



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO
FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION

29
41

EL AUDITOR EXTERNO Y EL ESTUDIO Y EVALUACION DEL CONTROL INTERNO EN HOTELES

SEMINARIO DE INVESTIGACION CONTABLE
QUE EN OPCION AL GRADO DE:
LICENCIADO EN CONTADURIA
P R E S E N T A :
VIRGINIA GONZALEZ ROBLEDO

Director de Seminario: C.P. Silvano García Aspe.

México, D. F.

1986



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis 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

INTRODUCCION	1
 <u>C A P I T U L O I</u>	
ASPECTOS GENERALES SOBRE LA INDUSTRIA HOTELERA	2
1. Antecedentes y desarrollo	3
2. Características generales de los hoteles	6
3. Organización general	24
 <u>C A P I T U L O I I</u>	
GENERALIDADES SOBRE CONTROL CONTROL INTERNO	33
1. Definición de control interno	34
2. Objetivos del estudio y evaluación del control interno por el auditor externo	36
3. Métodos para evaluar el control interno	40
 <u>C A P I T U L O I I I</u>	
ESTUDIO Y EVALUACION DEL CONTROL INTERNO CONTABLE DEL SERVICIO DE HABITACIONES	45
1. Departamento de reservaciones	46
Memorándum descriptivo	46
Colección de formas en uso	50
Diagramas de flujo de documentación	63
Cédulas de examen de control interno	65
Observaciones al control interno	68
Cédula de trabajo desarrollado	69
2. Departamento de recepción	70

C A P I T U L O I V

ESTUDIO Y EVALUACION DEL CONTROL INTERNO CONTABLE

DEL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	125
1. Departamento de Alimentos y Bebidas	126
Memorándum Descriptivo	126
Colección de Formas en uso	129
Diagrama de Flujo de Documentacion	131
Cédula de Exámen de Control Interno	132
Observaciones al Control Interno.....	133
Cédula de Trabajo Desarrollado	134
2. Departamento de Servibar.....	135
Mémorándum Descriptivo.....	135
Colección de Formas en uso.....	138
Diagrama de Flujo de Documentación	140
Cédula de exámen de Control Interno	141
Observaciones al Control Interno	142
Cédula de Trabajo Desarrollado	143

C A P I T U L O V

ESTUDIO Y EVALUACION DEL CONTROL INTERNO CONTABLE

DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	144
1. Ventas por medio de Agencias	145
2. Ventas por medio de Compañías	146
Cédula de Trabajo Desarrollado	147

C A P I T U L O V I

ESTUDIO Y EVALUACION DEL CONTROL INTERNO CONTABLE

DE LOS DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS	148
--------------------------------------	-----

Cedulas de Examen de Control Interno	236
Observaciones al Control Interno	241
Cedula de Trabajo Desarrollado	242
5. Departamento de Almacén	243
Memorándum Descriptivo	243
Colección de Formas en Uso	247
Diagramas de Flujo de Documentación	260
Cédulas de Examen de Control Interno	263
Cédula de Trabajo Desarrollado	265

C A P I T U L O VII

REPERCUSIONES DEL ESTUDIO Y EVALUACION DEL CONTROL

INTERNO POR EL AUDITOR EXTERNO.	266
1. Carta de sugerencias	267
2. Alcance y oportunidad de las pruebas de auditoría	274
CONCLUSIONES	276
BIBLIOGRAFIA	277

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

Para llevar a cabo una auditoría de estados financieros es necesario estudiar y evaluar el control interno, lo que servirá como base para establecer el alcance y oportunidad de las pruebas de auditoría.

Resulta interesante observar como se lleva a cabo esa evaluación en una empresa que es poco común y que constituye una "contabilidad especial"; como es el caso de los hoteles.

El presente trabajo está compuesto por dos partes, en la primera se incluyen datos generales sobre la industria hotelera tales como antecedentes, características y organización; también se incluyen aspectos generales sobre control interno. En la segunda parte se muestra un caso práctico, evaluando el control interno contable de un hotel, como etapa preliminar de la auditoría.

La finalidad de este trabajo es dar información sobre el funcionamiento interno de los hoteles de categoría 5 estrellas, y que sirva como base para todos aquellos que deseen conocer aspectos de control interno de hoteles.

Espero que la finalidad buscada con este trabajo sea útil para la comunidad contable.

CAPITULO I

ASPECTOS GENERALES SOBRE LA INDUSTRIA HOTELERA

ANTECEDENTES Y DESARROLLO

Los inicios del servicio del hospedaje son tan difíciles de precisar, que se puede decir que su antigüedad es muy similar a la del hombre mismo. El hombre impulsado por su instinto de conservación veía la necesidad de viajar constantemente, no existiendo un lugar adecuado donde pudiera pasar la noche y obtener alimento; así nació en los pueblos primitivos la costumbre de dar albergue gratuito a los viajeros.

Las necesidades de crear establecimientos que se dedicaran exclusivamente a vender estos servicios fué surgiendo a medida que se desarrollaron las relaciones entre los individuos, tribus, pueblos, regiones y ciudades. Así fué como nacieron en el oriente las caravanas y el khan, en la antigua Roma las postas, en Europa las hosterías, los mesones, las fondas y para los aztecas los coacallis.

El comercio creció notablemente con la aparición de la moneda, y en consecuencia el número y la duración de los viajes. Muchos comerciantes al ampliar el radio de acción ya no podían regresar a sus lugares de origen el mismo día, viéndose en la necesidad de pasar la noche en los establecimientos de hospedaje.

Los primeros datos de los establecimientos de hospedaje en Europa se remontan al siglo XIII en Florencia, donde se constituyó el primer gremio de prestadores de servicios de hospedaje con el nombre de "albergatori maggiori", a iniciativa de los posaderos que despachaban vino, con la finalidad no solo de proteger sus intereses, sino también de unificar sus criterios con respecto a la forma de prestar el servicio y manejar el negocio.

Francia fué quien marcó la pauta en cuanto a lugares denominados

maison, que significa casa y que no es otra cosa que la deformación española de mesón.

Durante el período del siglo XIV al XVII, los establecimientos de hospedaje sufrieron pocas variaciones, siendo la mayoría de ellos simples casas particulares adaptadas para proporcionar comida y alojamiento. En los lugares apartados con clima extremoso o donde las diligencias -- llegaban de noche surgieron las ventas; pero el servicio en ésta época era muy deficiente por la escasez de recursos y la falta de preparación de dueños y empleados.

La Revolución Industrial del siglo XVIII trajo consigo innumerables cambios, aparecen los primeros barcos de vapor, proporcionando mayor rapidez y comodidad en los viajes transoceánicos así como el ferrocarril que facilitaba enormemente la comunicación por tierra, lo que -- provocó un aumento considerable de viajes no sólo de negocios sino también de placer, lo cual ocasionó que los dueños de establecimiento de -- hospedaje mejoraran sus instalaciones y servicios con el fin de atraer un mayor número de huéspedes. Inglaterra país donde tuvo origen la Revolución Industrial marcó la pauta en la renovación de la industria hotelera.

Después de la segunda guerra mundial la industria hotelera tuvo un crecimiento considerable debido a la popularización de los automóviles y los progresos de la aviación, lo que originó un mayor número de viajes, ya que el poder viajar, salir a comer y hospedarse en hoteles ya -- no era privilegio de unos cuantos.

El tremendo crecimiento de grandes compañías hoteleras como la -- Trust House Forte, el Grand Metropolitan, han impulsado el crecimiento,

de la industria hotelera. Estas empresas con capacidad para conseguir el personal especializado, a los expertos necesarios para las operaciones de hospedaje, alimentos y bebidas y otros servicios, cuentan con los recursos financieros necesarios.

CARACTERISTICAS GENERALES DE LOS HOTELES

Definir las características de los hoteles no es posible, ya que cada uno tiene las suyas muy particulares.

Actualmente en nuestro país los hoteles se clasifican de acuerdo a su categoría de la siguiente forma:

- a) Gran turismo
- b) Cinco estrellas
- c) Cuatro estrellas
- d) Tres estrellas
- e) Dos estrellas
- f) Una estrella

Para llevar a cabo esta clasificación, la Secretaría de Turismo -- elaboró un cuestionario, el cual cuenta con los siguientes capítulos:

- 1.- Superficie de la habitación
- 2.- Mobiliario y servicios en la habitación
- 3.- Instalaciones sanitarias en la habitación
- 4.- Número y características de los ascensores
- 5.- Características del área de recepción y administración
- 6.- Establecimientos de alimentos y bebidas y de espectáculos
- 7.- Servicios o instalaciones complementarias o recreativas
- 8.- Áreas comerciales
- 9.- Condiciones de seguridad e higiene
- 10.- Servicios de mantenimiento y conservación

Este cuestionario se aplica anualmente, pero en el caso de los establecimientos de cinco estrellas y gran turismo cada seis meses se aplicará un segundo cuestionario de estado de conservación y funciona--

miento. Asimismo, la categoría de gran turismo deberá ser ratificada -- por la Comisión Consultiva de Hospedaje anualmente.

El procedimiento para determinar la categoría lleva a cabo los siguientes pasos:

- 1) Visita de verificación por parte de personal autorizado por la Secretaría de Turismo.
- 2) Aplicación del cuestionario de clasificación.

De acuerdo a la puntuación obtenida en el cuestionario los rangos - determinados para categoría son los siguientes:

<u>Tipo de hotel</u>	<u>Puntuación</u>
Gran Turismo	108 Requisitos
5 estrellas	De 96 a 101 Requisitos
4 estrellas	De 71 a 76 Requisitos
3 estrellas	De 47 a 52 Requisitos
2 Estrellas	De 33 a 37 Requisitos
1 estrella	De 24 a 27 Requisitos

Como se observa existe un intervalo entre las puntuaciones de la -- categoría de los hoteles, por ejemplo entre 108 y 101, 76 y 96 etcétera esto se debe a que en la forma en que fue diseñado el cuestionario y la puntuación que se le asigna a cada pregunta el total únicamente podrá -- ser entre los intervalos de la tabla anterior.

- 3) Entrega de copia del resultado de la aplicación del cuestionario al prestatador de servicio, indicando la categoría resultante.

En las siguientes páginas se presentan las preguntas que aparecen - en el cuestionario anteriormente mencionado; y que es el que aplica ac-
tualmente la Secretaría de Turismo.



**SUBSECRETARIA DE OPERACION
DIRECCION GENERAL DE REGISTRO Y REGULACION
CUESTIONARIO DE CLASIFICACION DE HOTELES**

R. N. T. _____

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO _____

RAZON SOCIAL _____

DOMICILIO _____ ENTIDAD _____

LOCALIDAD _____ C.P. _____ TEL. _____

INICIO DE OPERACIONES FECHA _____

CLASIFICACION ACTUAL _____

NUMERO DE HABITACIONES:

CUARTO TIPO _____

SUITES _____

JUNIOR SUITES _____

MASTER SUITES _____

OTROS _____

TOTAL _____

NUMERO DE EMPLEADOS _____

NOMBRE DEL ENCARGADO Y/O REPRESENTANTE LEGAL _____

NOMBRE DEL VERIFICADOR _____

FIRMA DEL VERIFICADOR _____

FECHA DE ELABORACION DEL CUESTIONARIO _____



CUESTIONARIO DE REQUISITOS MINIMOS PARA ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

	G.T.	5*	4*	3*	2*	1*
I.- SUPERFICIE DE HABITACION						
1.- CUARTO DOBLE C/CLOSET (M ²)	25	23	21	18	16	15
2.- BAÑO S/DUCTO (M ²)	7	5	4	3.5	3	2.5
TOTAL	32	28	25	21.5	19	15.5
PUNTOS						

II.- MOBILIARIO Y SERVICIOS EN HABITACION

MOBILIARIO DE HABITACION

1.- MESA SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

X X - - - -

2.- ESCRITORIO, COMODA, TOCADOR INTEGRADO

X X X X X -

3.- SILLA O TABURETE

X X X X X X

4.- SILLON

2 X - - - -

5.- BURO

X X X X X X

CLOSET

6.- METROS DE FRENTE

1.20 1.20 1.00 1.00 0.80 -

7.- PUERTAS

X X X - - -

8.- PORTAMALETAS

X X X X - -

CORTINAS

9.- DECORATIVA DOBLE

X X - - - -

10.- FRESCURA O GASA

X X X X - -

11.- DECORATIVA

- - X X X X



	G.T.	5°	4°	3°	2°	1°
EQUIPO PARA ACONDICIONAMIENTO AMBIENTAL						
12.- AIRE ACONDICIONADO CENTRAL CON CONTROL INDIVIDUAL DE MANO	X	X	-	-	-	-
13.- AIRE ACONDICIONADO UNIDAD INDIVIDUAL DE VENTANA O AIRE LAVADO	-	-	X	-	-	-
14.- CALEFACCION O AIRE LAVADO	-	-	-	X	-	-
15.- ABANICO EN TECHO	-	-	-	-	X	-
EQUIPO AUDIOVISUAL						
16.- T.V. COLOR	X	X	-	-	-	-
17.- T.V. BLANCO Y NEGRO	-	-	X	X	-	-
18.- MUSICA AMBIENTAL O RADIO	X	X	X	-	-	-
TELEFONO EN HABITACION						
19.- CON LINEA EXTERIOR POR CLAVE	X	X	-	-	-	-
20.- POR OPERADORA	-	-	X	X	-	-
21.- CON INDICADOR DE RECADOS	X	X	-	-	-	-
22.- CON SERVICIO DE RECADOS EN HABITACION	-	-	X	-	-	-
23.- TELEFONO POR PISO	-	-	-	-	X	-
24.- TELEFONO POR HOTEL	-	-	-	-	-	X
INTERRUPTORES						
25.- DE ESCALERA EN ACCESO Y CABECERA	X	X	X	-	-	-
26.- DE EQUIPO AUDIOVISUAL EN CABECERA	X	X	-	-	-	-
27.- EN ENTRADA DE HABITACION	-	-	-	X	X	X
ILUMINACION						
28.- EN CABECERAS O BURO	X	X	X	X	X	-
29.- MESA	X	X	-	-	-	-
30.- EN TOCADOR O CREDENZA	X	X	X	-	-	-
31.- EN PLAFON O ARBOTANTE	-	-	-	X	X	X
32.- EN BAÑO	X	X	X	X	X	X
33.- LUZ DE CORTESIA O DE ENTRADA	X	X	-	-	-	-
MINUSVALIDOS						
34.- SERVICIO PARA MINUSVALIDOS	X	X	-	-	-	-



	G.T.	5*	4*	3*	2*	1*
SERVICIO EN CUARTO						
35.- CAMARERA DE NOCHE	X	X	-	-	-	-
36.- CORTESIA NOCTURNA	X	X	-	-	-	-
37.- SERVICIO DE VALET	X	X	-	-	-	-
38.- SERVICIO DE NIÑERA	X	X	X	-	-	-
39.- SERVICIO A CUARTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	24hs.	16hs.	16hs.	-	-	-
40.- CON CARRO DE SERVICIO	X	X	-	-	-	-
41.- DIRECTORIO DE SERVICIOS	X	X	X	X	-	-
42.- MIRILLA Y PALOMA DE SEGURIDAD	X	X	X	X	-	-
43.- INSTRUCTIVO DE SEGURIDAD PARA CLIENTES	X	X	X	X	X	X

PUNTOS

III.- INSTALACIONES SANITARIAS EN HABITACION

1.- TINA	X	X	-	-	-	-
2.- BARRA DE SEGURIDAD	X	X	-	-	-	-
3.- TAPETE ANTIRRESBALANTE O INTEGRADO	X	X	X	X	X	-
4.- CORTINA	X	X	X	X	X	X
5.- LAVABO CON TOCADOR	X	X	X	-	-	-
6.- LAVABO SENCILLO	-	-	-	X	X	X
7.- ESPEJO DE CUERPO ENTERO	X	X	-	-	-	-
8.- ESPEJO A TODO LO ANCHO DEL LAVABO	X	X	X	-	-	-
9.- ESPEJO BOTIQUIN	-	-	-	X	X	X
10.- PORTARROLLO DOBLE O PORTARROLLO C/REPUESTO	X	X	X	X	-	-
11.- PORTARROLLO SENCILLO	-	-	-	-	X	X
12.- PORTAPAÑUELOS Y PAÑUELOS DESECHABLES	X	X	X	-	-	-
13.- CONTACTO CON ENTRADA TIPO EUROPEO Y AMERICANO	X	-	-	-	-	-
14.- CONTACTO	-	X	X	X	X	-



	G.T.	5*	4*	3*	2*	1*
15.- INDICADOR DE VOLTAJE	X	X	X	-	-	-
16.- AGUA PURIFICADO O EMBOTELLADA	X	X	X	X	-	-
<i>DOTACION DE TOALLAS</i>						
17.- GRANDE	3	2	2	2	2	2
18.- MEDIANA	3	2	2	2	-	-
19.- FACIAL	2	2	-	1	-	-
20.- TAPETE DE FELPA	1	1	1	1	-	-

PUNTOS

IV.-NUMERO Y CARAC. ASCENSORES

	1/100 CTOS.	1/110 CTOS.	1/20 CTOS.	1 X4 PISOS	1 X4 PISOS	1 X4 PISOS
1.- ELEVADORES HUESPEDES	18	14	8	-	-	-
2.-CAPACIDAD	X	X	-	-	-	-
3.- TELEFONO O INTERFON	X	X	X	-	-	-
4.- ELEVADORES DE SERVICIO	X	-	-	-	-	-
5.- INSTALACIONES DE ESPERA	X	-	-	-	-	-

PUNTOS

V.- CARACTERISTICAS DEL AREA DE RECEPCION Y ADMINISTRACION

1.- VESTIBULO (LOBBY)	X	X	X	X	X	X
2.- RECEPCION	X	X	X	X	X	X
3.- CAJA SEPARADA DEMOSTRADOR DE RECEPCION (+ DE 200 CTOS)	X	X	X	-	-	-
4.- CAJAS INDIVIDUALES DE SEGURIDAD	X	X	X	-	-	-
5.- CAMBIOS DE MONEDA	X	X	X	X	-	-
6.- SEV. DE REG. Y RECEPCION DE GRUPOS (+ DE 200 CTOS)	X	X	X	-	-	-



