



Universidad Nacional Autónoma  
de México

*Facultad de Contaduría y Administración*

# CONTABILIDAD HOTELERA

Seminario de Investigación Contable

Que para obtener el Título de

**Licenciado en Contaduría**

presenta

**Scott Becerril María Estela**

Director de Seminario

**C. P. y L. A. Roberto Herrera Vargas**



## **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

PAGINA

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

### CAPITULO I

1.1	Historia de la hotelería	1
1.2	El Turismo	7
1.3	Reglamentación	15
1.4	Requisitos legales para la apertura y funcionamiento de los hoteles en México	21
1.5	Clasificación de los establecimientos de hospedaje por categorías	25

### CAPITULO II

2.1	Organización de los hoteles	31
2.2	Clasificación del hospedaje	34
2.3	Control de Ingresos	37

### CAPITULO III

3.1	Organigrama de una empresa hotelera	67
3.2	Principales departamentos que componen una empresa hotelera	73

### CAPITULO IV

4.1	Contabilidad hotelera	103
4.2	Catálogo de cuentas	105
4.3	Descripción de las principales cuentas	117
4.4	Estados financieros	129

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

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

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

México por su situación económica necesita aumentar sus divisas para equilibrar su balanza de pagos, creando nuevas fuentes de producción, siendo los ingresos obtenidos por el turismo una de las que atrae mayores divisas, impulsando así la Industria Hotelera.

Desarrollo este trabajo de investigación contable con el objeto de recalcar un conocimiento de una área especializada que el Lic. en Contaduría necesita conocer y que en nuestra carrera no se da alguna materia que hable de este aspecto.

Una de las diferencias que existe entre una contabilidad hotelera y una contabilidad de otro tipo de empresa, es que en la primera existe una auditoría nocturna en la que se lleva un control de todos los ingresos y cuentas por cobrar del cliente, ya que siendo la hotelería un negocio donde se realizan las operaciones ya sea al contado o a crédito no importando la situación, es posible que la cuenta del mismo este siempre al minuto día y noche, haciendo factible que el viajero pueda solicitarla para abandonar el

hotel en cualquier momento a diferencia de la segunda no es posible tal ventaja.

En este trabajo me concreto a dar una idea de qué tan persistente debe hacerse un registro de contabilidad para tener una información confiable y veraz a tiempo, así como conocer el funcionamiento de cada departamento y las principales cuentas de contabilidad que se manejan en base a un catálogo de cuentas específico.

C A P I T U L O

I

En 1526 se abrieron los mesones de Juana de Paredes y Rodrigo Rangel en Cholula, y el de Juan de la Torre en Cuernavaca, Estado de Guerrero; y al año siguiente, en el camino de Veracruz a México, el de Pedro Anzures, a quien por ser muy alto le pusieron Perote, de donde le vino el nombre a ese sitio veracruzano.

Los ayuntamientos establecían el arancel para el cobro de los servicios y cuidaban de que se cumpliese. Los arrieros y carreteros con sus bestias eran los únicos viajeros que paraban en los mesones, pues las personas principales lo hacían en las fincas o en los conventos, al igual que los frailes.

Fuera de las poblaciones el hospedaje se hacía en las ventas, a la orilla de los caminos, más que comodidades, en estos establecimientos se procuraba la seguridad de los viajeros, a menudo expuestos a los ataques de los salteadores.

La situación general de los albergues no mejoró en nada durante toda la época colonial. Estrechamente vinculados al transporte, fueron las líneas de diligencias las que suscitaron la instalación de paradores formales.

## HISTORIA DE LA HOTELERIA

La gran transformación del mundo operada a partir del siglo XIX por el prodigioso progreso técnico motivó, entre otras cosas, un cambio de las costumbres; la construcción del Ferrocarril, el barco de vapor, el automóvil y el aeroplano acortó las distancias, impulsando la expansión del comercio y provocando el frecuente traslado de personas de un lugar a otro. Hoy se viaja cómoda y rápidamente y el número de viajeros no guarda relación con el de los siglos pasados, lo que originó un extraordinario crecimiento de la Industria Hotelera.

Es en la época colonial cuando surgen los establecimientos llamados "mesones, ventas, posadas y hosterías", siendo entonces cuando aparecen los hospedajes urbanos que servían para alojar a las personas provenientes de los pueblos; constando en el acta del Cabildo de la Ciudad de México el 10. de diciembre de 1525, que se le dió permiso a Pedro Hernández Paniagua para que estableciera un mesón. En ese mismo documento se mencionan otros dos que ya existían en la Nueva España: el de Francisco Aguilar en el camino de Medellín a Veracruz y el de San Juan, en la Villa Rica.

En 1526 se abrieron los mesones de Juana de Paredes y Rodrigo Rangel en Cholula, y el de Juan de la Torre en Cuernavaca, Estado de Guerrero; y al año siguiente, en el camino de Veracruz a México, el de Pedro Anzures, a quien por ser muy alto le pusieron Perote, de donde le vino el nombre a ese sitio veracruzano.

Los ayuntamientos establecían el arancel para el cobro de los servicios y cuidaban de que se cumpliera. Los arrieros y carreteros con sus bestias eran los únicos viajeros que paraban en los mesones, pues las personas principales lo hacían en las fincas o en los conventos, al igual que los frailes.

Fuera de las poblaciones el hospedaje se hacía en las ventas, a la orilla de los caminos, más que comodidades, en estos establecimientos se procuraba la seguridad de los viajeros, a menudo expuestos a los ataques de los salteadores.

La situación general de los albergues no mejoró en nada durante toda la época colonial. Estrechamente vinculados al transporte, fueron las líneas de diligencias las que suscitaron la instalación de paradores formales.

En lo que fue la mansión del Marqués de Jaral de Berrio, también conocida como Casa de Moncada, abrió sus puertas en 1855 el Hotel Iturbide, así llamado porque en 1822 había sido residencia de Agustín de Iturbide, el único atractivo que tuvo esa propiedad era su fachada y las personas que la habían ocupado, pues existían únicamente dos baños generales, lindaba por el poniente con el convento de San Francisco, antes de que se abriera la calle de Gante, y por el sur con los patios de la Casa de Las Diligencias Generales, y cuando los coches de ésta llegaban con las cortinillas bajadas, el hotel cerraba las puertas de la calle y los balcones que veían al patio, pues era señal de que habían sido asaltados y los pasajeros despojados de todas sus ropas. Posteriormente éste Hotel fue destruído para construir La Suprema Corte de Justicia, o sea que no quedaron vestigios de éste.

Otros hoteles capitalinos de la época fueron:

DEL BAZAR.- El primer Conde de Miravalle, don Alonso de Avalos Bracamonte, Caballero de la Orden de Santiago, Canciller de la Santa Cruzada, que tuvo el definitorio del Convento de la Merced, del que era Gran Limosnero, a fines del siglo XVIII compró y reedificó para morada suya la casa número 8 de la calle del Espíritu Santo, que antes de esta-

blecerse el hospital de su nombre, se llamó Calle de los Oidores, y que hoy lleva el de la gran reina Isabel La Católica. Esa residencia señorial se transformó en "Hotel del Bazar".

DE LA GRAN SOCIEDAD.- Estuvo en lo que fue la calle del Coliseo Viejo, famoso en sus tiempos, mencionado por los viajeros prominentes que visitaron México a raíz de su independencia.

DEL JARDIN.- Ubicado en la esquina de la Avenida de la Independencia y calle de San Juan de Letrán estuvo hasta la segunda década del siglo XX, tomó el nombre del Jardín del Convento de San Francisco, en cuyo terreno fue construída la hospedería. Ahora es un edificio de oficinas, y en el ángulo suroeste, donde se forma la esquina de las calles de Capuchinas, hoy Venustiano Carranza y San Juan de Letrán, todavía se conserva gran parte de la estructura primitiva que en los bajos era Capilla del Calvario y en los altos Capilla de San Antonio, que sirvió durante muchos años de habitación al administrador del hotel.

Los establecimientos de hospedaje prosperaron al ritmo de la construcción de las líneas ferroviarias.

En 1903 se inauguró en la Ciudad de México el Hotel Palacio en la calle del Espíritu Santo, hoy Isabel La Católica, llegando a ser famoso por el número considerable de baños.

En 1910, en ocasión de las fiestas del centenario de la Independencia, varias delegaciones se alojaron en el Hotel Lascuráin, mas tarde Princess, el Sanz y el Imperial, aunque éste difirió todavía algunos años su inauguración formal.

En 1927 funcionaban en la capital, aparte de los mencionados:

El Hotel Cosmos.- Fundado en 1915, localizado en las calles de San Juan de Letrán.

El Hotel Ritz.- Fundado en 1930, llamado al principio Ritz, posteriormente cambió al nombre de St. Regis y finalmente a Regis, situado en Av. Juárez, aún se encuentra funcionando.

El Hotel Guardiola.- Fundado en el año de 1930, construido junto al Hotel Cantabro en los

terrenos del convento de San Francisco en las calles de 5 de mayo.

El Hotel Génova.- Fundado en 1940, actualmente se encuentra funcionando, se localiza en las calles de Londres.

En la ciudad de Veracruz se fundó el Hotel Terminal; en Monterrey el Ancira; en Guadalajara, el Fénix y el San Francisco; en Tampico, el Imperial y el Rivera; y en Mazatlán, el Belmar.

En 1939 Luis Montes de Oca fundó la Asociación Mexicana de Turismo en la que participan los Ferrocarriles, Petróleos Mexicanos, los transportistas, los hoteleros y las agencias de viajes. Hacia 1944 estaban funcionando ya en la capital, los hoteles Reforma, siendo el primero que cubrió íntegramente sus pisos con alfombras, así como el Montejo, María Cristina, Carlton, Emporio, Gilow y Majestic, y los departamentos Washington y Palace.

La expansión de los servicios de transporte aéreo a partir del término de la segunda guerra mundial estimuló aún mas el movimiento de pasajeros y la instalación de hoteles.

Del vocablo inglés Tour, viaje, derivado también de la palabra francesa "Tour" viaje o excursión circular, que proviene a su vez del latín "tornare". En sentido moderno, es la organización de los medios conducentes a facilitar los viajes de recreo; o bien, según Kraof y Hunzinker, el conjunto de relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y la permanencia de personas fuera de su lugar de domicilio, siempre que no los mueva una actividad lucrativa.

Para el Instituto Mexicano de Investigaciones Turísticas que adoptó la resolución de la Conferencia de Roma sobre viajes internacionales, "Turismo, es un conjunto bien definido de relaciones, servicios e instalaciones que actúan cooperativamente para realizar las funciones que promueve, favorecen y mantienen la afluencia y estancia temporal de los visitantes".

Así, turismo, es el conjunto de turistas, pero a la vez el complejo de fenómenos y relaciones que esa masa produce como consecuencia de sus viajes: transportes, hoteles, agencias, espectáculos, guías, intérpretes, organizaciones privadas o públicas que fomentan la infraestructura y la expan-

sión de los servicios; campañas de propaganda, oficinas de información y escuelas especializadas.

El derecho a trasladarse de un sitio a otro y sin cortapisas, desde tiempos inmemoriales ha sido consustancial al pueblo mexicano. En el mundo contemporáneo, la calidad de la vida ya no puede concebirse sin el derecho al turismo, viajar y comunicarse son necesidades irrenunciables que enriquecen la convivencia y el acervo intelectual, síquico y cultural del hombre, algunas veces, en la búsqueda de respuestas a su curiosidad, en ocasiones para aprender y enseñar, o bien por el afán de ganar tiempo para el descanso, la reflexión y la meditación sobre el conocimiento de sí mismo y de los demás.

La República Mexicana ofrece un amplio aspecto de hermosos paisajes: playas, zonas desérticas, tropicales, selvas, bosques, grutas, montañas, ríos, lagos, con climas benignos y sin extremos. En su legado histórico, México tiene un tesoro arqueológico de más de 11,000 zonas en su mayoría poco conocidas y exploradas, conserva también numerosas obras arquitectónicas monumentales de incalculable valor artístico que datan de finales del siglo XV y de los XVI, XVII y XVIII entre ellas las grandes catedrales y los templos y conventos de la época colonial.

Adicionalmente, la gastronomía, las artesanías, el folklore, la pintura mural, así como los espectáculos y festivales de música, danza y teatro, son también parte importante de nuestro habitat turístico y de nuestro propio estilo de concebir y desarrollar esta actividad.

En la economía internacional el Turismo constituye un factor de extraordinario dinamismo para el desarrollo, el gasto que genera y la velocidad con que crece anualmente, lo colocan en un lugar privilegiado de las exportaciones mundiales. Para algunos países representa la principal fuente de divisas y para otros, como el nuestro adquiere relevancia en el desarrollo económico y social por su capacidad para captar divisas, generar empleos productivos, contribuir al desarrollo regional equilibrado, fortalecer la entidad cultural y estimular a otros sectores de la actividad económica.

#### CLASIFICACION DEL TURISMO

El Turismo se clasifica en dos grupos que son:

1. Turismo Interior.- es el que se realiza por los nacionales de un país sin salir de su territorio.

2. Turismo Exterior.- es el que se origina cuando los nacionales cruzan las fronteras para visitar otros países.

Este último se divide en receptivo y egresivo.

Este movimiento sufre alteraciones económicas y políticas a ritmo de las crisis energética, monetaria y económica, y aunque el turismo resiste mejor que otros sectores la acumulación de efectos negativos (elevación de los costos, inestabilidad, devaluación, inflación y disminución del poder de compra) cambian las preferencias, las costumbres y los lugares de destino.

El turismo permite exportar servicios físicamente ligados al territorio (desde alimentos condimentados hasta manufacturas típicas) sin el riesgo de la competencia directa.

Los meses de mayor movimiento egresivo son julio, agosto y diciembre, influidos notablemente por las vacaciones escolares; y los de menos intensidad son febrero, marzo y noviembre. Antes de la unificación del calendario escolar, los meses con mayor incidencia fueron septiembre, mayo y diciembre.

El turismo, representa hoy en día para nuestro país, la actividad económica más importante después de la Industria Petrolera. La Hotelería, tiene la característica innata del mexicano: su amabilidad y su hospitalidad, factores primordiales en la tarea, eminentemente de servicio.

En los avatares de esta crisis económica, por la cual atraviesa nuestro país, destaca la hotelería por su carácter promotor. Promotor de mano de obra, de divisas, de desarrollo socioeconómico, regional y fundamentalmente promotor de toda la actividad turística en su conjunto.

La Hotelería organizada de México, mantiene firme su objetivo de trabajar de manera infatigable, en favor del turismo en nuestro país y de la economía nacional, dentro de un ambiente de libertad y serenidad, aun dentro de los problemas, que a diario se presentan, en el desarrollo de sus actividades.

Esta actividad es la más nacional, dentro del marco global de la diversas actividades económicas nacionales; en el cual sólo un 7% corresponde a cadenas extranjeras, que representan un 0.8% del número de cuartos en hoteles. Por lo que, con un espíritu de interés nacionalista por el desarrollo de México y acorde a los lineamientos económicos de

nuestro país, se esta sujeto a las constantes vicisitudes de la inflación. Aun así, la actividad no flaquea, al contrario se fortalece al redoblar sus esfuerzos.

Para obtener éxito en el ramo del turismo, los establecimientos modernos deberán tener una buena imagen tanto en el exterior de un hotel, así como la disposición y arreglo del interior del establecimiento, su higiene, su alumbrado, la atención y amabilidad en los empleados, son aspectos dentro de la oferta de hoteles que van comunicando a sus clientes y turistas una serie de sensaciones agradables, en unos casos, y desagradables en otros. Esta imagen puede ser posible, en el caso de que se reciban mensajes agradables, ya sea de manera verbal, escrita o la mejor: el regreso de los clientes y la recomendación de los mismos a otras personas, y negativa cuando sucede todo lo contrario.

#### EL EXTERIOR DEL HOTEL

De la vista nace el amor. Es a partir del aspecto interior y de los alrededores, que empieza a formarse en la mente del cliente potencial la imagen del hotel. El cuidado y limpieza de las banquetas, la apariencia de los árboles o arbustos de ornato, la limpieza del tapete de entrada, los

ventanales, el color de la fachada y su estado, los anuncios, las cortinas, la iluminación, etc. condicionan favorable o desfavorablemente al cliente potencial. Los alrededores en la ubicación del hotel. De la imagen del lugar donde está ubicado el establecimiento, empieza a formarse la imagen del hotel. La ubicación es un factor importante que por razones no solamente de imagen, sino de estrategia de venta, debe ser tomado en cuenta muy seriamente desde un principio, inclusive desde antes de la creación misma del establecimiento. Ya que en muchas ocasiones, será el factor principal en la demanda de ocupación.

