles que se deben almacenar, ya que existen comestibles que por su naturaleza no se almacenan y se consideran de consumo inmediato, mismos que se cargan directamente al costo.

El sistema para el manejo de las mercancías será el de inventarios perpetuos, usando una tarjeta del almacén para cada uno de los artículos.

Su aplicación contable se efectúa de la siguiente manera:

Cargos:

1. Entradas de mercancías de acuerdo a las notas de remisión, facturas o recibos con los requisitos fiscales correspondientes, soportadas por las notas de entrada al almacén y-



pedido de compra correspondiente.

2. Traspasos entre almacenes.
3. Ajustes por inventarios físicos.

Abonos:

1. Salidas de mercancías soportadas por el vale de salida - y las requisiciones correspondientes.
2. Traspasos entre almacenes.
3. Ajustes por inventarios físicos.
4. Bajas por roturas o artículos descompuestos o dañados.
5. Devoluciones a los proveedores por mercancías que no se - apeguen a lo solicitado por el establecimiento.

Saldo Deudor:

Representa la existencia de comestibles en el almacén a pre -  
cio de costo.

IV - I - IV - 114 Almacén de Bebidas.

Esta cuenta se utiliza para el control de vinos y licores, así como de otras bebidas y su manejo se efectúa también por el método de inventarios perpetuos.

La aplicación contable de estos artículos se efectúa de la si guiente manera:

Cargos:

1. Entradas de mercancías por compras.
2. Traspasos entre almacenes.
3. Ajustes por inventarios físicos.

Abonos:

1. Salidas de mercancías soportadas por el vale de salida y las requisiciones correspondientes, debidamente autorizadas.
2. Traspasos entre almacenes.
3. Ajustes por inventarios físicos.
4. Bajas por roturas o artículos descompuestos o en mal estado.
5. Devoluciones al proveedor por mercancías que no se apéguen a lo solicitado por el establecimiento.

Saldo:

Invariablemente deudor representa la existencia de bebidas en el almacén a precio de costo.

IV - I - V - 115 Almacén de Suministros.

En esta cuenta se controlan, los suministros otorgados a los huéspedes y los suministros de limpieza. El manejo de estos artículos se efectúa por el sistema de inventarios perpetuos, a través de tarjetas individuales.

Algunos de los suministros otorgados a los huéspedes son:

Abanicos  
 Destapadores de botellas  
 Agujas, hilo, alfileres y botones  
 Artículos para el baño  
 Ganchos

Gorros para baño  
Cerillos  
Jabón de Huéspedes  
Navajas  
Pañuelos desechables  
Periódicos y revistas  
Regalos a huéspedes y clientes  
Bolsas de lavandería  
Pastillas  
Dulces  
Palillos  
Carpetas  
Papel higiénico  
Paños de cara  
Aguas minerales y naturales  
Limpiadores de calzado  
Agitadores de plástico  
Cucharas mezcladoras  
Popotes y servilletas  
Blondas y bases para vaso, etc.

Y algunos de los suministros de limpieza usados en cada uno de los departamentos son:

Acidos, alcohol, amoniaco, arena, bayetas, brochas, cepillos - para limpieza, cera para pisos, desinfectante, desodorantes, de tergentes, equipo para limpieza de ventanas, escobas, estropajos, fumigadores, gasolina, insecticida, jabón en polvo, jabones para piso, lejía, limpiadores de alfombras, metales, pintu

ras, pulimentos, plumeros, ratoneras, recogedores de basura, traperos, fibras, gamuzas, jergas, líquidos y pastas limpiadoras, refacciones y accesorios de barredoras y aspiradoras, sosa, etc.

Su aplicación contable se efectúa de la siguiente manera:

Cargos:

1. Entradas de mercancías de acuerdo a las notas de remisión facturas o recibos con los requisitos fiscales correspondientes.
2. Traspasos entre almacenes.
3. Ajustes por inventarios físicos.

Abonos:

1. Salidas de artículos solicitados por los distintos departamentos.
2. Ajustes por inventarios físicos.
3. Bajas por roturas, artículos descompuestos o dañados.
4. Traspasos entre almacenes.
5. Devoluciones a los proveedores.

Saldo:

Invariablemente deudor representa la existencia de artículos - en el almacén a precio de costo.

IV - I - VI - 134 Equipo de Operación.

En esta cuenta se registra el importe de la inversión inicial

en el equipo de operación, el cual se clasifica en:

- a) Blancos
- b) Loza y Cristalería
- c) Plaque
- d) Uniformes.

#### BLANCOS

En este grupo se incluyen los siguientes artículos:

|                     |                                |
|---------------------|--------------------------------|
| Alfombras de baño   | Sábanas                        |
| Almohadas           | Toallas (todos tamaños)        |
| Cobertores          | Fundas                         |
| Cojines             | Manteles                       |
| Colchas de día      | Protectores de mesa            |
| Colchas de noche    | Servilletas                    |
| Cortinas de baño    | Tapetes de mesa                |
| Forros de colchones | Paño verde para eventos        |
| Faldones de cama    | Protectores de colchones, etc. |

#### LOZA Y CRISTALERIA

En este grupo se incluyen los siguientes artículos:

|                     |                 |
|---------------------|-----------------|
| Bandejas de tocador | Candelabros     |
| Ceniceros           | Cafeteras       |
| Floreros            | Platos          |
| Jarras              | Tazas           |
| Vasos               | Copas           |
| Basureros           | Loza en General |

## PLAQUE

En este grupo se incluyen los siguientes artículos:

|            |             |
|------------|-------------|
| Bandejas   | Fuentes     |
| Cucharas   | Tenedores   |
| Cucharones | Cuchillerfa |

## UNIFORMES

En este grupo se incluyen los siguientes artículos:

|              |            |              |
|--------------|------------|--------------|
| Telas        | Abrigos    | Guantes      |
| Confecciones | Blusas     | Impermeables |
| Lavado       | Botas      | Pecheras     |
| Limpieza     | Camisas    | Overoles     |
| Reparación   | Cuellos    | Pantalones   |
| Botones      | Corbatas   | Trajes       |
| Insignias    | Delantales | Vestidos     |
| Distintivos  | Faldas     | Zapatos      |
|              | Gorros     | Etc.         |

La aplicación contable de estos artículos se efectúa de la siguiente manera:

## EQUIPO DE OPERACION

- 01 Blancos lencería
- 02 Blancos mantelería
- 03 Loza y Cristalería
- 04 Plaque
- 05 Uniformes

Cargos:

1. Adquisiciones de equipo de operación de acuerdo a las notas de remisión, facturas o recibos con los requisitos - fiscales correspondientes al inicio de operaciones de un nuevo establecimiento.
2. Adquisición para aumentar el equipo de operación existente.
3. Ajustes por inventarios periódicos.

Abonos:

1. Costo del equipo de operación que sea vendido o desechado.
2. Ajustes.

Saldo:

Invariablemente deudor representa el costo de adquisición del equipo de operación en existencia.

Todas las adquisiciones posteriores a la inversión inicial, - se cargarán directamente a gastos en su totalidad.

IV - I - VII - 200 Depósitos por Reservaciones.

En esta cuenta se registrarán los importes de los depósitos - recibidos en garantía por banquetes o por reservación de habitaciones. Estos depósitos se aplican a la cuenta de huéspedes cuando éste llegó en la fecha convenida o reservada.

Su aplicación contable se efectúa de la siguiente manera:

Cargos:

1. Aplicación del depósito a la cuenta del huésped a su llegada.
2. Aplicación cuando el huésped no llegó en la fecha convenida.
3. Devolución de depósitos.
4. Ajustes.

Abonos:

1. Depósitos por reservaciones de cuartos, banquetes y eventos.
2. Ajustes.

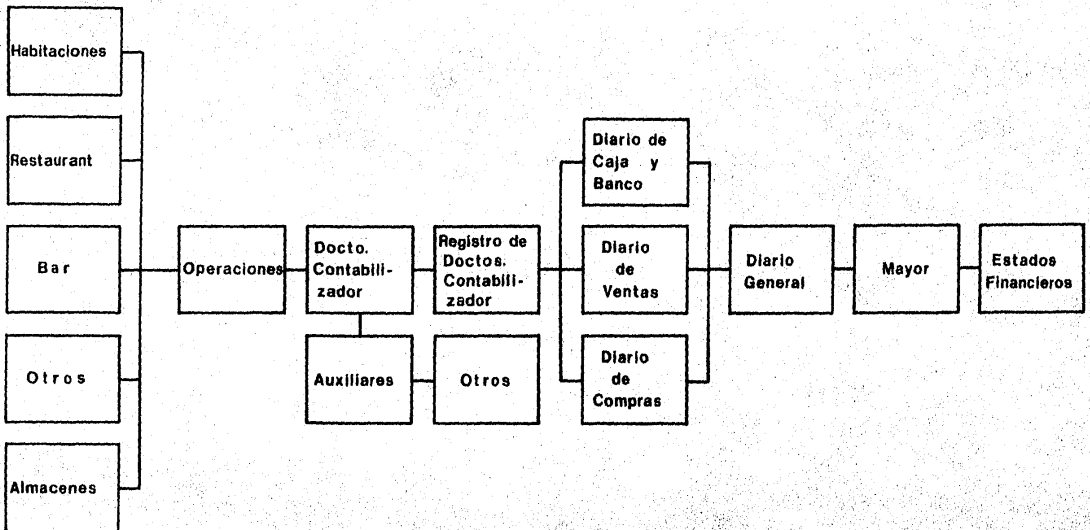
Saldo:

Invariablemente acreedor representa aquellas cantidades percibidas anticipadamente y que serán considerados como ingresos pendientes de aplicar.

A continuación se presenta una gráfica de la estructura del registro contable.



## GRAFICA DEL SISTEMA DE CONTABILIDAD



## V. AUDITORIA DE ESTADOS FINANCIEROS EN LA INDUSTRIA HOTELERA.

Los estados financieros son el resultado del registro de las operaciones económico-financieras que realiza una entidad, a través de la técnica contable, con el fin de controlar e informar acerca de la situación financiera de la empresa.

### Definición de Auditoría.

Actualmente existe la forzosa necesidad por parte de los administradores, de contar con información oportuna, completa, clara y además confiable. Para que la información financiera goce de aceptación, es necesario marcarle un sello de confiabilidad a los estados financieros, a través de una auditoría.

El contador público Ismael Osorio Sánchez define a la auditoría como, "El examen crítico que realiza un licenciado en contaduría o contador público independiente, de los libros y registros de una entidad, basado en técnicas específicas con la finalidad de opinar sobre la razonabilidad de la información financiera".