	G.T.	5°	4°	3°	2°	1°
7.- PORTICO (MOTOR LOBBY)	X	X	-	-	-	-
8.- SISTEMA DE RESERVACIONES	X	X	X	X	-	-
9.- SERVICIO DE CORREOS	X	X	X	X	X	-
TELEFONOS EN AREAS PUBLICAS	X	X	X	-	-	-
CAJAS DE SEGURIDAD	-	-	-	X	X	X

PUNTOS

VI.- ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS O DE ESPECTACULOS

1.- RESTAURANTE DE ESPECIALIDADES	X	-	-	-	-	-
2.- RESTAURANTE-CAFETERIA	X	X	X	X	X	-
3.- LOBBY BAR O BAR	X	X	X	-	-	-
4.- CENTRO NOCTURNO O DE ESPARCIMIENTO	X	X	-	-	-	-
5.- SALON DE BANQUETES Y CONVENCIONES (+ DE 250 CTOS).	X	X	X	-	-	-
6.- SANITARIOS EN AREAS PUBLICAS	X	X	X	X	X	-

PUNTOS

VII.- SERVICIOS E INSTALACIONES COMPLEMENTARIAS O RECREATIVAS

1.- SERVICIO MEDICO	X	X	X	X	X	X
2.- ENFERMERA	X	X	-	-	-	-
3.- SERVICIO DE PORTERO	16hrs.	X	-	-	-	-
4.- SERVICIO DE ARRENDADORA DE AUTOS	X	X	-	-	-	-
5.-SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO	X	X	X	X	-	-
6.- SERVICIO DE LAVANDERIA Y TINTORERIA	X	X	X	X	-	-
7.- ANTENA PARABOLICA O CIRCUITO CERRADO	X	-	-	-	-	-



	G.T.	5*	4*	3*	2*	1*
PLANTA DE EMERGENCIA CON CAPACIDAD PARA:						
8.- ELEVADORES	X	X	-	-	-	-
9.- PASILLOS	X	X	X	-	-	-
10.- ACCESOS	X	X	X	-	-	-
11.- AREAS PUBLICAS	X	X	X	-	-	-
12.- BATERIAS PARA ILUMINAR ACCESOS	-	-	-	X	X	X
13.- BATERIAS PARA ILUMINAR AREAS PUBLICAS	-	-	-	X	X	-
14.- EQUIPO PURIFICADOR DE AGUA	X	X	X	-	-	-
15.- PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	X	X	X	X	X	X
16.- TELEFONOS EN PASILLO O ROPERIA	X	-	-	-	-	-
17.- ROPERIA POR PISO	X	X	X	-	-	-
18.- SANITARIOS DE SERV. EN PISO	X	X	-	-	-	-
19.- ESCALERAS DE SERVICIOS	X	X	X	X	X	X
20.- VESTIDORES DE EMPLEADOS	X	X	X	X	-	-
21.- BAÑOS EMPLEADOS	X	X	X	X	X	-
22.- SANITARIOS EMPLEADOS	-	-	-	-	-	X
23.- COMEDOR EMPLEADOS	X	X	X	-	-	-
24.- PUERTA DE SERVICIO (ANDEN Y ESTIBA)	X	X	X	-	-	-
25.- ALBERCA	X	X	X	-	-	-
26.- GIMNASIO	X	-	-	-	-	-
27.- CANCHAS DE TENIS	X	-	-	-	-	-
28.- AREA DE JUEGOS MESA	X	-	-	-	-	-

PUNTOS

VIII.- AREAS COMERCIALES

1.- REGALOS Y TABAQUERIA	X	X	X	X	-	-
2.- SALA DE BELLEZA Y PELUQUERIA	X	X	-	-	-	-
3.- BOUTIQUE	X	X	-	-	-	-
4.- AGENCIA DE VIAJES	X	X	X	-	-	-

PUNTOS



	G.T.	5*	4*	3*	2*	1*
IX.- CONDICIONES DE SEGURIDAD E HIGIENE						
1.- PERSONAL DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA	X	X	X	-	-	-
2.- ANUNCIOS DE SEGURIDAD LUMINOSOS	X	X	X	X	X	X
3.- ALARMA GENERAL	X	X	X	X	X	X
4.- ALARMA SECTORIZADA	X	X	-	-	-	-
5.- GABINETES CON MANGUERA	X	X	X	-	-	-
6.- EXTINGUIDORES	X	X	X	X	X	X
7.- RESERVA EN CISTERNA CONTRA INCENDIO	X	X	X	-	-	-
8.- MANUAL DE EMERGENCIA PARA PERSONAL (IMPRESO)	X	X	X	X	X	X
9.- BRIGADA CAPACITADA Y EQUIPO C/INCENDIO	X	X	-	-	-	-
10.- UNIFORMES PERSONAL CON CONTACTO AL PUBLICO	X	X	X	X	X	X

LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN ESTE CAPITULO DEBERAN SER CUMPLIDOS EN UN 100 %

PUNTOS

X.- SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACION						
1.- TALLER DE MANTENIMIENTO ESPECIALIZADO	X	X	-	-	-	-
2.- PROGRAMA DE MANTENIMIENTO (TARJETONES, BITACORA, TABLETOS)	X	X	X	X	-	-
3.- TALLER DE MANTENIMIENTO GENERAL	-	-	X	X	-	-

PUNTOS



RESUMEN

	G.T.	5°	4°	3°	2°	1°
I	1 ()	1 ()	1 ()	1 ()	1 ()	1 ()
II	32 ()	32 ()	22 ()	17 ()	12 ()	8 ()
III	13 ()	13 ()	10 ()	8 ()	7 ()	5 ()
IV	5 ()	4 ()	3 ()	1 ()	1 ()	1 ()
V	10 ()	10 ()	9 ()	6 ()	4 ()	3 ()
VI	6 ()	5 ()	4 ()	2 ()	2 ()	- ()
VII	25 ()	20 ()	15 ()	9 ()	6 ()	5 ()
VIII	4 ()	4 ()	2 ()	1 ()	- ()	- ()
IX	10 ()	10 ()	8 ()	5 ()	4 ()	4 ()
X	2 ()	2 ()	2 ()	2 ()	- ()	- ()
TOTAL	108 ()	101 ()	76 ()	52 ()	37 ()	27 ()
RANGOS	108	96-101	71-76	47-52	33-37	24-27

CATEGORIA OBTENIDA _____

En relación a las tarifas que adopten los hoteles en el diario oficial del 14 de junio de 1985 se menciona lo siguiente:

Los parámetros base y máximo de las tarifas que podrán cobrar los prestadores de servicios turísticos de alojamiento en establecimientos de hospedaje de acuerdo con la categoría con que estén registrados ante la Secretaría de Turismo y la zona turística en que se encuentren ubicados, son los siguientes:

TARIFAS PARA ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE
PERIODO 16 DE DIC. DE 1985 A 15 DE DIC. 1986.

ZONA TURISTICA	CLASE ECONOMICA	C A T E G O R I A S										
		1o.		2o.		3o.		4o.		5o.		GRAN TURISMO
		BASE	MAX.	BASE	MAX.	BASE	MAX.	BASE	MAX.	BASE	MAX.	
ZONA 1	1,200	1,300	2,350	2,200	4,050	3,650	6,650	5,850	10,950	9,350	17,800	26,000
ZONA 2	1,800	1,900	3,050	3,250	3,400	5,550	8,900	8,800	14,750	14,500	27,950	34,500
ZONA 3	1,350	1,450	2,650	2,500	4,350	4,200	7,500	6,700	12,400	10,700	19,900	
ZONA 4	1,350	1,450	2,450	2,350	4,300	3,900	7,100	6,300	11,700	10,100	18,800	
ZONA 5	1,100	1,200	2,050	2,000	3,700	3,400	6,050	5,390	9,900	8,500	16,050	
ZONA 6	1,300	1,400	2,600	2,450	4,500	4,100	7,400	6,550	12,100	10,450	19,700	

NOTA: ESTOS PARAMETROS NO INCORPORAN EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO.

Durante el período comprendido entre el 10. de mayo y el 15 de diciembre de 1986, los establecimientos de hospedaje ubicados en la zona turística número 2, deberán disminuir las tarifas registradas o autorizadas por esta secretaría, en los siguientes porcentajes:

<u>Categoría</u>	<u>Porcentaje</u>
Gran turismo y 5 estrellas	20 %
4 estrellas	15 %
3 estrellas	10 %
2 estrellas	5 %

Las tarifas registradas y autorizadas por la Secretaría, se establecen en moneda nacional, por día y sobre la base de cuarto doble, sin alimentos.

Una copia del presente acuerdo, publicado en el Diario Oficial de la Federación deberá estar a la vista del público en las áreas de recepción y registro de huéspedes, en todos los establecimientos de hospedaje.

Las zonas turísticas de nuestro país se encuentran integradas por los siguientes estados:

Zona 1

México, D.F.

Guadalajara, Jal.

Monterrey, N.L.

Así como las zonas conurbanas de las mismas.

Zona 2

Lorato-Nopolo, B.C.S.

Los Cabos, B.C.S.

Manzanillo, Col.
Ixtapa-Zihuatanejo, Gro.
Cancún, Q.R.
Cozumel, Q.R.
Masatlán, Sinaloa.
Puerto Vallarta, Jalisco
Acapulco, Gro.

Zona 3

Taxco, Gro.
Costa Sur del Estado de Jalisco.
San Blas, Nayarit.
Oaxaca, Oaxaca.
Puerto Angel, Oaxaca.
Puerto Escondido, Oaxaca.
Isla Mujeres, Q.R.
Bahía de Kino, Sen.
Mérida, Yucatán.
Puerto Peñasco, Sonora.

Zona 4

Ciudad del Carmen, Camp.
Lázaro Cárdenas, Michoacán.
Salina Cruz, Oaxaca.
Villahermosa, Tabasco.
Altamira, Tamaulipas.
Ciudad Madero, Tamaulipas.
Coatsacoalco - Minatitlán, Ver.

Posa Rica, Veracruz.

Veracruz, Veracruz.

Zona 5

Aguascalientes.

Chiapas.

Durango.

Guanajuato.

Hidalgo.

México.

Morelos.

Puebla.

Querétaro.

San Luis Potosí.

Tlaxcala.

Zacatecas.

Resto de los estados de:

Campeche.

Coahuila.

Colima.

Chihuahua.

Guerrero.

Jalisco.

Michoacán.

Nayarit.

Nuevo León.

Oaxaca.

Quintana Roo.

Sinaloa.

Sonora.

Tabasco.

Tamaulipas.

Veracruz.

Yucatán.

Zona 6

Estado de Baja California Norte.

Resto del Estado de Baja California Sur.

Faja Fronteriza de los estados de:

Chihuahua.

Coahuila.

Nuevo León.

Sonora.

Tamaulipas.

II.- Otra clasificación de los hoteles es de acuerdo a la duración de permanencia de los huéspedes:

1.- Hoteles para huéspedes en tránsito:

Cuando el huésped se halla en camino a un lugar, es decir; no ha --
llegado ha donde se dirige.

2.- Hoteles terminales:

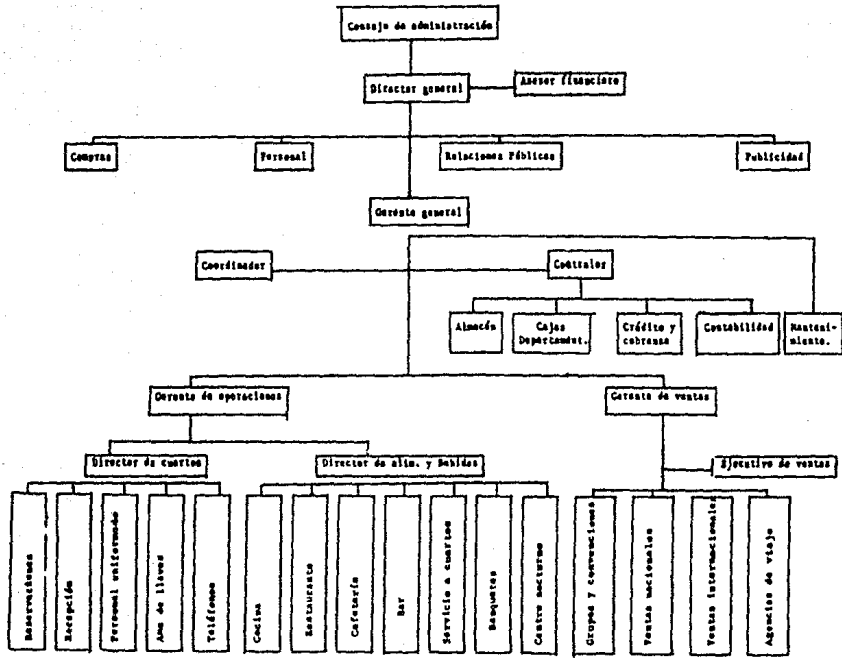
Cuando el huésped ha llegado al lugar deseado.

ORGANIZACION GENERAL

La organización de un hotel tiene características particulares en relación a otro tipo de industrias.

Es difícil elaborar un organigrama que resulte general para todo tipo de hoteles, ya que cada uno cuenta con características específicas. A continuación sugiero un organigrama funcional aplicable a un hotel de cinco estrellas, donde aparecen los puestos y departamentos de que normalmente dispone un hotel de éste tipo. 1

ORGANIGRAMA DE UN HOTEL DE 2 ESTRELLAS (1)



(1) Organización en Hoteles 1
Fernando Ramos Martín.

Con el objeto de que se tenga una mejor comprensión del organigrama anterior, a continuación tenemos una explicación sobre las funciones que desarrolla cada departamento:

Consejo de Administración

De acuerdo a la Ley General de Sociedades Mercantiles en su artículo número 158, la responsabilidad del consejo de administración es la siguiente:

Los administradores son solidariamente responsables para con la sociedad:

- a) De la realidad de las aportaciones hechas por los socios.
- b) Del cumplimiento de los requisitos legales y estatuarios establecidos con respecto a los dividendos que se paguen a los accionistas.
- c) De la existencia y mantenimiento de los sistemas de contabilidad, control, registro, archivo e información que previene la ley.
- d) Del exacto cumplimiento de los acuerdos de las asambleas de accionistas.

Director General

Es responsable de llevar a cabo los planes fijados por el consejo de administración, y dentro de sus funciones mas importantes se encuentran las siguientes: 1

- a) Decidir el sistema de organización mas apropiado para la empresa.
- b) Proponer al consejo de administración la modificación o ampliación de los planes.

1 Organización en Hoteles I

Fernando Ramos Martín

- c) Fijar los objetivos, las políticas, los programas y los presupuestos de la empresa en general y de cada uno de los departamentos en particular.

Gerente General

Tiene como responsabilidad fundamental llevar a la práctica los objetivos, políticas y programas establecidos por el director general, así como supervisar el presupuesto asignado, y sus funciones entre otras, -- son las siguientes: 1

- a) Representar el hotel ante las autoridades y entidades oficiales, y ante las diversas cámaras y asociaciones de las que el hotel sea miembro.
- b) Establecer las normas a seguir por parte del hotel con sus empleados o sindicatos.
- c) Conseguir el óptimo rendimiento de cada uno de los empleados y departamentos del hotel.
- d) Firmar cualquier tipo de contrato necesario para el desenvolvimiento del hotel.

Gerente de Operaciones

Su función principal consiste en lograr que el servicio proporcionado a los clientes alcance la calidad adecuada, según los costos previstos, para poder competir con éxito en el mercado. Para ello no basta que las instalaciones sean lujosas, sino que resulta imprescindible contar -- con empleados que trabajen con auténtico espíritu profesional.

1 Organización en Hoteles

Fernando Ramos Martín

Gerente de Ventas

Tiene como función principal, la de lograr que se obtenga el volumen de ventas fijado por el director general para un periodo determinado.

Contralor

Su función fundamental es establecer y llevar a la práctica un sistema de control apropiado para medir la eficacia de la actuación de las unidades de la empresa, informando de los resultados al gerente general.

Sus funciones mas importantes son las siguientes: 1

- a) Centralización de datos contables y estadísticos para determinar la situación financiera del hotel y los resultados de operación.
- b) Elaborar informes que soliciten las diversas entidades oficiales y fiscales.
- c) Control de los asuntos legales del hotel, sirviendo como enlace entre este y el auditor externo.
- d) Protección de los bienes propiedad de la empresa, manteniendo al día los contratos de seguros y fianzas.

Director de Cuartos

Es el responsable de que los servicios de hospedaje se proporcionen de acuerdo a las políticas establecidas por el director general.

Departamento de Recepción

Es el centro de operaciones, en donde se controlan todos los servicios que se le dan al huésped. Se encarga de los trámites correspondientes desde el momento de su llegada, hasta que abandona el hotel.

1 Organización en Hoteles

Fernando Ramos Martín

Director de alimentos y bebidas

Es el responsable de la correcta prestación de este servicio con el objeto de dar una buena atención al cliente, y obtener un ingreso adicional para el hotel.

Departamento de Reservaciones

Su función es la de llevar día a día el control de los cuartos que se van vendiendo en el hotel, y tramitar aquellas solicitudes para apartar cuartos que se hagan con un mínimo de veinticuatro horas antes de su ocupación. Debe evitar que la habitación se venda dos veces para la misma fecha, o que se quede sin vender algún cuarto.

Departamento de Ama de Llavos

Su actividad específica es la limpieza de los cuartos y áreas públicas del hotel, el control de la ropa utilizada en todos los departamentos del hotel, el servicio de lavandería y tintorería para el hotel y los huéspedes, y lleva un control de habitaciones desocupadas.