Así tenemos hoteles localizados en el centro y en las afueras de la ciudad, cerca de las zonas industriales, centros comerciales, oficinas de gobierno, o bien cerca de terminales de autobuses, trenes, aeropuertos, en centros vacacionales: playas, montañas, etc., en centros históricos o arqueológicos, etc. Independientemente de donde se encuentre localizado el hotel, la imagen que éste guarda en relación al lugar donde está ubicado es de suma importancia.

Lo más recomendable es que esté en armonía con el barrio, calle o localidad donde se encuentra ubicado.

## EL INTERIOR DEL HOTEL

Independientemente de las preocupaciones relacionadas con la infraestructura general del edificio, la cual idealmente debe ser adecuada para establecer un hotel, debe perseguir objetivos que permitan distinguir las instalaciones y servicios que ofrece, para que reflejen la mejor imagen del negocio. Por tal motivo, es necesario que se revisen los siguientes aspectos en su parte interior: el colorido, la decoración, el mobiliario, la iluminación, la ventilación, aire acondicionado, los pasillos y corredores, áreas públicas, elevadores, salones, restaurantes, bares, cafeterías, habitaciones, sanitarios y algunos otros.

## REGLAMENTACION

En base al reglamento editado por la Secretaría de Turismo en 1984 para establecimientos de Hospedaje, campamentos y paradores de casas rodantes, me permito señalar las partes más importantes según mi criterio respecto al mismo.

Dicho reglamento tiene por objeto establecer las disposiciones que deberán observar las personas físicas o morales que proporcionen los servicios turísticos.

Para efectos de este reglamento, los Hoteles, Moteles, Albergues, Habitaciones con sistema de Tiempo Compartido o de Operación Hotelera, suites, Villas o Bungalows, Ex-haciendas y Construcciones con valor histórico en las que se proporcione el servicio de alojamiento, complejos turísticos y demás establecimientos de hospedaje, serán identificados con la denominación genérica de "Establecimientos de Hospedaje", en tanto que los Campamentos y Paradores de Casas Rodantes se connotarán con sus propias denominaciones.

Se consideran como Establecimientos de Hospedaje, aquellos inmuebles en los que se ofrece al público, el servicio de alojamiento en habitación.

Se consideran como campamentos, aquellas superficies al aire libre, delimitadas y acondicionadas, en las que puede instalarse equipo con el propósito de acampar. Los paradores de Casas Rodantes son superficies con características similares a las anteriores, destinadas al estacionamiento de vehículos y casas rodantes, en los que se proporcionan servicios complementarios a éstos.

#### INSCRIPCION EN EL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO

Para prestar el servicio turístico de alojamiento en los establecimientos de Hospedaje o el de Campamento o Paradero de Casas Rodantes, las personas físicas o morales que lo proporcionen deberán solicitar ante la Secretaría su inscripción en el Registro Nacional de Turismo, que le permite programar y promover la actividad turística nacional y regular la prestación de los servicios turísticos.

A efecto de dar cumplimiento a lo anterior, las personas físicas y morales deberán llenar la solicitud que les sea proporcionada por la Secretaría, y estar inscritas en el Registro Federal de Contribuyentes. Tratándose de personas morales, se deberá también contar con el testimonio de la Escritura Pública que acredite su legal constitución, o con

una disposición de orden público en la que se fundamente su existencia y objeto. En este caso, deberá acreditarse la personalidad del promovente.

Una vez presentada la solicitud, la Secretaría procederá a practicar, dentro de los veinte días hábiles siguientes una visita de verificación al establecimiento de Hospedaje, Campamento o Parador de Casas Rodantes, con el propósito de constatar la información asentada en la solicitud, así como de recabar los elementos que le permitan otorgar la categoría que corresponda en cada caso, de conformidad según las categorías.

Practicada la visita de verificación y determinada la categoría, la Secretaría inscribirá al Establecimiento de Hospedaje, Campamento o Parador de Casas Rodantes en el Registro Nacional de Turismo y expedirá, si procede, dentro de un plazo que no excederá de diez días hábiles después de practicada la visita de verificación, la Cédula Turística correspondiente. En caso de que la Secretaría no expida la Cédula dentro del plazo señalado, se entenderá que ha autorizado su funcionamiento, debiendo el prestador del servicio solicitar expresamente la autorización de las tarifas que pretenda cobrar.

La Cédula Turística que expida la Secretaría deberá exhibirse en un lugar visible en el área de registro de los turistas.

#### TARIFAS

La Secretaría establecerá los niveles de tarifas que podrán cobrarse por el servicio de alojamiento en establecimientos de Hospedaje, Campamento o Parador de Casas Rodantes.

Los niveles de tarifas que se determinen para los establecimientos de hospedaje de categorías Económicas, de una a cinco estrellas, y de Gran Turismo, serán dados a conocer periódicamente por la Secretaría, a través de Acuerdos publicados en el Diario Oficial de la Federación. La publicación de los niveles de tarifas mencionados deberá hacerse, por lo menos, con cuarenta y cinco días naturales de anticipación a la fecha en que inicien su vigencia, las tarifas que establezca la Secretaría estarán determinados en moneda nacional, por día y sin considerar servicios complementarios.

Las tarifas que establezca o autorice la Secretaría,

deberán ser exhibidas claramente a los turistas en el área de recepción o acceso de los establecimientos de hospedaje, campamentos y parador de casas rodantes.

La persona que contrate en forma individual el servicio de alojamiento en establecimientos de hospedaje, o el de campamento o parador de casas rodantes, deberá ser informada, al momento de su admisión y registro, de la tarifa que debe cubrir por el mismo. Al efecto, se le entregará el comprobante correspondiente.

#### NORMAS COMPLEMENTARIAS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO

En los casos en que el servicio de alojamiento en establecimientos de hospedaje o de campamento o parador de casas rodantes, haya sido reservado y pagado en su totalidad con anticipación al momento en que sea proporcionado el servicio correspondiente, deberá respetarse la tarifa pactada.

Si solamente se pagó un anticipo, podrá efectuarse el ajuste que corresponda al momento en que el servicio sea prestado, de conformidad con la tarifa que se encuentre vigente.

Los prestadores podrán cobrar anticipos a los turistas por concepto de reservaciones, extendiendo los recibos correspondientes. Cuando se pague la totalidad del servicio, ya sea anticipadamente o una vez que haya dejado de hacerse uso del establecimiento de hospedaje, campamento o parador de casas rodantes, el prestador estará obligado a extender la factura respectiva. Las reservaciones confirmadas por escrito por los prestadores, deberán ser respetadas en los términos acordados con los usuarios.

Cuando los establecimientos de hospedaje, campamentos o paradores de casas rodantes, ofrezcan servicios complementarios que impliquen el pago de tarifas adicionales a la del servicio correspondiente, éstas deberán exhibirse en lugares visibles para los turistas y ser respetadas en sus términos.

## REQUISITOS LEGALES PARA LA APERTURA Y FUNCIONAMIENTO DE HOTELES EN MEXICO

Como es natural, cada país tiene establecidos distintos requisitos al respecto, pero solo presentaré muy someramente los que exige el nuestro.

Dos son los organismos que intervienen para constituir y poner en funcionamiento un hotel FONATUR y SECTUR.

**FONATUR.-** Sus siglas significan Fomento Nacional del Turismo; autoriza los créditos que el Estado destina a tal efecto, por lo que se reserva la potestad de aprobar o no los proyectos presentados en cuanto a su edificación.

**SECTUR.-** Son las siglas de la Secretaría de Turismo, la cual autoriza y supervisa el funcionamiento del Hotel otorgando la clasificación que por localidad de sus instalaciones y servicios, le correspondan, impone sanciones, inclusive su clausura, cuando aquél no cumpla los reglamentos y normas establecidas al respecto.

En términos generales se puede decir que para la apertura y funcionamiento de un hotel en México se necesita:

1. Constituirse en Sociedad Mercantil con previa autorización de la Secretaría de Relaciones Exteriores.
2. Conseguir las licencias de construcción:
  - En la Secretaría de Asentamientos Humanos y Obras Públicas;
  - En el Distrito Federal o en el Gobierno del Estado correspondiente.
3. Recabar la aprobación de la Secretaría del Mejoramiento del ambiente, así como de la Junta de Vecinos.
4. Conseguir las licencias de la Secretaría de Salubridad y Asistencia:
  - Ingeniería Sanitaria, en cuanto a la Construcción;
  - Dirección de Licencias Sanitarias, para el funcionamiento del hotel y del área de alimentos y bebidas.
5. Conseguir las licencias de funcionamiento:
  - En la Secretaría de Gobernación
  - En el Departamento del Distrito Federal o en el

Gobierno de la Entidad Federativa correspondiente.

- En el Departamento de Bomberos.

6. Presentar en la Secretaría de Industria y Comercio las solicitudes para:

- Las instalaciones eléctricas,
- Las instalaciones de gas, y
- La instalación de anuncios.

7. Realizar los trámites ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público:

- Para la obtención del permiso de alcoholes para el área de alimentos y bebidas.
- Para la inscripción en el Registro Federal de Contribuyentes.

8. Darse de alta en:

- La Cámara Nacional de Comercio para el hotel,
- La Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y alimentos condimentados, para el área de Alimentos y Bebidas.

9. Dar de alta a los trabajadores en:

- El IMSS (Instituto Mexicano del Seguro Social)
- El Instituto de Fondo Nacional para la Vivienda de

los Trabajadores. INFONAVIT.

10. Realizar los trámites correspondientes ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social:

- Firma y registro del Contrato Colectivo de Trabajo,
- Registro de la Comisión Permanente de Seguridad e Higiene,
- Registro del Reglamento Interior del Establecimiento,
- Registro y numeración de la caldera, con la obligación de llevar una bitácora de su funcionamiento.

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

- Para obtener la calidad turística y el Registro Nacional de Turismo,
- Para la aprobación de las tarifas del hotel, y
- Para la aprobación de las tarifas del área de alimentos y bebidas.

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

CLASIFICACION DE LOS ESTABLECIMIENTOS  
DE HOSPEDAJE POR CATEGORIAS

Este sistema está diseñado para informar al usuario del tipo de instalaciones y servicios que ofrecen los establecimientos de hospedaje.

Se emplean como signos de clasificación las "Estrellas" por ser esta denominación la internacionalmente reconocida, la máxima categoría será de cinco estrellas y la mínima de una estrella. Estos distintivos no pueden ser cambiados sin que medie autorización por escrito de la Secretaría de Turismo. Este método permite que los hoteles de las distintas categorías, puedan, a base de mejorar sus instalaciones y servicios, alcanzar categorías más altas: al mismo tiempo obliga a los que se encuentran en las categorías superiores a que den un mantenimiento óptimo a sus establecimientos. En un mismo nivel de clasificación habrá hoteles con características distintas por su ubicación, tal es el caso de un hotel de playa y uno de montaña. Se toman en cuenta factores tales como calidad de materiales empleados, tamaños de las diversas áreas, condiciones de pulcritud, personal y su capacidad, calidad de sus instalaciones y servicios.

**HOTEL DE UNA ESTRELLA.-** Es el establecimiento que provee al huésped de alojamiento únicamente, no es necesario que tenga restaurante o cafetería, sus servicios se limitan a: cambio de ropa y limpieza de la habitación diariamente al mismo huésped; baño privado en cada habitación con regadera, lavabo y sanitario, sus muebles son sencillos, su personal de servicio y atención al público se limita a lo indispensable, a este tipo de hotel concurre el turismo social, o sea el compuesto por la clase económica más débil, tal como grupos de estudiantes y la gente de escasos recursos, algunos de estos hoteles son:

- Hotel Ambar, ubicado en San Jerónimo 105, con 54 cuartos con baño y teléfono, elevador y garage.
- Hotel Detroit, se localiza en Zaragoza 55 tiene 49 cuartos con baño.
- Hotel Ambos Mundos, ubicado en Bolívar 11, con 79 cuartos, 28 sin baño y 51 con baño.

**HOTEL DE DOS ESTRELLAS.-** Es el establecimiento que provee al huésped de alojamiento, cuenta con cafetería o restaurante a horas determinadas, limpieza en la habitación, cambio de ropa y toallas diario, sus muebles son sencillos, de calidad adecuada, su personal de servicio y atención al huésped es el adecuado. El turismo que frecuenta este tipo de hoteles es el turismo popular o de clase media, o sea la

gran masa de corriente turística. Algunos de estos hoteles son:

- Hotel De Carlo, S.A., ubicado en Plaza de la República No. 35, cuenta con 110 cuartos con baño y teléfono, aire acondicionado, calefacción, restaurante, cafetería, bar, elevador, salón de recepción, salón de T.V.
- Hotel Acuario, se localiza en Poniente 112 No. 100, cuenta con 60 cuartos con baño, restaurante, teléfono, F.M., estacionamiento y servicio a las habitaciones.
- Hotel El Dorado, ubicado en Orozco y Berra 131, con 38 cuartos con baño, teléfono, estacionamiento, cafetería, bar, elevador y aire acondicionado.

HOTEL DE TRES ESTRELLAS.- Es el establecimiento que provee al huésped de alojamiento, cuenta con servicios de alimentación en cafetería o restaurante de 7 A.M. a 11 P.M., sus muebles y decoración son de primera clase, su personal de servicio y atención al público es suficiente: siendo bilingües los que atienden al huésped. El turismo que frecuenta este tipo de hoteles es popular, algunos de estos hoteles son:

- Hotel Regis, ubicado en Av. Juárez 77 cuenta con

133 habitaciones con baño, teléfono, restaurante, bar, cafetería, elevador, salón de belleza, cablevisión y estacionamiento.

- Hotel Premier se localiza en Milán 11, cuenta con 88 habitaciones, teléfono, calefacción, circuito cerrado, T.V., elevador, restaurante, bar y estacionamiento.

HOTEL DE CUATRO ESTRELLAS.- Es el establecimiento con el servicio selecto, que provee alimentación a uno o varios restaurantes y cafetería, cuenta con bar, música y entretenimiento; servicio a las habitaciones mínimo de 16 horas, facilidades de banquetes, personal directivo y supervisor bilingüe, personal de servicio perfectamente uniformado, cambio diariamente de ropa de cama y baño, su mobiliario y decoración es de calidad comercial y se conserva en perfecto estado. El turista que frecuenta este tipo de hoteles es el de altos ingresos, algunos de estos hoteles son:

- Hotel Ritz, ubicado en Madero 30, cuenta con 121 cuartos, 19 suites y 1 bungalow con baño y teléfono, calefacción, restaurante, bar, elevador, estacionamiento, solarium, roof garden, F.M., T.V., tabaquería y farmacia.
- Hotel El Diplomático, ubicado en Insurgentes Sur 1105, cuenta con 106 cuartos y 14 suites con baño

y teléfono, calefacción, restaurante, cafetería, bar, elevador, estacionamiento, salón de recepciones, club nocturno, F.M., y T.V., agencia de viajes, renta de automóviles, tabaquería y florería.

**HOTEL DE CINCO ESTRELLAS.-** Establecimiento con equipamiento selecto, que provee de alimentación en uno o varios restaurantes y cafeterías, cuenta con uno o más bares, música y entretenimiento, servicio a las habitaciones durante 18 horas, personal directivo bilingüe o poliglota (en español, francés, inglés), su personal supervisor bilingüe, personal de servicio completo las 24 horas del día, perfectamente uniformados, su amueblado, alfombrado, acabados e instalaciones son de calidad selecta. En este tipo de hoteles se hospeda el turismo de lujo o sea las corrientes turísticas privilegiadas económicamente o de altos ingresos; esta clase de turismo siempre frecuenta centros turísticos que poseen los más refinados servicios, algunos de estos hoteles son:

- Hotel Alameda, se ubica en Av. Juárez 50, cuenta con 327 habitaciones, 18 suites, aire acondicionado, calefacción, teléfono, servibar, T.V. a color, F.M., alberca, salón de banquetes, restaurante "El

17", cafetería y servicio a cuartos las 24 horas, peluquería, salón de belleza y agencia de viajes.

- Hotel Galería Plaza, ubicado en Hamburgo 195, cuenta con 450 habitaciones, teléfono, T.V., aire acondicionado, elevador, restaurante, discoteque, lobby bar, cafetería, lobby jardín, agencia de viajes, joyería, florería, tabaquería, alberca y estacionamiento.