El C.P. Eduardo M. Franco Díaz en su "Diccionario de Contabilidad" define a la auditoría como, "Revisión de los libros de contabilidad, registros y comprobantes de una empresa, para determinar el grado de exactitud de aquellos".

Por último, el contador público Eric L. Kohler define a la auditoría como, "La revisión analítica hecha por un contador público del control interno y registros de contabilidad de una empresa mercantil u otra unidad económica, que precede a la expresión de su -

opinión acerca de la corrección de los estados financieros."

En términos generales la auditoría de estados financieros --- consiste en llevar a cabo un examen del sistema de control interno y de los registros contables de la compañía, con base a los resultados obtenidos, contar con los elementos necesarios para poder -- emitir un juicio u opinión sobre la razonabilidad que presentan -- los estados financieros de la misma, por un período determinado y a una fecha señalada, asimismo elaborados de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados, aplicados sobre bases semejantes a las de ejercicios anteriores.

La auditoría de estados financieros no implica una revisión - detallada de todas las operaciones realizadas durante el ejercicio, sino que es importante tener siempre presente la importancia relativa y el riesgo probable, respecto de los estados financieros con siderados en su conjunto, de ahí que la revisión se realice por me dio de pruebas selectivas y con el alcance en la revisión, de acuerdo a las circunstancias y al criterio particular del contador pú blico, para quedar satisfecho de lo razonable de las cifras de los estados financieros sometidos a su consideración.

Los principales pasos que deben observarse en el desarrollo - de la auditoría son:

- Una revisión general de las cuentas y registros, comparando las cifras que aparecen en los estados, con las de las fuen tes de las cuales se tomaron.
- Un estudio de los procedimientos de contabilidad normalmen te seguidos por la compañía y consideración de las desvia -

ciones de dichas prácticas.

- Pruebas selectivas independientes de la existencia de los activos (por medio de inspección, correspondencia y otros medios).
- Aplicación de varios procedimientos de auditoría para determinar, hasta dónde es razonablemente posible, que todos los pasivos que reflejen en el balance general por las cantidades reales o aproximadas.
- Análisis, pruebas y revisión general de las cuentas de ingresos y gastos.
- Pruebas selectivas, tendientes a determinar la autenticidad y corrección general de las cuentas en las cuales se basan los estados financieros.

En seguida se expondrán algunos de los procedimientos de auditoría aplicables a las cuentas, que por sus características singulares se han considerado como cuentas especiales de la industria hotelera, citando unos de los objetivos esperados con su aplicación.

### Huéspedes

Esta cuenta como se menciona en capítulos anteriores, sirve para operar diariamente el total de cargos y créditos que se han realizado a los huéspedes que se encuentran registrados en el hotel, en sus respectivos estados de cuenta (forma # 2) por los diferentes consumos y servicios obtenidos.

Este rubro es considerado como una cuenta por cobrar, durante el período de estancia de los huéspedes en el hotel, el cual no es

muy extenso, de ahí que se le considere como una cuenta de rápida realización, una vez que el huésped abandona el hotel, ésta se -- convierte en un ingreso por el pago total del saldo o en una cuenta por cobrar con una duración más extensa debido a los posibles- créditos autorizados.

El objetivo de practicar la auditoría a este renglón es, el - comprobar la autenticidad del derecho al cobro por parte del establecimiento, así como el comprobar su correcta valuación, presentación y revelación en los estados financieros, a continuación se -- presentan los procedimientos y técnicas aplicables al examen y comprobación de esta cuenta.

En primer lugar el auditor deberá cerciorarse de la numera -- ción que se está utilizando en los cheques de los diferentes res - taurantes o bares, así como el número de folio de los estados de - cuenta que se utilizan en recepción, en seguida cotejará el saldo- que muestra el auxiliar contra el saldo del resumen del auditor -- nocturno el cual deberá coincidir, en consecuencia, también con el saldo presentado en el mayor.

El auditor tendrá que recabar los resúmenes de movimiento de- cajeros de recepción, de venta de alimentos y bebidas, como el de- ventas varias, además las relaciones de cuentas por cobrar que ela bora el auditor nocturno, los cuales serán verificados numéricamente, al mismo tiempo se cotejarán los saldos de estos resúmenes con los presentados en el resumen del auditor. En seguida en forma se lectiva del resumen de movimientos de cajeros de recepción, revisa rá la documentación soporte correspondiente a un turno, cerciorán-

dose de la secuencia numérica de los folios así como la correcta-  
evaluación y presentación del reporte de cajero, cotejando los --  
importes correspondientes al corte de caja por lo cobrado en efectivo  
y los folios a cargo de cuentas por cobrar.

Es importante comparar el reporte del ama de llaves (forma -  
# 3) contra el informe de ocupación (forma # 4) para comprobar que  
las habitaciones que se reportan como ocupadas, efectivamente se-  
les cargue el importe correspondiente, evitando de esta manera el  
mal manejo de fondos por parte de los cajeros de recepción, por -  
el cobro de alquiler de habitaciones sin ser reportados. Por últi  
mo, revisará que el total de su resumen coincida con lo reportado-  
por la máquina en las cintas de auditoría.

En seguida del resumen de ventas de alimentos y bebidas, revi  
sará también en forma selectiva algunos turnos, de los diferentes-  
establecimientos, verificando la secuencia de los folios utilizados  
contra los registrados en los reportes de cajeros (forma # 7)-  
así como los importes presentados en los mismos, además revisará -  
que los cheques a cargo de cuentas por cobrar, correspondan al im-  
porte presentado en el reporte de cajero así como el corte de caja,  
con lo cobrado en efectivo, por otra parte deberán revisarse los -  
cheques de ejecutivo que hayan sido utilizados en el turno y su de  
bida autorización por parte de los funcionarios responsables. Co-  
tejará finalmente los totales que arrojen las diferentes máquinas-  
registradoras.

Del mismo modo verificará la autenticidad y correcta presen -  
tación de los importes presentados en las relaciones de cuentas --

por cobrar así como su comprobación aritmética, debiendo coincidir estos importes con los presentados en el resumen de movimiento de cajeros de recepción y el resumen de ventas de alimentos y bebidas por este concepto, de la misma forma el importe del resumen de movimiento de cajeros de recepción deberá ser el mismo que se presenta en el resumen del auditor nocturno por las cuentas por cobrar.

Por último, el auditor tomará el resumen de ventas varias, -- junto con la relación de cargo de rentas y planes (sábana de ren - tas) verificando el total de esta última con el presentado en el re - sumen por el concepto de habitaciones y planes, cotejando en forma aleatoria los importes aplicados, contra las tarifas autorizadas. -- Asimismo en forma selectiva verificará algunos de los departamen - tos contenidos en este resumen, cerciorándose de la secuencia numé - rica de las notas de cargo utilizadas y de la misma manera compro - bar aritméticamente los importes presentados en los diferentes re - portes así como los presentados en el resumen de ventas varias, -- también revisará que los totales de cada uno de los puntos de ven - ta anotados en el resumen sean iguales tanto a los que arrojó la  - máquina de recepción como a los presentados en el resumen del audi - tor nocturno.

Para efectuar una mejor revisión el auditor podrá tomar una  - muestra de los diferentes folios de los huéspedes que se encuen - tran en el hotel y verificar la veracidad del saldo presentado en cada uno de ellos, tomando como base todos los comprobantes sopor - te de los mismos.

Es conveniente mencionar que un procedimiento que porta múlti

ples beneficios y que comprende los puntos antes mencionados, es- que el auditor esté presente en el momento de efectuar la auditoría nocturna y aplique los procedimientos antes citados en ese momento.

Para finalizar el auditor su revisión, verá la correcta apli- cación de los importes presentados en la documentación revisada, - contra la póliza de ventas que elabora el supervisor de ingresos, verificando así el registro contable oportuno de los mismos.

### Agencias de Turismo.

Esta cuenta es una cuenta por cobrar en la cual se registran- los consumos que efectúan los clientes en los diferentes departa - mentos y para su liquidación hacen uso de cupones expedidos por -- agencias de turismo, los cuales serán cobrados a las mismas de - - acuerdo a los convenios de crédito existentes.

El objetivo de realizar la auditoría a este rubro es el com - probar la autenticidad del derecho al cobro por parte del estable - cimiento, así como su correcta valuación y presentación en los es - tados financieros y su factible cobrabilidad, presentandose a con - tinuación algunos de los procedimientos y técnicas que se utilizan para efectuar el examen y comprobación de esta cuenta.

En primera instancia el auditor deberá obtener un análisis de los saldos que integran la cuenta de agencias de turismo, de prefe - rencia tabulados por antigüedad, debiendo el auditor verificar --- aritméticamente los importes que se presentan, así como su antigüe - dad contra los auxiliares correspondientes, tendrá que coincidir - la suma de éstos con el saldo de la cuenta de mayor.



Otro procedimiento conveniente es el obtener una confirmación por escrito de las diferentes agencias turísticas con un saldo representativo, la aplicación de este procedimiento, su extensión, alcance y oportunidad quedan a juicio del auditor de acuerdo a las circunstancias, para los casos por los que se envió solicitud de confirmación y no se obtuvo respuesta, el auditor deberá usar procedimientos supletorios para satisfacerse sobre la autenticidad de estos saldos, estos procedimientos pueden ser el examen de cobros posteriores o mediante examen de cuponer originales de ventas.

Asimismo el auditor llevará a cabo pruebas sobre los movimientos registrados en esta cuenta, las confirmaciones enviadas y las contestaciones recibidas deberán controlarse en los papeles de trabajo del auditor, especificando en estos el alcance del procedimiento y los resultados obtenidos.

En los casos en que juzgue necesario el auditor, inspeccionará físicamente los documentos que amparan los adeudos para cerciorarse de que la documentación esté completa y sea a favor del establecimiento sujeto a examen.

Por otra parte el auditor deberá verificar la correcta valuación de los saldos que hubieran en moneda extranjera con base a las cotizaciones existentes a la fecha de cierre del ejercicio que se esté analizando.

Almacén de comestibles, Almacén de bebidas, Almacén de suministros.

Estas cuentas se utilizan para el control de los diferentes artículos cuya custodia y acumulamiento es necesario.

La cuenta de almacén de comestibles, se utiliza para el control de los comestibles que se deben almacenar, ya que como se menciona en capítulos anteriores existen comestibles que por su naturaleza no se almacenan ya que su consumo es inmediato, cargándose estos directamente al costo.

La cuenta de almacén de bebidas, se utiliza para el control de los vinos y licores adquiridos por el establecimiento así como otras bebidas.