Departamento de Teléfonos

El objetivo fundamental de este departamento consiste en facilitar a los clientes la comunicación dentro del hotel, así como la realización y recepción de llamadas al exterior, asimismo cuenta con el servicio de despertador si el cliente así lo desea.

Departamento de Compras

Lleva a cabo las adquisiciones de todo aquello que necesiten los diversos departamentos de cada uno de los establecimientos de la organización.

Departamento de Grupos y Convenciones

Tiene como función principal promover los servicios del hotel dan--

tre de las empresas, asociaciones y demás entidades que suelen movilizar personas para viajar.

Departamento de Ventas Nacionales

Su función es promover los servicios del hotel dentro del país, apoyándose en el departamento de publicidad.

Departamento de Ventas Internacionales

Su función es promover los servicios del hotel fuera del país.

Departamento de Agencias de Viajes

Su función es conseguir que las empresas especializadas en el manejo del turismo ofrezcan los servicios del hotel a sus clientes.

Departamento de Publicidad

Su función es dar a conocer los servicios concretos de cada uno de los establecimientos, valiéndose de los medios masivos de comunicación para atraer el mayor número posible de clientes. 1

Los departamentos de ventas, grupos y convenciones y publicidad promueven los servicios del hotel tomando como base folletos, haciendo llamadas telefónicas, enviando cartas, poniendo anuncios, etc. Para llevar a cabo esta labor es necesario que se cuente con personal especializado, que domine varios idiomas, que conozca sobre hotelería y tenga un buen trato personal.

Departamento de Almacén

Tiene como función recibir, conservar y distribuir oportunamente -- cualquier mercancía que necesiten las diversas dependencias del hotel para su funcionamiento correcto.

1 Organización en Hoteles I

Fernando Ramos Martín

Departamento de Cajas Departamentales

Se encarga de cobrar los pagos en efectivo y con tarjetas de crédito hechos diariamente, y a este departamento pertenecen el cajero de recepción y los que se encuentran en los diversos restaurantes y bares del hotel.

Departamento de Crédito y Cobranzas

Se encarga de autorizar los pagos diferidos de servicios prestados por el hotel a sus clientes y de recuperar en los plazos previstos, su importe correspondiente. 1

Departamento de Contabilidad

Se encarga de todo lo relacionado con el aspecto financiero y contable del hotel, y sus funciones entre otras, son las siguientes:

- a) Mantener al día los libros oficiales y auxiliares y preparar los diversos estados financieros dentro de las fechas previstas.
- b) Preparar el programa mensual de pagos a proveedores.
- c) Preparar el programa de pagos de la nómina a empleados.
- d) Pagar oportunamente sus impuestos.
- e) Mantener actualizados los diversos seguros contratados.

Departamento de Personal

Como sus funciones más importantes podemos destacar las siguientes:

- a) Selección, contratación y capacitación de personal.
- b) Elaborar el reglamento interior de trabajo.
- c) Llevar el control de asistencia y puntualidad de todo el personal.

1 Organización en hoteles

Fernando Ramos Martín

d) Dar de alta en el seguro social a los empleados.

Departamento de Mantenimiento

Es el responsable de la conservación del edificio, del buen estado y funcionamiento de todo el equipo e instalaciones, y del suministro de energía.

CAPITULO II

GENERALIDADES SOBRE CONTROL INTERNO

DEFINICION DE CONTROL INTERNO

Existen diversas definiciones de control interno. A continuación - citaré algunas de diversos autores:

Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C.

"El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos , verificar la exactitud y confiabilidad de la información financiera, promover eficiencia operacional y provocar adherencia a las políticas prescritas per la administración."

Joaquina Gómez Merfín

"El control interno consiste en un plan coordinado entre la contabilidad, las funciones de los empleados y los procedimientos establecidos, de tal manera que la administración de un negocio puede depender de estos elementos para obtener una información mas segura, proteger adecuadamente los bienes de la empresa, así como promover la eficiencia de las operaciones y la adhesión a la política administrativa prescrita."

Paul Grady

"El control interno contable comprende el plan de organización y procedimientos usados dentro de un negocio: a) Para salvaguardar sus activos de pérdidas provenientes de fraudes o errores, b) Verificar la exactitud y confianza de los datos contables que la administración usa para sus decisiones, y c) Promover eficiencia de sus operaciones y fomentar la adhesión a las políticas adoptadas en aquellas áreas en las cuales la contabilidad y los departamentos financieros tienen responsabilidad directa o indirecta."

Comité de Procedimientos de Auditoría del Institute Norteamericano
de Contadores Públicos

"El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y medidas de coordinación adoptados para proteger los activos, - como son; verificar la exactitud y veracidad de los datos contables, fomentar la eficiencia de las operaciones y alentar el apego a las políticas de administración prescritas en una empresa."

Victor H. Stempf

"El sistema de comprobación y control puede explicarse como la distribución apropiada de funciones del personal, de tal manera que el trabajo de cada empleado pueda coordinarse y comprobarse independientemente del trabajo de otros empleados."

Una vez expuestas algunas definiciones de diferentes autores a continuación menciono la que a mi juicio es una definición de control interno:

"Control interno son las técnicas que utiliza una entidad para mantener en forma idénea el funcionamiento de la misma. Entendiéndose por "forma idénea"; el resguardo de los bienes de la empresa, que exista - eficiencia operacional, lo que incluye adherencia a las políticas establecidas por la administración; y por lo tanto un flujo de transacciones que conllevarán a que la información financiera sea correcta y oportuna, y en consecuencia la toma de decisiones sea adecuada."

OBJETIVOS DEL ESTUDIO Y EVALUACION DEL CONTROL INTERNO POR EL AUDITOR EXTERNO.

El examen del sistema de control interno por parte del auditor externo resulta indispensable y obligatorio ya que pretende:

Cumplir con la norma de auditoría de ejecución del trabajo relativa al estudio y evaluación del control interno ya que como se menciona en el boletín "A" (Carácter y obligatoriedad de los boletines de la comisión) - "las normas de auditoría tienen carácter de obligatorias para el Contador Público que desarrolle un trabajo de auditoría externa".

En el boletín C se menciona lo siguiente:

Estudio y evaluación del control interno.

"El auditor debe efectuar un estudio y evaluación adecuada del control interno existente, que le sirvan de base para determinar el grado de confianza que va a depositar en él; asimismo, que le permita determinar la naturaleza, extensión y oportunidad que va a dar a los procedimientos de auditoría".

Para cumplir con la norma de realizar el estudio y la evaluación del control interno, el auditor deberá efectuar un examen de cumplimiento de los objetivos del control interno contables. El Contador Público deberá verificar los sistemas de control en los cuales se genera la información financiera.

Para efectos de comprender el párrafo anterior citaré a continuación la clasificación de los objetivos del control interno:

Contables

- 1) Protección de los activos de la empresa.
- 2) Obtención de la información financiera veraz y confiable.

Administrativas

- 1) Promoción de eficiencia en la operación del negocio.
- 2) La ejecución de las operaciones se adhiera a las políticas establecidas por la administración de la empresa.

El comité de procedimientos de auditoría del Instituto Norteamericano de Contadores Públicos afirma lo siguiente:

Mientras que la responsabilidad principal de establecer y poner en vigor las medidas de control interno es de la administración, el grado en que dichas medidas existen y se llevan a cabo es de gran importancia para el auditor externo.

El auditor independiente debe también ejercer su mejor juicio al determinar el alcance de su examen y al decidir si los intereses de los accionistas y acreedores justifican el tiempo y gastos comprendidos en la ampliación de cualquier renglón particular de investigación... Es deber del auditor independiente revisar el sistema de verificación interna y el control contable para determinar el grado en que puede confiar en ellos. Para agotar la posibilidad de descubrir todos los casos de deshonestidad o fraude, el auditor independiente tendría que examinar en detalle todas las transacciones. Este acarrearía un coste prohibitivo para la mayoría de las empresas comerciales (un coste que pasaría todos los límites de probabilidad razonable de beneficio e seguridad e impediría a la indus-

tría una carga excesiva). (1)

Además del estudio y evaluación del control interno, se desprende - un informe llamado carta de sugerencias. En el boletín H-10 de la comisión se menciona lo siguiente:

"El Contador Público que presta un servicio de estados financieros, tiene la responsabilidad profesional de informar a la empresa examinada, sobre las deficiencias observadas durante su estudio y -- evaluación del control interno hecho en cumplimiento de las normas de auditoría; así como las recomendaciones que se sienta en posibilidad de ofrecer".

Existen tres posibilidades para la conformación de una carta de recomendaciones, que presente:

1.- Solo la observación.

Presentar solo la observación tiene serios problemas; sin embargo y aún cuando son pocas las ocasiones en que el auditor podría aplicar esta alternativa, habrá oportunidad en que deba dar su mensaje en esta forma.

2.- El problema y la correspondiente sugerencia.

Lo más común es incluir el problema a resolver y la correspondiente sugerencia. Este es aceptable siempre y cuando se justifique la presencia de la observación en aras de comprender la idea en conjunto.

3.- Observación, sugerencia y objetivos de la misma.

(1) Control interno.

Informe especial elaborado por
Comité de Procedimientos de
Auditoría del Instituto Norte-
americano de Contadores Públicos.

Se supone que debe hacerse cuando con ello se logre una cabal comprensión del problema y de la recomendación que se propone.

Las observaciones y sugerencias que se incluyan en el informe sobre el control interno de acuerdo con el boletín H-10, versará generalmente sobre los siguientes aspectos:

a) Señalamiento de situaciones que denoten vulnerabilidad de la empresa ante fraudes y otros riesgos.

b) Recomendaciones sobre el mejoramiento de los sistemas de registro e información.

c) Sugestiones tendientes a incrementar la eficiencia administrativa principalmente en lo que se refiere a métodos y procedimientos relacionados con el control de las operaciones en su aspecto financiero.

d) Observaciones sobre situaciones que denoten falta de cumplimiento o cumplimiento inadecuado de obligaciones tributarias.

e) En la medida que hayan llegado a la atención del Contador Público, observaciones y recomendaciones sobre desperdicios de recursos y de tiempo.

e) Situaciones de carácter legal que en su opinión, deban ser objeto de estudio por parte de un abogado.

Para efectos de este trabajo se llevará a cabo una carta de sugerencias que incluya el problema y la correspondiente sugerencia, ya que de dar a conocer a la administración de la empresa una deficiencia en el control interno, es necesario que se le mencione también la forma en que se puede corregir, y el objetivo de la sugerencia por supuesto que será el tratar de evitar dicha deficiencia.

MÉTODOS PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO

Existen diversos métodos para evaluar el control interno, a continuación menciono dichos métodos.

I.- Estudio y evaluación del control interno por ciclos de transacciones.

Como se menciona en el boletín E02 del Instituto Mexicano de Contadores Públicos, las transacciones que efectúa una empresa se pueden agrupar en ciclos y pueden definirse objetivos específicos de control interno para cada ciclo.

Un grupo reducido de ciclos puede ser el siguiente:

- a) Ciclo de tesorería
- b) Ciclo de egresos
- c) Ciclo de producción
- d) Ciclo de ingresos

En el boletín F-05 se menciona la metodología para el estudio y evaluación del control interno por ciclos de transacciones, la cual a continuación se explica brevemente:

1.- Identificación de funciones

Consiste en la identificación de funciones aplicables a cada ciclo en base a sus características.

2.- Identificación de objetivos de control

Consiste en la identificación de objetivos de control interno aplicables a cada ciclo.

3.- Documentación de los procedimientos de proceso en cada función.

Consiste en la elaboración de gráficas de flujo de transacciones, memorándum descriptivos o utilización de cuestionarios; con el fin de docu-

mentar lo que se logra mediante el proceso de las transacciones dentro de cada función.

4.- Obtención de información.

Es necesario que el auditor tenga conocimiento de los sistemas, - procedimientos y controles de la empresa con respecto a una clase determinada de hechos económicos. Esto lo puede adquirir a través de la revisión de información contenida en su expediente continuo de auditoría, de observaciones directas de procedimientos de transacciones, de entrevistas al personal del cliente o de la revisión de los manuales operativos.

Es importante que el personal de auditoría conozca como fluye un hecho económico desde su inicio hasta su inclusión en los estados financieros, es decir:

- a) Como se conoce
- b) Como se acepta como una transacción
- c) Como se procesa
- d) Como se informa
- e) Como se relaciona con las fuentes de datos y con los enlaces con otros ciclos de transacciones.

5.- Entrevistas u observaciones

El auditor externo las realiza con el fin de obtener la información de la forma en que la empresa logra los objetivos de control interno.

6.- Identificación de técnicas de control

En la documentación preparada por el auditor se enumeran todas las técnicas de control utilizadas por la empresa en cada función, con el objeto de poder obtener una certeza razonable de que el objetivo de control interno se logra total o parcialmente.

7.- Evaluación del control interno

La evaluación del control interno es la etapa modular del trabajo de auditoría, ya que con base en la misma se diseña el programa de trabajo relativo, por lo que esta etapa debe ser efectuada por un miembro experimentado del equipo de auditoría.

En esta etapa el auditor determinará los objetivos de control de ciclos que se cumplen satisfactoriamente, parcialmente, y los que son nulos. Debe determinar el grado de confianza de cada una de las técnicas de control de la empresa, así como establecer las repercusiones del estudio y evaluación del control interno y las pruebas supletorias que va a realizar.

Para efectos de evaluar el control interno se elaborarán cédulas o memorándum descriptivos que consistirán en detallar por escrito los métodos y procedimientos utilizados en la compañía y además con el fin de tener una idea más clara respecto a dichos métodos se formularán gráficas de flujo; además se verificará que se cumpla con los objetivos del control interno, los que aplicados a un hotel se verificaría por ejemplo lo siguiente:

II.- Control interno por objetivos

1.- Objetivos de autorización.

a) Se verificará que todas las operaciones estén autorizadas por los jefes o gerentes departamentales según sea el caso los que tienen la jerarquía para llevar a cabo dicha autorización.

b) Las transacciones tendrán una razón lógica y esto será verificado y autorizado por los jefes o gerentes departamentales del hotel.

c) Se verificará que las transacciones del hotel sean válidas, esto --

de acuerdo a políticas establecidas por la administración, las que se describirán en cada uno de los departamentos del hotel durante este estudio.

d) El resultado de procesamiento de transacciones debe enviarse a la gerencia oportunamente, como pueden ser estados financieros que elabora el departamento de contabilidad, informe del gerente nocturno, informe de ocupación por segmentos que elabora el departamento de reservaciones, etc. Esta información debe estar archivada adecuadamente.

2.- Objetivos de procesamiento y clasificación de transacciones.

a) Se investiga la forma en que se clasifican las transacciones para la preparación de estados financieros de acuerdo con principios contables, verificando las funciones del gerente nocturno, auditor nocturno, auditor de ingresos, Contador general y demás departamentos y personas que envían información financiera al departamento de contabilidad.

b) Se verifican las fechas en que se obtienen estados financieros, -- así como atraso en el registro de operaciones, vigilando que estas se registren en el período a que correspondan.

3.- Objetivos de salvaguarda física.

Se examinan los controles existentes para salvaguardar los activos de hotel, verificando que el acceso a los mismos sea solo por personas autorizadas, dado que en un hotel esto es un aspecto delicado por los bienes que se encuentran a la vista del público.

4.- Objetivos de verificación y evaluación.

Se harán investigaciones acerca de la comparación que se haga entre los activos físicos y los registrados en contabilidad verificando que se hagan inventarios físicos en forma constante de los bienes del hotel, -- ya que muchos bienes se encuentran a la vista del público. Se investiga--

rán las medidas tomadas en caso de discrepancias.

CAPITULO III

ESTUDIO Y EVALUACION DEL CONTROL INTERNO CONTABLE DEL
SERVICIO DE HABITACIONES.

DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES.

El departamento de reservaciones tiene las siguientes funciones:

1.- Elaborar un conteo de ocupación para los próximos siete días, labor que realiza diariamente utilizando las formas número 1 resumen diario de ocupación y 2 resumen de conteo de ocupación a 7 días, estas formas solo se hacen en original la cual es para el mismo departamento de reservaciones.

2.- Elaborar reservaciones por cualquiera de los siguientes medios de información:

- a) Cartas enviadas por el huésped.
- b) Llamadas telefónicas.
- c) Telex
- d) Telegramas.
- e) En forma personal.

- Para efectuar la reservación este departamento utiliza la forma número 3 la cual solo se hace en original y es archivada con todos los comprobantes referentes a esta reservación, posteriormente se elabora el slips o tirilla (forma número 4 y contiene todos los datos referentes al huésped) esta forma se hace en original y una copia; el original se coloca en la charola para que quede asentada la fecha y número de habitación que ya está reservada, y la copia se archiva junto con los documentos referentes a la reservación.

- En el caso de que exista cancelación de reservaciones se utiliza la forma número 5, la cual solo se hace en original y se archiva junto con los documentos mencionados en el punto anterior.

- También puede ser que existan cambios después de haberse efectuado.

la reservaci^on ya sea del día o bien de la habitación. En el primer caso se utiliza la forma número 6, la cual se elabora en original y una copia: la original se archiva en un nuevo expediente de reservaci^on y la copia se archiva junto con la documentaci^on mencionada en los puntos anteriores, la tirilla que se encuentra en la charela es colocada en la fecha de la nueva reservaci^on. En caso de que se cambie la habitaci^on se corregirá la reservaci^on (forma número 3).

- Cuando el huésped sale del hotel el departamento de recepci^on elabora la forma número 7, la cual solo se hace en original y es enviada al departamento de reservaciones para que la archive junto con toda la documentaci^on relativa a ese huésped.

3.- Existe la posibilidad de que el departamento de reservaciones reciba depósitos por parte de los huéspedes para confirmar dicha reservaci^on; para lo cual utilizará la forma número 8 (reserva-recibe-depósito) la cual se elabora en original y cuatro copias y se distribuye así:

original	-	huésped.
1 copia	-	Depto. de Reservaciones.
1 copia	-	auditer de ingresos
1 copia	-	caja general
1 copia	-	Caja recepci ^o n.