C A P I T U L O

II

## ORGANIZACION DE LOS HOTELES

Al iniciarse este siglo, aparecieron hoteles cada vez más grandes, lo cual impulsó la necesidad de delegar autoridad y responsabilidad en terceros, hoy en día el negocio del hospedaje está organizado en departamentos y realmente constituye un grupo de distintos tipos de servicios mercantiles y profesionales bajo un solo techo.

Los servicios mercantiles son aquellos que generan ingresos al hotel a través de la venta de sus servicios; es decir, que son el centro clave, puesto que al llegar el huésped al hotel se le dará la bienvenida y proporcionará alojamiento así como información, servicio de restaurante, bebidas y espectáculos.

Los servicios mercantiles se agrupan en dos divisiones:

- 1.- División de cuartos.
- 2.- División de alimentos y bebidas.

La división de cuartos es la más importante, ya que es donde generan los mayores ingresos en el hotel, además es aquí donde se realiza el primer contacto con el huésped y la que trata directamente todos los asuntos relacionados con

él. Otra de sus funciones es dirigir, coordinar y supervisar, las actividades de los departamentos que la integran, como son: reservaciones, recepción, ama de llaves y servicio uniformado; observando el cumplimiento de las políticas establecidas por el hotel, autoriza créditos, otorga descuentos, arregla convenciones, banquetes, elabora pronóstico de venta del hospedaje con los jefes de departamentos, informa a la Gerencia General sobre los resultados de la división, y sugiere políticas para mejorar los servicios proporcionados por el hotel.

La división de alimentos y bebidas forma parte de los departamentos productivos, que a pesar de que en la mayoría de los hoteles la división de cuartos genera la mayor fuente de ingresos, existen algunos que por su ubicación y por contar con un diverso número de salones para banquetes, restaurantes, centros nocturnos, obtienen fuertes ingresos. Sus funciones principales son: dirigir, coordinar y supervisar los departamentos de compra de alimentos y bebidas, preparación de alimentos, restaurante y bar. Además elabora para la gerencia el reporte de los resultados de su gestión.

Los servicios profesionales o del personal dentro de las distintas áreas del hotel son:

- Restaurantes
- Bares
- Tintorería y lavandería
- Información turística
- Publicidad y promoción
- Mantenimiento.

Otros servicios profesionales que son manejados por concesionarios son:

- Agencias de viajes
- Renta de automóviles
- Salón de belleza
- Tabaquería
- Tienda de regalos
- Otros.

## CLASIFICACION DEL HOSPEDAJE

### POR SU PERMANENCIA

Los hoteles se clasifican por su servicio de hospedaje en: de tránsito, residenciales y semiresidenciales según sea la duración de la permanencia de sus huéspedes.

Los hoteles de tránsito, son los que se caracterizan por que su uso es únicamente por día y rigen bajo plan europeo.

El hotel residencial puede describirse como una casa de apartamentos con servicio de hotel, las habitaciones se venden sobre base anual o mensual, ya sea amueblado o sin amueblar, individuales o en suites de varias habitaciones. Generalmente se cobran las rentas por meses adelantados; en cambio, los demás cargos se facturan semanalmente. Funcionan normalmente en Plan Europeo, su contabilidad es muy semejante a la de los hoteles para huéspedes en tránsito. Además, reservan generalmente unas cuantas habitaciones para amigos visitantes de sus inquilinos, para alojarlos como huéspedes en tránsito, o para ocupar cuartos que quizá se hallen vacantes. Entre las tendencias recientes en este terreno se cuenta el hotel en cooperativa y el de condominio, en lo que

los inquilinos son dueños de los apartamentos y pagan a la gerencia una cuota para el mantenimiento. Si el propietario no ocupa las habitaciones, la gerencia tiene, a menudo, derecho a alquilarlas temporalmente, de manera que con frecuencia el hotel tiene huéspedes residenciales y en tránsito.

El hotel semiresidencial ofrece sus habitaciones a precio por semana o por mes y también por día, con una reducción si la estancia es prolongada. Este tipo de hoteles atrae a huéspedes más o menos permanentes que no desean quedar obligados a cumplir un contrato de arrendamiento; así como a otros en tránsito que desean aprovechar los precios rebajados por permanencias más largas.

#### POR EL PLAN QUE OFRECEN AL HUESPED

- a) EL PLAN EUROPEO.- Consiste en fijar una cuota por el hospedaje que cubra únicamente este concepto, esto es, sin alimentos, quedando el huésped en libertad de tomarlos donde lo prefiera, que bien puede ser el propio restaurante del hotel, pagando el consumo de contado o bien firmando la nota para cargarla a su cuenta. Son los hoteles que se encuentran en las grandes ciudades o los que no

estén alejados de los centros de población lo que generalmente adopten este sistema de operación.

- b) EL PLAN AMERICANO.- Incluye en su cuota, además del hospedaje, los tres alimentos: desayuno, comida y cena.
- c) EL PLAN AMERICANO MODIFICADO.- Ofrece al huésped, por la cuota del hospedaje, dos alimentos: el desayuno y/o la cena/comida.
- d) EL PLAN CONTINENTAL.- Incluye en la cuota de hospedaje únicamente el desayuno, plan que es una derivación del anterior, lo que permite a los huéspedes tomar los otros alimentos en cualquier otro sitio, si así lo desean.

## CONTROL DE INGRESOS

Debido a la gran cantidad de servicios que ofrece un hotel moderno se ha tenido la necesidad de implantar registros adecuados para fines de control. El registro de los servicios debe ser inmediato en las cuentas de los huéspedes ya que se considera que el movimiento de entradas y salidas de los mismos es constante, además deberán ser exactos y oportunos los saldos a cargo de los huéspedes para que esta información esté disponible en cualquier momento que se solicite.

### INGRESOS POR HOSPEDAJE

El alquiler de una habitación por lo regular se inicia a través de una reservación que puede ser en forma directa o indirecta.

**DIRECTA.-** Cuando se hace personalmente, telefónicamente o por medio del telégrafo o correo.

**INDIRECTA.-** Es a través de otra persona física o moral, en este último caso una agencia de viajes o

de turismo, la que por tal servicio cobra una comisión al hotel.

Recibida la solicitud de alojamiento en la oficina de reservaciones, se anotará si se acepta o se rechaza determinándose en base al número de habitaciones disponibles para la fecha solicitada. ( forma 1 y 2 ).

HOJA DE RESERVACIONES

EN LISTA DE ESPERA

RESERVACION CONFIRMADA

NOMBRE	_____	SALIDA	_____
LLEGADA	_____	PRECIO	_____
TIPO DE CUARTO	_____	HORA	_____
LLEGA VIA	_____	TELEFONO	_____
HECHA POR	_____	DEPOSITO	_____
PAGA	_____		
OBSERVACIONES	_____		
	_____		
	_____		
FECHA	_____	TOMADA POR	_____

IMPORTANTE

Todas las reservaciones sin depósito se guardan únicamente hasta la fecha para la cual se hizo la reservación.

Todas las reservaciones con depósito se guardan por 24 horas a partir de la fecha para la cual se hizo la reservación, aplicando dichos depósitos a la cuenta que se abre la habitación reservada.

FORMA No. 1

HOTEL "X"

R E S E R V A C I O N E S

NOMBRE	NUMERO DE PERSONAS	HABITACION			CUOTA	HORA DE LLEGADA	DEPOSITO	HECHA POR	PAGA	NUM. NOC.	OBSERVACION
		CLASE	PLAN	ASIG							

FORMA No. 2

Una vez determinada si se acepta o se rechaza la reserva se le comunicará al solicitante, pues en caso negativo podrá estar en condiciones de buscar alojamiento en otro hotel, y por lo contrario en caso de aceptarse se le exigirá 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 separarle una habitación que no podrá rentarse en la fecha reservada.

Después de haber cubierto los requisitos anteriores, se deberá elaborar una tarjeta con los datos del futuro huésped, y se colocará en los casilleros que existen en la recepción, el cual indicará si las habitaciones para huéspedes están ocupadas, vacantes o en su defecto si están reservadas.

Los casilleros están numerados progresivamente de acuerdo con la numeración de cada cuarto, con el fin de proporcionarle al recepcionista toda la información respecto a la ubicación de las habitaciones y el equipo que contiene cada una, para la elección acertada y rápida de la que desea el huésped además determina el número de personas registradas y el total de las rentas de las habitaciones, ya que las tarjetas indican el precio en que se rentó cada cuarto y el número de personas que hay en cada uno.

Al llegar un huésped al hotel se le preguntará si tiene reservación para que el recepcionista lo verifique, siendo así se le expedirá una tarjeta de registro que contendrá los datos como son:

Nombre, fecha de llegada, ocupación, lugar de procedencia, 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 recepcionista saber cuando podrá disponer de esa habitación para un compromiso futuro ( forma 3 ) posteriormente se anotarán los datos en un libro de entradas y salidas de huéspedes.

Si el cliente no tiene reservación se verá si hay habitaciones disponibles y por cuantas noches, comunicandose para su aceptación y proceder así o no a su registro.

Cuando existe en los hoteles un sistema computarizado de reservaciones, los empleados de la recepción las anotan directamente a la computadora. Los informes de las reservaciones solicitadas, tales como fechas, clase de habitación y precios deben estar contenidos en la programación de modo que las habitaciones que se exhiben en la pantalla de la computadora cuenten con las características ideales para que el recepcionista pueda escoger una y asignarsela al huésped.

Una vez escogida será retirada la tarjeta del conjunto disponible y se procederá a elaborar el registro del huésped.

Inmediatamente a lo anterior el cajero de la oficina de recepción deberá abrir una cuenta de huésped en la que se controlarán todos los servicios y consumos que le son proporcionados durante su estancia ( forma 4 ). La cuenta deberá estar foliada de acuerdo con el número de la tarjeta de registro, se formulará en original y copia sirviendo esta última como estado de cuenta para entregarse al huésped cuando lo solicite o cuando la liquide.

Con los datos del huésped se elaborará una tarjeta en original y dos copias que indique su nombre, número de habitación, importe de la renta diaria, número de personas y clase de habitación, distribuyendose de la siguiente manera:

ORIGINAL.- Será para el casillero de ocupación de la recepción, se recomienda que la tarjeta sea de un color diferente al de las que se usan para los cuartos vacíos o en reparación.

PRIMERA COPIA.- Es para las operadoras del conmutador telefónico para que puedan atender las llamadas que se reciban o se soliciten.

HOTEL "X"		No.
	FECHA      RELOJ CHECADOR	
NOMBRE _____ DIRECCION _____ CIUDAD _____ ESTADO _____ CUARTO _____ PROFESION _____ RATE _____ NACIONALIDAD _____ No. PERS _____ COCHE PLACAS No. _____ CLERK _____ OTROS _____		
DESOCUPARE ESTA HABITACION A LOS _____ DIAS  _____ FIRMA		

FORMA No. 3

HOTEL "X"

REG. FED. CAUS.

CUARTO	NOMBRE		FOLIO	ING. MERC.		
FECHA	SIMB	CUARTO	CARGO	CREDITO	SALDO BALANCE	SALDO ANTERIOR
REGISTRO DE FIRMA				CLAVES DIVERSOS		
OBSERVACIONES				D. E. F. G. H. I. J.		

FORMA No. 4

SEGUNDA COPIA.- Es para el departamento de ropería, con el objeto de que se conozca la llegada de los huéspedes y se controlen los cuartos ocupados para atender los servicios que le corresponden, asimismo, para que el ama de llaves elabore un informe de la ocupación de los cuartos, ya que a diario al mediodía y en la tarde se deberá hacer una verificación física de la ocupación, informándose a recepción con copia al departamento de contabilidad. La oficina de recepción deberá verificar este reporte contra sus casilleros de ocupación para que los dos coincidan. ( forma 5 )

Estas copias se tendrán en orden alfabético para cualquier informe.

La oficina de recepción deberá contar con un personal que cubra los tres turnos con el fin de permanecer trabajando las 24 horas del día, el que trabaja durante el día se encargará del registro de huéspedes y del movimiento de los casilleros para que tenga la información y control de las habitaciones; el personal nocturno tendrá a su cargo el registro de los huéspedes que llegasen durante ese lapso, revisará los casilleros de ocupación y verificará los informes departamentales por el movimiento de huéspedes, comprobando si todos los cargos y créditos fueron correctamente registrados, corrigiendo los posibles errores a efecto de

HOTEL " X "

REPORTE DE AMA DE LLAVES

CLAVES

- P. PASADOR
- V. VACIO
- F. FUERA DE SERVICIO
- E. EQUIPAJE PERO OCUPADO
- S. OCUPADO SIN EQUIPAJE
- C. CATRE
- N.M. NO MOLESTAR

FECHA \_\_\_\_\_

CUARTO NUM.	CAMA- RISTA	AMA DE LLAVES									

RESUMEN No. DE CUARTO OCUPADO \_\_\_\_\_ No. DE CUARTOS VACIOS \_\_\_\_\_ No. DE HUESPEDES \_\_\_\_\_

lograr una exactitud en los saldos de las cuentas de los huéspedes.

Una vez que el huésped liquide su cuenta y abandone el hotel, el cajero lo notificará al empleado de la recepción, quien marca el cuarto en el casillero de habitaciones con la señal de "en aseo" e inmediatamente lo notificará al ama de llaves y al empleado del casillero de información; las tarjetas de registro previamente selladas con la palabra "salida" o con sello fechador de horas serán archivadas en forma alfabética para cualquier aclaración futura y se transcribirán los datos asentados por el huésped al libro de entradas y salidas para obtener alguno en forma rápida cuando sea necesario.

Si el sistema es computarizado, las salidas de los huéspedes se registran al liquidarse las cuentas y se les notificará a los otros departamentos como son: restaurante, bar, teléfonos, lavandería, etc.

## INGRESOS POR CONCEPTO DE ALIMENTOS

Este departamento se divide en dos secciones:

1. COCINA. Es donde se preparan los alimentos y el control que se establezca estará encaminado a obtener el monto de costos y gastos de elaboración de los mismos, estará a cargo de un jefe de cocina ( chef ) quien debe conocer ampliamente todos los aspectos de como elaborar los alimentos a modo de obtener ventajas y conservar el costo de operación lo más bajo posible sin que pierdan calidad, debe tener conocimientos técnicos y dietéticos relativos a los alimentos como equivalencias en calorías apropiadas en casos particulares, así como conocer el manejo del personal a sus órdenes, tener experiencia en cuanto a equipo de refrigeración y el relativo al que se usa en la cocina, en combustibles, en sistema de compras y en la selección de vinos de mesa.

El control de los comestibles se hará a través del almacén, en donde se llevará un registro mediante el sistema de inventarios perpetuos, ya que permite saber el volumen y valor de las existencias en cualquier momento. Se manejarán tarjetas auxiliares, una por cada artículo de existencia, cargándose en ellas las compras y abonando las salidas y

precio de costo, la utilización de los comestibles se harán con base en requisiciones al almacén, el responsable de este deberá formular un reporte diario al departamento de contabilidad por las entradas y salidas, acompañando las remisiones y vales de entradas y salidas, con el cual se harán las pólizas de cargo al almacén por las compras y cargo a los costos de alimentos por las salidas. A fin de mes se ajustará el costo de los alimentos de acuerdo con el inventario físico.

Los comestibles de reposición diaria se controlarán haciendo una relación de lo que se necesita, formulandola el jefe de cocina ( chef ) quien la turnará al encargado de compras, el cual después de adquirir la mercancía solicitada se la entregará para que haga uso inmediato de ella. El jefe de cocina revisará estas compras y firmará de conformidad, adjuntando la relación de las notas que servirán de comprobante para su aplicación con cargo al costo de alimentos.

2. COMEDOR. El control estará enfocado a los ingresos por venta de alimentos, la responsabilidad recaerá sobre un jefe ( maitre ), quien debe ser un especialista dentro de sus funciones. Debe tener cualidades personales para atender

a los clientes con debida cortesía, vigilará la presentación adecuada de los alimentos, el que se atiende de inmediato la menor indicación de los comensales, así como el conocer en todos sus detalles los menús que se presentan, a efecto de hacer cualquier sugerencia o aclaración a los clientes. El restaurante dará servicio a personas que se encuentren hospedadas en el hotel y a clientes que sin estarlo asistan espontáneamente.