En la cuenta de almacén de suministros, se controlan los suministros o utensilios otorgados a los huéspedes y los suministros de limpieza.

El sistema para el manejo de las mercancías en estos almacenes es el de inventarios perpetuos, usando una tarjeta de almacén para cada uno de los artículos.

El objetivo de practicar la auditoría a estos renglones es el de verificar la existencia de los bienes mediante recuentos físicos, además verificar la propiedad del hotel sobre estos bienes, mediante reconocimiento de la documentación que ampara su legítima propiedad, asimismo es conveniente el cerciorarse que los inventarios se compongan únicamente de artículos y materiales en buenas condiciones de consumo, tratando de identificar aquellos que se encuentran en mal estado, de lento movimiento u obsoletos, lo que nos permitirá obtener una mejor valuación en los importes a los cuales deberán quedar registrados éstos, del mismo modo el auditor deberá cerciorarse que el establecimiento sea constante en la aplicación de los sistemas y métodos de valuación lo que permite hacer --

comparaciones de datos de la misma entidad a fechas y períodos diferentes permitiendo determinar los efectos, también en ocasiones los inventarios son otorgados en garantía situación que debe ser-determinar y revelar de su posible existencia por el auditor, por último, éste deberá verificar su adecuada presentación y revela- ción en los estados financieros.

El control de los inventarios, está vinculado con las activi- dades de compra, producción y venta de productos, un adecuado con- trol exige que las mercancías sean debidamente pedidas, recibidas, controladas, segregadas, usadas y contadas físicamente para asegu- rar la corrección de los inventarios y su adecuada valuación.

El auditor para poder determinar los procedimientos así como el alcance y oportunidad en los mismos es necesario revisar, estu- diar y evaluar la efectividad del control interno dirigiéndose -- principalmente a los siguientes aspectos:

- a) Deberá existir una adecuada división en las funciones de- autorización, custodia y registro en la adquisición, re- cepción y almacenaje de los artículos evitando que un so- lo departamento o una sola persona controle todas las fa- ses de una transacción o controle los registros contables relativos a sus propias funciones, permitiéndonos esto -- una vigilancia constante entre los departamentos o perso- nas involucradas en una misma transacción.
- b) Es indispensable el registrar en forma oportuna de todo - lo que se recibe, así como todas las obligaciones que se- deriven de la adquisición de los inventarios, debiéndose-

efectuar estos registros dentro del período correspondiente atendiendo que la información contable coincida con -- las existencias físicas.

- c) El acceso a las zonas de almacenaje deberán ser restringidas, debiendo existir la custodia física de los artículos, con el propósito de establecer e identificar claramente la responsabilidad del personal que interviene en el manejo físico de las mercancías.
- d) Deberán efectuarse la toma de inventarios físicos en forma periódica con el fin de constatar su existencia, así como su recopilación y valuación de los mismos, también será necesario hacer comparaciones contra los auxiliares respectivos, investigando las diferencias substanciales que pudieran surgir, registrando los ajustes correspondientes.
- e) Es necesario verificar en forma periódica la igualdad entre el saldo de la cuenta de mayor y la suma de sus registros auxiliares con el fin de asegurar la corrección de la cifra total de los inventarios.
- f) El mantenimiento del registro de las existencias en los auxiliares, proporcionan un control permanente y la verificación mediante recuentos físicos permite conocer faltantes o mermas etc...
- g) También es conveniente fijar una política adecuada con respecto a los máximos y mínimos de existencias, evitando situaciones de inversión en exceso o defecto en los alma-

denes, siendo esto una herramienta en el control de las ventas y producción.

- h) Deberán existir procedimientos que nos permitan captar e informar de la existencia de inventarios excesivos, dañados, obsoletos y de lento movimiento, sujetándose a co -- rrecciones en su valuación mediante estimaciones o cancelaciones, lo anterior obedece a que los bienes con estas características tienen un valor menor en el mercado.
- i) También es necesario la protección de la entidad mediante un plan de seguros adecuado de los inventarios y el afianzamiento del personal que los maneja, permitiéndonos esto recuperar pérdidas por posibles siniestros o actos de infi delidad.

A continuación se presentan los procedimientos y técnicas -- aplicables al análisis y comprobación de los importes presentados en estas cuentas.

La observación de la toma de inventarios, que es necesario -- que el auditor se asegure de que haya una adecuada planeación para la toma de los inventarios físicos y observar los recuentos respec tivos, esto es, satisfacerse de que los procedimientos seguros al efectuar los recuentos sean adecuados para determinar la totalidad de los inventarios propiedad del hotel, así como sus condiciones -- físicas, contando todo lo sujeto a conteo, al efectuar este proce -- dimiento el auditor deberá hacer pruebas físicas de las existen -- cias para comprobar la corrección del inventario físico.

Asimismo el auditor deberá determinar que todos los artícu -

los recibidos hasta la fecha del inventario, hayan sido contados físicamente, constituyéndose el pasivo correspondiente, del mismo modo quedarán excluidos del inventario físico las salidas del almacén hasta la fecha del inventario, siendo este procedimiento el de revisión del corte de inventarios.

Es conveniente que la toma de inventarios físicos sea a una fecha lo más cercana a la del fin del ejercicio con el objeto de reducir la posibilidad de errores en los registros de los movimientos y de que sean representativos en la cifra a dictaminar.

Además será necesario revisar los movimientos en las distintas cuentas de inventarios, incluyendo el examen de la documentación que ampara las entradas y salidas de inventarios, del mismo modo se revisarán los aumentos y disminuciones importantes en el monto de las existencias, incluyendo la obtención de información satisfactoria sobre estas variaciones, así como de aquellos movimientos poco usuales o anormales.

Posteriormente el auditor deberá comparar las unidades contadas según los marbetes o listados utilizados, contra las relaciones de inventarios, comparará las unidades contadas según sus pruebas físicas contra las relaciones de inventarios, verificará que se utilizaron costos unitarios conforme al método de valuación adoptado por el establecimiento, verificará todas las operaciones aritméticas, comparando la suma de las relaciones valuadas con los saldos de las cuentas de control, verificando el registro de los ajustes resultantes de los inventarios físicos.

Comprobará la correcta utilización y determinación de los cos

tos unitarios mediante la revisión de documentación original de las compras, así como del método de valuación utilizado, el cual deberá ser el adecuado y aplicado sobre bases consistentes, no excediendo los costos a los valores del mercado.

También será necesario efectuar un estudio sobre los artículos de lento movimiento, dañados y obsoletos para la constitución o ajuste a la estimación correspondiente.

Los procedimientos que ponga en práctica el auditor para satisfacerse de que los inventarios están valuados de acuerdo con los principios de contabilidad aplicados consistentemente con los del año anterior, deberán fundamentarse en el conocimiento adecuado del sistema de costos del establecimiento examinado.

#### Equipo de Operación.

En esta cuenta se registra el importe de la inversión inicial en el equipo de operación el cual se integra de los blancos, loza, cristalería, plaque y uniformes, siendo esta una de las cuentas -- que integran el activo fijo tangible que posea el hotel.

El objeto de la auditoría en esta cuenta es el verificar la propiedad del establecimiento sobre los bienes, mediante inspección de la documentación que la ampara, asimismo comprobará su existencia física como su permanencia en uso. Es necesario también verificar su correcta valuación y registro según principios de contabilidad, de igual manera el establecimiento deberá adoptar un método de depreciación aceptado por las autoridades y sobre bases razonables tomando como fundamento la vida probable y caracterís-

ticas de los activos, se deberá comprobar el cálculo de la depreciación y la aplicación consistente del método utilizado.

Los inmuebles, maquinaria y equipo, pueden estar otorgados en garantía ya sea por préstamos hipotecarios u otras situaciones que limiten su disposición, estas deberán ser determinadas y reveladas adecuadamente por el auditor, por último, en virtud de que este rubro involucra activos de distintas naturalezas y que normalmente constituyen una de las partidas más importantes en el balance general es necesario que el auditor verifique su presentación y revelación adecuada en los estados financieros.

En seguida se presentan algunos de los procedimientos aplicados a esta cuenta para estar en posibilidades el auditor de opinar sobre la razonabilidad del saldo que se presenta en este rubro.

Es sabido que los elementos que integran el equipo de operación son generalmente pequeños (plaque, loza y cristalería) de corta vida (blancos y uniformes) y fáciles de perderse o destruirse, donde la vida probable de estos artículos es relativamente breve, resultando sumamente difícil llevar un control permanente sobre ellos, así como el aplicar alguna tasa de depreciación a esta clase de artículos debido a sus características, por lo que la regla de valuación más usual que se aplica a estos bienes es el "Método de Fondo Fijo" en donde las compras originales se cargan a la cuenta de equipo de operación y todas las reposiciones del mismo son cargadas a los gastos, por lo que el saldo de esta cuenta representa una inversión permanente en el equipo de operación.

No obstante de lo anterior el auditor podrá aplicar procedi -



mientos como la inspección física de los bienes, cerciorándose que estén en uso, este procedimiento es conveniente aplicar en el título de blancos en donde se efectúa una inversión importante por parte de los establecimientos, debiendo observar los recuentos de éstos, tanto en las habitaciones, restaurantes y bares, como los que se encuentren en los almacenes, la ropería y lavandería, debiendo investigar y ajustar las diferencias existentes, del mismo modo el auditor comprobará que la suma de los auxiliares sea igual al que corresponde a la cuenta de mayor.

Además es necesario que en la adquisición de equipo de operación para aumentar las existencias, como la venta o desecho del mismo, se tenga la debida aprobación por parte de los funcionarios responsables, así como toda la documentación que ampara estas operaciones, situación que será verificada por el auditor, en consecuencia su correcto y oportuno registro contable.

Asimismo es necesario que el auditor revise los cálculos de la depreciación, como su registro correcto y afectación a las cuentas correspondientes, de igual manera es indispensable cerciorarse de la aplicación consistente en los métodos de valuación y en el cómputo de la depreciación.

También es importante comprobar que el establecimiento esta asegurando adecuadamente los bienes, mediante la contratación adecuada de pólizas de seguros con la asesoría de peritos calificados, evitando de esta forma pérdidas por siniestros, lo que muestra un motivo de control interno.

Finalmente es importante citar que las reposiciones de este -

equipo serán revisadas por el auditor al efectuar su revisión a las cuentas correspondientes a los gastos.