Este depósito se puede originar mediante dos formas:

a) El huésped envía el efectivo o cheque por correo directamente a la gerencia del hotel, en estos casos la gerencia les envía al departamento de reservaciones para que queden registrados y se elabere la forma número 8 (reserva-recibe-depósito) posteriormente este depósito es envia-

Se a la caja de recepción para su registro en la caja junto con la copia de la forma número 8 como se mencionó en el párrafo anterior y finalmente la Gerencia General manda el efectivo o cheque a la caja general.

b) El huésped hace o envía el pago al departamento de reservaciones el cual procede a elaborar la forma número 8 y enviársela a la caja de recepción para que se registre como se mencionó en el inciso anterior y posteriormente manda el efectivo a caja general.

Al finalizar el día el departamento elabora un informe llamado relación diaria de depósitos para reservaciones (forma número 9), la cual se elabora en original y 2 copias y se distribuye como sigue:

original	-	Departamento de reservaciones.
1 copia	-	Caja de recepción
1 copia	-	Gerencia general.

4.- Otra función de este departamento es la de revisar los "no shows" que son reservaciones para el día anterior y que no llegó el huésped; en estos casos el hotel tiene la política de que se le haga el cargo a dicho huésped, ya que la habitación pudo ser ocupada por otras personas pero al estar reservada no fué posible. En caso de que exista un depósito el hotel cobra el importe correspondiente a ese día.

5.- Diariamente este departamento hace una revisión de las reservaciones del día siguiente, con el fin de verificar que las tarifas sean correctas y las autorizadas según la lista de precios.

6.- También al departamento de reservaciones le corresponde recibir todos los mensajes por medio de telex, para enviarlos a los huéspedes si son para ellos o bien tomar nota en caso de que sean para el hotel.

Se elabora cada día un documento denominado relación de telex enviadas

des (forma número 10), la cual se hace en original y copia, y es enviada al departamento de recepción para que le cargue a la cuenta del huésped correspondiente, en este documento se especifica el coste mas el servicio (20 %) y el importe a pagar.

7.- El departamento de reservaciones diariamente recolecta en diferentes hoteles de la misma categoría información relativa a porcentaje de ocupación y precios de habitaciones, con el fin de tener una visión acerca de la competencia y la situación actual del hotel. (forma número 11).

8.- Cada fin de mes este departamento elabora un informe denominado "ocupación por segmentos" que contiene información respecto al medio por el cual se obtuvieron los huéspedes de dicho mes y el porcentaje correspondiente (forma número 12), este informe se elabora en original y dos copias y se distribuye como sigue:

original	-	Gerencia General.
1 copia	-	Departamento de Ventas.
1 copia	-	Departamento de reservaciones.

RESUMEN DIARIO DE OCUPACION.

1er. DIA. _____
 SALIDAS DEL RACK _____
 SALIDAS AD. EST. _____
 SALIDAS ANTICIP. _____
 MENOS COLGADOS _____
 TOTAL SALIDAS _____

FECHA _____
 RESERVACIONES DEL DIA _____
 RESERVACIONES AD. EST. _____
 MENOS NO-SHOWS _____
 TOTAL RESERVACIONES _____
 SIN RESERVACION _____
 LLEGADAS NETAS _____

OCUPACION NOCHE ANTERIOR _____
 MENOS TOTAL SALIDAS _____
 MAS LLEGADAS ESTIMADAS _____
 OCUPACION ESTIMADA _____

2do. DIA _____
 SALIDAS DEL RACK _____
 SALIDAS AD. EST. _____
 SALIDAS ANTICIP. _____
 MENOS COLGADOS _____
 TOTAL SALIDAS _____

FECHA _____
 RESERVACIONES DEL DIA _____
 RESERVACIONES AD. EST. _____
 MENOS NO-SHOWS _____
 TOTAL RESERVACIONES _____
 SIN RESERVACION _____
 LLEGADAS NETAS _____

OCUPACION NOCHE ANTERIOR _____
 MENOS TOTAL SALIDAS _____
 MAS LLEGADAS ESTIMADAS _____
 OCUPACION ESTIMADA _____

3er DIA _____
 SALIDAS DEL RACK _____
 SALIDAS AD. EST. _____
 SALIDAS ANTICIP. _____
 MENOS COLGADOS _____
 TOTAL SALIDAS _____

FECHA _____
 RESERVACIONES DEL DIA _____
 RESERVACIONES AD. EST. _____
 MENOS NO-SHOWS _____
 TOTAL RESERVACIONES _____
 SIN RESERVACION _____
 LLEGADAS NETAS _____

OCUPACION NOCHE ANTERIOR _____
 MENOS SALIDAS ESTIMADAS _____
 MAS LLEGADAS ESTIMADAS _____
 OCUPACION ESTIMADA _____

4to. DIA _____
 SALIDAS DEL RACK _____
 SALIDAS AD. EST. _____
 SALIDAS ANTICIP. _____
 MENOS COLGADOS _____
 TOTAL SALIDAS _____

FECHA _____
 RESERVACIONES DEL DIA _____
 RESERVACIONES AD. EST. _____
 MENOS NO-SHOWS _____
 TOTAL RESERVACIONES _____
 SIN RESERVACION _____
 LLEGADAS NETAS _____

OCUPACION NOCHE ANTERIOR _____
 MENOS SALIDAS ESTIMADAS _____
 MAS LLEGADAS ESTIMADA _____
 OCUPACION ESTIMADA _____

5o. DIA _____
SALIDAS DEL RACK _____
SALIDAS AD. EST. _____
SALIDAS ANTICIP. _____
MENOS COLGADOS _____
TOTAL SALIDAS _____

FECHA _____
RESERVACIONES DEL DIA _____
RESERVACIONES AD. EST. _____
MENOS NO-SHOWS _____
TOTAL RESERVACIONES _____
SIN RESERVACION _____
LLEGADAS NETAS. _____

OCUPACION NOCHE ANTERIOR _____
MENOS TOTAL SALIDAS _____
MAS LLEGADAS ESTIMADAS _____
OCUPACION ESTIMADA _____

6o. DIA _____
SALIDAS DEL RACK. _____
SALIDAS AD. EST. _____
SALIDAS ANTICIP. _____
MENOS COLGADOS _____
TOTAL SALIDAS _____

FECHA _____
RESERVACIONES DEL DIA _____
RESERVACIONES AD. EST. _____
MENOS NO-SHOWS _____
TOTAL RESERVACIONES _____
SIN RESERVACION _____
LLEGADAS NETAS _____

OCUPACION NOCHE ANTERIOR _____
MENOS SALIDAS ESTIMADAS _____
MAS LLEGADAS ESTIMADAS _____
OCUPACION ESTIMADA _____

7o. DIA _____
SALIDAS DEL RACK _____
SALIDAS AD. EST. _____
SALIDAS ANTICIP. _____
MENOS COLGADOS _____
TOTAL SALIDAS _____

FECHA _____
RESERVACIONES DEL DIA _____
RESERVACIONES AD. EST. _____
MENOS NO-SHOWS _____
TOTAL RESERVACIONES _____
SIN RESERVACION _____
LLEGADAS NETAS _____

OCUPACION NOCHE ANTERIOR _____
MENOS SALIDAS ESTIMADAS _____
MAS LLEGADAS ESTIMADA _____
OCUPACION ESTIMADA _____

OBSERVACIONES _____

RESERVACIONES

NOMBRE NAME		LLEGADA ARRIVAL			
NOMBRE NAME		SALIDA DEPARTURE			
NOMBRE NAME		HORA LLEGADA TIME OF ARRIVAL			
NOMBRE NAME		VUELO No. FLIGHT No.			
TIPO DE CUARTO TYPE OF ROOM	SENCILLO SINGLE	DOBLE DOUBLE	TRIPLE TRIPLE	JR. SUITE JR. SUITE	M. SUITE M. SUITE
PRECIO RATE					
RESERVADO POR REQUESTED BY					
DIRECCION ADDRESS			CIUDAD CITY		
ESTADO STATE			No. AREA ZIP CODE		
TELEFONO TELEPHONE					
OBSERVACIONES REMARKS					
FECHA DATE			EMPLEADO EMPLOYEE		

Forma No. 4

TIRILLA O SLIPS

Nombre:

Lugar:

Día de llegada:

Día de salida:

Habitación:

CANCELACION DE RESERVACION

Llegada de	Nombre	
Salida de	por carta de <input type="checkbox"/> Tel <input type="checkbox"/> Persona	
Hecha por	Tel. o Direc.	
Observaciones:		
Fecha	Hora	Tomada por
Control	Directorio	


C A M B I O

Llegada	a	Nombre
Salida de	a	por carta <input type="checkbox"/> Teleg. <input type="checkbox"/> Tel. <input type="checkbox"/> Personal <input type="checkbox"/>
Hecha por		Tel. o Direc.
Observaciones:		
Fecha		Tomada

NOTA: pedir hoja delgada tipo papeleta cancelación

FORMATO PARA SALIDA DE HUESPEDES

Forma No. 7

				FOLIO				
						DIA DAY	MES MONTH	AÑO YEAR
NOMBRE COMPLETO				COMPLET NAME				
DOMICILIO PARTICULAR		PRIVATE ADDRESS		TEL PARTICULAR		PRIVATE TELEPHONE		
CIUDAD CITY		COMPAÑIA		COMPANY				
DOMICILIO COMPAÑIA		ADDRESS OF YOUR COMPANY		TEL COMPAÑIA COMPANY TELEPHONE NUMBER				
CIUDAD CITY		OCCUPACION OCCUPATION		NACIONALIDAD NATIONALITY				
H0. CTOS.		MO. PERS		OBSERVACIONES:				
PRECIO RATE		CLERK						
								
								DIA DAY
				FIRMA - SIGNATURE				

NOTA: PARA SU CONVENIENCIA Y PROTECCION FAVOR DE DEPOSITAR SUS VALORES EN LAS CAJAS DE SEGURIDAD. EL HOTEL NO SE HACE RESPONSABLE POR DINERO EN EFECTIVO, JOYAS U OTROS VALORES NO DEPOSITADOS.

THE MANAGEMENT WILL NOT BE RESPONSIBLE FOR ANY LOSS OF MONEY, JEWELS AND OTHER VALUABLES, FOR YOUR CONVENIENCE WE OFFER OUR SAFETY DEPOSIT BOXES, PLEASE SEE CASHER ON DUTY.

PORCENTAJES DE OCUPACION.

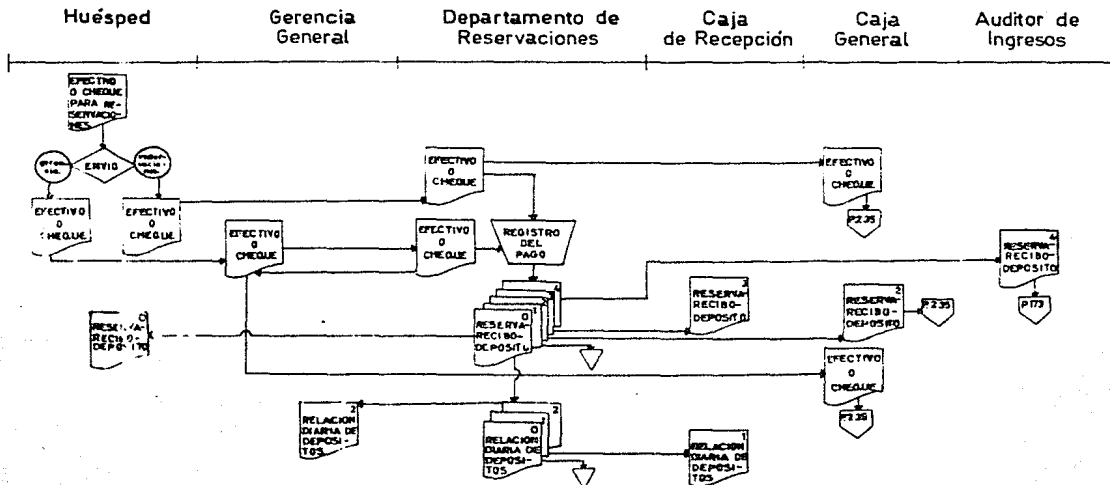
HOTEL _____ MES _____ AÑO _____

FECHA	DIA	ACUMULADO	TFA. PROMEDIO
01			
02			
03			
04			
05			
06			
07			
08			
09			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			
31			

CIERRE DEL MES

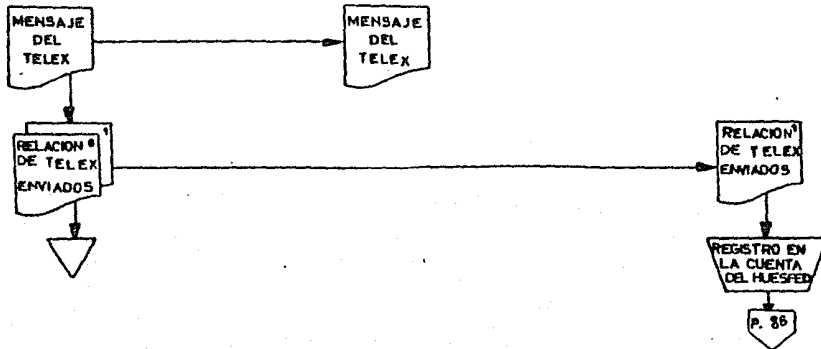
PREPARO _____
 REVISO _____

Hotel X.S.A.
Examen del control interno de
Depósito para reservaciones



PREPARO _____
REVISO _____

Hotel X, S. A.
Examen del control interno de
Recepción y registro de télex



TRUJANO & V.G.A.
REVISED S.G.A.

Hotel X.S.A.
Examen de control interno de
Depositos para extrajeros.

Nombre del beneficiario	Reserva recibida		Depos. por recibio	eficaz directo o aprobada	Fecha de depósito		Descripción del servicio solicitado	
	Fecha	Importe			Fecha	Importe		
Schuman R. M.	12-02-56	1244	66246	General	Directo	17-02-56	66246	Hospedaje
José Luis Torres	15-02-56	1225	48446	General	Directo	16-02-56	48446	Hospedaje
Sobrito Miquelam	17-01-56	1147	2568	Reservaciones	Directo	08-01-56	2568	Hospedaje
Marta A. Kobalitz	08-01-56	1145	40000	Reservaciones	Directo	10-01-56	40000	Almuerzo en el salón
Ernesto Montiel	03-02-56	1124	10000	Reservaciones	Directo	10-02-56	10000	Almuerzo en el salón
Pavel Dimitrie	14-01-56	1117	22502	Reservaciones	Directo	16-01-56	22502	Hospedaje
Grupo aeroperú	17-02-56	1126	14250	Reservaciones	Directo	18-02-56	14250	Almuerzo en el salón
Via. Constructora S.A.	18-02-56	1128	20000	Reservaciones	Directo	19-02-56	20000	Almuerzo en el salón
Banca del país	20-02-56	1127	40000	Reservaciones	Directo	21-02-56	40000	Almuerzo en el salón
Grupo agrícola	21-02-56	1130	118750	Reservaciones	Directo	21-02-56	118750	Hospedaje
Banco del país	23-02-56	1123	100000	Reservaciones	Directo	26-02-56	100000	Almuerzo en el salón
Jorge Arturo Gony	26-02-56	1124	200000	Reservaciones	Directo	27-02-56	200000	Almuerzo en el salón
Vision mundial de T.	27-02-56	1126	48446	Reservaciones	Directo	28-02-56	48446	Almuerzo en el salón
Subtotal (en la siguiente hoja)			1224705				1224705	
⊕ Suma corrida			⊕				⊕	
Fuente: Relación diaria de depósitos								

PREPARO: V.G.A.
 REVISO: S.G.H.

Hotel X, S.A.
 Examinación de control interno de
 depósitos para reservaciones.

Nombre del Titular	Fecha - importe de depósito		Depto. que recibió	Cliente directo o agencia	Fecha de depósito		Descripción del servicio reservado	
	Fecha	Importe			Fecha	Importe		
Statonall Cadela	Agosto	1957	1217,205					
Cia. de Seguros, S.A.	27-02-56	1237	100,000	Reservaciones	Directo	28-02-56	100,000	Seminario en el salón
Sr. Simón P. G.	24-03-56	1137	531,781	Reservaciones	Agencia	25-03-56	531,781	Reservación
Grupo Financiero	06-03-56	1151	500,000	Reservaciones	Directo	06-03-56	500,000	Reservación
Gloster, S.A.	01-04-56	1150	125,000	Reservaciones	Directo	02-04-56	125,000	Seminario cancelado en el salón
Gpo. Estudios de la C.	07-04-56	1158	104,972	Reservaciones	Agencia	28-04-56	104,972	Reservación
			<u>1,304,958</u>				<u>1,304,958</u>	
			(C)				(C)	

Que el grupo se hizo en forma de crédito
 y el cobro se deposita en esta
 suma constante.
 Fuente: Relación mensual de
 depósitos

PR. MAL: U.G.R.
 RELISO: S.G.A.

Hotel X.S.A.
 Examen de control interno de
 Ingresos por fidej.