Para llevar el control de los ingresos en el restaurante se procede de la siguiente manera:

El capitán de meseros será el encargado de conducir a los comensales a su mesa y tomar la orden en una forma llamada "comanda", ( forma 6 ) la que se formula en original y 3 copias, esta debe tener los siguientes datos: fecha, número de mesa , número de mesero, número de personas, número de habitación que ocupa el cliente, en caso de que fuera un huésped, si no se dejará en blanco, y por último el detalle de los alimentos ordenados.

La comanda se distribuye de la siguiente manera:

Original.-Será para el jefe de cocina para que sea quien ordene la preparación de los alimentos.

La primera copia.- Se presenta a la caja, para que el cajero elabore el cheque que viene siendo la remisión o factura.

La segunda copia.- Será para el mesero con el objeto de que le sirva de guía para el orden en que debe dar el servicio.

La tercera copia.- Es para el checador que se encuentra a la salida de la cocina para verificar que los alimentos servidos corresponden a los que están anotados en la comanda.

En el cheque o factura ( forma 7 ) aparecerá el importe de consumo, estos deberán estar foliados y contener los siguientes datos: fecha, número de mesa, número de mesero, número de personas, número de habitación ( si está hospedado ), detalle e importe de los alimentos consumidos y el total por cobrar. La comanda que sirvió de base para elaborar el cheque, deberá ser marcada con el número que le corresponda a éste. El departamento de contabilidad será responsable de controlar y proporcionar las comandas y los cheques al capitán de meseros y a los cajeros respectivamente.

HOTEL " X "				FOLIO _____
FECHA	MESA	MESERO	No. PERSONAS	No. DE HABITACION
COMANDA - RESTAURANT				
C O N C E P T O				
NO PAGUE ESTA NOTA, ES COMANDA				

H O T E L " X "

FOLIO \_\_\_\_\_

REG. FED. CAUS. \_\_\_\_\_ INGRS. MERC. \_\_\_\_\_

FECHA \_\_\_\_\_ MESA \_\_\_\_\_ MESERO \_\_\_\_\_ No. DE PERSONAS \_\_\_\_\_ No. HABITACION \_\_\_\_\_

RESTAURANT EL PRINCESS

	C O N C E P T O	I M P O R T E

FORMA No. 7



La nota de consumo al ser solicitada por el cliente, será pedida a la caja por el capitán de meseros, la persona responsable de la caja, habrá confrontado previamente el cheque o factura con la comanda, anotando los precios y totalizando el importe por cobrar. El capitán de meseros presentará el cheque o factura al cliente para su aceptación el cual una vez que ha sido firmado por él, se le devolverá a la caja junto con el importe de la cuenta, al final, se elaborará un informe por las ventas del día que muestre en orden progresivo, el número de los cheques expedidos, las notas de consumo firmadas por el huésped que no pagaron su importe, de inmediato deberán enviarse a la oficina de recepción en original y copia, para que se haga el cargo a la cuenta del huésped. La copia será devuelta por el receptionista, anotando la hora en que la recibió y firmado para responsabilizarse de los importes que le fueron entregados durante su turno.

La persona responsable de la caja en el restaurante, al terminar su turno hará su corte de caja, determinando el total de ventas del día por los diferentes conceptos como son: huéspedes, créditos ( agencias de viaje ) y contado de acuerdo con el informe de ventas ( forma B ) que fue formulado en base a los cheques expedidos y las comandas que dieron origen a los mismos. Una vez que ha sido verificado

el informe de ventas y determinado el efectivo, deberá enviarse el dinero a la caja general, por medio de un sobre de liquidación de cajeros ( forma 9 ) que será depositado en un buzón especial para guardar el dinero del cual tendrá la llave únicamente el cajero general y el contador del hotel quienes serán los que reciben el informe de ventas, el cual se dejará en la oficina de recepción en un lugar destinado a los reportes departamentales para que los revise el auditor nocturno.

#### INGRESO POR VENTA DE BEBIDAS

Este servicio estará atendido por un jefe de bar, el cual contará con ayudantes y meseros, el jefe de bar deberá supervisar y controlar la cantidad y calidad de las bebidas que se preparan, los cajeros harán la misma labor que la de los de restaurante, el informe de ventas será preparado en la misma forma y siguiéndose el procedimiento señalado para el envío de efectivo a la caja general, como se mencionó en el control de ingresos por alimentos.

H O T E L " X "

FECHA \_\_\_\_\_  
 TURNO \_\_\_\_\_  
 CAJERA \_\_\_\_\_

INFORME DIARIO DE VENTAS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

NUM. DE CHEQ	NUM. DE PERS	ALI- MEN- TOS.	BEBI- DAS	OTROS	PROPI- NAS	TOTAL	PAGO EN EFEC	CTAS. POR COB.	PPH	NUM DE CTO.	FUNCIONARIO y EMPLEADO			NOMBRES O NUMEROS Y TIPOS DE TARJE- TAS DE CREDITO
											ALIM.	BEBIDAS	PROPINAS	

HOTEL " X "

REPORTE DE CAJERO

FECHA			
CAJERO			
DEPARTAMENTO			
TURNO	A.M.	A	A.M.
	P.M.	A	P.M.
VENTAS EN EFECTIVO			
MENOS EFECTIVO PAGADO CUENTA DE HUESPEDES			
INGRESOS NETOS			
FALTANTES EN ROJO			
SOBRANTES EN NEGRO			
NETO A DEPOSITAR			
CONTENIDO DEL SOBRE			
MONEDA NAL. BILLETES DE 100.00 O MAYORES			
	50.00		
	20.00		
	10.00		
	5.00		
	1.00		
FRACCIONARIA			
SUB-TOTAL			
CHEQUE M.N.			
RECIBOS PROPINAS DE MESEROS			
VALES			
CHEQUES DLS.			
CHEQUES DE VIAJERO			
BILLETES DLS.			
TOTAL ADJUNTO			
NETO A DEPOSITAR			
DIFERENCIA POR REEMBOLSAR			
OBSERVACIONES			

## INGRESOS POR SERVICIO TELEFONICO

Este departamento además de producir un ingreso desempeña una función muy importante de servicio, que es el de enlazar el medio de comunicación entre varios sectores tanto internos como externos del hotel.

El servicio externo puede ser por dos tipos de llamadas:

- a) Locales
- b) De larga distancia

En las llamadas locales se acostumbra cargar a los huéspedes un determinado importe por cada una de ellas al exterior, controlándose en una forma de papel que tendrá la operadora, y en la que anotará una marca en el renglón correspondiente a la habitación de que se trate, al finalizar su turno totalizará por cada una de ellas el número de llamadas locales para que se haga el cargo a las cuentas de los huéspedes en la oficina de recepción.

Para el servicio de larga distancia se deberá solicitar al conmutador, en donde la operadora deberá formular un volante de cargo por servicio telefónico ( forma 10 )

anotando los siguientes datos:

Nombre del huésped

Número de cuarto

Nombre y número telefónico de las personas con quien solicitó la conferencia

Ciudad

Hora en que empezó y terminó la llamada

Importe

Estas formas tendrán un número de folio y se formularán en original y copia. Al terminarse la conferencia telefónica, la empleada de teléfonos de México informará el tiempo y costo de la llamada, para que sean anotados por la operadora del hotel en la copia del volante de cargo y verificar el tiempo que duró la conferencia, asimismo determinar el cargo por servicio, el cual representa el ingreso para el hotel, que por lo general corresponde a un porcentaje sobre el precio que cobra teléfonos de México.

Una vez obtenidos los datos anteriores se turnará el original y la copia a la recepción para que proceda el cargo a la cuenta del huésped, otra copia la conservará la telefonista firmada previamente por el empleado en turno en la oficina de recepción, señalando la hora en que la recibió.

H O T E L " X "

TELEFONOS LARGA DISTANCIA

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

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

NOMBRE \_\_\_\_\_

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

FECHA \_\_\_\_\_

SIMB \_\_\_\_\_

CUARTO \_\_\_\_\_

IMPORTE \_\_\_\_\_

PERSONA LLAMADA

TIEMPO

IMPORTE

NOMBRE

HORA

AM - PM

CIUDAD

TERMINA

ESTADO

PRINCIPIO

TEL. No.

MINUTOS

TOTAL

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

Diariamente las operadoras formularán el reporte de llamadas de larga distancia, en él, se registraran en orden numérico los volantes de cargo, los nombres y número de cuarto de los huéspedes, lo cual permitirá controlar los adeudos a favor de la compañía de teléfonos y el ingreso correspondiente al hotel.

#### OTROS INGRESOS

Se deben considerar otros ingresos tales como lavandería, tintorería, estacionamiento, etc.

Para el control de los servicios de lavandería y tintorería se sigue el siguiente procedimiento: los huéspedes ponen la ropa en una bolsa y adjuntan a ésta una lista impresa en la que anotan el número y tipo de prendas que se mandan. Las bolsas que se reúnan estarán en el cuarto de la ropa blanca para ser entregadas a la lavandería, este servicio será atendido por personal que está bajo la supervisión del ama de llaves, pudiendo ser proporcionado directamente por el hotel o a través de un concesionario. Al devolverse la ropa al huésped, se anexará la copia de la forma en que se solicitó el servicio junto con el importe, el cliente firmará de conformidad el original para que se pueda formu-

lar el volante de cargo a su cuenta.

El original será para la oficina de recepción para que lo registre en la cuenta del huésped y la copia servirá para que se formule el informe departamental. ( forma 11 )

Para el control de otros cargos se expedirá un volante de cargo ( forma 12 ) en el cual se registra el importe y la explicación del concepto que originó el cargo, al asentarse en la cuenta del huésped, será identificado por alguna seña al calce de la misma, la cual indicará la clase de servicio que se prestó.

H O T E L " X "

T I N T O R E R I A

No.

NOMBRE \_\_\_\_\_ CUARTO No. \_\_\_\_\_

FECHA \_\_\_\_\_ SIMB \_\_\_\_\_ CUARTO \_\_\_\_\_ IMPORTE \_\_\_\_\_

NO ESCRIBIR EN ESTE ESPACIO

CONCEPTO	IMPORTE
PLANCHADO	LISTA No.
LAVADO EN SECO	LISTA No.

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

FORMA No. 11

H O T E L " X "

M I S C E L A N E O S

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

F E C H A

NOMBRE \_\_\_\_\_ CUARTO No. \_\_\_\_\_

FECHA \_\_\_\_\_ SIMB \_\_\_\_\_ CUARTO \_\_\_\_\_ IMPORTE \_\_\_\_\_

NO ESCRIBA EN ESTE ESPACIO

CONCEPTO	C A R G O S

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

C A P I T U L O

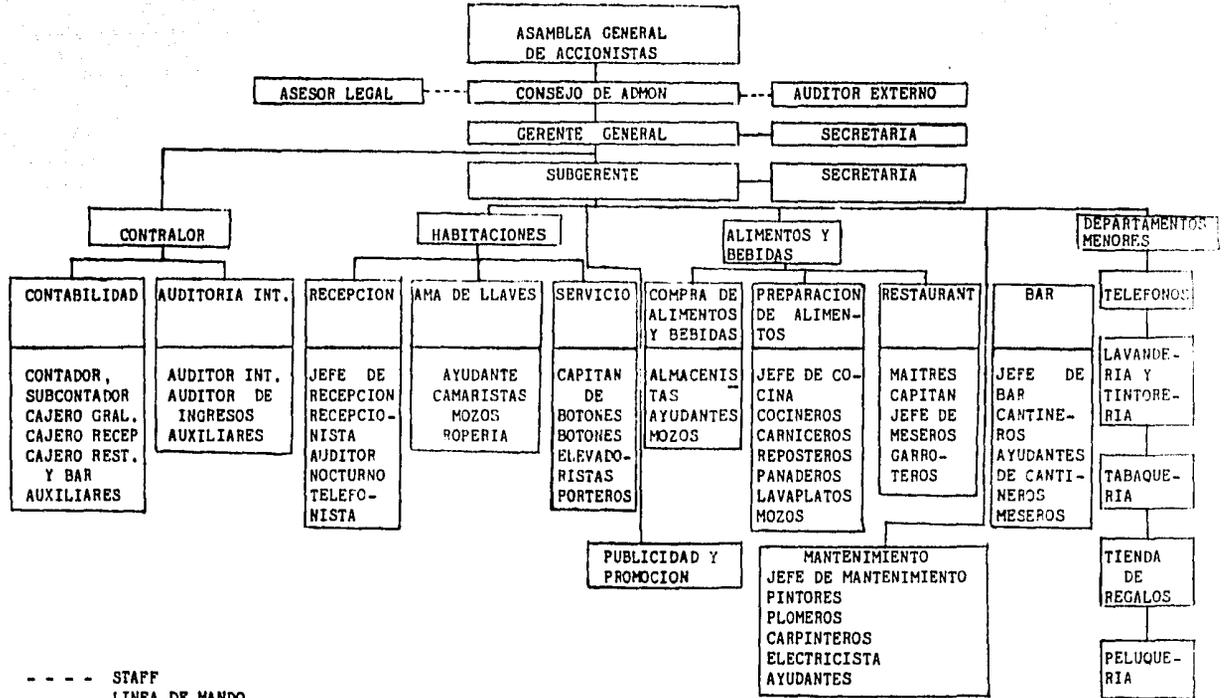
I I I

## ORGANIGRAMA DE UNA EMPRESA HOTELERA

La evolución del servicio de hotelería ha sido un fenómeno del siglo XX. Es más, antes de principiar la década de los veinte no había en nuestro país programas de adiestramiento especializado en el campo de la administración de hoteles, tal como existe hoy en día.

A continuación presento una gráfica de organización general que podría ser adaptable a cualquier empresa dedicada a la hotelería de 5 estrellas.

ORGANIGRAMA DE UNA EMPRESA HOTELERA



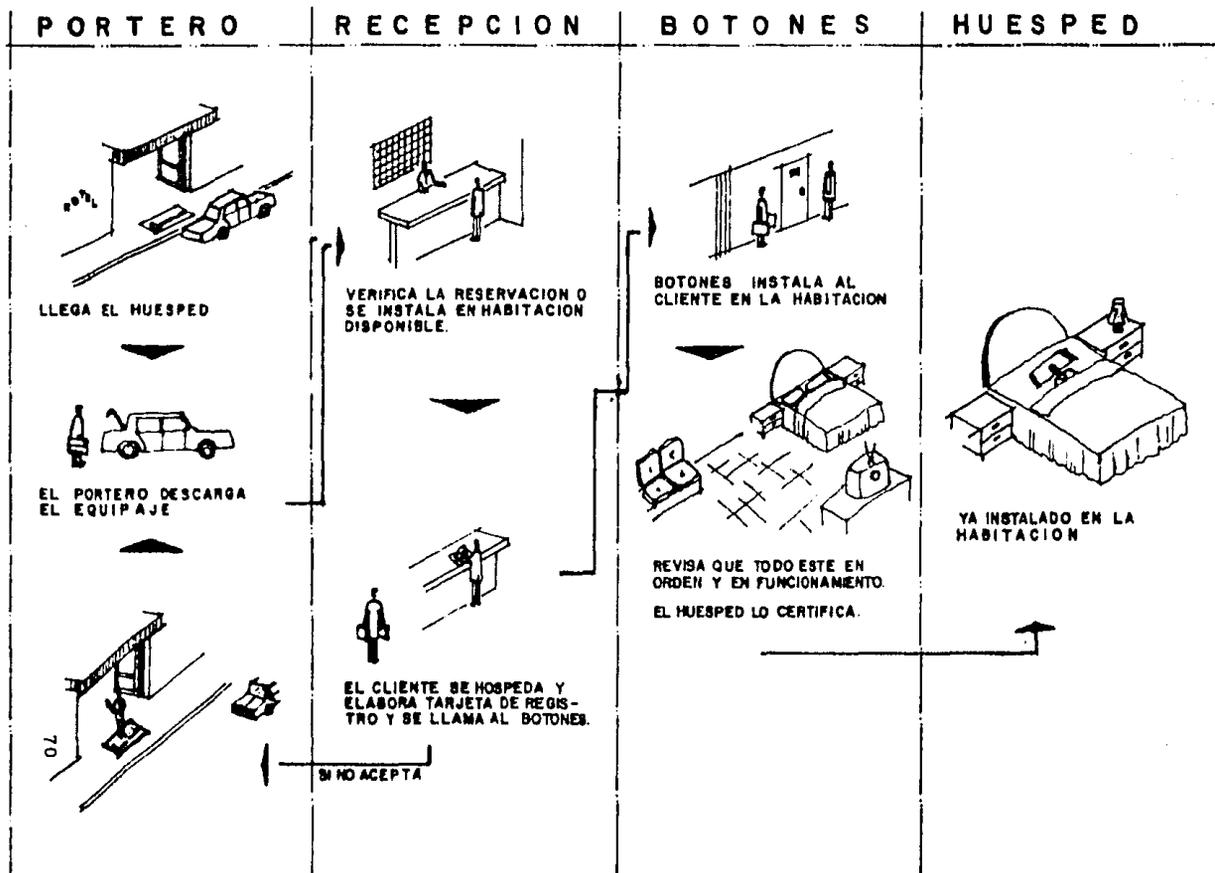
- - - - STAFF  
 \_\_\_\_\_ LINEA DE MANDO  
 DE: ORGANIZACION CONTABLE EN LA INDUSTRIA HOTELERA  
 C.P. JAVIER GOMEZ AQUINO