### Depósitos por Reservasiones.

En esta cuenta son registrados los importes de los depósitos recibidos por el hotel en garantía por banquetes o por reservasiones de habitaciones. Como se menciona en capítulos anteriores para realizar una reservación es necesario que el huésped entregue el importe de la renta de una noche en forma anticipada, como garantía al hotel del cumplimiento del compromiso por parte del cliente al reservarle una habitación, siendo esta condición similar en la reservación de banquetes, por lo que estas operaciones representan el cobro anticipado a cuenta de futuras prestaciones de servicios.

El propósito de realizar la auditoría a esta cuenta es el cerciorarse que estos pasivos hayan sido contraídos a nombre del establecimiento y no a nombre de terceras personas, de igual manera es indispensable el cerciorarse de la adecuada presentación y revelación de éstos en los estados financieros.

Para llevar a cabo este estudio es necesario cerciorarse que exista una buena diversificación de funciones entre los elementos que intervienen en estas operaciones, así como el registro oportuno de las mismas.

Los procedimientos de auditoría aplicables a esta cuenta pueden ser, que el auditor obtenga una relación de los saldos que integran esta cuenta, verificándolos en forma aritmética, la suma de

los mismos deberá ser igual al saldo presentado en la cuenta de mayor, de la misma manera inspeccionará la documentación que compruebe la autenticidad de los depósitos registrados, verificando esto con las tarifas autorizadas al establecimiento, estos depósitos no deben tener una antigüedad considerable debido a su naturaleza, de ser así el auditor investigará y aclarará estas situaciones.

Por último, el auditor tendrá que comprobar que los pasivos contraídos en moneda extranjera hayan sido convertidos a moneda nacional al tipo de cambio controlado existente a la fecha de cada operación, ajustándose al cierre del ejercicio tales operaciones para determinar la utilidad o pérdida en cambios.

Otra cuenta que no es especial de la industria hotelera pero debido a su importancia en la misma, es conveniente mencionarla y revisarla, esta cuenta es tarjetas de crédito.

#### Tarjetas de Crédito.

En esta cuenta son registrados todos aquellos créditos otorgados a los huéspedes y consumidores por medio de tarjetas de crédito, siendo ésta una cuenta por cobrar durante un período breve, de ahí que también se le considere como una cuenta de rápida realización.

El objetivo de realizar la auditoría a esta cuenta es el verificar la autenticidad del derecho al cobro por parte del establecimiento, así como el cotejar su correcta valuación, presentación y revelación en los estados financieros. Para planear la revisión será necesario que el auditor se cerciore que existe una separación

adecuada de las funciones, evitando que un solo departamento o persona controle varias fases de una transacción, así como los registros contables relativos a sus propias funciones, permitiendo ésto vigilar en forma permanente a los departamentos o personas involucradas en una misma operación, también deberá verificar el registro oportuno de las operaciones y su afectación dentro del período contable correspondiente.

A continuación se citan algunos de los procedimientos y técnicas aplicables al examen y comprobación de esta cuenta.

Para asegurarse el auditor de la cifra total correcta que integra este rubro, es necesario verificar que la suma de los registros auxiliares coincida con el saldo de la cuenta de mayor.

Por otra parte en esta cuenta no deberán existir partidas con una antigüedad considerable, debido a la naturaleza de estos movimientos, de ser así, el auditor tendrá que investigar y aclarar -- estas situaciones.

Un procedimiento fundamental en esta cuenta, es la inspección física de los documentos que amparan el saldo de este rubro, ya -- que este saldo representa el valor de las tarjetas de crédito a favor del establecimiento que no han sido cobradas aún, cerciorándo--se de que estén completos y realmente expedidos a nombre del hotel, además tendrá que verificar que las tarjetas con que fueron expedidos los documentos, estén en vigencia todavía. Asimismo, el auditor revisará los movimientos en esta cuenta, atendiendo los movimientos acreedores, los cuales tendrán que estar debidamente sopor

tados por la documentación de los depósitos en los bancos, debido a los pagos por parte de las instituciones bancarias, cuidando de esta manera los posibles malos manejos por parte de las personas que intervienen en esta operación, del mismo modo el auditor tendrá que obtener información suficiente y satisfactoria sobre las probables variaciones importantes en esta cuenta, así como de aquellos movimientos poco usuales o anormales.

Por último, si lo considera conveniente el auditor deberán -- revisarse los contratos o convenios que existieran entre el hotel y las instituciones de crédito sobre el manejo de las tarjetas de crédito.

Es considerable señalar que el examen y análisis en estas cuentas, como en las demás de los estados financieros, se realizan con el alcance y oportunidad que a juicio del contador público y a las circunstancias del establecimiento, le permitan contar con los elementos necesarios para poder opinar sobre la razonabilidad de las cifras que se le presentan.

Los procedimientos mencionados en este capítulo referentes a las citadas cuentas, de ninguna manera deben considerarse como inflexibles ni como sustitutos del criterio y buen juicio del auditor, ya que es responsabilidad personal e indeclinable del propio auditor, el determinar qué clase de pruebas necesita para la convicción necesaria que le permita emitir su opinión de una manera objetiva y profesional, así como hasta qué grado deben realizarse estas pruebas y en que momento suministran elementos de juicio suficientes.

## VI. INFORMACION FINANCIERA.

Debido al complejo mundo de los negocios en que vivimos, a la difícil estructura social y a la evolución económica tan acelerada que genera presiones diversas, incluso contradictorias, el hombre de negocios tiene hoy en día problemas que no tuvo que afrontar en el pasado, siendo los principales, la creciente y estrecha competencia y el servicio social, que actualmente deben prestar los negocios tales como pagar impuestos justos, pagar salarios justos a los trabajadores y otorgarles prestaciones equitativas, así como vender sus productos a precios razonables.

Para poder manejar su empresa el hombre de negocios necesita en su dinámico y cambiante mundo, contar con información que le permita formarse un criterio de acción para poder elegir entre los distintos cursos de acción que se le presentan. En toda empresa o institución es necesario tomar decisiones para poder resolver problemas. Para ello es necesario conocer las circunstancias que delimitan la realidad o que puedan configurar el futuro y saber si esas condiciones son de incertidumbre total o involucran un riesgo.

Los estados financieros son documentos contables que contienen información en forma resumida y condensada de la situación en un momento dado o de las operaciones efectuadas en un lapso de tiempo determinado en una empresa, éstos constituyen una de las principales fuentes de información a la que con frecuencia recurre el hombre de negocios, esta información debe ser cuantitativa,

oportuna, confiable y accesible para que le ayude a fortalecer su juicio o decisión sobre algún asunto.

Para obtener esta información es necesario contar con un sistema de captación de las operaciones que mida, clasifique, registre y resuma con claridad en términos de dinero, las transacciones y hechos de carácter financiero.

De esta manera, la administración contará con una fuente de información que le permita:

- a) Coordinar las actividades.
- b) Captar, medir, planear y controlar las operaciones diarias.
- c) Estudiar las fases del negocio y proyectos específicos.
- d) Contar con un sistema de información contral que pueda servir a los interesados en la empresa, como serían, propietarios, acreedores, gobierno, empleados, posibles inversionistas o público en general.

Es necesario destacar que en la información financiera intervienen singularmente la habilidad y honestidad de quien la prepara así como los principios de contabilidad aplicados sobre bases consistentes.

Los estados financieros interesan tanto desde un punto de vista interno, como externo.

Desde el punto de vista interno los más interesados en la información financiera de la empresa son los funcionarios de alto -

nivel, especialmente los ejecutivos responsables de las finanzas y de la administración financiera, que con los estados financieros junto con otra información y estadísticas puede lograr:

1. Medir la efectividad de sus propias políticas y decisiones.
2. Determinar la sugerencia de adoptar nuevas políticas y procedimientos.
3. Informar a los accionistas de los resultados de sus esfuerzos administrativos.

Desde el punto de vista externo, las instituciones de crédito y los proveedores han venido a depender esencialmente de la información financiera de la empresa para tener elementos de juicio que necesitan para establecer riesgos de crédito, la interpretación financiera que los acreedores otorgantes de crédito dan a los estados financieros de las empresas, es actualmente la principal determinante de las decisiones de crédito, las autoridades hacendarias también reciben los beneficios de la información financiera de la empresa para determinar la corrección de las cargas fiscales de que es sujeto o retenedor la empresa en cuestión.

La información financiera es la medida de revalidar criterios o de formar nuevos juicios respecto a la conveniencia de mantener las inversiones de capital que se han emprendido.

#### VI-I Análisis de estados financieros.

No obstante que se cuenta con información financiera adecuada



da, puede suceder que las decisiones que se deriven de la misma no sean las más adecuadas si no se interpretan correctamente.

Por interpretación debemos entender como "Una serie de juicios personales relativos al contenido de los estados financieros, basados en el análisis y en la comparación", siendo éstas dos últimas expresiones las técnicas necesarias para interpretar estados financieros. Dichas técnicas son el análisis y la comparación.

Estas técnicas no deben considerarse de ninguna manera como sustitutos del criterio y del buen juicio del administrador, sin embargo, son una herramienta muy útil que sirve como base para la toma de decisiones y para auxiliarlo en muchas de las que toma en forma intuitiva por carecer de esta información.

Los propósitos que se persiguen fundamentalmente con la interpretación de estados financieros son:

- a) El conocer la verdadera situación financiera y económica de la empresa.
- b) Descubrir cualquier complicación existente en las empresas
- c) Tomar decisiones acertadas para optimizar utilidades y servicios.
- d) Proporcionar información clara, sencilla y accesible en forma escrita a:
  - Acreedores
  - Propietarios

- Directivos
- Gobierno.
- Etc...

El objetivo del análisis de los estados financieros es la obtención de suficientes elementos de juicio para apoyar las opiniones que se hayan formado con respecto a los detalles de la situación financiera y de la productividad de la empresa.

El análisis financiero se refiere a información cuantitativa de una empresa y es aconsejable seguir varios pasos para obtener un buen resultado del mismo, éstos son:

Analiza - Compara - Emite un juicio personal.

Existen varios métodos de análisis aplicables a los estados financieros, éstos se clasifican en dos importantes grupos llamados horizontales y verticales.

Se les llama métodos verticales o estáticos a aquellos sistemas de análisis que se basan en los datos que contienen los estados financieros correspondientes a un mismo período y se les llama métodos horizontales o dinámicos a aquellos sistemas de análisis que se basan en datos de estados financieros que se refiera a varios ejercicios.

Los sistemas verticales son:

- a) Razones simples, es la interpretación de las relaciones numéricas que existen entre los diversos valores que figuran en los estados-

financieros.