Nombre del huésped.	Número de habitaciones	Datos del servicio de fidej.				Importe fidej.	Importe Neto	Impuesto	Factura del huésped			
		Fecha	Código	servicio	Importe				Fecha del cargo	Número del cargo		
Emilsey Davis	123	29-01-56	Apoyá	5 333	1073	6448	967	7405	1.2	31-01-56	23790	7425
Quinn Nelson	307	30-01-56	Man. Zafonda	6 309	1342	8011	1202	9219	1.9	01-02-56	23791	7427
Dr. Jerry Jones	203	29-02-56	Apoyá	3 333	1073	6448	967	7415	1.3	06-02-56	23792	7415
John Summers	409	06-02-56	Man. Zafonda	6 309	1342	8011	1202	9259	1.2	2-02-56	24463	7427
Mrs. Constance	113	02-02-56	Man. Zafonda	7 232	1446	8628	1403	9980	1.2	12-02-56	24463	7428
Melvin Hoff	203	11-02-56	Francia	3 391	1137	6744	1072	7791	1.3	16-02-56	24222	7401
Arthur Wallal	148	15-02-56	Apoyá	5 612	1222	6333	1010	3743	1.9	12-02-56	24223	7404
Dr. Ferdinand P.	183	06-02-56	Francia	3 522	1137	6700	1021	7727	2.0	18-02-56	24223	7427
Mrs. Ar. Adolph	409	01-03-56	Surra	3 231	1146	6777	1222	3709	2.0	03-03-56	24221	7404
Ferdinand P.	183	10-03-56	Francia	3 532	1211	6666	999	2662	1.2	23-02-56	24462	7462
Mrs. Rose H.	118	20-03-56	Autahua	11 922	2386	14314	2117	16461	4.3	29-03-56	26264	16461
Mrs. Zwingel	141	27-03-56	Malanda	9 150	1910	11460	1719	13179	4.9	27-03-56	26463	13179
Richard Stoney	201	29-07-56	Malanda	4013	7204	3219	783	6000	3.0	25-07-56	26268	6000
Gina L.L.	307	09-08-56	Autahua	5 278	1104	4722	918	6300	2.6	27-08-56	26271	6300
				8123	1855	740748	1423	732601			2360	

⊕ Suma correcta
 ⊕ Cargos hechos por el auditor por un 10% de descuento al 30% de término en 20%
 Cargos a Melchor de 10% de descuento

HOTEL X, S. A.

OBSERVACIONES AL CONTROL INTERNO DEL
DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES

OBSERVACIONES AL CONTROL INTERNO

COMENTARIO DE LA EMPRESA

1. El Departamento de reservaciones no es el indicado para llevar a cabo la función de recibir y enviar los mensajes de telex de -- los huéspedes. Tampoco llevar -- el control de este tipo de ingre sos.
2. Al huésped de la habitación 118- el día 29 de marzo se le cobró -- un 30% por este servicio, debien do ser un 20%.

El telex se encuentra en la oficina de este departamen- to.

El cargo lo hizo el auditor nocturno, y desconocía el - porcentaje correcto.

Cédula de trabajo desarrollada para estudiar y evaluar el control interno del departamento de reservaciones.

1.- Se llevó a cabo una visita a este departamento donde se entrevistó al gerente de reservaciones, anotándose en la cédula descriptiva las funciones que lleva a cabo este departamento, así como las formas que se utilizan y la distribución de las mismas dentro del hotel.

2.- Se seleccionaron las operaciones contables, de las cuales se elaboró el diagrama de flujo.

3.- Se examinaron los depósitos para reservaciones que hacen los clientes, esto en base a la relación diaria de depósitos. Se examinaron algunas partidas de dicha relación, y se llevaron a cabo las siguientes pruebas:

a) Se verificó que la relación coincidiera con el comprobante (reserva - recibo - depósito).

b) Se investigó cual fue el departamento que recibió el pago por parte del huésped.

c) Se verificó que se enviara oportunamente el dinero a la caja general.

d) Finalmente se examinó que el depósito se haya hecho al día siguiente de recibir el dinero, esto en base a las fichas de depósito.

4.- Se examinaron los ingresos por télex en base a la relación de telex enviados, haciéndose las siguientes pruebas:

a) Se examinó el correcto cálculo del costo, servicio e IVA del servicio de télex.

b) Se verificó que se hiciera el cargo a la factura del huésped y que fuera oportunamente.

HOTEL X, S. A.

OBSERVACIONES AL CONTROL INTERNO DEL
DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES

OBSERVACIONES AL CONTROL INTERNO

COMENTARIO DE LA EMPRESA

1. El Departamento de reservaciones no es el indicado para llevar a cabo la función de recibir y enviar los mensajes de telex de -- los huéspedes. Tampoco llevar -- el control de este tipo de ingre sos.
2. Al huésped de la habitación 118- el día 29 de marzo se le cobró -- un 30% por este servicio, debien do ser un 20%.

El telex se encuentra en la oficina de este departamen- to.

El cargo lo hizo el auditor nocturno, y desconocía el - porcentaje correcto.

DEPARTAMENTO DE RECEPCION.

Las funciones que lleva a cabo este departamento son las siguientes:

1.- Recibimiento del huésped.

- a) Dar la bienvenida al huésped.
- b) Acompañar al huésped a su habitación.
- c) Mostrarle los servicios que ofrece el hotel.

2.- Registro del huésped para lo cual se siguen los pasos que a continuación se mencionan:

- Buscar la reserva del huésped, si es que la hay, en la charrela de reservaciones.
- Se registrará el cliente utilizando la forma para ese efecto. - - (forma número 1).
- Se llena la tirilla (forma número 2) anotando todos los datos referentes al huésped, la cual se coloca en el Rack maestro, para saber que el cuarto se encuentra ocupado.
- Se abre su cuenta, o bien, se elabora su factura, donde se anotarán sus cargos por cualquier tipo de servicio.
- Para darle crédito al huésped será necesario pedir su tarjeta de crédito, en caso de que no la tenga se considera un cliente sin crédito.

En caso de que sea cliente sin crédito:

- a) Se le pedirá que pague un anticipo por el tiempo que permanecerá en el hotel, lo que se registra en su factura y se llena la forma número 3, en original y copia:

original - Cliente

copia - Departamento de recepción - Auditor nocturno

b) Se llenará la forma número 4 (habitación sin crédito, la cual se boletinará a todos los departamentos del hotel que ofrecen servicios.

c) Se procederá a cerrar el servibar y poner una nota en el reporte del bellboy (forma número 11) de que es un cliente sin crédito.

d) Todos los pagos que haga el huésped sin crédito no se le cargarán a su cuenta, sino que se utilizará una factura extra que no está foliada y tendrá que hacer sus pagos de inmediato.

e) En caso de que un huésped sin crédito abandone el hotel y tenga saldo a favor se llenará la forma número 5, y se le devuelve su dinero.

- En caso de que el huésped liquidara su cuenta y decidiera permanecer más tiempo en el hotel, se utilizará una factura extra, la cual no estará foliada.

3.- Otra función de este departamento es la de realizar los cambios de habitación a huéspedes que así lo deseen:

- Se utilizará la forma número 6, la cual se elaborará en original y 3 copias y se distribuye así:

original - Departamento de recepción.

copia - Caja de recepción.

copia - Departamento de teléfonos.

copia - Departamento de ama de llaves.

- Se toma la tirilla del cuarto donde se encuentra colocada, que es -- donde está registrado el huésped y se coloca en la habitación donde se cambiará el huésped.

- Se entrega al bellboy un cartoncito anotando el cambio y el nombre del huésped.

4.- Elabora el cargo a los huéspedes por los servicios que recibieron de los diferentes departamentos del hotel:

a) Del departamento de ama de llaves recibe la siguiente documentación.

- Servicio de tintorería y lavandería.
- Cargo por tintorería y lavandería.
- Reperte diario de tintorería y lavandería.

b) Del departamento de reservaciones recibe la siguiente documentación.

- Relación de telex enviados.
- Reserva-recibe-depósito.
- Relación diaria de depósitos.

c) Del departamento de teléfonos le envían la documentación siguiente:

- Teléfonos larga distancia.

d) En el departamento de servirbar le dan aviso verbal del consumo -- del servirbar.

e) Del departamento de alimentos y bebidas envían:

- Netas de consumo.

La documentación que envía este departamento al auditor nocturno es -- la siguiente:

- 1) Facturas de salida de huéspedes y netas amexas.
- 2) Informe de cajas de recepción y lecturas de máquina por turno.
- 3) Recibos por anticipos de clientes.

4) Recibes por devolución de dinero a huéspedes.

5) Reperte diario de tintorería y lavandería.

6) Relación de telex enviados.

5.- Salida de huéspedes.

- El huésped avisa con 30 minutos de anticipación cuando va a salir del hotel.

- Se verifica la habitación y el servirbar.

- Le preparan su cuenta.

- El cliente liquida su cuenta en la recepción.

- La hoja de registro y la tirilla se envían al departamento de reservas para su archivo.

- Las facturas al finalizar el día se envían al auditor nocturno.

6.- Lleva el control de cajas de seguridad, para lo que se utiliza la forma de registro de cajas de seguridad (forma número 9).

7.- También lleva un control sobre el almacenamiento de equipaje de los huéspedes, y se utiliza la forma número 10 (registro de almacenaje).

8.- Otras funciones:

a) Elaborar y mantener el día un directorio de todo lo que al huésped se le ofrezca, este es:

- Restaurantes, discotecas, centros nocturnos, iglesias, agencias de viaje, líneas aéreas, etc.

b) Entrega de llaves a huéspedes. Cada vez que un huésped pida su llave, el recepcionista preguntará al huésped a nombre de quien está la habitación y verificará el rack maestro y posteriormente se entregará la llave.

c) Control de paquetes. Todo paquete que se deje en recepción de-

berá ser anotado en la bitácora y guardado en la gaveta. Si alguno de estos paquetes no es recogido, se guardará en la gaveta un tiempo y después se entregará al ama de llaves.


d) Control de sobras con valores.- En caso de que sea para entregar a otra persona se aceptará si no es así se recomienda utilizar las cajas de seguridad, también esto se anotará en la bitácora.

e) Control de correspondencia.- Esta se recibe de la garantía y se verifica con el rack alfabético, y si está la persona hospedada se le envía, en caso de no encontrar al huésped registrado se investigará si es que está por llegar y se guarda la correspondencia.

f) Recepción está al pendiente de los recados que pase la operadora para mandarlos a los huéspedes, (forma número 8)

g) Control del llavero.- El llavero deberá tener siempre tres llaves de cada cuarto de repuesto, y habrá una llave en servicio.

TARJETAS DE REGISTRO DEL HUESPED

				FOJO							
						DIA DAY		MES MONTH		AÑO YEAR	
						PAGO PAYMENT					
				NOMBRE COMPLETO COMPLET NAME		EFECTIVO <input type="checkbox"/> CASH					
				DOMICILIO PARTICULAR PRIVATE ADDRESS		CARGO A <input type="checkbox"/> CHARGE					
				TEL PARTICULAR PRIVATE TELEPHONE		CUPON <input type="checkbox"/> CUPON					
				CIUDAD CITY		TARJETA <input type="checkbox"/> C. CARD					
				COMPAÑIA COMPANY		ESTOY DE ACUERDO EN DESOCUPAR ESTA HABITACION EL:					
				DOMICILIO COMPAÑIA ADDRESS OF YOUR COMPANY		TEL COMPAÑIA COMPANY TELEPHONE NUMBER					
				CIUDAD CITY		OCCUPACION OCCUPATION		NACIONALIDAD NATIONALITY			
No. CTOS.		No. PERS		OBSERVACIONES:							
PRECIO RATE		CLERK									
						DIA DAY		MES MONTH		AÑO YEAR	
										FIRMA - SIGNATURE	

NOTA: PARA SU CONVENIENCIA Y PROTECCION FAVOR DE DEPOSITAR SUS VALORES EN LAS CAJAS DE SEGURIDAD.
EL HOTEL NO SE HACE RESPONSABLE POR DINERO EN EFECTIVO, JOYAS U OTROS VALORES NO DEPOSITADOS.

THE MANAGEMENT WILL NOT BE RESPONSIBLE FOR ANY LOSS OF MONEY, JEWELS AND OTHER VALUABLES, FOR YOUR
CONVENIENCE WE OFFER OUR SAFETY DEPOSIT BOXES, PLEASE SEE CASHIER ON DUTY.

TIRILLA O SLIPS

Nombre:

Lugar:

Día de llegada:

Día de salida:

Habitación:

ANTICIPO DEL HUESPED

Nº 1809

PAGADO
PAID



FECHA
DATE

NOMBRE
NAME

FECHA DATE	SYMB SYMB	CUARTO ROOM	IMPORTE AMOUNT	CUARTO No ROOM
---------------	--------------	----------------	-------------------	-------------------

NO ESCRIBA EN ESTE ESPACIO

DO NOT WRITE IN THIS SPACE

FOLIO DE LA CUENTA No	IMPORTE AMOUNT
CONCEPTO LATE/FUN/JACK'N	

CANCELADO

CAJERO

AUTORIZO

HABITACIONES SIN CREDITO

NOMBRE-----CUARTO -----

FECHA DE ENTRADA -----F. SALIDA -----

DEPARTAMENTO-----RECIBE -----

ROOM SERVICE -----

TELEFONOS -----

SERVI-BAR -----

BAR -----

RESTAURANTE -----

LOBBY BAR -----

CAFETERIA -----

AGENCIA DE VIAJES -----

REPORTADO POR: -----

GIRADO POR: -----

SALDO A FAVOR DEL HUESPED

**PAGO POR
CUENTA DEL HUESPED
PAID-OUT**

Nº 29945



FECHA
DATE

NOMBRE
NAME

FECHA DATE	SIMB. SYMB.	CUARTO ROOM	IMPORTE AMOUNT	CUARTO No. ROOM
NO ESCRIBA EN ESTE ESPACIO DO NOT WRITE IN THIS SPACE				
CONCEPTO EXPLANATION				IMPORTE AMOUNT
AUTORIZO			FIRMADO POR	
			RECEBIO	

CAMBIO DE TARIFA
CAMBIO DE CUARTO

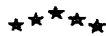
NOMBRE	
DEL CUARTO No.	DEL PRECIO
AL CUARTO No.	AL PRECIO
HORA	
OBSERVACIONES	

AUTORIZADO _____
ADMINISTRACION

RECADO TELEFONICO



**A TELEPHONE
MESSAGE**



FECHA

DATE _____

A: _____

TO: _____

VOLVERA A LLAMAR

WILL CALL AGAIN

RECADO

MESSAGE _____

CTO. No. _____

ROOM No. _____

POR FAVOR LLAMAR

REQUEST YOU CALL

HORA

TIME _____

OPER. _____

NOTA: Véase Departamento de Teléfonos.

Nº 4000

TALON DE ALMACENAMIENTO
STORAGE CHECK

Dr. _____

M.R.

Firma
Signature

B

NO SOMOS RESPONSABLES POR
ARTICULOS DE DESPUES DE 30 DIAS
WE ARE NOT RESPONSIBLE FOR
ARTICLES LEFT OVER 30 DAYS

- CANASTA
BASKET
- METACA
BRIEF CASE
- BOLSA DE GOLF
GOLF BAGS
- SOMBRILLA
UMBRELLA
-

- BARNEROS
HAT
- PORTAFOLIO
BRIEF CASE
- PAQUETE
PACKAGE

B Nº 4000

NO SOMOS RESPONSABLES POR
ARTICULOS DESPUES DE 30 DIAS
WE ARE NOT RESPONSIBLE FOR
ARTICLES LEFT OVER 30 DAYS

Firma
Signature

REGISTRO DE ALMACENAJE

Storage Record

RECIBO-RECEIVED

FECHA-DATE

ENTREGADO-DELIVERED

FECHA-DATE

EL ALMACENAJE SE REALIZARA BAJO LAS
SIGUIENTES CONDICIONES:

1. Son a cargo del dueño o dueños del equipaje u objeto indicado en esta fecha - los artículos que afectan a los mismos por fuego, robo, hurto o cualquier otra causa.
2. "LA EMPRESA" será obligada tan sólo a cuidar de los objetos depositados con la diligencia usual en estos casos.
3. La devolución de los objetos almacenados se hará con la presentación y devolución de esta fecha.
4. El propietario del equipaje manifiesta que éste no contiene dinero, joyas, paja, valores, ni objetos frágiles precarios, no recordando de los mismos LA EMPRESA, en caso de no ser cierto dicha manifestación.

STORAGE IS SUBJECT TO THE
FOLLOWING CONDITIONS:

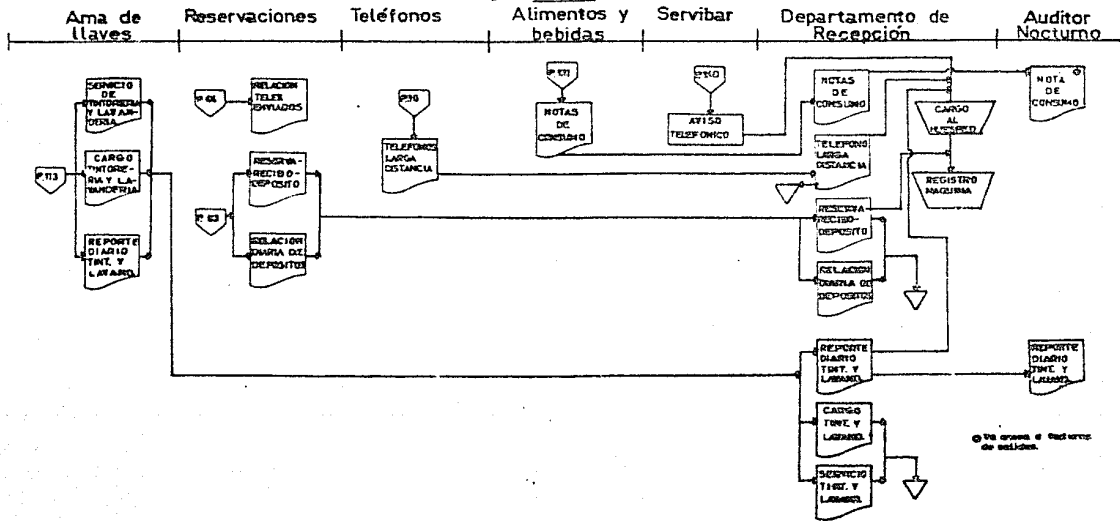
1. All damage caused by fire, robbery, theft or through any other cause will be the sole responsibility of the owner or owners of the baggage or other articles specified herein.
2. "The Company" is only bound to watch over articles deposited with the diligence customary in these cases.
3. Delivery of articles stored, will be made only against presentation and return of this check.
4. The owner of baggage declares that the said baggage contains no money, jewels, silver or other valuables, as well as no fragile or perishable goods, as the Company shall not be responsible should such a statement prove to be untrue.