A continuación presento los diagramas de:

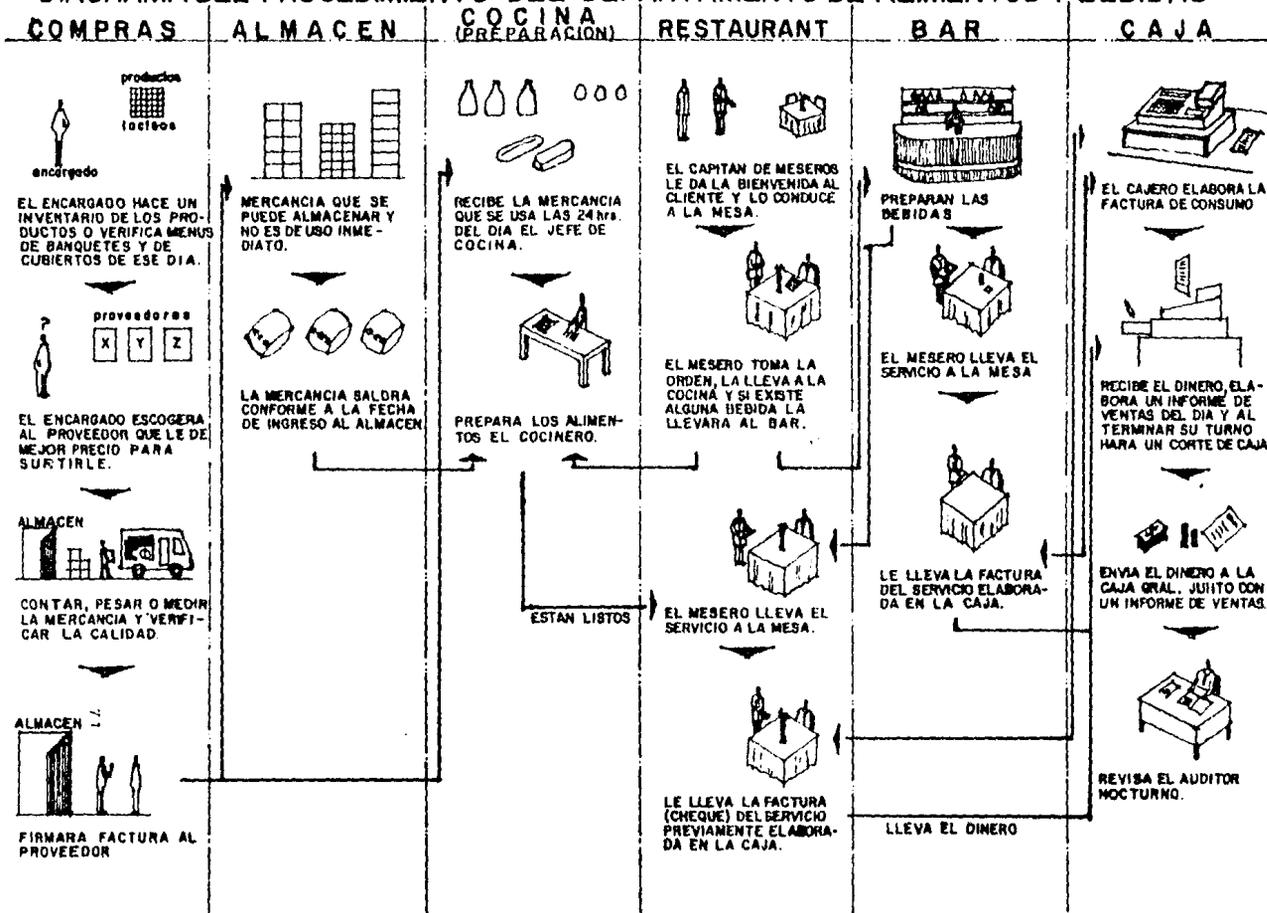
1. Proceso de Instalación del huésped en el hotel
2. Departamento de Alimentos y Bebidas
3. Servicio telefónico

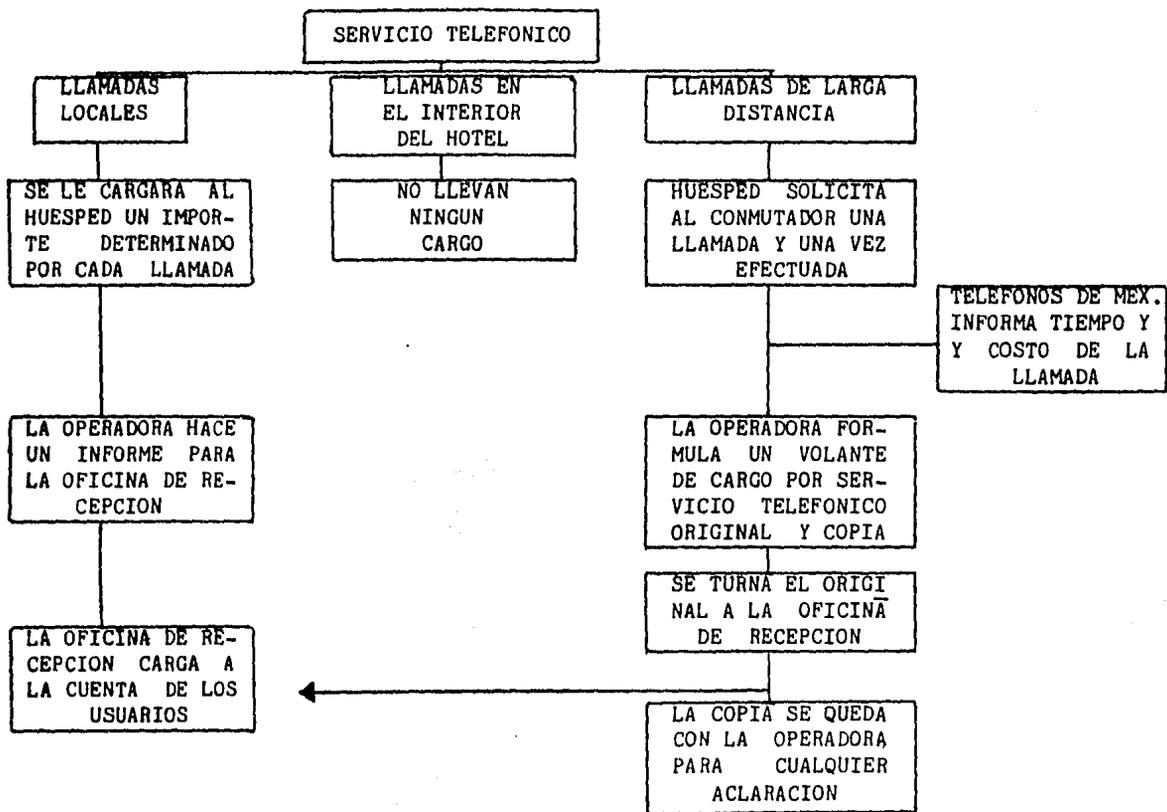
Los cuales servirán para una mayor ejemplificación del proceso que se lleva durante la estancia del huésped en el hotel, y algunos de los servicios que se pueden obtener en éste.

# DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE INSTALACION DEL HUESPED EN EL HOTEL



# DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS





## PRINCIPALES DEPARTAMENTOS QUE COMPONEN UNA EMPRESA

### HOTELERA

Atendiendo a las características de operación de las empresas hoteleras, se presenta una división en departamentos tanto generadores de recursos como de servicio; del resultado de su operativa depende básicamente la utilidad o pérdida en los hoteles.

Los principales departamentos generadores de recursos son: El de habitaciones, el de restaurantes y bar; de menor importancia, si es que los maneja directamente el hotel serían: Teléfonos, lavandería, tintorería, etc.

Los departamentos de servicio son los que auxilian la operación del hotel, permitiendo a la empresa lograr su objetivo satisfactoriamente.

Por lo general el órgano supremo en los hoteles es la Asamblea General de Accionistas, cuando son Sociedades Anónimas, quienes delegan la administración a un Consejo de Administración el cual a su vez nombra a un Director o Gerente General según sea el caso.

Los departamentos que controla el Administrador General son:

- Contraloría
- Habitaciones
- Alimentos y bebidas
- Departamentos menores
- Publicidad y promoción
- Mantenimiento

#### CONTRALORIA

Desde el punto de vista técnico, los tratadistas de la materia, no se han puesto de acuerdo en una sola definición pues la mayoría se basa en la enunciación de funciones, algunas de estas definiciones son:

- Knoeppel, en la reunión de Chicago de Controllers Institute of America 1935 dice:  
"La contraloría es la coordinación, la planeación y el control de las utilidades."
- Bravo del Villar, en su tesis "Siete consideraciones y una definición," nos dice:  
"La Contraloría es la técnica que implanta y controla las normas y los procedimientos necesarios

para registrar las operaciones de una empresa, en este caso la hotelería, de tal manera que primero proporcione datos que una vez recopilados e interpretados en forma apropiada hagan posible la dirección racial de la misma, segundo aseguren la protección de su patrimonio; y tercero faciliten el correcto y oportuno cumplimiento de las disposiciones legales que lo afecten".

**CONTRALOR.-** Tiene funciones muy importantes que desempeñar en su área, esta persona se califica como elemento muy valioso por la actividad que desarrolla, constituyéndose en el fundamento primordial del sistema, y de su eficacia depende la realización de los fines que persigue por la empresa en la explotación hotelera. Sus funciones tienen que ver con la salvaguarda de los bienes y del dinero, así como llevar y emplear las estadísticas, su misión es la eficiencia operativa y el evitar gastos inútiles o malos manejos. Tiene bajo su dependencia principalmente a los departamentos de Contabilidad y Auditoría Interna.

## CONTABILIDAD

La finalidad de este departamento es registrar y proporcionar información, adecuada y oportuna a la dirección de las empresas.

Antes de determinar las funciones de este departamento daré algunas definiciones que han dado a la contabilidad diferentes autores como son:

- C.P. Elías Lara Flores.- "Es la ciencia que enseña las normas y procedimientos para ordenar, analizar y registrar las operaciones practicadas por unidades económicas individuales o constituidas bajo la forma de sociedades civiles o mercantiles (Banca, Industria, Comercio, Instituciones de beneficencia, etc.)"
- C.P. Maximino Anzures.- "Es el registro metódico y ordenado de todas las operaciones en que interviene una empresa."
- C.P. Antonio Mendez V.- "Es la técnica constituida por los métodos, procedimientos e instrumentos aplicables para llevar a cabo EN SU FASE DINAMICA: la identificación y valuación de los conceptos a

través de los cuales se describe la situación financiera; el reconocimiento y la medición de los resultados de operación; la determinación y cuantificación del movimiento de fondos; y otros aspectos relacionados con la obtención y el uso de dinero; y EN SU FASE MECANICA: el procesamiento de datos financieros derivados de las operaciones practicadas por toda entidad socioeconómica, con el fin de integrar la información necesaria para formular los informes financieros con apoyo en los cuales se ha de efectuar la toma de decisiones."

Las funciones del departamento de contabilidad son:

1. Registrar las operaciones que se realizan en cada departamento.
2. Clasificar los costos e ingresos departamentales con el fin de conocer los porcentajes que correspondieron a la función principal del hotel y lo que se refiere a los otros departamentos.
3. Proporcionar datos estadísticos.
4. Centralizar las operaciones de los diversos departamentos o secciones que se realicen por separado.
5. Formular los estados financieros.
6. Determinar las variaciones de aumento y disminución en referencia a los estados financieros.

Los problemas de la contabilidad hotelera son:

1. El registro inmediato en las cuentas por medio de la implantación de un sistema de control por todos los servicios proporcionados a los huéspedes y que éste sea el adecuado, con el objeto de tener los saldos correctos en las distintas cuentas que se manejen.
  2. Mantener una comunicación constante con los demás departamentos, para tener un control sobre los ingresos y los egresos que se obtienen diariamente.
- Este departamento deberá reportar directamente a Contraloría.

REGISTROS CONTABLES DE LOS PRINCIPALES  
INGRESOS DEL HOTEL

1.- Cuando el huésped se hospeda:

Huéspedes	\$	
	Ingresos por habitación	\$
	I.V.A.	\$

2.- Si el huésped consume alimentos y bebidas

Huéspedes	\$	
	Ingresos por Restaurant y bar	\$
	I.V.A.	\$

3.- Cuando el huésped hace alguna llamada telefónica

Huéspedes	\$	
	Ingreso por llamada telefónica	\$
	I.V.A.	\$

4.- Cuando el huésped hace uso de algún departamento menor como es tintorería y lavandería etc.

Huéspedes	\$	
	Otros ingresos	\$
	I.V.A.	\$

5.- Cuando el huésped liquida en efectivo los servicios del hotel y lo abandona.

Banco \$  
Huéspedes \$

6.- Cuando el huésped liquida con tarjeta de crédito, cheque, etc.

Cuentas por cobrar \$  
Huéspedes \$

## AUDITORIA INTERNA

Nace con la necesidad de certificar o comprobar que las cifras de los informes financieros sean correctos numéricamente y físicamente.

Algunos autores definen a la Auditoría Interna como:

- Charles A. Bacón.- "Es una actividad de evaluación independiente dentro de una organización, cuya finalidad es examinar las operaciones contables, financieras y administrativas, como base para la prestación de un servicio efectivo a los más altos niveles de dirección".
  
- Instituto de Auditores Internos.- "Es una actividad independiente de evaluación de una organización mediante la revisión de su contabilidad, finanzas y otras operaciones que sirven de base a la administración de la empresa. Es un control gerencial cuyas funciones son la medición y evaluación de la efectividad de otros controles".

La labor que lleva a cabo el departamento de auditoría interna en su campo de vigilancia, consiste en hacer uso de los programas preparados con antelación, establecer una guía para que el trabajo resulte eficiente.

Sus funciones son:

1. Inspeccionar el trabajo realizado por el departamento de contabilidad, con el objeto de garantizar la correcta aplicación de las normas contables, en los registros y en la presentación de los informes y estados financieros.
2. Ayudar a todos los departamentos de la administración en el desempeño de sus obligaciones por medio de sugerencias y comentarios con relación a los problemas detectados.
3. Localizar los errores, promoviendo la uniformidad y la corrección al registrar las operaciones.
4. Prevenir los fraudes y, en caso de que ocurran, tener la posibilidad de descubrirlos para que la administración tome las medidas pertinentes.
5. Hará las revisiones sobre el control interno existente y registros contables, reportando directamente a Contraloría.

## HABITACIONES

Esta sección se divide en los siguientes departamentos:

1. Recepción

2. Ama de llaves

3. Servicio

RECEPCION.- Es muy importante este departamento no sólo por la gran cantidad de personas que acuden a él, sino porque es el centro de operaciones de todo el hotel. El huésped desde su arribo hasta su salida solicitará los servicios de este departamento es por ello que es de vital importancia el trato que reciba para la imagen del hotel.

Sus funciones son:

- Procesar las reservaciones y todas las comunicaciones con las personas que buscan alojamiento.
- Registrar a los huéspedes y asignarles habitaciones.
- Manejar todos los mensajes, la correspondencia y los telegramas.
- Brindar información sobre el hotel y cualquier evento o atracción interesante.

Cada hotel, según sea el número de habitaciones y servicio que ofrezca al huésped, tiene determinado número de personas, por lo general existe un recepcionista y un ayudante, el primero es el encargado de recibir y despedir al huésped, controla la ocupacionabilidad de las habitaciones,

es el responsable directo del servicio ante el gerente general.

Su ayudante, por lo regular se dedica a hacer las tarjetas de los huéspedes, abrir folios, dar llaves, otorgar información, atender los telegramas, además debe conocer el trabajo de recepción para que cuando se retire de ésta por alguna causa el recepcionista responsable pueda cubrirle su puesto.