- b) Razones estándar, son las relaciones numéricas individuales de una rama de la industria en particular obtenidas en base a la experiencia de operación, se utilizan como herramienta de control y medidas de eficiencia.
- c) Comparación de razones, consiste en la confrontación de las razones antes mencionadas, esto aporta datos muy valiosos al trabajo de análisis, para llevar a cabo la comparación es necesario determinar los grupos que tienen relación entre sí.
- d) Porcientos integrales, consiste en tomar al estado financiero objeto del análisis con un valor del cien por ciento y posteriormente calcular el porcentaje que representa cada uno de sus componentes, a fin de comparar el porcentaje que representa cada uno de estos con relación al total.

Los sistemas horizontales son:

- a) Aumentos y disminuciones, este sistema consiste en la comparación de estados financieros del mismo género, pero que corresponden a dos ejercicios distintos, esta comparación permite conocer y examinar el

qué de los cambios existentes en una em  
presa de un período a otro y así faci -  
litar su estudio, permitiéndonos eva -  
luar la eficiencia y productividad de -  
la institución.

b) Tendencias, este sistema emana como un complemento del -  
sistema anterior, a fin de poder efec -  
tuar comparaciones en más de dos perío -  
dos, obteniendo un punto de vista más -  
preciso del desarrollo de la empresa.

c) Control del presupuesto, consiste en comparar lo que de -  
be hacerse en una institución para lo -  
grar los objetivos señalados, contra lo  
que se ha hecho, pudiendo corregir en -  
forma oportuna las posibles desviacio -  
nes y conocer casualmente el origen de -  
las mismas, para evitarlas en un futuro,  
siendo esto un elemento valioso del aná -  
lisis financiero.

Al realizar los trabajos de análisis es necesario reunir una  
serie de datos que influyen de una manera notable en la interpre -  
tación de los estados financieros y que no se encuentran conteni -  
dos en los mismos, tales datos son:

1. Se deberá establecer con claridad el objeto del análisis,  
lo que se desea saber, para así identificar los métodos -

de análisis adecuados.

2. Obtención de una breve historia del desarrollo de la em -  
presa.
3. Descripción de los productos que fabrique, artículos que-  
comercialice o servicios que preste.
4. Antecedentes sobre sus relaciones comerciales bancarias y  
de crédito más importantes.
5. Información sobre sus accionistas y principales administr -  
tradores.
6. Conocimiento sobre la competencia y el mercado a la fecha  
de realización del análisis.
7. Adquirir información de empresas similares, lo que permi -  
te un gran número de comparación.
8. Investigación sobre las políticas y procedimientos en el-  
registro contable de las operaciones, así como la aplicaci -  
ción de los principios de contabilidad.

Además de obtener los datos antes mencionados es necesario -  
someter los estados financieros a ciertas modificaciones de carácter -  
ter general y especial, antes de realizar su análisis, facilitando -  
do dicho trabajo.

Las modificaciones de carácter general son:

- a) La eliminación de centavos y cierre de cifras, consiste -  
en suprimir los centavos de las cifras que contienen los-  
estados financieros, así como cerrarlas a decenas, centere -

nas o miles según la magnitud de la empresa.

- b) El agrupar ciertas cuentas de naturaleza similar, bajo un mismo título homogéneo, tales como inventarios, depreciaciones, etc...

Las modificaciones específicas consisten en:

- a) El clasificar al estado de situación financiera (balance general) sujeto a análisis, en los siguientes grupos:

- Activo disponible
- Activo circulante
- Inmuebles planta y equipo
- Gastos y pagos anticipados
- Pasivo circulante
- Pasivo fijo
- Inversión de los accionistas y resultados obtenidos
- Utilidad o Pérdida del ejercicio

- b) Clasificar el estado de resultados de operación expuesto a análisis en los siguientes grupos:

- Ventas (incluyendo devoluciones y rebajas sobre ventas)
- Costo de Ventas
- Gastos de venta
- Gastos de administración
- Gastos y productos financieros
- Otros gastos y productos.

Todos estos grupos contendrán valores similares o con las mismas características.

Los administradores de un hotel se interesan primordialmente en dos clases de información, resultados y situación financiera, en otras palabras al administrador le interesa saber cuáles son los ingresos del hotel y qué costos y gastos se han erogado para producir esos ingresos, también le interesa saber qué es lo que el hotel posee y qué debe a una fecha determinada.

Los estados financieros de un hotel deben constar de las siguientes formas:

1. Estado de situación financiera o balance general.
2. Estado de resultados o estado de ingresos y gastos.
3. Estados complementarios al balance y estado de resultados.
4. Datos estadísticos.

Generalmente a los hoteles se les exige que elaboren estados mensuales o anuales al consejo de administración, además que comúnmente un hotel tiene que elaborar estados financieros anuales los cuales pueden ser dictaminados por un contador público independiente, lo cual dará una certeza razonable al momento de efectuar su análisis.

Estos estados pueden clasificarse en:

1. Principales
  - Balance General

- Estado de resultados y
- Estado de utilidades acumuladas

## 2. Complementarios

- Ingresos por departamento
- Gastos por departamento, etc....

Esto nos permite simplificar y reducir los datos que se examinan en términos más comprensibles para estar en posibilidad de interpretarlos y hacerlos significativos.

## VI - II Datos estadísticos

La estadística es la ciencia que se ocupa de la reunión de todos los hechos que pueden valorarse numéricamente para hacer comprobaciones entre las cifras y sacar conclusiones aplicando la teoría de las probabilidades.

Además de los estados financieros, los hoteles deben preparar datos estadísticos para mostrar la relación de los conceptos de que se trata.

Los hoteles requieren del manejo de estadísticas relativas al volumen y naturaleza de cada una de las actividades que se realizan. Las estadísticas son un medio que utilizan los directivos para la planeación de sus actividades y para el control de las mismas ya que en el uso de éstas se pueden apreciar los resultados de la explotación del negocio, observar las variaciones que pueden existir de un período a otro y conocer sus tendencias.

Las empresas hoteleras cuentan con registros estadísticos --



que por diferentes conceptos contiene la información más importante de las diversas operaciones.

Las estadísticas fundamentales que se utilizan en la industria hotelera se presentan a continuación:

1. Estadísticas de ocupación.

- Número de cuartos disponibles, los cuales resultan de restar los cuartos en reparación y cortesía, del total de habitaciones.
- Número de cuartos ocupados.
- Número de cuartos de cortesía.
- Número de cuartos fuera de servicio.
- El por ciento de ocupación con el total de habitaciones disponibles.

$$\frac{\text{Número de habitaciones rentadas}}{\text{Número de habitaciones disponibles}} = \% \text{ de ocupación.}$$

- Porcentaje de ocupación sencillas y dobles.
- Ingreso promedio por cuarto.

$$\frac{\text{Ingreso Total}}{\text{Número de cuartos ocupados}} = \text{Promedio de ingreso}$$

- Número total de huéspedes a la fecha tanto nacionales como extranjeros.
- Promedio de duración de permanencia.

2. Estadísticas de costos.

- Sueldos de empleados de habitaciones.
- Sueldos de empleados de alimentos y bebidas.

- Sueldos de empleados de otros servicios.
  - Costo de alimentos y bebidas.
3. Estadística de porcentaje de utilidad bruta de operación.  
Esta información es importante para la dirección de la empresa respecto a los resultados directos de las ventas y costos departamentales sin considerar los gastos indirectos.
4. Estadísticas de ventas.
- De alimentos y bebidas.
  - Número de cubiertos vendidos.
  - Ingreso promedio.

$$\frac{\text{Ingreso total}}{\text{Número de cubiertos vendidos}} = \text{Promedio de ingreso.}$$

Es conveniente obtener estas estadísticas en forma mensual y anual, lo cual nos permitirá tener una mejor visión del comportamiento de los datos contenidos en las mismas.

La industria hotelera es un negocio con características peculiares, pues sus ingresos están constituidos por múltiples operaciones que son realizadas por diferentes departamentos de ahí la necesidad de separar los ingresos y los costos por cada departamento.

Es importante aclarar que para lograr la preparación de la información estadística, es necesario clasificar en alguna forma todos aquellos conceptos que intervienen directamente en las ope-

raciones del negocio, siendo en la industria hotelera la unidad básica de venta en el departamento de habitaciones al día por alquiler de habitación y en el restaurant los alimentos.

A continuación se presenta un estado de ingresos y costos -- por departamento.

H O T E L "X" S.A. de C.V.

ESTADO DE RESULTADOS DEPARTAMENTAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 1 9 8 X

|                      | <u>HABITACIONES</u> | <u>ALIMENTOS</u> | <u>BEBIDAS</u> | <u>TELEFONOS</u> | <u>LAVANDERIA</u> | <u>OTROS</u> | <u>TOTAL</u> |
|----------------------|---------------------|------------------|----------------|------------------|-------------------|--------------|--------------|
| VENTAS BRUTAS        | \$ 621,257          | \$ 299,307       | \$ 129,519     | \$ 45,855        | \$ 19,652         | \$ 16,704    | \$ 1'132,294 |
| REBAJAS Y DESCUENTOS | 9,318               | 4,490            | 1,943          | - -              | - -               | - -          | 15,751       |
| VENTAS NETAS         | \$ 611,939          | \$ 294,817       | \$ 127,576     | \$ 45,855        | \$ 19,652         | \$ 16,704    | \$ 1'116,543 |
| COSTO DE VENTAS      | - -                 | 96,379           | 23,407         | 10,443           | 4,476             | 3,804        | 138,509      |
| UTILIDAD BRUTA       | \$ 611,939          | \$ 198,438       | \$ 104,169     | \$ 35,412        | \$ 15,176         | \$ 12,900    | \$ 978,034   |
| GASTOS DE OPERACION  |                     |                  |                |                  |                   |              |              |
| Sueldos y Salarios   | \$ 82,673           | \$ 100,158       | \$ 25,040      | \$ 14,653        | \$ 6,280          | \$ 5,338     | \$ 234,142   |
| Otros Gastos         | 75,013              | 48,070           | 12,017         | 7,655            | 3,280             | 2,788        | 148,823      |
| TOTAL GASTOS         | \$ 157,686          | \$ 148,228       | \$ 37,057      | \$ 22,308        | \$ 9,560          | \$ 8,126     | \$ 382,965   |
| UTILIDAD CONTABLE    | \$ 454,253          | \$ 50,210        | \$ 67,112      | \$ 13,104        | \$ 5,616          | \$ 4,774     | \$ 595,069   |

### VI - III Análisis de razones simples y porcentos integrales.

El análisis de estados financieros no obstante de ser una técnica relativamente moderna, cuenta a la fecha con una cantidad bastante considerable de métodos para llevar a cabo dicho estudio, sin embargo, podemos decir que muchos de estos métodos son simplemente derivaciones de un número más reducido de métodos que podrían considerarse como básicos.