LOS ARTICULOS MENCIONADOS SERAN
ENTREGADOS A LA PRESENTACION DE
ESTE REGISTRO DE ALMACENAJE

THE ABOVE ARTICLES WILL BE DELIVERED
UPON THE PRESENTATION OF THIS
RECEIPT ONLY DULY SIGNED

PREPARO _____
 REVISO _____

Hotel X, S. A.
Examen del control interno de
Cargos a huéspedes por servicios que proporciona el
hotel



HOTEL X, S. A.

OBSERVACIONES AL CONTROL INTERNO DEL

DEPARTAMENTO DE RECEPCION

OBSERVACIONES AL CONTROL INTERNO

COMENTARIO DE LA EMPRESA

Consideramos conveniente que todas las facturas que se abran por pagos de huéspedes sin crédito scanfoliadas, así como las facturas -- que se abran a huéspedes que liqui den su cuenta y decidan permanecer en el hotel. Con el fin de contro lar apropiadamente los ingresos y evitar posibles malversaciones de fondos y de información.

Cédula de trabajo desarrollado para estudiar y evaluar el control interno en el departamento de recepción

1.- Se llevó a cabo una plática con el gerente de este departamento con el fin de obtener la información referente a las funciones del mismo, documentación que maneja, información que recibe y envía a otros departamentos.

2.- En base al memorándum descriptivo que se elaboró con motivo de la plática que se menciona en punto anterior se seleccionaron las funciones contables o bien que generan información financiera, de las cuales se elaboró diagrama de flujo.

3.- La evaluación de este departamento se llevó a cabo en forma simultánea al examinar los departamentos que generan ingresos por servicios a los huéspedes, en virtud de que este departamento se encarga de hacer los cargos correspondientes en las cuentas de los huéspedes.

DEPARTAMENTO DE TELEFONOS

Este departamento mas que nada es un servicio indispensable para el hotel, además de ser un ingreso adicional para el mismo, sus funciones son las siguientes:

1.- Recibir y hacer llamadas del hotel para los huéspedes e departamentos administrativos.

- Cuando el huésped desea hacer una llamada de larga distancia - dentro del hotel únicamente le podrá hacer si la operadora le comunica, al llevar a cabo el huésped dicha llamada, la operadora cuenta el tiempo transcurrido.
- Posteriormente la operadora llena la forma número 1 (registro de larga distancia) que se elabora solo en original y es para el departamento de teléfonos.
- Después los datos de la forma número 1 son vaciados a la forma número 2 (nota-teléfonos larga distancia) la cual llevará el importe que se le cobrará al cliente por este servicio. Este importe es calculado mediante una tabla enviada por la Compañía Teléfonos de México en donde vienen los precios que cobra esta compañía de acuerdo al tiempo transcurrido, a este precio se le adiciona el porcentaje de utilidad, la cantidad resultante es la que se le cobrará al cliente, la forma número 2 se hace en original y copia, la original es para el cliente por lo que el departamento de teléfonos le envía a caja de recepción para su cobro y la copia es para el departamento de teléfonos.
- Al finalizar el día este departamento elabora el reporte diario de teléfonos (forma número 3) en original y dos copias y se dis-

tribuye de la siguiente forma:

original - auditor nocturno - auditor ingresos
2 copias - departamento de teléfonos.

2.- Otra función de este departamento es la de tomar recados telefónicos lo que es un servicio gratuito para el huésped y para lo cual se utiliza la forma número 4 y se elabora un original y dos copias y su distribución es la siguiente:

original - Casillero del huésped
1 copia - Habitación
1 copia - Depto. de teléfonos

3.- El departamento de teléfonos también da a sus clientes el servicio de despertador en forma gratuita. Este servicio es muy importante, ya que en caso de que no se despierte a tiempo al huésped el hotel absorbería gastos adicionales si el huésped perdiera su vuelo o autobús, etc.

Para llevar a cabo esta labor el departamento de teléfonos utiliza la forma número 5, la cual solo se elabora en original y sirve para auxiliar al departamento de teléfonos.

REGISTRO DE LARGA DISTANCIA



No.

FECHA
CUARTO
NOMBRE
LUGAR
NUMERO
NOMBRE
DIRECCION
MENSAJERO
OVERSEAS
HORA REG.
HORA EXP.
ORE. REG.
OPE. HOTEL

NOTA - TELEFONOS LARGA DISTANCIA

TELEFONO LARGA DISTANCIA
LONG DISTANCE TEL CALL



No 23001

NOMBRE NAME				FECHA DATE	
FECHA DATE	TIEMPO TIME	CUARTO ROOM	IMPORTE AMOUNT		CUARTO NO ROOM

NO ESCRIBA EN ESTE ESPACIO

DO NOT WRITE IN THIS SPACE

PERSONA LLAMADA PERSON CALLED	TIEMPO TIME AMOUNT	CARGOS CHARGE	
NOMBRE NAME	HORA LLAMADA TIME CALLED	IMPORTE AMOUNT	
CIUDAD CITY	PRINCIPIO START		
ESTADO STATE	TERMINO OVER	IVA	
TEL No	MINUTOS MINUTES	TOTAL	

FIRMADO POR

SIGNED BY

RECADO TELEFONICO



**A TELEPHONE
MESSAGE**

**FECHA
DATE** _____

A: _____

TO: _____

VOLVERA A LLAMAR

WILL CALL AGAIN

**RECADO
MESSAGE**

**CTO. No.
ROOM No.** _____

POR FAVOR LLAMAR

REQUEST YOU CALL

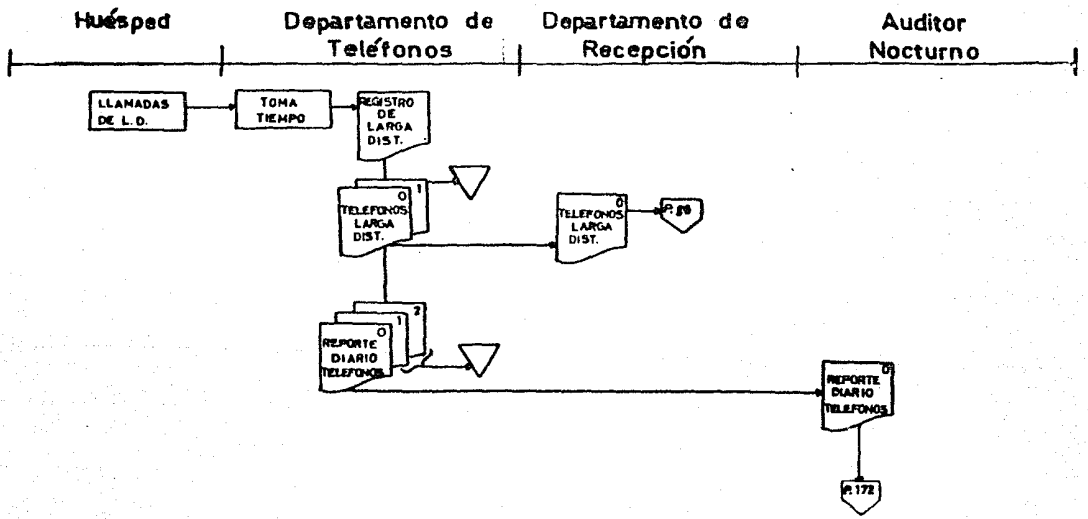


**HORA
TIME** _____

OPER. _____

PREPARO _____ - 96 -
REVISO _____

Hotel X. S.A.
Examen del control interno de
Ingresos por llamadas telefónicas



Zacapano, S.G.R.
Rovito, S.G.R.

Hotel X. S.A.
Examen de cuentas interiores de
Ingresos por llamadas telefónicas A.D.

Nombres del Habilitado	Número de Habitación	Datos del servicio de Telefonos						Factura del Habilitado				
		Fecha	Lugar	Cóigo	Servicio	Importe	IVA	Importe Neto	Tiempo	Fecha del Cargo	Monto	Importe del Cargo
Angela M. Cerna	109	03-01-84	Los Angeles	37415		37425	5360	44225	15	04-01-84	22913	44225
Amanda Olampo	109	03-01-84	Los Angeles	35250		35250	3755	37525	10	04-01-84	22913	29005
Guasáñza Arturo	103	06-01-84	Miami	10022		10022	1796	11521	7	07-01-84	74	11523
Basilo E. Kiro	807	08-01-84	Peypa	37350		37350	5203	42753	8	10-01-84	32079	42753
Jr. Yuzman A.	304	09-01-84	Guatemala	67227		67227	10271	27825	31	10-01-84	23083	27825
Gerardo Diaz.	982	10-01-84	Mexico	24150		24150	3588	27238	7	11-01-84	23077	27238
Walter Piching.	106	11-01-84	Alabama	65667		65667	9740	75407	24	12-01-84	23254	75407
Jr. Zelandi Jare	185	13-01-84	Nachta	47952		47952	7152	55104	9	14-01-84	23259	55104
Sr. Antambes	99	20-01-84	Sto. Maria	30000		30000	4590	35220	12	21-01-84	23585	35220
Sr. Conde Roldan	102	22-01-84	Los Angeles	31900		31900	7625	38725	20	01-02-84	23814	38725
Sr. Nymataca R.	207	29-01-84	Chihuahua	27217		27217	13950	100210	31	20-02-84	23794	100210
Sr. Nymataca R.	209	30-01-84	Chihuahua	24905		24905	14220	109125	33	30-02-84	34	109125
Subtotal (a la signatura de Sr. J)				572102		572102	87170	669242				669242

(C) Sumas correctas

(D) Se verificó con Nota telefónica lista de habilitados.

Fuente: Informe de Sr. de Telefonos.

Memorandum
 Revisión: S.B.A.

Hotel X.S.A.

Compañía de Control Interno de
 Turismo del Consorcio Turístico S.A.

Número		Datos del servicio de habitación										Factura del hotelista		
Número	Fecha	Apellido	Edad	Servicio	Tarifa	IVA	Impuesto	Tiempo	Número	Importe				
Subtotal	207	07-02-76	146	162	377.162	141.157	512.162	23.040	663.343	162.332	23	12-02-76	34083	663.343
St. Zonia	207	07-02-76	146	162	377.162	141.157	512.162	23.040	663.343	162.332	23	12-02-76	34083	663.343
St. Hirsuena	203	14-02-76	140	138	140.138	140.138	280.276	21.126	361.502	161.864	27	16-02-76	34232	361.502
St. Gullian Kump	202	18-02-76	140	225	55.225	55.225	1.324	44.202	59.627	24.026	9	24-02-76	34489	64.202
Boydan Peli	202	18-02-76	140	225	55.225	55.225	1.324	44.202	59.627	24.026	9	25-02-76	34444	59.627
Tom Anderson	112	24-02-76	140	210	45.210	45.210	7.221	26.594	32.811	12	27-02-76	34236	32.811	
St. Antonio	207	27-02-76	140	218	64.218	64.218	7.243	33.431	41.674	14	27-02-76	34265	41.674	
Sebedny Niko	129	05-03-76	140	227	63.227	63.227	8.480	24.923	34.707	12	05-03-76	75202	34.707	
Juan Mirek	113	28-02-76	140	224	67.224	67.224	10.348	29.332	37.560	12	20-03-76	34983	37.560	
				+	1.232.494	1.232.494	177.699	1.410.193					+	1.410.193

Sumas con las
 Fuente: Informe diario de habitación
 Se verificó con
 Nota: Tripulante larga distancia

HOTEL X, S. A.

OBSERVACIONES AL CONTROL INTERNO DEL
DEPARTAMENTO DE TELEFONOS

OBSERVACIONES AL CONTROL INTERNO

En los informes diarios de teléfonos no se anota cuál es el importe que se cobra por el servicio ya que va incluido en la columna del costo.

COMENTARIOS DE LA EMPRESA

Se calcula en hoja por separado, y después se pasa el total a la factura de teléfono larga distancia y después al informe diario.

Cédula de trabajo desarrollado para estudiar y evaluar el control interno en el departamento de teléfonos.

1.- Se realizó una entrevista con la persona encargada de este departamento, obteniendo la información sobre las funciones del mismo, las que se anotaron en la cédula descriptiva.

2.- Se seleccionaron las funciones que generan información financiera, de las cuales se elaboró diagrama de flujo.

3.- Se llevó a cabo la evaluación del control interno de los ingresos por llamadas telefónicas, el cual se hizo en base al informe diario de teléfonos y se hicieron las siguientes pruebas:

a) Se analizó el correcto cálculo del costo, servicio e IVA del servicio de Teléfonos.

b) Se verificó que el importe según el informe diario de teléfonos coincidiera con la nota de teléfonos (teléfonos larga distancia)

c) Por último se examinó que se hiciera el cargo oportuno y correcto a la factura del huésped.

DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES

El departamento de ama de llaves en un hotel es muy importante, ya que depende de éste que al huésped le parezca confortable la estancia dentro del mismo. Sus funciones son las siguientes:

1.- Hacer toda la limpieza de habitaciones y áreas públicas del hotel;

a) Limpieza de habitaciones.

- Al comenzar el día las supervisoras entregan a las camaristas una forma denominada reporte de camarista (forma número 1). las cuales ellas las llenan haciendo el recorrido de las habitaciones que les toca limpiar a cada una, en estas formas se anotan las condiciones en las cuales se encuentra cada habitación.

- Las supervisoras recolectan los reportes de camaristas y después anotan los datos en el reporte de ama de llaves y administración (forma número 2), el cual se entrega al departamento de recepción para verificar con lo que tiene registrado y en caso de que existieran discrepancias la supervisora de ama de llaves verifica la habitación personalmente para aclarar dicha discrepancia.

Finalmente el reporte de ama de llaves y administración queda distribuido así:

Original - Departamento de recepción.

1 copia - Auditor de ingresos.

1 copia - Departamento de ama de llaves.

- Las supervisoras verifican todas las habitaciones una vez que han sido limpiadas por la camarista y va reportando al departamento de recepción cuales son los cuartos limpios y vacíos.

- En caso de que la supervisera durante su recorrido en las habitaciones observe alguna anomalía o algún bien que necesite ser reparado, da aviso al departamento de mantenimiento utilizando la selicitud de reparación (forma número 3) la cual se elabora en original y una copia; la original se pasa al departamento de mantenimiento para se inicie la reparación, y la copia permanece en el departamento de ama de llaves.
- Por la tarde nuevamente se hace una nueva revisión y limpieza de los cuartos vacíos, el cual será verificado por la supervisera de turno y comparado con el departamento de recepción como ya se mancionó anteriormente.
- La supervisera antes de retirarse tiene que revisar las bodegas - de suministros y papelería que se encuentran en cada piso del hotel, para que se encuentren dotadas de suficientes suministros de habitaciones. En caso de que hagan falta suministros se formula - requisición de almacén (formas número 4 y 5), la cual tendrá que ser autorizada por la responsable del departamento de ama de llaves, para después enviarla al almacén. Estas formas quedan distribuídas así;

Original - almacén

copia - departamento de ama de llaves

Normalmente se surten requisiciones dos veces por semana.

b) Limpieza de áreas públicas.

- Las camaristas y ayudantes llevan a cabo la limpieza de todas las áreas públicas del hotel.
- La supervisera recorre las áreas públicas una vez que han sido --

aseadas, para verificar que se haya hecho en forma correcta.

- En caso de existir anomalías al igual que en la limpieza de habitaciones se da aviso al departamento de mantenimiento, siguiendo el proceso que ya se mencionó.

2.- Otra función de este departamento es proporcionarle al cliente el servicio de tintorería y lavandería. Este servicio se hace por medio de una persona denominada "vallet" y el procedimiento se describe a continuación:

- La vallet está al pendiente de llamadas de los clientes para pedir este servicio.
- Cuando el cliente llama se elabora un pedido con la tintorería y lavandería con la que tiene contrato el hotel para que se encargue de realizar esta labor, y se llena la forma número 6 (cargo por servicio de tintorería y lavandería) que contiene los datos del servicio deseado.
- La lavandería y tintorería recoge la ropa a las 10:30 de la mañana diariamente y la entrega a las 11:00 de la noche del mismo día.
- Se llena la factura (forma número 7) en original y copia, el original se envía al departamento de recepción para que se cargue a la cuenta del cliente, y la copia es para el departamento de ama de llaves. Junto con la factura enviada al departamento de recepción se anexa el reperte de lavandería (forma número 6)
- Al finalizar el día se elabora el reperte de lavandería y tintorería (forma número 8), el cual es enviado al departamento de recepción, y contiene los siguientes datos:

- a) Huésped
- b) número de cuarto
- c) número de cargo
- d) coste.- Es lo que cobra la tintorería al hotel.
- e) Servicio.- Se calcula por diferencia entre el precio del servicio y el del costo. El precio del servicio es fijo y se establece en base a las tarifas de los hoteles de la misma categoría.
- f) Importe del IVA
- g) Total que se carga a la cuenta del cliente.

3.- El departamento de ama de llaves realiza inventarios físicos de blancos durante periodos no mayores a dos meses.

4.- Otra función de este departamento es prestar el servicio de cegurera al huésped, el cual es en forma gratuita.