#### AMA DE LLAVES

Es la responsable ante su jefe inmediato, que puede ser el gerente general o gerente de habitaciones.

Las funciones de esta persona son:

- Mantener la limpieza y presentación de todas las habitaciones y la de los diferentes departamentos del hotel.
- Seleccionar y entrenar al personal de nuevo ingreso a su departamento.
- Elaborar programas de limpieza, como son: la de ventanas, alfombras, muebles, pisos, etc.
- Informar a recepción de los cuartos que estan aseados y listos para ocuparse.

- Seleccionar los materiales de limpieza.
- Cuidar del inventario de ropa de cama, toallas, blancos, etc.
- Elaborar el registro diario de ocupación en base a los informes que hayan realizado las camaristas.
- Solicitar el trabajo del departamento de mantenimiento cuando las habitaciones necesiten este servicio o alguna reparación.
- Llevar el control de las llaves maestras del hotel.
- Registrar los artículos olvidados por los huéspedes.
- Organizar juntas de orientación y aleccionamiento para mejorar la comunicación con su personal.

Para observar el desempeño de sus empleados el ama de llaves asigna áreas de trabajo como sigue:

Cada camarista tiene un grupo de habitaciones para realizar su trabajo.

La supervisora deberá tener una zona de supervisión como son los elevadores públicos y de servicio, escaleras, limpieza en habitaciones, corredores, etc.

Los mozos se les diseña un recorrido a cada uno de ellos durante su turno; con el fin de que no se olvide alguna área como oficinas, lobby, baños de

servicio, entrada principal, calles adyacentes, salones de convenciones, restaurantes, bares, etc.

ROPERIA se encuentra ubicada cerca de la lavandería, vestidores para empleados y de la oficina del ama de llaves, en este departamento se controlan los uniformes de empleados y blancos, que son entregados y recibimos de las camaristas; así como de lavandería y alimentos y bebidas. Los blancos pequeños como son fundas, toallas, etc. son distribuidos por el mozo que los lleva a las estaciones (lockers) de camaristas para que se usen en su debido tiempo. En algunos hoteles se lleva el sistema de canjear las piezas limpias por las sucias.

Para obtener un mejor control de los blancos, ropería es el responsable de marcar todos ellos con el logotipo del hotel o con alguna señal.

#### SERVICIO UNIFORMADO

Quien trabaja en este departamento desempeña sus deberes ante la mirada de los huéspedes, el único producto son los servicios, ninguno de los trabajos es complejo: pero sus funciones son importantes, puesto que sus miembros son los primeros que reciben al cliente y los últimos que se encuentran en contacto con él.

El departamento de servicio uniformado esta compuesto por:

- El portero
- Los botones
- Operador del elevador

El portero.- Es la persona que recibe a los huéspedes a la entrada del hotel, les ayuda a descargar sus equipajes, pide taxis para ellos, supervisa el estacionamiento de su automóvil y controla las llaves de los mismos, organiza la circulación de autos en la entrada del hotel. Además debe conocer físicamente el hotel, los servicios que se ofrecen, la información turística en general, folletos de datos y conocimientos actualizados de los eventos que se realizan internamente y en la ciudad ya que con frecuencia se le pedirán.

Los botones.- Estas personas deberán tomar una posición cerca de la recepción, para que a la llegada de un huésped y una vez que el recepcionista haya tomado todos sus datos, el botones será llamado por medio de un timbre especial, al llegar éste le entregará una tarjeta del huésped provisional de pronto registro junto con la llave de la habitación. El botones revisará que el número indicado en la tarjeta y en la llave sean iguales y procederá a saludar al cliente,

observará si tiene algún objeto en sus manos, si es así se ofrecerá a ayudarlo pidiéndole inmediatamente le indique cual es su equipaje y lo acompañará hasta su habitación.

Al llegar a la habitación, acomodará el equipaje en el pasillo a un lado de la puerta para no obstruir el paso del cliente, procederá a abrir la puerta de la habitación, y cederá el paso al cliente, abrirá las cortinas gruesas y después dará al huésped alguna información que vaya a necesitar tal como es el funcionamiento de las luces, aire acondicionado, calefacción, etc.

También deberá verificar de manera rápida si hay toallas en el baño, funcionamiento del teléfono, puerta de comunicación y algún otro detalle, si todo esta correcto en la habitación, procederá a acomodar el equipaje, después colocará la llave de la habitación del cliente en la cómoda y se despedirá deseándole una buena estancia.

El operador del elevador.- Debe mostrarse cortés en todo momento y llevar correctamente a todos sus pasajeros a los pisos solicitados por cada uno de ellos.

## ALIMENTOS Y BEBIDAS

Es indudable que hoy en día las empresas hoteleras se complementan con los servicios de restaurante, bar, cafetería y centros nocturnos, que dan al huésped la facilidad de tener en un solo lugar los sitios donde satisfacer algunos de sus deseos. Los diferentes departamentos que componen la división están bajo la dependencia de la gerencia de alimentos y bebidas que es la que coordina las funciones de la división, además de dirigir y controlar al personal subordinado.

Los departamentos que componen esta área son:

1. Compra de alimentos y bebidas
2. Preparación de alimentos
3. Restaurante
4. Bar

COMPRAS. Dentro de la división de alimentos el personal encargado de compras es el primero que llega por la mañana, puesto que gran parte de su trabajo se lleva a cabo antes de que se inicie la preparación diaria de los alimentos, dado que todos los alimentos se deben adquirir tan cerca del momento en que vayan a utilizarse como sea posible, a fin de tener un máximo de calidad y frescura.

El encargado de las compras primeramente realizará un inventario de los productos lacteos y los que deben adquirirse todos los días, enseguida verificará los menús de banquetes y los diarios, así como las predicciones del número de cubiertos que será preciso servir en ese día. El encargado hará una lista con los diversos nombres de los proveedores de cada artículo, además de que recabará la cotización de precios de ese día. Llamará por lo menos a tres proveedores para obtener cotizaciones de precios, ya que estos cambian constantemente debido a que a veces un proveedor puede haber realizado alguna adquisición ventajosa de un artículo, presentando un mejor precio, después de que el encargado haya obtenido las cotizaciones para cada artículo comparará los precios y eligirá el más conveniente. Los artículos de consumo más duradero se adquieren dos o tres veces al mes.

La carne se adquiere diariamente, pero con tres días de anticipación en el momento en que va a utilizarse ya que prácticamente debe ser sometida a alguna preparación por el cocinero antes de cocinarla, este es quien toma la decisión de la cantidad de carne que se necesitará indicándole al comprador las porciones y los diversos cortes que debe pedir.

Los artículos avícolas y todo el pescado fresco se adquieren el mismo día de su utilización, excepto cuando se cuenta con métodos de preservación de alimentos ya que se pueden adquirir dos o tres veces por semana.

Quando se recibe el artículo se cuenta, se pesa o se mide, dependiendo de la unidad de compra, verificando su calidad.

Una vez que el encargado de las compras está satisfecho con la calidad, la cantidad y el precio firmará de recibido el pedido al proveedor.

Los artículos alimenticios que se utilizan dentro de las veinticuatro horas siguientes a la recepción, se envían directamente a la cocina, los de almacenamiento se entregan al almacén para su conservación y posterior utilización conforme se vayan necesitando.

Para recibir carne, pescado y productos avícolas, se utiliza una etiqueta que es una forma de inventario corriente, esta tiene dos partes idénticas, en cada una de ellas existe un número, la fecha de cuando se recibieron, el tipo de alimento, el nombre del proveedor, la cantidad, el precio unitario y el total. Una parte de la etiqueta se sujeta a la

carne y la otra se envía al contralor de alimentos. Cuando se usa el alimento, éste recibe la mitad de la etiqueta que estaba sujeta a ésta y carga su valor a los costos de alimentación, para que en cualquier momento pueda realizar un inventario de lo que está disponible, asimismo la etiqueta ayuda a utilizar los artículos de la fecha más antigua, evitando que se conserve carne, pescado y productos avícolas en el refrigerador demasiado tiempo. Una vez adquiridos o recibidos los alimentos, habrá concluido el trabajo del encargado de compras.

Para la compra de bebidas los principales responsables son el jefe de bar y el mayordomo de vinos, este último se encarga de la adquisición y la recepción de las bebidas.

Para la adquisición de las bebidas es también necesario buscar el mejor precio como en los alimentos, debiendo satisfacer estas, las normas para cumplir con los reglamentos legales. En este caso el problema es saber lo que querrán los huéspedes y cuánto estarán dispuestos a pagar por ello. Se adquiere sólo lo que se necesita para un periodo dado, con el fin de evitar que se acumule un inventario demasiado costoso. La mayoría de los hoteles hacen sus compras una o dos veces al mes, de acuerdo con sus necesidades, de ahí que el mayordomo de vinos sólo necesita veri-

ficar sus fichas de bodega para conocer sus necesidades pasando los pedidos al gerente de abastecimientos quien se encarga de las compras. Si se requieren nuevos artículos o cambios de marcas la decisión será tomada por el gerente de abastecimientos, el gerente general y el jefe de bar.

Después de haber hecho el pedido, se devuelve la solicitud al mayordomo de vinos, con los precios y las cantidades de las diversas marcas que se solicitaron, éste al recibir la mercancía verificará la factura con el pedido, así como el número de cajas y se asegura que no existan botellas rotas. El mayordomo de vinos sellará con un número o clave las bodegas según sea la marca y tamaño de las botellas para que sean colocadas según corresponda, para así facilitar su salida de la bodega.

PREPARACION DE ALIMENTOS. Esta tiene lugar en la cocina principal la cual está constituida por grupos pequeños, como son: carnicería la cual se divide en dos ramas: la sección de carne y, la de pescado y carne de pollo, los deberes de los carniceros consisten en preparar para los cocineros toda la carne que reciben del almacén, la forma y el tamaño de una ración de carne, se cortará de acuerdo con las especificaciones de un pedazo mayor de carne, eliminando los huesos

y grasa, el carnicero deberá cortar exactamente la cantidad adecuada para que el huésped no se sienta descontento, pero no tanto que haga que el hotel pierda dinero. Así todas las demás secciones de la cocina desempeñan funciones particulares en la preparación de los alimentos que deben servirse, como preparar sopas, salsas y caldos en una sección, otra puede encargarse de los asados y las frituras y otra más de la cocción y de las órdenes pequeñas.

El jefe de cocina, es la persona responsable de la preparación de todos los alimentos. Sus funciones son:

- Autoriza las requisiciones al almacén de los artículos que se necesitan
- Redactar los menús
- Asignar los precios a los menús en base a los autorizados oficialmente
- Supervisar la elaboración de los platillos
- Auxilia a los cocineros en sus labores

El cocinero, estará bajo las órdenes del jefe de la cocina. Sus funciones serán:

- Preparar los platillos
- Determinar la cantidad de platillos que deben tenerse preparados
- Dirigir a sus ayudantes en la preparación de los

platillos

- Supervisar las actividades de los empleados del departamento en ausencia del jefe de cocina

Los ayudantes de cocina, dependen directamente del cocinero. Su función es:

- Auxiliar al cocinero en la preparación de las órdenes recibidas

RESTAURANTE. Este tipo de servicio está abierto para todo el público que desee hacer uso de él, su objetivo es servir alimentos higiénicos a nivel de cocina internacional.

La responsabilidad de este servicio la tiene un jefe que coordina y supervisa las labores del capitán de meseros, de los meseros y garruteros.

- Asiste a su personal cuando éste lo requiere
- Mantiene contacto directo con el jefe de la cocina para que el servicio sea continuo
- Autoriza los pedidos de vajillas, mantelería, cuchillería, flores, etc., con el fin de mantener una buena presentación

El capitán de meseros, es la persona encargada de dar

la bienvenida al cliente al momento de entrar al restaurante y de conducirlo a una mesa, se encarga de la distribución de la clientela para que este bien equilibrada y no producir cargas excesivas de trabajo a un solo mesero. En caso de preparar algún alimento a la vista del cliente será éste quien lo haga.

Los meseros, tendrán como objetivo:

- Tomar la orden del cliente
- Llevar la orden a la cocina y en caso de existir otra de bebidas será transmitida al bar
- Cuando esté lista cualquiera de las órdenes, llevará el servicio a la mesa
- Verificar que lo pedido por el cliente y la cuenta, correspondan a lo servido
- Sugerir platillos al cliente que redunde en un mayor margen de utilidad para el hotel
- Supervisar que la mesa esté bien preparada, que no le falten los elementos primordiales como son: sal, pimienta, salsa, que tenga mantelería limpia, etc.
- Recoger el servicio sucio
- Limpiar las mesas y el área que comprende estas

## BAR

La función de este servicio es la de preparar y servir bebidas, el principal responsable es el jefe de bar que debe procurar que todas se mezclen adecuadamente con lo solicitado por el cliente.

Las bebidas las sirven los cantineros, sus ayudantes y los meseros, todos pueden contribuir a motivar las ventas de bebidas. Cuando se sirven vinos, el capitán y el cantinero tienen instrucciones de recomendar el tipo para cada comida, asimismo, puede incrementarse el consumo cuando el cantinero recomienda un aperitivo antes y después de las comidas.

Las funciones de los cantineros, ayudantes y meseros son las mismas que en el área de restaurante siendo su único objetivo la venta de bebidas.

## DEPARTAMENTOS MENORES

Los hoteles además de proporcionar habitación y alimentos, ofrecen también otras comodidades a sus huéspedes, los departamentos que proporcionan estas ventajas accesorias generalmente se les conoce en su conjunto como menores. Los

hoteles pueden manejar diversas tiendas que no se relacionan directamente con el negocio de hospedaje y cuyos registros no son del dominio de la contabilidad de hoteles. Algunos departamentos menores funcionan en sitios del hotel para el público y sus mercancías o servicios están en general a su disposición, estos venden principalmente al contado, otros trabajan para el bienestar de los huéspedes registrados y los cargos por los servicios que proporcionan se hacen a sus cuentas, algunos de estos departamentos son:

TELEFONOS. En casi todos los hoteles se tiene instalado el equipo que permite al huésped hacer llamadas directas, sin pasarlas por el conmutador, a otras habitaciones o departamentos del hotel, así como a números externos, sea larga distancia o locales. El número de llamadas hechas se registran automáticamente en una carátula, esto facilita en gran parte el trabajo del departamento de teléfonos, en especial las llamadas internas, que representan más de una tercera parte de su trabajo.

LAVANDERIA Y TINTORERIA. Por lo general está bajo la dirección de un jefe o gerente de lavandería, a las órdenes directas del gerente general, o bajo la supervisión del ama de llaves. Pocos hoteles tratan de manejar este departa-

mento; en su lugar mandan la ropa a lavanderías comerciales y reciben una comisión por el servicio.

**TABAQUERIA.** En este local se vende toda clase de tabacos, cerillos, dulces, etc. casi todas las ventas se hacen en la tabaquería directamente a los huéspedes o a otros clientes y casi siempre al contado. Si se venden puros y cigarrillos en el comedor, el empleado de la tabaquería debe controlar esas ventas anotando las entregas y las devoluciones, si es un concesionario quien maneja la tabaquería, solamente las ventas que se cargan a los huéspedes se anotan en los registros del hotel para su recuperación.

**TIENDA DE REGALOS.** Representa para el hotel un gran atractivo, puesto que la persona que viaja le gusta comprar curiosidades propias de la región, revistas, material fotográfico, etc., esto hace que el huésped pueda obtener estos satisfactores sin tener que salir del hotel.

**PELUQUERIA Y SALON DE BELLEZA.** Este departamento concesionado cumple con las actividades que le marca su giro mercantil, estando a disposición de los huéspedes y de la

clientela de la localidad.

Entre otros departamentos que quizá se encuentren en un hotel son: florería, agencia de arrendamiento de automóviles, baños sauna o turcos, farmacia, agencia de viajes, etc.

## PUBLICIDAD Y PROMOCION

La finalidad de este departamento es la emisión de mensajes que muestren los servicios de la empresa, así como el crear una imagen favorable de ella.

Sus funciones son:

- Mantener publicidad por correspondencia directa con los que hayan sido huéspedes del hotel
- Elaborar planes publicitarios
- Escoger los medios más idóneos para lanzar mensajes publicitarios
- Elaborar los folletos y catálogos para la publicidad, etc.

## MANTENIMIENTO

En el jefe de este departamento recae la responsabilidad del mantenimiento, reparación y limpieza de la mayor parte del hotel.