Para efectos de este trabajo se aplicarán únicamente dos métodos considerando que son los más utilizados y que presentan un análisis más eficiente, éstos son:

- Razones simples
- Porcientos integrales

El objetivo fundamental del análisis a través de la aplicación de las razones, es la interpretación de las relaciones numéricas que existen entre los diversos valores que figuran en los estados financieros, además son útiles para determinar probabilidades y tendencias, señalando los puntos débiles en el negocio y sus principales fallas.

Las razones tendrán significado únicamente cuando existan relaciones de dependencia entre las cantidades seleccionadas para establecer la relación.

Administrativamente se sabe que toda decisión tiene una causa y produce un efecto en la empresa, por lo tanto, lo que se pretende con el planteamiento de las razones es dilucidar mediante-

su interpretación, las causas y efectos de las decisiones administrativas en la posición financiera y en los resultados de la empresa.

Ningún índice o razón en particular brinda suficiente información como para apreciar la situación financiera y el rendimiento de una empresa, solamente analizando un grupo de razones pueden realizarse apreciaciones legítimas.

Para fines de este trabajo los índices financieros los clasificaremos en tres grandes grupos.

I. Análisis de solvencia y liquidez, que miden la capacidad que posee un establecimiento para cubrir sus obligaciones con vencimiento a corto plazo.

II. Análisis de estabilidad, con estos índices es posible medir la proporción con que la empresa ha sido financiada por créditos de terceros, así como la efectividad que se ha logrado en la utilización de los activos que posee la empresa.

III. Análisis de productividad o rentabilidad, este estudio nos permite medir la efectividad de la administración de la empresa lograda a través de las utilidades obtenidas de las ventas y la utilización de las inversiones.

A fin de visualizar mejor los diferentes grupos de índices antes mencionados se presentan a continuación unos estados financieros correspondientes a la industria hotelera.

H. O. T. E. L. "S" S.A. de C.V.

168

BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 1988

(MILES DE PESOS)

| <u>A C T I V O</u>                                    |                 |            | <u>P A S I V O</u>  |               |
|---|-----------------|------------|---|---------------|
| <u>CIRCULANTE</u>                                     |                 |            | <u>CIRCULANTE</u>   |               |
| Caja y Bancos   | \$ 61,640       |            | Depósitos por reservación   | \$ 13,840     |
| Huéspedes   | 9,850           |            | Acreedores Diversos   | 39,450        |
| Tarjetas de crédito                                   | <u>5,216</u>    | \$ 76,706  | Proveedores   | 42,780        |
| <u>CUENTAS POR COBRAR</u>                             |                 |            | Documentos por pagar  | 41,600        |
| Agencias de turismo                                   | \$ 7,823        |            | I.V.A. por trasladar  | 2,909         |
| Clientes (menos estimación para cuentas-dudosas (798) | 31,002          |            | Impuestos por pagar   | <u>11,635</u> |
| Deudores Diversos                                     | 15,000          |            | SUMA DEL PASIVO CIRCULANTE  | \$ 152,214    |
| I.V.A. por acreditar                                  | 1,200           |            |   |               |
| Documentos por cobrar                                 | <u>33,000</u>   | \$ 88,025  | <u>FIJO</u>   |               |
| <u>INVENTARIOS</u>                                    |                 |            | Préstamo refaccionario  | \$ 85,000     |
| Comestibles   | \$ 15,280       |            | Documentos por pagar  | <u>38,830</u> |
| Bebidas   | 14,620          |            | SUMA DEL PASIVO TOTAL   | \$ 276,044    |
| Suministros   | <u>6,650</u>    | \$ 36,550  |   |               |
| SUMA ACTIVO CIRCULANTE                                | \$ 201,281      |            | <u>CAPITAL CONTABLE</u>   |               |
| <u>FIJO</u>   |                 |            | CAPITAL SOCIAL (20,000 acciones nominativas íntegramente suscritas y pagadas con un valor nominal de - - - \$ 10,000.00 cada una) | \$ 200,000    |
| Torreno   | \$ 105,000      |            | <u>UTILIDADES ACUMULADAS</u>  |               |
| Edificio  | 182,000         |            | Reserva Legal   | \$ 43,000     |
| Mobiliario y Equipo                                   | 59,000          |            | Reserva de Reinversión  | 45,000        |
| Equipo de operación                                   | 135,000         |            | Utilidades por aplicar  | 39,500        |
| Depreciación Acumulada                                | <u>(26,255)</u> | \$ 454,745 | <u>UTILIDAD CONTABLE</u>  |               |
| <u>GASTOS DIFERIDOS</u>                               |                 |            | Por el año terminado al 31 de diciembre de 1988 según estado de resultados adjunto  | 90,782        |
| Gastos de instalación y organización                  | \$ 40,000       |            | SUMA PASIVO Y CAPITAL CONTABLE  | \$ 694,326    |
| Amortización Acumulada                                | <u>(1,700)</u>  | \$ 38,300  |   | *****         |
| SUMA EL ACTIVO  | \$ 694,326      | *****      |   | *****         |

## HOTEL "X" S.A. de C.V.

ESTADO DE RESULTADOS POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 198X  
(MILES DE PESOS)

|                            | <u>HABITACIONES</u> | <u>ALIMENTOS</u> | <u>BEBIDAS</u> | <u>TELEFONOS</u> | <u>LAVANDERIA</u> | <u>OTROS</u> | <u>TOTAL</u> |
|----------------------------|---------------------|------------------|----------------|------------------|-------------------|--------------|--------------|
| VENTAS BRUTAS              | \$ 268,990          | \$ 121,954       | \$ 84,838      | \$ 15,400        | \$ 15,433         | \$ 24,985    | \$ 531,600   |
| REBAJAS Y DESCUENTOS       | -                   | -                | -              | -                | -                 | -            | -            |
| VENTAS NETAS               | \$ 268,990          | \$ 121,954       | \$ 84,838      | \$ 15,400        | \$ 15,433         | \$ 24,985    | \$ 531,600   |
| COSTO DE VENTAS            | -                   | 50,770           | 35,318         | 7,874            | 7,483             | 5,202        | 106,647      |
| UTILIDAD BRUTA             | \$ 268,990          | \$ 71,184        | \$ 49,520      | \$ 7,526         | \$ 7,950          | \$ 19,783    | \$ 424,953   |
| GASTOS DE OPERACIÓN        |                     |                  |                |                  |                   |              |              |
| Sueldos y salarios         | \$ 93,354           | \$ 12,220        | \$ 8,501       | \$ 3,037         | \$ 3,624          | \$ 2,967     | \$ 123,703   |
| Gastos Administrativos     | 38,065              | 17,167           | 11,942         | 3,200            | 2,278             | 2,986        | 74,638       |
| Gastos Financieros         | 12,598              | 5,682            | 3,952          | -                | -                 | 2,471        | 24,703       |
| Publicidad y Promoción     | 10,305              | 5,253            | 4,647          | -                | -                 | -            | 20,205       |
| Agua, luz y fuerza         | 13,575              | 6,244            | 4,344          | 400              | 600               | 1,987        | 27,150       |
| Reparación y mantenimiento | 32,524              | 14,668           | 10,203         | 947              | 786               | 4,644        | 63,772       |
| TOTAL GASTOS               | \$ 200,421          | \$ 61,234        | \$ 43,589      | \$ 6,584         | \$ 7,288          | \$ 15,055    | \$ 334,171   |
| UTILIDAD CONTABLE          | \$ 68,569           | \$ 9,950         | \$ 5,931       | \$ 942           | \$ 662            | \$ 4,728     | \$ 90,782    |



## I. Análisis de solvencia.

- a) Razón circulante, (de capital de trabajo), es la medida de liquidez más usual que nos permite medir el margen de seguridad que la empresa mantiene para cubrir las variaciones en el flujo de efectivo que se genera a través de la transformación de las cuentas de activo y pasivo que integran el ciclo financiero a corto plazo.

$$\frac{\text{Activo circulante}}{\text{Pasivo Circulante}} = \frac{201,281}{152,214} = 1.32$$

Se puede considerar como una relación prudente si ésta es entre 1 y 2, aunque en la actualidad esta relación puede ser menor en vista de el gran uso del crédito como auxiliar económico, en este caso la situación es favorable con 1.32.

- b) Razón de pronta realización, (prueba de ácido o severa), en esta razón se considera que todo el activo circulante excepto los inventarios que están sujetos a una más difícil realización, garantizan el pasivo a corto plazo.

$$\frac{\text{Activo circulante} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Circulante}} = \frac{201,281 - 36,550}{152,214} = \frac{164,731}{152,214} = 1.08$$

En este caso se supone que el activo de pronta realización debe cubrir la totalidad del pasivo circulante, una relación entre 1.5 y 2 se considera apropiada siempre y

cuando la recuperabilidad de las cuentas por cobrar sea razonable, en este caso la situación es desfavorable pero no alarmante ya que el establecimiento tiene en activos de pronta realización 1.08 pesos por cada peso que debe.

- c) Razón de solvencia inmediata, en esta razón únicamente los valores disponibles de inmediato, son los que están afectados al cumplimiento de las obligaciones a corto plazo, los activos disponibles incluyen el efectivo en caja y bancos. En ocasiones, se incluyen las cuentas por cobrar que se presume pueden convertirse rápidamente en efectivo, siendo en este caso las cuentas de huéspedes y tarjetas de crédito.

$$\begin{array}{l} \text{Activos disponibles} = 61,640 + 9,850 + 5,216 = 76,706 = .5 \\ \text{Pasivo circulante} \qquad \qquad \qquad 152,214 \qquad \qquad \qquad 152,214 \end{array}$$

Es una prueba muy rigorista por considerar la liquidez de la empresa mediante la utilización de los valores fácilmente realizables, el cociente conservador puede estar entre el .50 y .90, una cantidad inferior no necesariamente significa un peligro para la empresa, sin embargo, una cifra superior puede significar efectivo ocioso o inmovilizado, lo que resultaría perjudicial.