**REPORTE
AMA DE LLAVES Y
ADMINISTRACION**

FECHA _____

SENCILLOS				JR SUITE				SENCILLOS A LA IZQUIERDA				DOBLES PARTE CENTRAL				SENCILLOS A LA DERECHA				SUITES							
HABIT	CLAVE	FEDE	EQUI	HABIT	CLAVE	FEDE	EQUI	HABIT	CLAVE	FEDE	EQUI	HABIT	CLAVE	FEDE	EQUI	HABIT	CLAVE	FEDE	EQUI	HABIT	CLAVE	FEDE	EQUI	HABIT	CLAVE	FEDE	EQUI
301				302				303				304				305				306				307			
301				302				303				304				305				306				307			
401				402				403				404				405				406				407			
501				502				503				504				505				506				507			
601				602				603				604				605				606				607			
701				702				703				704				705				706				707			
801				802				803				804				805				806				807			
901				902				903				904				905				906				907			
101				102				103				104				105				106				107			
111				112				113				114				115				116				117			
121				122				123				124				125				126				127			
141				142				143				144				145				146				147			
151				152				153				154				155				156				157			
161				162				163				164				165				166				167			
171				172				173				174				175				176				177			
181				182				183				184				185				186				187			
191				192				193				194				195				196				197			

OBSERVACIONES _____

CLAVE

ND	NO DURMIO	M	MUCHO
O	OCCUPADO	R	REGULAR
V	VACIO	P	POCO
C	CADENA		
NM	NO MOLESTAR		

HORA _____

ELABORADO POR: _____

Forma No. 3



**SOLICITUD
DE REPARACION**

Nº 1613

DEPTO.		HORA	FOLIO
FECHA		ORDENADO POR	
LUGAR	DESCRIPCION		
	OBSERVACIONES		

Ejecutó

Vo Bo Mantenimiento

CARGO POR SERVICIO DE TINTORERIA Y LAVANDERIA.



**TINTORERIA/LAVANDERIA
DRY CLEANING/LAUNDRY**

NOMBRE _____
NAME _____

FAVOR INDICAR SERVICIO DESEADO:
REGULAR ESPECIAL

Ropa recibida antes de las 10 a.m. será entregada a las 10:00 p.m. Ropa recibida después de las 10:00 a.m. será entregada a las 10:00 p.m. del día siguiente.

No somos responsables por botones o adornos que no resisten lavado o planchado o por el despinte de color, encogido, o deterioramiento que resulte ocasionalmente en el proceso de lavado o por objetos olvidados en los bolsillo o prendidos a las piezas de ropa
Responsabilidad por otra que no sea la antes descrita está limitada a una cantidad máxima de 10 veces la tarifa a cargarse por el lavado de la misma. No guardamos ropa por más de 30 días.

FECHA: _____ HABITACION No. _____
DATE _____ ROOM _____

PLEASE CHECK SERVICE DESIRED:
REGULAR SPECIAL

Garments received before 10 a.m. will be returned by 10:00 p.m. After 10 a.m. will be returned at 10:00 p.m. of next day.

We are not responsible for buttons or ornaments that can not stand cleaning or pressing, for fading change of color, shrink, or for any valuables left in pockets or attache to garments.

Liability other than the above mentioned is limited to 10 times the service charge for each item. We will not hold any garment over 30 days.

FOR SERVICE
DIAL EXT 194 200
PARA SU COMODIDAD
FAVOR DE LLAMAR EXT 194 200

**LAVANDERIA
LAUNDRY**



Cuenta del Huésped Guest's Count	Nuestra Cuenta Our Count	Tarifa Rates Pesos
		Blusas - Blouses
		Batas - House Gowns
		Borcas - Blouses
		Calcetines - Socks
		Calzoncillos - Drawers
		Camisones - Nightowns
		Camisas - Shirts
		Faldas - Skirts
		Fondos - Slips
		Pantalones Algodón - Cotton Slacks
		Pañuelos - Handkerchiefs
		Pijamas - Pajamas
		Pantaletas - Panties
		Playera Sport - T. Shirts
		Camisetas - UnderShirts

NO DAMOS SERVICIO
LOS DOMINGOS Y DIAS DE FIESTA

NO SERVICE ON
SUNDAYS OR HOLIDAYS

**ROPA PARA NIÑOS
CHILDREN CLOTHES**



Cuenta del Huésped Guest's Count	Nuestra Cuenta Our Count	Tarifa Rates Pesos
		Blusas - Blouses
		Ropa Interior - Underwear
		Vestidos - Dresses
		Pantalones - Slacks

**TINTORERIA
DRY CLEANING**



Cuenta del Huésped Guest's Count	Nuestra Cuenta Our Count	Tarifa Rates Pesos
		Blusas - Blouses
		Corbatas - Neckties
		Camisas Seda - Silk Shirts
		Faldas - Skirts
		Impermeables - Raincoats
		Pantalones - Slacks
		Sacos - Coats
		Smokings - Tuxedos
		Sweaters
		Trajes - Suits
		Trajes de Noche - Evening Dresses
		Vestidos - Dresses
		CONVENCIONAL
		CONVENCIONAL

**PLANCHADO
PRESSING**



Cuenta del Huésped Guest's Count	Nuestra Cuenta Our Count	Tarifa Rates Pesos
		Batas - Robes
		Blusas - Blouses
		Corbatas - Neckties
		Camisas Sport - Sport Shirts
		Faldas - Skirts
		Impermeables - Raincoats
		Pantalones - Slacks
		Sacos - Coats
		Smokings - Tuxedos
		Sweaters
		Trajes - Suits
		Trajes de Noche - Evening Dresses
		Vestidos - Dresses
		CONVENCIONAL

LAUNDRY
DRY CLEANING
194

FIRMA DEL HUÉSPEDE - GUEST SIGNATURE _____

CARGO NO _____

NUESTROS PRECIOS SON EN PESOS - OUR PRICES ARE IN MEXICAN PESOS

PRECIOS CON IVA INCLUIDO - TAX INCL. PRICE

FACTURA DE TINTORERIA Y LAVANDERIA

TINTORERIA/LAVANDERIA
DRY CLEANING/LAUNDRY

Nº 550



FECHA
DATE

NOMBRE NAME		FECHA DATE		CUARTO NO. ROOM	
FECHA DATE	SMB. SYMB.	CUARTO ROOM	IMPORTE AMOUNT		CUARTO NO. ROOM

NO ESCRIBA EN ESTE ESPACIO

DO NOT WRITE IN THIS SPACE

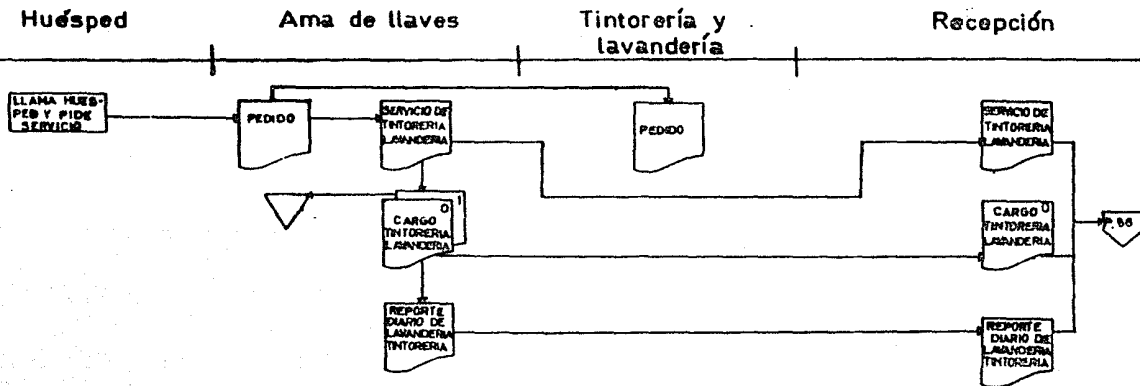
		IMPORTE AMOUNT
	IMPORTE	
	IVA	
	TOTAL	

AUTORIZO

FIRMADO POR

SIGNED BY

Hotel X, S.A.
Examen del control interno de
Ingresos por tintorería y lavandería



PREPARO: V.G.R.
 REVISO: J.G.R.

Hotel R. S.A.
 Examen de control interno de
 Ingresos por Habitación y Lavandería.

Nombre del Alquilador	Número de cupos	Días del servicio de limpieza y lavandería				Factura del alquiler			
		Cupo	Servicio	Suma	Total	Fecha	Número		
Mrs. CARRY	105	3 120	1 160	4 280	240	5 520	10-03-56	24112	5470
MICKEY	103	2 250	1 005	3 255	361	3 616	10-03-56	24113	4490
Dr. MOURIC	103	1 115	1 400	2 515	117	2 632	10-02-56	24079	3 232
S. O. Mrs. KINARD	103	2 235	2 235	4 470	270	4 740	11-03-56	24091	5 110
MORRISON	106	2 245	3 615	5 860	234	6 094	11-03-56	24088	1 314
WELTON	102	2 171	10 224	12 395	2 235	14 630	11-03-56	24063	20 120
Mrs. de LEO	159	3 325	5 359	8 684	1 324	10 008	11-03-56	24085	10 148
DONDA	104	2 245	3 281	5 526	776	6 302	11-03-56	24083	6 762
JAMES	101	3 320	2 000	5 320	438	5 758	11-02-56	24960	6 708
Mrs. VAN PELT J.	102	10 275	2 285	12 560	2 280	14 840	11-02-56	24225	10 254
GRANT F. COLLING	102	4 220	2 235	6 455	1 107	7 562	11-02-56	24216	8 182
HARRISBUR	102	3 230	1 400	4 630	637	5 267	11-02-56	24228	5 237
HOPE	103	1 200	2 10	3 210	312	3 522	11-02-56	24079	3 036
SHULLY	108	2 125	1 315	3 440	245	3 685	11-02-56	24573	4 225
Subtotal (20 habitaciones) (10)		52 336	44 964	97 300	12 605	110 905			111 906

Revisado con cupo por servicio de limpieza y lavandería.
 Servicio correcto.
 F. G. R. J. G. R.

Estado: U.G.A.
 Municipio: U.G.A.

11011 X. S. D.
 Estado de Control Interno de
 Ingresos por Tránsito y Aduanera

Nombre del Asistido	Número de Control	Datos del Servicio de Embarque y Aduanera					Factura del Asistido		
		Fecha	Importe	IVA	Total	Fecha	Número	Importe	
Adrián	169	1703	1793	3620	345	4115	24.02.80	24631	4115
José Alvarado	501	1762	3264	3239	251	6014	24.02.80	24632	6014
Alba Fajal	176	2464	3237	6221	264	1355	24.02.80	24633	2155
Alba Georgia	132	1780	2432	4222	201	3423	17.02.80	24634	3423
Alvarez	502	1715	1703	2710	132	2312	26.02.80	24635	3312
Rosalba	139	2480	1700	3384	382	4422	26.02.80	24636	4402
Don Pablo	402	6225	5075	11360	1204	13064	14.02.80	24637	13064
Quintanilla	405	1500	1150	3230	248	3018	14.02.80	24638	3018
		34920	65922	137442	20684	158126			158126

Controlado con esta ley
 Servicio de Embarque y Aduanera

Se anexa copias

Fecha: Puerto de Guaymas y Aduanera

HOTEL X, S. A.

OBSERVACIONES AL CONTROL INTERNO DEL
DEPARTAMENTO AMA DE LLAVES

OBSERVACIONES AL CONTROL INTERNO

COMENTARIO DE LA EMPRESA

Al momento de contabilizar los ingresos por tintorería y lavandería se les disminuye el costo contabilizando como ingresos el neto.

Cédula de trabajo desarrollado para estudiar y evaluar el control interno en el departamento de ama de llaves

1.- En base a entrevista que se realizó con el jefe de éste departamento se elaboró cédula descriptiva, que incluye las funciones que lleva a cabo este departamento, así como las formas utilizadas y su distribución en el hotel.

2.- Del total de funciones se seleccionaron las que generan inferencia financiera, de las cuales se elaboró diagrama de flujo.

3.- Se hizo un análisis de los ingresos por tintorería y lavandería y se hicieron las siguientes pruebas:

a) En base al reporte de lavandería y tintorería se examinaron en forma selectiva algunos días.

b) Se verificó el costo que incluye el reporte contra la factura del proveedor que hace este trabajo.

c) Se verificó el correcto cálculo del servicio e IVA de este servicio.

d) Se verificó el precio de venta tomando en cuenta la lista autorizada vigente en esta fecha.

e) Se examinaron los cargos por tintorería y lavandería vigilando que coincidan con el reporte.

f) Se verificó el registro contable que se hace por este tipo de ingresos.

g) Se investigó el período de realización de inventarios físicos de los bienes en poder de este departamento.

DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO.

El departamento de mantenimiento en este hotel tiene las siguientes funciones:

1.- Corregir las fallas que se presentan en cualquiera de las instalaciones del hotel, para lo cual se sigue el procedimiento que a continuación se menciona:

- Algún departamento del hotel detecta que existe una falla o anomalía.
- Dicho departamento llena la solicitud de reparación en original y una copia, y se distribuyen así:
original - Depto. de mantenimiento.
copia - Depto. solicitante.
- El departamento de mantenimiento procede a hacer las correcciones pertinentes.

2.- El departamento de mantenimiento tiene que prever las fallas antes de que se presenten.

- Existen programas de mantenimiento preventivo.
- Existen programas de cambio de componentes de máquinas que tengan una duración predecible.

3.- Elabora proyectos de algunas modificaciones en el mobiliario e en las instalaciones, para lo cual existe el proceso siguiente:

- Se analiza la posibilidad de que la modificación la haga personal del hotel o bien una compañía o persona independiente.
- En caso de que la modificación no la haga personal del hotel se cotiza entre diferentes compañías o personas.
- Se analizan los diferentes presupuestos por la modificación.

- Finalmente se toma la decisión, esta información es pasada a la gerencia para que se apruebe la contratación.

4.- Control del fondo fijo de caja por la cantidad de \$ 40,000.00 el cual es reembolsado por la caja general.

No hay política sobre el importe máximo que se pueda hacer en un gasto con este fondo, ya que puede ser por el total del mismo.

HOTEL X, S.A.

EVALUACION DEL CONTROL INTERNO

01-04-86

ARQUEO DE CAJA DE MANTENIMIENTO

EFFECTIVO

BILLETES

<u>CANTIDAD</u>	<u>DENOMINACION</u>	<u>IMPORTE</u>
3	2 000.-	6,000
2	1,000.-	2,000
2	500.-	1,000
		<u>9,000</u>

MONEDAS

<u>CANTIDAD</u>	<u>DENOMINACION</u>	<u>IMPORTE</u>
14	100.-	1,400
1	50.-	50
1	20.-	20
6	1.-	6
		<u>1,476</u>

COMPROBANTES POR CONTABILIZAR

NOTAS DE GASTOS

25,866

VALES PROVISIONALES

3,650 29,516

CHEQUES

TOTAL

39,992

IMPORTE DEL FONDO

40,000

DIFERENCIA

8

La cantidad de \$40,000.00 que corresponde al fonde fije de caja propiedad del Hotel X, S.A. fué contada en mi presencia y me fué devuelto a mi entera satisfacción.


AUDITOR


CAJERO

HOTEL X, S.A.

EVALUACION DEL CONTROL INTERNO

01-04-86

NOTAS DE GASTOS

<u>FECHA</u>	<u>NO.</u>	<u>PROVEEDOR</u>	<u>CONCEPTO</u>	<u>IMPORTE</u>
26-03-86	374613	Tlap y Fornt.	5 pastillas	5,214 (M)
27-03-86	s/n	eléctrica Orosco	10 apagad.	5,485 (M)
26-03-86	56386	Mat. plásticos	1 pizza 24.	6,056 (M)
25-03-86	50643	Refrigeración y L.	1 tongue	9,111 (M) 25,866

VALES DE CAJA

26-03-86	s/n	Samuel D.	Pasejes ↓	2,650 (M)
01-04-86	s/n	Rubén Rojo	Pasejes ↓	1,000 (M) 3,650
				<u>29,516</u>
				(+)

- (M) Comprobantes autorizados
- ✓ Comprobantes firmados de recibido
- (+) Suma correcta.

HOTEL X, S. A.

OBSERVACIONES AL CONTROL INTERNO DEL
DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO

OBSERVACION AL CONTROL INTERNO

COMENTARIO DE LA EMPRESA

1. En el arqueo de caja se observaron comprobantes que no tienen el IVA por separado, requisito indispensable para que sea un gasto deducible.

No se les había notificado de ese requisito.

2. Se nos informó que no existe política que establezca el importe máximo a gastar en una sola compra, por lo que hay ocasiones en que un comprobante es por el total del fondo fijo.

Cédula de trabajo desarrollado para estudiar y evaluar el control interno del departamento de mantenimiento

1.- Se realizó una entrevista con el jefe de este departamento, pidiéndole información acerca de las funciones de este departamento, formas utilizadas y distribución de éstas en el hotel.

2.- De la información obtenida en este departamento se observó que no se maneja información financiera, salvo el manejo del fondo fijo de caja que tiene en su poder el jefe de este departamento.

3.- Se hizo un arqueo sorpresivo de los comprobantes y efectivo que respaldaban el importe del fondo fijo de caja en el momento de dicho arqueo.

CAPITULO IV

ESTUDIO Y EVALUACION DEL CONTROL INTERNO CONTABLE DEL
SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

Las funciones que lleva acabo este departamento son las siguientes:

1.- Supervisar el correcto funcionamiento de los establecimientos -- del hotel y que son los siguientes:

- a) Cafetería
- b) Restaurante
- c) Bar
- d) Discotheque
- e) Banquetes

2.- Lleva a cabo las siguientes actividades:

a) Elaboración de platillos y bebidas

- Se cuenta con recetas específicas que incluyen condiciones, pesos y medidas.

- Constantemente se hacen platillos especiales lo que puede agradar a los clientes.

b) Requisición de alimentos.

- Se tiene un control de los artículos que se van a requerir al almacén (suministros, alimentos, papelería y bebidas).

- La requisición las revisa y autoriza el gerente de este departamento.

c) Contratación de artistas.

- Este departamento lleva a cabo la contratación de música y variedad, que se hace a:

Músicos independientes.

Asociación Nacional de Autores

- Para llevar a cabo esta contratación se tiene una cartera de músicos, cantantes y shows.
- En base a experiencias se eligen, y se llega a un acuerdo con -- ellos.
- Se lleva a cabo el contrato, que por política de la empresa inicialmente es a 28 días que se pueden prorrogar de acuerdo a los -- ingresos que se obtengan en los establecimientos.