Tiene a su cargo el siguiente personal:

- Afanadores, son los que limpian todas las alfombras de los pasillos y de las habitaciones, de los rodapiés,

las persianas, asimismo, reubica los muebles en las habitaciones de los huéspedes.

- Pintores, plomeros, carpinteros, electricistas, ayudantes en general, ya que a pesar del cuidado, las paredes se ensucian, las alfombras se manchan y los tapices de los muebles necesitan recibir periódicamente una limpieza. En algunos casos de desgaste, la pintura se agrieta, los muebles se rompen y la tapicería se descuida, remediar esta situación y mantener las habitaciones en orden son responsabilidades de este departamento.

- Limpiadores de vestíbulos, comedores, afanadores de tocadores y encargados de los baños son los que se encargan de limpiar los vestíbulos, los corredores, los espacios públicos, las oficinas, los baños, etc.

C A P I T U L O

IV

## C O N T A B I L I D A D   H O T E L E R A

Los problemas y los métodos de la contabilidad de hoteles provienen de la naturaleza misma del negocio, en el que las operaciones son diferentes a las de otras ramas en cuanto a su monto y características.

Cuando el huésped llega y ocupa una habitación, haga una llamada de larga distancia, tome sus alimentos en la habitación o en el comedor, compre cigarros, alquile un carro, será preciso registrarlo, su nombre debe anotarse en la lista para llamadas telefónicas; hay que abrirle una cuenta; para registrar los cargos por servicio de restaurante, tabaquería, agencia arrendadora de coches y después ser reportados al administrador en turno, quien deberá asentarlos en su cuenta. Todo esto tiene que hacerse con gran rapidez para que la cuenta esté siempre lista, porque la puede pedir en cualquier momento y abandonar el hotel, ya que difícilmente podrán ser cobrados los cargos posteriores por falta de registro, aunque el hotel conozca la dirección del huésped.

Por otra parte, existen personas que no están hospedadas y registradas pero que pueden hacer uso de los servicios del hotel pagando en efectivo, o bien que los huéspedes

prefieran pagar en efectivo los servicios en lugar de que se les cargen a su cuenta. Esto significa que muchos departamentos cobran en efectivo y registran cargos, es por ello que surge la parte más importante de la contabilidad hotelera que es el control de Ingresos y de Cuentas por Cobrar, ya que por lo que respecta a la compra y almacenaje, y a la preparación y control de las nóminas, no existe una diferencia esencial entre los hoteles y otro tipo de negocio.

De acuerdo con las necesidades específicas de cada negocio y la naturaleza de sus operaciones, se establecen determinados registros o libros auxiliares que permiten un detalle mayor de las operaciones realizadas y sirven de enlace con los libros principales como son: El Diario, el Mayor y el de Inventarios y Balances, obteniéndose así un eficiente control e información.

Con el fin de tener una mejor estructura contable, los hoteles han implantado su propio catálogo de cuentas, ya que por medio de éste, se determina el orden de las cuentas y facilita la información en los estados financieros, al efecto a continuación presento un catálogo de cuentas aplicable a una empresa de servicios hoteleros.

## CATALOGO DE CUENTAS

1. A C T I V O

1.1 CIRCULANTE

1.1.1. Disponible

1.1.1.1. Fondos fijos de caja

1.1.1.2. Bancos

1.1.1.3. Inversiones en Acciones y Valores

1.1.2. Cuentas y documentos por cobrar

1.1.2.1. Huéspedes

1.1.2.2. Clientes

1.1.2.3. Tarjetas de crédito

1.1.2.4. Deudores diversos

1.1.2.5. Rentas y concesiones

1.1.2.6. Agencias de Turismo

1.1.2.7. Funcionarios y empleados

1.1.2.8. Documentos por cobrar

1.1.2.9. I.V.A. por acreditar

1.1.3. Inventarios

1.1.3.1. Almacén de comestibles

1.1.3.2. Almacén de bebidas

- 1.1.3.3. Almacén de abastecimientos generales
- 1.1.3.4. Almacén de consumo inmediato
- 1.1.3.5. Almacén de artículos de mantenimiento

1.1.4. Gastos anticipados

- 1.1.4.1. Seguros y Fianzas

- 1.1.4.2. Uniformes

1.2. OTROS ACTIVOS

- 1.2.1. Inversiones en Acciones y Valores

- 1.2.2. Depósitos en garantía

1.3. ACTIVO FIJO

1.3.1. Terrenos

- 1.3.1.1. Revaluación de terrenos

1.3.2. Edificios

- 1.3.2.1. Revaluación de edificios

1.3.3. Mobiliario y equipo

- 1.3.3.1. Revaluación de mobiliario y equipo

1.3.4. Equipo de servicio (operación)

- 1.3.4.1. Loza

- 1.3.4.2. Cristalería
- 1.3.4.3. Blancos, restaurante y bar
- 1.3.4.4. Blancos, habitaciones
- 1.3.4.5. Utensilios de cocina
- 1.3.5. Equipo de transporte
- 1.3.6. Equipo de lavado y tintorería
- 1.3.7. Cuentas complementarias
  - 1.3.7.1. Depreciación acumulada de edificio
  - 1.3.7.2. Depreciación acumulada de Revaluación de edificio
  - 1.3.7.3. Depreciación acumulada de Mobiliario y equipo
  - 1.3.7.4. Depreciación acumulada de la Revaluación de Mobiliario y equipo
  - 1.3.7.5. Depreciación acumulada de equipo de servicio
  - 1.3.7.6. Depreciación acumulada de equipo de transporte
  - 1.3.7.7. Depreciación acumulada de equipo de lavandería y tintorería.
  - 1.3.7.8. Estimación para obsolescencia de Mobiliario y equipo
  - 1.3.7.9. Estimación para obsolescencia de equipo de transporte
  - 1.3.7.10. Estimación para obsolescencia de equipo de servicio
- 1.3.8. Cargos diferidos
  - 1.3.8.1. Gastos de Organización y preapertura

- 1.3.8.1.1. Amortización acumulada de gastos de organización y preapertura
- 1.3.8.2. Gastos de instalación
  - 1.3.8.2.1. Amortización acumulada de gastos de instalación
- 1.3.8.3. Gastos de financiamiento
  - 1.3.8.3.1. Amortización acumulada de gastos de financiamiento

2. P A S I V O

2.1. CIRCULANTE

2.1.1. Cuentas y documentos por pagar

2.1.1.1. Cuentas por pagar

2.1.1.2. Documentos por pagar

2.1.1.3. Acreedores diversos

2.1.1.4. Gastos acumulados por pagar

2.1.1.5. Impuestos por pagar

2.1.1.6. Créditos bancarios

2.1.1.7. Acreedores por intercambio

2.1.1.8. Documentos descontados

2.1.1.9. Dividendos por pagar

2.2. A LARGO PLAZO

2.2.1. Préstamos refaccionarios

2.2.2. Documentos por pagar

2.2.3. Créditos bancarios

2.3. DIFERIDOS

2.3.1. Depósitos por reservaciones

- 2.3.2. Cobros anticipados
- 2.3.3. Depósitos en garantía

#### 2.4. RESERVAS

- 2.4.1. Reserva para reposición de equipo
- 2.4.2. Reserva para jubilaciones del personal
- 2.4.3. Reserva para indemnizaciones al personal
- 2.4.4. Reserva para prima de antigüedad

#### 3. CAPITAL CONTABLE

- 3.1. Capital social
- 3.2. Superávit de capital
- 3.3. Superávit por revaluación
- 3.4. Superávit ganado
  - 3.4.1. Reserva legal
  - 3.4.2. Reserva de reinversión
- 3.5. Utilidad de ejercicios anteriores
- 3.6. Pérdidas de ejercicios anteriores
- 3.7. Utilidad del ejercicio
- 3.8. Pérdida del ejercicio

## CATALOGO DE CUENTAS DE RESULTADOS

### 4. CUENTAS DE INGRESOS

- 4.1. Rentas de habitaciones
- 4.2. Ingresos por alimentos
- 4.3. Ingresos por bebidas
- 4.4. Servicio de lavandería
- 4.5. Servicio de tintorería
- 4.6. Llamadas locales
- 4.7. Comisiones por servicio de Larga Distancia
- 4.8. Ingresos por estacionamiento
- 4.9. Utilidad en cambios
- 4.10. Rentas y concesiones
- 4.11. Otros ingresos

### 5. CUENTAS DE EGRESOS

- 5.1. Ajustes y descuentos
- 5.2. Habitaciones
- 5.3. Bebidas
- 5.4. Lavandería
- 5.5. Tintorería

- 5.6. Teléfonos
- 5.7. Estacionamiento
- 5.8. Utilidad en cambios
- 5.9. Rentas y concesiones
  
- 5.10. COSTOS DE VENTAS
  - 5.10.1. Costo de alimentos
  - 5.10.2. Costo de bebidas
  - 5.10.3. Costo de equipo telefónico
  - 5.10.4. Costo de larga distancia
  - 5.10.5. Costo de tintorería
  
- 5.11. Gastos de habitación
- 5.12. Gastos de alimentación
- 5.13. Gastos de bebidas
- 5.14. Gastos de lavandería
- 5.15. Gastos de tintorería
- 5.16. Gastos de teléfonos
- 5.17. Gastos de mantenimiento
- 5.18. Gastos de estacionamiento
- 5.19. Gastos generales y de administración
- 5.20. Gastos financieros
- 5.21. Agua, luz, combustibles
- 5.22. Publicidad y promoción
- 5.23. Primas de seguros y fianzas

5.24. Depreciaciones

5.25. Amortizaciones

## SUB-CUENTAS PARA CUENTAS DE RESULTADOS DEUDORAS

1. Sueldos y salarios
2. Seguro social
3. Uniformes y su mantenimiento
4. Comida empleados
5. Lavandería
6. Tintorería
7. Suministros a huéspedes
8. Artículos de limpieza
9. Artículos perdidos o dañados
10. Papelería y artículos de escritorio
11. Utensilios de comedor y cocinas
12. Utensilios y gastos menores de bares
13. Flores y decoraciones
14. Reposición de equipo
15. Contratos de limpieza
16. Gastos de música y variedad
17. Honorarios de música y variedad
18. Hielo
19. Combustible para caldera
20. Combustibles para cocina
21. Compra de periódicos y revistas
22. Derecho de alcoholes

23. Previsión social y beneficios al personal
24. Botanas
25. Materiales para lavado
26. Impuestos no retenidos
27. Impuestos sobre capitales
28. Indemnizaciones al personal
29. Impuesto predial
30. Gastos por financiamiento
31. Honorarios a consejeros
32. Honorarios a profesionistas
33. Focos
34. Suministros para refrigeración
35. Diferencia de inventarios
36. Pintura y decoración
37. Seguridad
38. Reparación y mantenimiento del edificio
39. Reparación y mantenimiento de equipo eléctrico y mecánico
40. Mantenimiento de alfombras y tapetes
41. Reparación y mantenimiento de elevadores
42. Reparación y mantenimiento de mobiliario
43. Reparación y mantenimiento de colchones y tambores
44. Reparación y mantenimiento de cortinas, persianas y toldos
45. Rotura y desgaste de herramientas

46. Cerrajería
47. Letreros y anuncios
48. Reposición de blancos
49. Reposición de cristalería, loza, plata y cuchillería
50. Provisión para cuentas malas
51. Radio y televisión
52. Partidas no deducibles del impuesto sobre la renta
53. Utilidad o pérdida en venta de activo fijo
54. Gastos de ejercicios anteriores
55. Impuestos sobre productos del trabajo
56. Depreciación de edificio
57. Depreciación de mobiliario y equipo
58. Depreciación de equipo de transporte
59. Amortización de instalaciones y mejoras en el edificio
60. Amortización de gastos de organización
61. Amortización de gastos de adquisición de contratos
62. Amortización de gastos por financiamiento
63. Amortización de gastos de emisión de obligaciones
64. Gastos legales
65. Impuestos y derechos varios
66. Depreciación de revaluación de edificios
67. Depreciación de revaluación de mobiliario y equipo
68. Depreciación de equipo de operación
69. Amortización de gastos de expansión y desarrollo

## DESCRIPCION DE LAS PRINCIPALES CUENTAS

El catálogo de las cuentas debe acompañarse de un manual que contenga instrucciones con respecto a su manejo, ya que este ayudará a la mejor aplicación e interpretación de las operaciones registradas en las mismas. Es por ello que a continuación menciono unas de las cuentas más representativas y que tienen alguna característica especial dentro de la contabilidad hotelera.

**FONDO FIJO DE CAJA.** Su saldo será siempre deudor y representará el importe del fondo fijo establecido para gastos menores.

Se carga por:

- a) La aportación inicial en efectivo que se haga para su formación
- b) Las aportaciones subsecuentes en efectivo con el fin de incrementar el fondo

Se abona por:

- a) Las disminuciones que se hagan al fondo establecido

- b) La extinción de dicho fondo

BANCOS. Su saldo representa el efectivo en cuenta corriente, es de naturaleza deudora.

Se carga por:

- a) El importe del depósito inicial a la constitución de la sociedad
- b) Todos los depósitos que efectúe el cajero general diariamente
- c) Los intereses que nos acrediten por inversiones en valores de renta fija y otros depositados
- d) El importe de los documentos descontados
- e) Préstamos que otorguen las instituciones de crédito u otros
- f) Diversos ( que incrementen la cuenta )

Se abona por:

- a) Todos los cheques expedidos que repongan los gastos efectuados del fondo fijo de caja
- b) Por todos los pagos con cheque que no estén sujetos al fondo fijo de caja

HUESPEDES. El saldo de esta, representa el importe de las cuentas activas que se tienen en la recepción, por los huéspedes que aún se encuentran en el hotel; es de naturaleza deudora.

Se carga por:

- a) El importe de las rentas por habitación
- b) El importe de los consumos en restaurante
- c) El importe de los consumos en bar
- d) El importe de los consumos en servi-bar

- e) El importe de consumos en room-service
- f) El importe de las llamadas telefónicas locales
- g) El importe de las llamadas de larga distancia
- h) El importe del servicio de lavandería y tintorería

Se abona por:

- a) Cobros efectuados
- b) Ajustes y descuentos concedidos
- c) Importe de los adeudos que se trasladan a cuentas por cobrar o a particulares, por tener crédito establecido con el hotel
- d) Importe de los pagos con cupón de agencia y con tarjeta de crédito.

CLIENTES. Su saldo es deudor y representa el importe por cobrar a los clientes.

Se carga por:

- a) Prestación de servicios, como son alquiler de salones para convenciones, banquetes, bailes, etc.

Se abona por:

- a) Liquidaciones efectuadas
  
- b) Pagos, ajustes y descuentos concedidos

TARJETAS DE CREDITO Y AGENCIAS DE TURISMO. Su importe representa saldos pendientes de cobro por servicios que ha prestado el hotel a cargo de agencias o asociaciones reconocidas, ya sean nacionales o internacionales.

Se carga por:

- a) Los consumos que no son de contado y cuando el cliente hace uso de un cupón de la agencia de viajes o de su tarjeta de crédito, para liquidarlas

Se abona por:

- a) Los pagos parciales o totales que realicen las compañías que representan los medios de crédito

FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS. Representa el importe por cobrar a funcionarios y empleados.

Se carga por:

- a) Adeudos a cargo de funcionarios o empleados por concepto de préstamos, anticipos de sueldos, daños causados que se deban cobrar

Se abona por:

- a) Liquidaciones efectuadas según descuentos operados en nóminas y listas de raya

I.V.A. POR ACREDITAR. Representa el importe pagado a cuenta del I.V.A. pendiente de descontar al efectuar el pago mensual; su naturaleza es deudora.

Se carga por:

- a) La cantidad pagada a los proveedores o acreedores a cuenta del I.V.A. sea por compra o por cualquier otra adquisición.

Se abona por:

- a) Pagos a cuenta del I.V.A. mensual

ALMACEN DE COMESTIBLES. Su saldo representa la existencia de comestibles en el almacén, el cual debe coincidir con el inventario físico que practica periódicamente con el de las tarjetas auxiliares usadas por el almacén.

Se carga por:

- a) El importe de las adquisiciones de comestibles que deben almacenarse, ya que los que se consideran de consumo inmediato se cargan directamente al costo

Se abona por:

- a) Las salidas diarias de comestibles

ALMACEN DE BEBIDAS. Se maneja en igual forma que en la anterior y se usa para el control de vinos, licores y otras bebidas.

ALMACEN DE ABASTECIMIENTOS GENERALES. Su saldo representa el importe de los suministros en existencia el cual deberá coincidir con el inventario físico que practica mensualmente.