#### . Análisis de estabilidad.

- a) Origen del capital o apalancamiento financiero, considerando que los medios de acción de una empresa tienen dos

orígenes, uno el de los dueños o accionistas y otro el de los proveedores o prestamistas, es conveniente determinar la proporción de capital propio y ajeno que funciona en la empresa, siendo ésta la finalidad del siguiente grupo de razones.

$$\frac{\text{Pasivo total}}{\text{Capital contable}} = \frac{276,044}{418,282} = .66$$

$$\frac{\text{Pasivo circulante}}{\text{Capital contable}} = \frac{152,214}{418,282} = .36$$

$$\frac{\text{Pasivo fijo}}{\text{Capital contable}} = \frac{123,830}{418,282} = .30$$

Como regla general se puede aceptar como relación máxima la de 1 a 1, mostrando ésto de que por cada peso invertido por la empresa se deberá un peso a sus acreedores, de excederse esta relación la empresa empieza a pasar a ser propiedad de sus acreedores y no de sus accionistas, ya que los primeros tendrán una inversión mayor y asimismo recibirán la mayor parte de las utilidades que genera la empresa en forma de interés.

Resulta difícil señalar una razón prudente, sin embargo, puede que ésta oscile entre el .50 y el .80, siendo en nuestro caso una situación nada alarmante ya que el establecimiento tiene .66 centavos invertidos por sus acreedores por cada peso invertido por los accionistas.

Respecto a las otras dos razones, son subsidiarias de la anterior, la primera por ser deuda a corto plazo encierra más peligros inmediatos para la libertad de operación de la empresa y la segunda, significa la proporción que los acreedores a largo plazo tienen en relación con los accionistas, es conveniente que ésta sea superior a la anterior.

- b) Inversión del capital, una forma muy interesante y útil de medir los activos de la compañía es obtener la participación de las inversiones de los accionistas en el total de los activos de la empresa, lo cual muestra el siguiente grupo de razones.

|                          |   |         |   |      |
|--------------------------|---|---------|---|------|
| <u>Activo total</u>      | = | 694,326 | = | 1.66 |
| Capital contable         |   | 418,282 |   |      |
| <u>Activo circulante</u> | = | 201,281 | = | .48  |
| Capital contable         |   | 418,282 |   |      |
| <u>Activo fijo</u>       | = | 454,745 | = | 1.08 |
| Capital contable         |   | 418,282 |   |      |

En la primera razón se puede notar con claridad, que por cada peso que los accionistas invierten al negocio requiere de 1.66 de activos y por lo tanto los .66 se han obtenido mediante el financiamiento externo, la segunda razón es una subsidiaria de la primera y muestra que los accionistas han invertido .48 a 1 en relación a esta parte de los activos, por último la relación que debe existir en-

tre las inversiones en inmuebles, planta y equipo y el capital propio es estrecha, éstas deberán de presentar el grado de inversión del capital propio en dicho activo fijo, maxime que no es prudente ni usual que las inversiones en estos activos al iniciar la empresa provengan de capital ajeno, en el caso de nuestro establecimiento sujeto a examen, cuya relación es de 1.08, lo cual quiere decir que la empresa tiene en activos fijos el 108% de su capital, la razón en este caso es favorable debido a la gran inversión que se efectúa en un hotel por estos conceptos, y que además es una inversión que se utiliza reporta beneficios y es necesaria, esta razón es factible que también se emplee invirtiendo sus términos a efecto de conocer el porcentaje que del activo fijo es el capital contable.

|                  |   |         |   |     |
|------------------|---|---------|---|-----|
| Capital contable | = | 418,282 | = | .92 |
| Activo fijo      |   | 454,745 |   |     |

Esta razón puede interpretarse como que el 92% de cada peso invertido en la compañía en activo fijo fue originado por capital propio y el 8% fue obtenido a través de financiamiento, es decir con pasivos.

- c) Valor contable del capital, son valores provenientes de conceptos similares que varían a través del tiempo y como resultado de las operaciones realizadas por la empresa, determinándose el rendimiento obtenido, aprovechado por la compañía, o bien, el reflejo de los errores de ad

ministración.

$$\frac{\text{Capital Contable}}{\text{Capital social}} = \frac{418,282}{200,000} = 2.09$$

Esta razón muestra la aplicación de intereses obtenidos para el mejor aprovechamiento de futuras operaciones, por lo que una relación superior a 1, nos indica el grado de aprovechamiento mientras dicha relación aumento y siendo inferior a 1, es una situación de peligro, en nuestro caso el 2.09 significa que por cada peso que tiene la empresa trabajando como capital inicial existen además 1.09 pesos de utilidad.

- d) Rotación de inventarios, el costo de ventas, dividido entre el promedio de inventarios tanto de alimentos, bebidas y suministros, nos permite conocer las veces en que los inventarios se han repuesto.

$$\frac{\text{Costo de Ventas}}{\text{Promedio de Inventarios}} = \text{Rotación de Inventarios}$$

Una rotación muy lenta puede indicar que existen problemas en el mercado, o una sobreinversión en inventarios en razón al volumen de las ventas en el período, o bien una disminución en las ventas.

En cambio una rotación rápida es favorable a la empresa y muestra eficiencia en las ventas, además de que permite la pronta conversión de activos circulantes en nuevos activos circulantes y utilidades, esta razón indica en

forma indirecta el resultado de la aplicación de una buena o mala política administrativa, por lo que en forma general podrá decirse que mientras nos dé un desplazamiento superior, mejor será la política administrativa.

### III. Análisis de productividad o rentabilidad.

- a) Estudio de las ventas, la utilidad que obtenga una empresa está determinada principalmente por el volumen de ventas que se logre, las cuales están en gran parte influenciadas por la eficiencia con que se opere el capital contable y el capital en trabajo, en ambas situaciones lo que se busca es el grado de productividad que ha tenido la empresa, esta productividad también se puede determinar en la industria hotelera al comparar las ventas con sus inversiones en maquinaria, planta y equipo, al considerarse a estos renglones como responsables de la generación de la mayoría de los ingresos estableciendo así el grado de contribución que tienen esos activos fijos para que la empresa venda y obtenga utilidades.

Ventas netas = 531,600 = 1.27

Capital contable 418,282

Ventas netas = 531,600 = 1.17

Activo fijo 454,745

Ventas netas = 531,600 = 531,600 = .76

\* Capital en trabajo 418,282 + 276,044 694,326

\* Capital en trabajo = capital contable más pasivo total.

No es posible establecer una norma fija en cuanto al resultado de estas razones pero puede señalarse que a un cociente mayor corresponde una situación más favorable para la empresa, ya que señalará que a un mismo capital contable o en trabajo o a una inversión igual en activos fijos corresponde un mayor volumen de ventas debido probablemente a una utilización más eficiente de esos conceptos, el estudio de las ventas por medio de este método no es del todo exacto, por lo que se hace necesario la aplicación de otros métodos que nos permitan una mejor interpretación.

- b) Estudio de la utilidad, el objetivo de la empresa es obtener una utilidad sobre cada peso vendido, la siguiente razón mide el éxito con que la empresa ha cumplido ese propósito.

$$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}} = \frac{90,782}{531,600} = .17$$

En las siguientes razones también se pretende determinar la productividad de la empresa, con relación al capital propio y al total de lo invertido por la empresa entre capital propio y ajeno.

$$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Capital contable}} = \frac{90,782}{418,282} = .22$$

$$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Capital en trabajo}} = \frac{90,782}{694,326} = .13$$



Como puede verse el rendimiento del hotel analizado es muy interesante ya que con una inversión propia de \$ 418,282 se obtiene un .22% de rendimiento y con un capital en trabajo que asciende a \$ 694,326 se obtiene un 13% de utilidad, además de las ventas efectuadas se obtienen utilidades de un 17%.

Porcientos integrales.

El objetivo principal del análisis a través de la aplicación de los porcentos integrales, es el calcular el porcentaje a que ascienden cada uno de los componentes de los estados financieros con relación al total, desde el punto de vista de su aplicación, este método puede ser total o parcial, será total si el 100% corresponde a la cantidad máxima incluida en un estado financiero y será parcial, si se toma como 100% uno de los capítulos o aspectos parciales de un estado financiero.

Una característica del método de porcentos integrales es de que no cambia si los estados financieros sujetos a análisis, son expresados en dólares, florines o pesos, ya que su proporción sigue siendo la misma.

A continuación se muestra la aplicación de este método en los estados financieros antes mencionados.

H O T E L "X", S.A. de C.V.  
 BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 198X  
 (MILES DE PESOS)

| <u>A C T I V O</u>                             | <u>IMPORTE</u>             | <u>%</u>            |
|--|----------------------------|---------------------|
| CIRCULANTE                                     |                            |                     |
| Caja y Bancos                                  | \$ 61,640                  | 9                   |
| Cuentas por Cobrar (Neto)                      | 103,091                    | 15                  |
| Inventarios                                    | <u>36,550</u>              | <u>5</u>            |
| Suma del activo circulante                     | <u>\$ 201,281</u>          | <u>29</u>           |
| FIJO.  |                            |                     |
| Propiedades y Equipo (Neto)                    | \$ 454,745                 | 65                  |
| DIFERIDOS.                                     |                            |                     |
| Gastos de instalación y<br>organización (neto) | <u>\$ 38,300</u>           | <u>6</u>            |
| TOTAL ACTIVO                                   | <u>\$ 694,326</u><br>===== | <u>100</u><br>===== |
| <u>P A S I V O</u>                             |                            |                     |
| CIRCULANTE.                                    |                            |                     |
| Cuentas por pagar                              | <u>\$ 152,214</u>          | <u>22</u>           |
| FIJO   |                            |                     |
| Préstamos                                      | \$ 85,000                  | 12                  |
| Documentos por pagar                           | <u>38,830</u>              | <u>6</u>            |
|  | <u>\$ 123,830</u>          | <u>18</u>           |
| Suma pasivo total                              | <u>\$ 276,044</u>          | <u>40</u>           |
| CAPITAL CONTABLE                               |                            |                     |
| Capital Social                                 | \$ 200,000                 | 29                  |
| Reservas                                       | 88,000                     | 12                  |
| Utilidades Acumuladas                          | 39,500                     | 6                   |
| Utilidad del Ejercicio                         | <u>90,782</u>              | <u>13</u>           |
| Suma capital contable                          | <u>\$ 418,282</u>          | <u>60</u>           |
| TOTAL PASIVO Y CAPITAL CONTABLE                | <u>\$ 694,326</u><br>===== | <u>100</u><br>===== |