Se carga por:

- a) Las mercancías recibidas de los proveedores

Se abona por:

- a) Las salidas de artículos solicitados en los distintos departamentos

Su saldo será siempre deudor.

EQUIPO DE SERVICIO. El saldo representa el importe del equipo de operación en servicio; su naturaleza es deudora.

Se carga por:

- a) El importe de las adquisiciones

como pueden ser blancos, loza, cristalería, plata y cuchillería

Se abona por:

- a) Las bajas o ajustes que resulten del inventario físico que se practica anualmente

Por este equipo se crea una cuenta de reserva para reposición de equipo siendo a esta a la que se le carguen las nuevas adquisiciones.

**GASTOS DE ORGANIZACION Y PREAPERTURA.** Consisten en todo lo relacionado con la organización de la compañía, así como el costo de organizar al personal de operación y otros gastos relativos a la preparación de la apertura del hotel, los cuales van aumentando conforme se acerca la fecha de terminación del edificio o iniciación de operaciones. Los gastos de organización y de financiamiento son deducibles fiscalmente durante los primeros cinco años de la vida de la empresa, los de preinauguración son deducibles fiscalmente en el año que se causaron.

DOCUMENTOS POR PAGAR. Su saldo será acreedor y representa el importe de las obligaciones documentadas con vencimiento inferior a un año.

Se abona por:

- a) El valor nominal de documentos a crédito a cargo del hotel tales como letras o pagarés por préstamos que le hagan o compras que se efectúen y cuyo vencimiento sea a menos de un año

Se carga por:

- a) El valor nominal de los documentos que se liquiden o se cancelen

ACREEDORES DIVERSOS. Su saldo es acreedor y representa las obligaciones pendientes de cubrir a los acreedores.

Se abona por:

- a) El importe de préstamos e intereses que se carguen por este concepto, propinas incluídas en tarjetas de crédito a favor del personal, comi-

siones a agencias y reservaciones de huéspedes

Se carga por:

- a) Importe de las liquidaciones, descuentos que le hagan y cantidades que se entreguen por cuenta de terceros

IMPUESTOS POR PAGAR. Representa el importe de los créditos a favor de las instituciones que se mencionan pendientes de cubrir.

Se abona por:

- a) Importe de las retenciones por concepto de productos del trabajo hechas a los empleados
- b) El importe de las provisiones por concepto del impuesto sobre la renta al ingreso global de las empresas

Se carga por:

- a) Los pagos que se hagan a la Secre-

taría de Hacienda y Crédito Público  
por concepto del I.S.R. y productos  
del trabajo

- b) Los pagos que se hagan al IMSS por el importe de las cuotas obrero-patronales

DEPOSITOS POR RESERVACIONES. Representa el importe de los depósitos recibidos para aplicarse en los próximos doce meses.

Se abona por:

- a) El importe de los depósitos en garantía por las reservaciones que hagan los huéspedes por habitaciones, banquetes y convenciones dentro de los doce meses siguientes

Se carga por:

- a) El traspaso a la cuenta de huéspedes en el momento de hacerse efectiva la reservación o bien, por la devolución del depósito por la cancelación de la reservación

## ESTADOS FINANCIEROS

El Balance General.- Es un estado financiero que presenta la situación económica de una empresa a una fecha determinada, el cual se prepara en base a los registros de contabilidad.

- El activo.- Representa el total de recursos de que dispone la empresa para llevar a cabo sus operaciones; es el total que se forma de las aportaciones de los propietarios más las cantidades recibidas en préstamo de personas ajenas.
- El pasivo.- Es el conjunto de obligaciones y gravámenes que tiene una empresa, también es la diferencia que existe entre el activo y el capital.
- El capital.- En términos generales de la contabilidad es la suma de dinero invertida en una empresa por sus propietarios, socios o accionistas.

Estado de resultados.- Es el estado financiero en el cual se presenta la información relativa a la afectación que sufre el Capital Contable o Patrimonio de la entidad, como consecuencia de las operaciones practicadas durante un período de tiempo determinado.

El Estado de Resultados condensado presenta los ingresos y los egresos de todos los departamentos, ya que estos elaboran su propio Estado de Resultados, los que presento en mi opinión son unos de los más importantes, ya que existe una gran diversidad y sus formas de elaboración son diferentes dependiendo del tipo de hotel de que se trate.

## HOTEL " X "

BALANCE GENERAL AL \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_.

A C T I V O

## CIRCULANTE

Efectivo			\$	
Fondo fijo de caja			\$	
Bancos		\$		
Huéspedes		\$		
Tarjetas de crédito		\$		
Clientes		\$		
		_____	\$	
Documentos por cobrar		\$		
Menos:				
Documentos descontados		\$		\$
Inventarios		_____	\$	\$
Funcionarios y empleados			\$	\$
Deudores diversos			\$	_____ \$

## FIJO

Terreno		\$		
Revaluación		\$		\$
Edificio	\$	_____	\$	
Depreciación acum.	\$	_____	\$	
REVALUACION		\$		\$
Mob. y equipo	\$	_____	\$	
Depreciación acum.	\$	_____	\$	
REVALUACION		\$		\$
Estimación p/obs. de equipo			\$	_____ \$

## DIFERIDO

Gastos de Org. y pre- apertura		\$		
Amortización acum.		\$		\$
Gtos. de instalación		\$		\$
Amortización acum.		\$		\$
Gtos. de Financiamiento		\$		\$
Amortización acum.		\$		_____ \$
SUMA TOTAL DEL ACTIVO				_____ \$

P A S I V O

CIRCULANTE

Cuentas por pagar	\$
Documentos por pagar	\$
Impuesto por pagar	\$
Dividendos por pagar	\$
Gastos acumulados	\$
Créditos bancarios	\$
	_____
SUMA	\$
	_____

LARGO PLAZO

Préstamos hipotecarios	\$
Documentos por pagar	\$
	_____
SUMA	\$
	_____

GASTOS DIFERIDOS

Cobros anticipados	\$
Depósitos en garantía	\$
	_____
SUMA	\$
	_____

C A P I T A L   C O N T A B L E

Capital social	\$
Reserva legal	\$
Utilidad por aplicar	\$
Utilidad del ejercicio	\$
	_____
SUMA DEL PASIVO Y CAPITAL	\$
	_____

## HOTEL " X "

## ESTADO DE RESULTADOS POR EL PERIODO

DEL \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_ AL \_\_\_\_\_ DEL \_\_\_\_\_ .  
 (FORMA CONDENSADA)

## RESULTADO DE LOS DEPARTAMENTOS PRODUCTIVOS

Habitaciones

Alimentos

Bebidas

Teléfonos

Lavandería y tintorería

Salón de Belleza

UTILIDAD O PERDIDA DEPARTAMENTAL

\$ \_\_\_\_\_

Otros ingresos

\_\_\_\_\_

UTILIDAD BRUTA SOBRE INGRESOS

\$ \_\_\_\_\_

## GASTOS DE OPERACION:

Gastos generales y de administración

Promoción y propaganda

Luz y aire acondicionado

Reparación y mantenimiento

TOTAL DE GASTOS DE OPERACION

\$ \_\_\_\_\_

UTILIDAD NETA DE OPERACION

Arrendamientos de concesionarios

Utilidad de operación

\$ \_\_\_\_\_

Impuestos y derechos

Primas de seguros y fianzas

Gastos y productos financieros

Utilidad antes de depreciación

Depreciaciones

Amortizaciones

Utilidad (pérdida) neta de operación

Otros gastos y productos

\$ \_\_\_\_\_

UTILIDAD (PERDIDA) ANTES DEL IMPUESTO SOBRE  
LA RENTA

Impuesto sobre la renta

UTILIDAD (PERDIDA) NETA DESPUES DEL IMPUESTO

\$ \_\_\_\_\_

## HOTEL " X "

## ESTADO DE RESULTADOS DEL DEPARTAMENTO DE CUARTOS

POR EL PERIODO DEL \_\_\_\_\_ DEL \_\_\_\_\_ AL \_\_\_\_\_ DEL \_\_\_\_\_ .

INGRESOS

Cuartos permanentes	\$
Cuartos en tránsito	
Rebajas	
Ventas netas	\$ _____

## Menos:

Sueldos y salarios, beneficios a empleados	\$
Sueldos y salarios extras	
Comidas a empleados	
Impuestos sobre sueldos y salarios, be- neficios a empleados	_____
TOTAL GASTOS EMPLEADOS	\$ _____

## Menos:

Gastos departamentales	\$
Vajilla y cristalería	
Suministros de limpieza	
Comisiones	
Limpieza por contrato	
Lavandería y lavado en seco	
Ropa blanca	
Diversos	
Gastos de reservación	
Impresos papelería y útiles de escritorio	
Uniformes	_____

Total gastos departamentales	\$ _____
------------------------------	----------

Total gastos empleados y gastos departa- mentales	\$ _____
--	----------

UTILIDAD O PERDIDA DEPARTAMENTAL	\$ _____
----------------------------------	----------

## HABITACIONES

### DESCRIPCION DE LAS CUENTAS DE:

**REBAJAS.-** Representan deducciones sobre precios no conocidos al momento de la venta que se ajustan en fecha posterior a la misma.

**VENTAS NETAS.-** El total de ventas brutas de cuartos de huéspedes, menos las rebajas, constituirán las ventas netas del departamento de habitaciones.

**SUELDOS Y SALARIOS.-** Se debe clasificar por categorías o especialidades a los empleados que pertenecen a este departamento haciendo una nómina. Esta sub-cuenta se carga además con pago de vacaciones y días festivos de empleados además de otras cantidades pagadas a empleados como son gratificaciones, etc.

**IMPUESTOS SOBRE SUELDOS Y SALARIOS, BENEFICIOS A EMPLEADOS.-** Representa los impuestos en base a la lista de raya, como son el seguro social y el ISPT., etc.

COMISIONES.- Se carga la comisión pagada a agentes autorizados por el trabajo de venta de servicios habitacionales contratados por el hotel incluyendo agentes viajeros y aquellos que alquilan el cuarto a base de arrendamiento.

LIMPIEZA POR CONTRATO.- Es el costo de la limpieza de salas, pasillos, cuartos, escaleras, elevadores, lavado de ventanas, etc. así como exterminación de plagas y desinfecciones hechas por contrato con empresas ajenas al hotel.

LAVANDERIA Y LAVADO EN SECO.- Debe cargarse por el costo de lavado en seco de cobertores, cortinas, pantallas, tapices, colchas, paños, etc. que se usan en el hotel, o limpiar marcos y ventanas, toldos, alfombras, tapetes, cubiertas de muebles, en cuartos, sala de espera y corredores, etc. dentro del mismo.

ROPA BLANCA.- Se incluye el costo de adquisición de artículos tales como tapetes para baño, sábanas, cubiertas de vestidores, cortina para regadera, toallas, protectores

de colchón, fundas de cojín, cobertores, manteles, etc.

GASTOS DE RESERVACION.- El costo del servicio de reservación incluye teléfono, telegramas y el de teletipo.

## HOTEL " X "

## ESTADO DE RESULTADOS DEL DEPARTAMENTO DE

ALIMENTOS POR EL PERIODO DEL \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_ AL \_\_\_\_\_ DEL \_\_\_\_\_.

INGRESOS

Alimentos	\$ _____
Derecho de mesa	\$ _____
Ingresos varios	\$ _____
Rebajas	\$ _____
Ventas netas	\$ _____

## Menos:

Costo de ventas	
Total costos de venta	

## Menos:

Sueldos, salarios y beneficios a empleados	
Sueldos y salarios	
Comidas a empleados	
Impuestos sobre sueldos y salarios, be- neficios a empleados	
Total gastos empleados	\$ _____

## Menos:

Gastos departamentales	\$ _____
Vajilla y cristalería	
Suministros de limpieza	
Comisiones	
Limpieza por contrato	
Honorarios	
Combustible para la cocina	
Licencias	
Mantelería	
Diversos	
Suministros de papelería	
Uniformes	
Utensilios de cocina	\$ _____
Total gastos departamentales y gastos empleados	\$ _____

UTILIDAD DEPARTAMENTAL (PERDIDA)	\$ _____
----------------------------------	----------

## HOTEL " X "

## ESTADO DE RESULTADOS DEL DEPARTAMENTO DE BEBIDAS

POR EL PERIODO DEL \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_ AL \_\_\_\_\_ DEL \_\_\_\_\_.

INGRESOS

Bebidas	\$
Ingresos varios	
Rebajas	
Ventas netas	\$ _____
Menos:	
Costo de ventas	\$
Bebidas de empleados	
Total costo de ventas	\$ _____
Menos:	
Sueldos, salarios y beneficios a empleados	
Sueldos y salarios	
Comidas a empleados	
Impuesto sobre sueldos y beneficios a empleados	
Total gastos empleados	\$ _____
Menos:	
Gastos departamentales	
Cristalería	
Suministros de limpieza	
Comisiones	
Contrato de limpieza	
Honorarios	
Hielo	
Licencias	
Carta de vinos	
Diversos	
Suministros de papelería	
Uniformes	
	_____
Total gastos departamentales y gastos empleados	\$ _____
UTILIDAD DEPARTAMENTAL (PERDIDA)	\$ _____

## ALIMENTOS Y BEBIDAS

### DESCRIPCION DE LAS CUENTAS DE:

**VENTAS NETAS:** Estan constituidas por las ventas brutas menos las rebajas.

**COMIDAS A EMPLEADOS.-** Debe cargarse con el costo de comida y bebidas suministradas a empleados incluidos en la última nómina salarial del Departamento de alimentos y bebidas.

**VAJILLAS Y CRISTALERIA.-** El cargo se debe basar en las facturaciones directas de tiendas y con base en inventarios periódicos con una valuación razonable de acuerdo a el uso y condición del equipo.

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

1. El objetivo principal de un hotel consiste en proporcionar a los turistas y clientes en general, hospedaje, alimentación y diversión, es por ello que actualmente debido a su desarrollo acelerado existe una diversidad de servicios para satisfacer hasta lo mínimo.

2. Es importante la clasificación de los hoteles por categorías ya que el cliente puede escoger tanto la ubicación como los servicios que proporciona de acuerdo a la cuota de hospedaje autorizada por la Secretaría de Turismo.

3. Con el desarrollo hotelero se obtiene un mayor turismo, principalmente el extranjero, el cual representa hoy en día para nuestro país uno de los factores económicos más importantes, ya que contribuye a nivelar la balanza de pagos por medio de las divisas que el turista aporta a nuestro país.

4. Anteriormente cuando los hoteles eran pequeños bastaban unas cuantas personas para manejarlos y controlar sus

ingresos y egresos, hoy en día debido al gran crecimiento, la industria hotelera se ha visto en la necesidad de organizarse.

5. En la industria hotelera es importante el sistema de organización contable a efecto de tener el registro y análisis de las diferentes operaciones que se suceden diariamente, obteniendo con ello una información veraz y oportuna.

6. El sistema de contabilidad debe de tener un catálogo de cuentas uniforme para todos los hoteles, ya que facilitará la supervisión por parte de las autoridades, tanto del hotel como las fiscales, permitiendo una mejor comprensión de la información estadística.

7. Es de vital importancia la participación del Licenciado en Contaduría dentro de este tipo de empresas, ya que la contabilidad es tan compleja que da como resultado que si no se lleva un buen control de las operaciones que se realizan en cada departamento, la información puede estar distorsionada. Es por ello que el Contador Público gracias a

sus conocimientos profesionales este capacitado para implantar un buen sistema de control adecuado. Asimismo lograr con su información soluciones óptimas en las cuales la empresa hotelera cumpla con sus objetivos planeados, como son: dar un satisfactorio servicio al cliente y también satisfacciones a quienes inviertan su capital en ese tipo de negocios.

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

LIBROS:

CONTABILIDAD PARA HOTELES

B. Horwath, Ernest; TOTH Louis y D. Lesure John.

Ed. Diana; México 1983

ORGANIZACION CONTABLE DE LA INDUSTRIA HOTELERA

C.P. GOMEZ, Aquino Javier

Ed. Ecasa; México 1981

TESIS:

CONTABILIDAD HOTELERA

FLORES de la Torre Ma. Guadalupe

México 1975

ORGANIZACION ADMINISTRATIVA Y CONTABLE EN LA INDUSTRIA  
HOTELERA

CRISTIANI, Romero Felipe

FUENTES DE INFORMACION:

NACIONAL HOTELERA

SECRETARIA DE TURISMO