## HOTEL "X", S.A. de C.V.

ESTADO DE RESULTADOS POR EL AÑO TERMINADO AL 31 DE DICIEMBRE DE-  
198X  
(MILES DE PESOS)

|                            | <u>IMPORTE</u>    | <u>%</u>  |
|----------------------------|-------------------|-----------|
| VENTAS BRUTAS              | \$ 531,600        | 100       |
| REBAJAS Y DESCUENTOS       | <u>-.-</u>        | <u>-</u>  |
| VENTAS NETAS               | \$ 531,600        | 100       |
| COSTO DE VENTAS            | <u>106,647</u>    | <u>20</u> |
| UTILIDAD BRUTA             | <u>\$ 424,953</u> | <u>80</u> |
| GASTOS DE OPERACION.       |                   |           |
| Sueldos y salarios         | \$ 123,703        | 23        |
| Gastos Administrativos     | 74,638            | 14        |
| Gastos financieros         | 24,703            | 5         |
| Publicidad y promoción     | 20,205            | 4         |
| Agua, Luz y Fuerza         | 27,150            | 5         |
| Reparación y mantenimiento | <u>63,772</u>     | <u>12</u> |
| TOTAL GASTOS               | <u>\$ 334,171</u> | <u>63</u> |
| UTILIDAD CONTABLE          | <u>\$ 90,782</u>  | <u>17</u> |

## HOTEL "X", S.A. de C.V.

ESTADO DE RESULTADOS POR EL AÑO TERMINADO AL 31 DE DICIEMBRE DE-  
198X  
(MILES DE PESOS)

|                            | <u>IMPORTE</u>    | <u>%</u>  |
|----------------------------|-------------------|-----------|
| VENTAS BRUTAS              | \$ 531,600        | 100       |
| REBAJAS Y DESCUENTOS       | <u>-.-</u>        | <u>-</u>  |
| VENTAS NETAS               | \$ 531,600        | 100       |
| COSTO DE VENTAS            | <u>106,647</u>    | <u>20</u> |
| UTILIDAD BRUTA             | <u>\$ 424,953</u> | <u>80</u> |
| GASTOS DE OPERACION.       |                   |           |
| Sueldos y salarios         | \$ 123,703        | 23        |
| Gastos Administrativos     | 74,638            | 14        |
| Gastos financieros         | 24,703            | 5         |
| Publicidad y promoción     | 20,205            | 4         |
| Agua, Luz y Fuerza         | 27,150            | 5         |
| Reparación y mantenimiento | <u>63,772</u>     | <u>12</u> |
| TOTAL GASTOS               | <u>\$ 334,171</u> | <u>63</u> |
| UTILIDAD CONTABLE          | <u>\$ 90,782</u>  | <u>17</u> |

## HOTEL "X", S.A. de C.V.

ANALISIS PARCIAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 198X

## HABITACIONES

(MILES DE PESOS)

|                            | <u>IMPORTE</u>    | <u>%</u>   |
|----------------------------|-------------------|------------|
| VENTAS BRUTAS              | \$ 268,990        | 100        |
| REBAJAS Y DESCUENTOS       | <u>-.-</u>        | <u>-</u>   |
| VENTAS NETAS               | \$ 268,990        | 100        |
| COSTO DE VENTAS            | <u>-.-</u>        | <u>-</u>   |
| UTILIDAD BRUTA             | <u>\$ 268,990</u> | <u>100</u> |
| GASTOS DE OPERACION        |                   |            |
| Sueldos y salarios         | \$ 93,354         | 35         |
| Gastos Administrativos     | 38,065            | 14         |
| Gastos financieros         | 12,598            | 5          |
| Publicidad y promoción     | 10,305            | 4          |
| Agua, luz y fuerza         | 13,575            | 5          |
| Reparación y mantenimiento | <u>32,524</u>     | <u>12</u>  |
| TOTAL GASTOS               | <u>\$ 200,421</u> | <u>75</u>  |
| UTILIDAD CONTABLE          | <u>\$ 68,569</u>  | <u>25</u>  |

## Análisis parcial de los ingresos.

|                | <u>IMPORTE</u>    | <u>%</u>   |
|----------------|-------------------|------------|
| HABITACIONES   | \$ 268,990        | 51         |
| ALIMENTOS      | 121,954           | 23         |
| BEBIDAS        | 84,838            | 16         |
| TELEFONOS      | 15,400            | 3          |
| LAVANDERIA     | 15,433            | 3          |
| OTROS          | <u>24,985</u>     | <u>4</u>   |
| TOTAL INGRESOS | <u>\$ 531,600</u> | <u>100</u> |

Es útil mencionar que en toda ocasión de análisis, no hay -- que conformarse con la aplicación de un sólo método, ya que se puede afirmar que no existe un método que por sí solo, haga que su aplicación se considere suficiente. También el analista debe evitar la elaboración de análisis demasiado detallado, lo que producirá una cantidad excesiva de datos, originando confusión al momento de su interpretación.

## C O N C L U S I O N E S

1. La construcción de establecimientos dedicados exclusivamente a la prestación del servicio de hospedaje, surgió en medida - que se fueron desarrollando las relaciones sociales entre los individuos.
2. La industria hotelera se inició en México en el año de 1936 - con la inauguración del "Hotel Reforma" y desde ese momento el gobierno junto con la iniciativa privada, no han dejado de im pulsar esta actividad, ya que se ha constituido en un sector - muy importante dentro del esquema económico de la nación, de bido a los múltiples beneficios que otorga a nuestro país.
3. La hotelería moderna se ha ido transformando en un complicado proceso que conjuga varios servicios tales como alojamiento, - alimentos y bebidas, así como entretenimiento, los cuales son proporcionados con la finalidad de obtener utilidades, de biedo tener conciencia de que no basta con prestar los servicios sino que éstos deben prestarse en forma correcta.
4. Los palpables beneficios sociales que genera la hotelería al - canzan todos los sectores, debido a la estrecha relación que - existe entre los nexos de la economía, además esta industria - es una considerable generadora de empleos lo que permite así - mismo la descentralización planeada de las actividades eco - nómicas, elevando la redistribución de recursos en las zonas me - nos desarrolladas.

5. El desarrollo turístico se vincula estrechamente con el manejo de la política cambiaria, siendo la hotelería hoy en día un elemento importante a la reactivación de la economía en nuestro país mediante la adquisición de divisas a bajos costos de inversión, sin agotar los recursos.
6. La hotelería como parte del turismo constituye el mejor modo de propagar el nivel de la cultura y el progreso de sus habitantes, creando una gran armonía y amistad entre los pueblos.
7. El desarrollo que muestra la hotelería durante los últimos años, se ha visto impulsado considerablemente por el progreso en los medios de transporte existentes y a la extensa red de caminos, lo que permite un traslado más fácil y rápido.
8. Es evidente que en materia de hotelería, es el cliente quien se dirige hacia el producto, por lo que la localización es el elemento de carácter fundamental en la edificación de un hotel, tomando en consideración la estructura del producto a ofrecer, sin dejar de considerar la posible competencia.
9. Existen en casi todos los países como en el nuestro, una reglamentación que autoriza las operaciones de un hotel, con referencia a lo adecuado del hotel, las condiciones de alojamiento a los huéspedes en relación con la luz, ventilación de paredes y pisos, el abastecimiento sanitario de agua, al igual que los depósitos de desechos, etc. ...
10. Siendo el objetivo de todos los hoteles el satisfacer las ne



cesidades de un visitante, esto provoca que sea más complejo, técnico y especializado su personal.

11. Actualmente la mayoría de la industria hotelera aparece como un complejo y no en forma aislada, a través de cadenas que se forman mediante la agrupación de algunos hoteles independientes buscando una mutua ayuda, obteniendo múltiples ventajas sobre los establecimientos operados en forma autónoma.
12. La industria hotelera al ser una entidad económica con fines lucrativos, necesita imprescindiblemente contar con información financiera oportuna, completa y fehaciente, como producto de una buena administración y un adecuado control interno, que además nos permite evitar errores, desperdicios, irregularidades, eludir todas las anomalías y alcanzar por ende, el aprovechamiento de los elementos y recursos con que cuenta el establecimiento y el fortalecimiento de su economía.
13. Para que la información financiera originada por las operaciones de un hotel goce de aceptación, es necesario aplicar un sello de confiabilidad a los estados financieros, mediante una auditoría, ya que de la calidad y grado de confiabilidad de la información básica, depende el éxito que se obtenga.
14. Mediante el análisis de la información financiera es posible medir la efectividad de las políticas aplicadas, la determinación de la adopción de nuevas políticas, haciendo posible la búsqueda y solución dentro de un conjunto de alternativas

de decisión, aquella que pueda rendir el mayor beneficio y - mantener al hotel en su camino, así mismo la preparación de los planes y programas a desarrollar a corto y largo plazo, - coordinando todas las actividades del establecimiento para - el mejor logro de sus finalidades.

15. Los datos estadísticos vienen a ser factor vital en los aná- lisis, la producción, en los negocios y en la productividad.
16. Siendo el alojamiento la unidad de servicios esencialmente - turística, por estar reunidos en esta todos los servicios tu rísticos que componen la oferta del turismo, podemos afirmar que sin hoteles no hay turismo.

## B I B L I O G R A F I A

BANCO NACIONAL DE MEXICO, Estadísticas Básicas del Turismo 1975-1982, Banamex, México 1983.

BANCO NACIONAL DE MEXICO, Indicadores Turfsticos, Deparamento de Estudios Económicos, México 1983.

CALVO LANGARICA CESAR, Análisis e Interpretación de Estados Financieros, Publicaciones Administrativas y Contables, S. A., México 1981.

CARRILLO MARIA TERESA, Teoría General del Turismo, Eidición del Autor, México 1981.

DE LA TORRE FRANCISCO, Administración Hotelera, Primer Curso División Cuartos, Editorial Trillas, México 1982.

FRANCO DIAZ EDUARDO, Diccionario de Contabilidad, Siglo Nuevo Editores, S. A., México 1980.

GOMEZ AQUINO JAVIER, Organización Contable en la Industria Hotelera, Ediciones Contables y Administrativas, S. A., México 1982.

INSTITUTO MEXICANO DE CONTADORES PUBLICOS, A. C., Normas y Procedimientos de Auditoría, Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A. C., México 1981.

LATTIN W. GERALD, Administración Moderna de Hoteles y Moteles, Editorial Trillas, México 1982.

MALDONADO, DUPLAN, COLINA Y ASOCIADOS, La Industria Hotelera en Cifras México 1983, Edición de los Autores, México 1983.

MORENO FERNANDEZ JOAQUIN, Las Finanzas en la Empresa Información, Análisis, Recursos y Planeación, Instituto Mexicano de Ejecutivos de Finanzas, A. C., México 1979.

PEREA FRANCISCO Y BELMARES JAVIER, Información Financiera Lecturas, Ediciones Contables y Administrativas, S. A., México -- 1983.

RAMOS MARTIN FERNANDO, Organización en Hoteles I, Cía. Editorial Continental, S. A. de C. V., México 1983.

HOTELES EL PRESIDENTE, Manuales Operacionales, México 1983.