3.- El procedimiento que se lleva a cabo dentro de los establecimientos ya mencionados es el siguiente:

a) A la llegada del cliente al establecimiento el capitán de meseros les asigna una mesa y les muestra la carta.

b) Posteriormente el capitán de meseros toma la orden, la cual se anota en la comanda (forma número 1) y se hace en original y copia.

c) El capitán de meseros anota en la comanda el número de cheque -- (nota de consumo) ya que el lleva el control de los mismos y distribuye las comandas y cheque así:

- A la cajera le entrega el cheque y la comanda original para que haga los cargos correspondientes en la máquina y en el cheque.
- Al mesero le entrega la copia de la comanda para que lo entregue al departamento que corresponda (si es alimentos a la cocina, si es bebida al barman) y esta le surta el pedido para que posteriormente el mesero los entregue al cliente.

d) Las ordenes que haga el cliente posteriores a la primera serán tomadas por el mesero el cual anotará en la comanda el número de cheque

que ya ha sido abierto por el capitán. Por cada orden se utiliza una comanda diferente.

c) Cuando el cliente haga su pago, las propinas se registran en el cheque y en caja departamental, el hotel posteriormente las entrega a los meseros para el efecto utiliza la forma número 2 (propinas pagadas)

f) Al finalizar los turnos cada cajero elabora un recorte de ventas donde se anota el importe, número de cheque, forma de pago; y hacen la entrega de ese reporte junto con las comandas y cheques, comprobantes de cortesías e intercambios al auditor nocturno.

g) El efectivo es enviado en sobre a la caja general para su depósito.

4.- Revisión del almacén de alimentos y bebidas.

Se hacen revisiones en forma sorpresiva al almacén de alimentos y bebidas, verificando:

- a) pesos de los artículos
- b) Clase de bienes
- c) calidad del producto
- d) Condiciones en que se encuentra

5.- Hace cotizaciones de proveedores.

- a) Selección de proveedores
- b) Se envían listas al almacén, en donde se anotan:
 - Crédito
 - Precio
 - Tipo de servicio
 - Calidad

PREPARO: U.G.R.
REVISO: S.G.A.

- 132 -

Hotel X. S. A.

Fuente de control interno del
Departamento de alimentos y bebidas.

Fecha	Establecimiento	Número de comanda	Cuenta de consumo		Importe según lista maquina	Diferencia	Observaciones
			Número	Importe			
07-01-86	Bar	46326	38482	12 750 00	12 750	0	Las comandas no son selladas En los casos se difusan comandas de cafetería.
	Autoservicio	371	27151	15 420 00	15 420	0	
	Cafetería	43338	41321	7 650 00	7 650	0	
	Lobby Bar	43343	4623	1 320 00	1 320	0	
	Servicio a las cuartos	43364	11634	5 420 00	5 420	0	
13-02-86	Bar	46410	39477	11 420 00	11 420	0	
	Autoservicio	371	29021	12 325 00	12 325	0	
	Cafetería	43324	42270	6 620 00	6 620	0	
	Lobby Bar	43329	4921	2 350 00	2 350	0	
	Servicio a las cuartos	43337	12077	3 325 00	3 325	0	
16-03-86	Bar	47667	4046	13 500 00	13 500	0	
	Autoservicio	371	27202	21 720 00	21 720	0	
	Cafetería	44431	43241	10 200 00	10 200	0	
	Lobby Bar	44443	5124	7 500 00	7 500	0	
	Servicio a las cuartos	44437	12217	8 920 00	8 920	0	
			⊕	140 550	140 550		
			⊕	Suma: correcta.			
			⊕	Verificado con reportes de cajas departamentales.			
				Fuente: cheques de consumo.			

HOTEL X, S. A.

OBSERVACIONES AL CONTROL INTERNO DEL
DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

OBSERVACIONES AL CONTROL INTERNO

COMENTARIO DE LA EMPRESA

Las comandas del restaurante no se encuentran foliadas. Es importante que se utilicen para poder evitar duplicidad en requisiciones.

El folio no es utilizado para ningún control.

Cédula de trabajo desarrollado para estudiar y evaluar el control interno del departamento de alimentos y bebidas.

1.- De acuerdo a la entrevista que se efectuó con el gerente del departamento de alimentos y bebidas en la que nos describió las funciones que lleva a cabo este departamento se elaboró el memorándum descriptivo.

2.- En base al memorándum descriptivo se seleccionaron las actividades que generan información financiera, posteriormente se elaboró el diagrama de flujo de estas actividades.

3.- Se evaluó el control interno del departamento de alimentos y bebidas haciendo las siguientes pruebas:

a) Se seleccionaron algunos días de los cuales se verificó la descripción de la comanda con el cheque.

b) Se examinó que el importe del cheque fuera el mismo que reflejara la tira de la máquina.

c) Se verificó el importe y número de cheque con el reporte de cajeros departamentales.

DEPARTAMENTO DE SERVIDAR

Dentro del hotel existe un departamento específico para las operaciones relacionadas con el servirbar, y este departamento tiene las siguientes funciones:

1.- Control de los servirbar que se encuentran en todas las habitaciones del hotel para lo cual se sigue un proceso:

- El personal del servirbar trabaja de las 6 de la mañana a las 7 de la noche, en el horario restante los bell boys llevan a cabo la revisión de los servirbares de las habitaciones desocupadas.
- A las 6 de la mañana una persona del departamento de servirbar verifica los movimientos habidos en el transcurso de las 7 de la noche a las 6 de la mañana, asimismo verifica el servirbar de las habitaciones que van siendo desocupadas en ese momento.
- A las 7 de la mañana otra persona auxilia a la anterior verificando de el servirbar de cuartos que se van desocupando.
- A las 8 de la mañana ingresa una tercera persona para realizar la labor anteriormente mencionada.
- A las 9 de la mañana es la hora de entrada del supervisor.
- De 9 a 10 de la mañana 2 personas llamadas surtidores checan el servirbar de todas las habitaciones del hotel anotando en un documento llamado "control integral" (forma número 1) la hora en que fué visitada la habitación y además anotan lo siguiente:
 - a) Número de habitación
 - b) Si hubo consumo
 - c) No hubo consumo
 - d) Pendiente de verificar

e) Cuarto vacfe

f) Fuga (faltante, no identificada la persona que consumio).

También se verifica que el servibar está funcionando en forma normal, en caso de que haya anomalía se da aviso al departamento de mantenimiento.

- En el caso de que exista un consumo, se llena la forma número 2 - denominada "cheque", donde se anota claramente el tipo de artículo consumido y la marca, asimismo se anota estos datos en el control integral.

Los surtidores cuentan con un servibar (carro con artículos de -- servibar) que tiene un número de artículos determinado y en el caso del consumo se repone el artículo ingerido.

- Posteriormente se da aviso mediante llamada telefónica al departamento de recepción para que haga el cargo al huésped correspondiente.

- Al finalizar el recorrido de verificación de todos los servibares del hotel, los surtidores cierran y cuadran el control integral, y entregan al supervisor los artículos del servibar junto con los documentos para que este los revise y después los distribuya así:

Original	-	departamento de servibar
Copia	-	Auditor nocturno-interno

Se hacen verificaciones del servibar de cuartos vacíos en forma constante durante el día.

En el caso de que se hospede un huésped sin crédito se cierra el servibar de esa habitación.

Cada vez que un huésped abandona el hotel se revisa el servibar y -

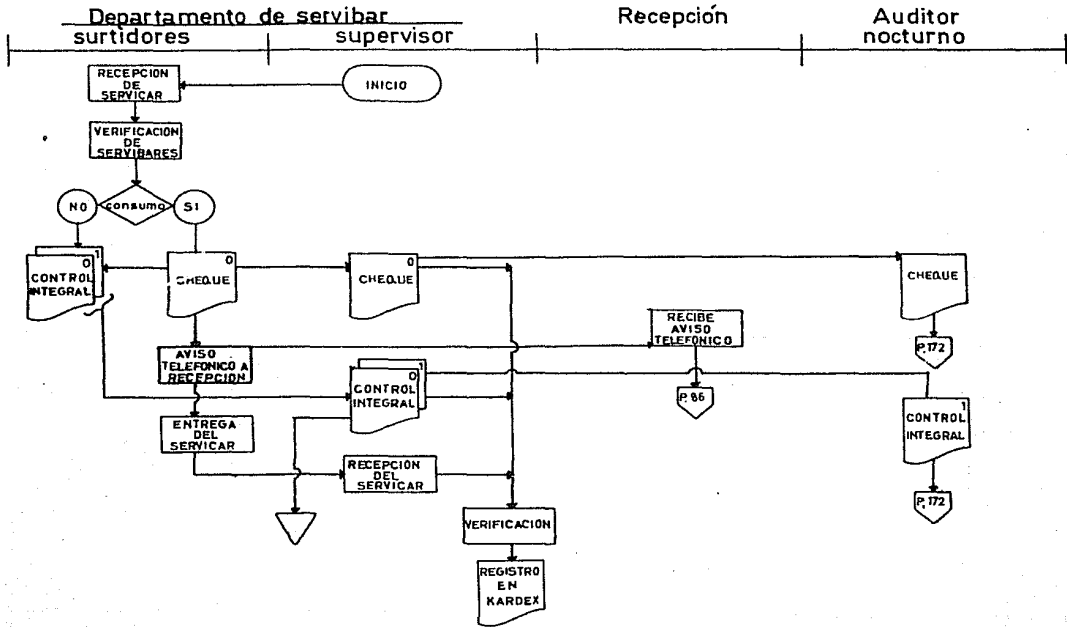
en caso de consumo se informa a la caja de recepción para que haga el -
carga correspondiente, y se anota en una hoja de control integral comple-
mentaria que se hace específicamente para ese fin.

2.- Otra función del departamento de servirar es manejar el kardex -
de los artículos que tiene en su poder.

- a) Las entradas al almacén se hacen mediante requisición al almacén
general y se registran en el kardex con base en ese documento.
- b) Las salidas del almacén se registran en base al control integral,
donde vienen anotados todos los artículos consumidos.
- c) Se elaboran pruebas físicas al azar cuando menos una vez por se-
mana, verificando lo físico contra el kardex.

3.- El departamento de servirar elabora una estadística sobre el por-
centaje de consumo diario, lo cual se hace en la misma hoja de control in-
tegral que se mencionó en el punto número 1, en la parte inferior isquier-
da.

Hotel X. S.A.
Examen del control interno del
Funcionamiento del departamento de servirbar.



PREPARO: V.G.A.
 REVISO: S.G.A.

- 141 -

HOLZ S.A.
 Examen de control interno de
 Pagos por consumo del servicio

Datos del control integral							Facturas del municipio			Nombre del huésped	Observaciones
Fecha	Nueva	Numero cuarto	Consumo	IVA	Total	Fecha	Numero	Importe del cargo			
1-01-86	12:00	302	1240	24	1264	11-01-86	23123	1286	Gonzalez de L.		
11-01-86	10:30	302	15200	2355	17555	12-01-86	23127	18255	Vanilla Manuel		
11-01-86	11:42	302	2560	284	2844	13-01-86	23125	9744	Apolonia P. Noribal		
23-01-86	12:55	302	5190	779	5969	20-01-86	23116	5351	Rodriguez Roberto	Exceso largo / 118	
23-01-86	13:02	309	3450	578	4028	20-01-86	23123	4428	Alba Elie		
11-02-86	12:06	308	6125	919	7044	15-02-86	23121	2644	Rosay Francisco		
23-02-86	10:42	114	10180	1527	11707	24-02-86	24442	11707	Torres Ballero		
26-02-86	10:39	177	5270	796	6066	23-02-86	24420	6066	M. Sotelo		
07-03-86	6:35	185	10650	1374	12024	27-02-86	24304	12247	Mulle Jonathan		
17-03-86	11:37	133	3450	368	3818	20-02-86	24407	2818	Valentin Jason		
20-03-86	12:15	202	13450	2018	15468	31-03-86	24703	15468	Romero Enrique		
			53265	12569	65834			65834			

⊕ Sumas correctas

⊙ Verificar con chequeo de consumo

Fuente = Control Integral

HOTEL X, S. A.

OBSERVACIONES AL CONTROL INTERNO
DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO

OBSERVACIONES AL CONTROL INTERNO

COMENTARIO DE LA EMPRESA

Consideramos conveniente que cuando haya algún consumo de los artículos del servicio no se avise a la recepción sólo en forma verbal ya que esto puede ocasionar conflictos o confusiones en el caso de que no se hiciera el cargo al huésped, para esto podría utilizarse el cheque de consumo, enviándolo a la recepción lo que sería una forma más correcta de notificación.

Cédula de trabajo desarrollado para estudiar y evaluar el control interno en el departamento de servirar

1.- Mediante una entrevista que se realizó con el gerente del departamento de servirar se obtuvo toda la información relativa a la forma en que funciona, distribución de documentación entre otros departamentos - -- del hotel.

2.- Se hizo un análisis de las funciones de este departamento con el fin de seleccionar aquellas que generan información financiera para hacer una evaluación de las mismas.

3.- Se hizo un examen de los ingresos por consumos del servirar, esto en base al control integral que se elabora diariamente, se llevaron a cabo las siguientes pruebas.

a) Se seleccionaron algunos días a examinar en base al control integral.

b) Se verificó que la cantidad y productos consumidos que aparecen en el control integral fueran los mismos que en el cheque de consumo.

c) Se examinó el correcto cálculo del IVA, y el precio de venta de acuerdo con la lista autorizada por la Secretaría de Turismo.

d) Se comprobó que se hiciera el cargo oportuno a la cuenta del huésped respectivo.

CAPITULO V

ESTUDIO Y EVALUACION DEL CONTROL INTERNO CONTABLE DEL
DEPARTAMENTO DE VENTAS

VENTAS POR MEDIO DE AGENCIAS.

Las funciones que lleva a cabo este departamento son las siguientes:

Mantener relaciones con agencias de viaje tanto locales como extranjeras, con el fin de generar algún negocio con las mismas para atraer clientes al hotel.

Esta función se desarrolla de la siguiente forma:

- 1.- Existe una relación de agencias.
- 2.- Las relaciones que se tienen en las agencias se hacen a través de mailing (teléfono, telex), visitas directas.
- 3.- Dichas relaciones se hacen con el fin de promover al hotel, lo que se hace mediante folletos que mencionan los servicios que se ofrecen, las promociones, los paquetes, etc.
- 4.- Posteriormente se hace un contrato con las agencias de viaje y se otorga tarifa nota o tarifa comercial. La primera es aquella que no tiene ningún descuento, y la segunda es para aquellas agencias que manejan un buen mercado y mandan un mayor número de clientes al hotel.
- 5.- A las agencias se les otorga una comisión por los clientes que envían al hotel.
- 6.- Constantemente se hace un análisis sobre las agencias que producen (generan mayor número de clientes) y entonces se les otorga una tarifa especial (si es que no la tienen), y a las que no han producido se les retira la tarifa especial o se desechan.
- 7.- El gerente de este departamento elabora un reporte, el cual menciona la actividad que está desarrollando y lo envía a la gerencia general.

VENTAS POR MEDIO DE COMPAÑÍAS.

Este departamento tiene como funciones las siguientes;

1.- Promover los servicios del hotel en todos los lugares, excepto agencias de viaje, es decir; compañías, embajadas, grupos, etc.

- Esta promoción la lleva a cabo por medio de "mailings"(correo, teléfono, telex), también por contactos ya establecidos, tanguis, visitas, etc.

- El material que se utiliza para promover al hotel son folletos que mencionan los servicios, paquetes y promociones con que --
cuenta

2.- En el hotel se elabora un presupuesto por segmentos donde se incluyen las ventas que deberá haber durante el año por todos los medios -
existentes.

3.- Este departamento no elabora ningún informe a la gerencia única-
mente cumple con el presupuesto.

El departamento de reservaciones elabora un informe mensual llama-
do "ocupación por segmentos" (forma número 12 del departamento de re-
servaciones), y contiene la información respecto al medio por el cual se
obtuvieron los huéspedes durante ese período. Este informe se envía a
la gerencia y en él se refleja el resultado del trabajo realizado por
el departamento de ventas

4.- Otra función de este departamento es mantenerse informado en
cuanto a tarifas, paquetes, promociones y servicios de hoteles de la com-
petencia.

5.- También este departamento tiene que investigar los motivos e -
causas de bajas en ocupación de los clientes, y tratar de dar soluciones.

Cédula de trabajo desarrollado para estudiar y evaluar el control interno de los departamentos de ventas.

1.- Se realizó una entrevista con los jefes de los departamentos de ventas por medio de agencias y ventas por medio de compañías, anotándose en las cédulas descriptivas las funciones que desempeña cada uno de estos departamentos, así como la documentación y la información que reciben y envían a los demás departamentos del hotel.

2.- Del memorándum descriptivo mencionado en el punto anterior se -- analizaron las funciones con el fin de examinar aquellas que generan in-- formación financiera.

3.- Se observó que dentro de este departamento no existen funciones ni operaciones que generen información financiera.

CAPITULO VI

ESTUDIO Y EVALUACION DEL CONTROL INTERNO CONTABLE DE LOS
DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS

DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

Las funciones que lleva a cabo este departamento son las siguientes:

1.- Elabora el registro de todas las operaciones financieras de la empresa:

- a) El sistema de contabilidad es manual
- b) Registra diversos tipos de polizas:

Poliza de diario.

Estas polizas las registra el auxiliar de contabilidad y las autoriza el contador general.

Polizas de ingresos

El proceso para llevar a cabo este registro va relacionado con todos los departamentos que generan ingresos, a continuación se explica claramente.

Para elaborar la poliza de ingresos es necesario la colaboración de tres elementos, que son el Gerente nocturno, el auditor nocturno, y el auditor de ingresos.

Labores que realiza el gerente nocturno:

Elabora la siguiente documentación diariamente por la noche:

a) Sabana de rentas (forma número 1), con base en las habitaciones ocupadas incluye la información referente a los cuartos que fueron ocupados durante el día, el cargo por el servicio de habitación, y la información relativa al segmento de huéspedes de que se trató. La sabana de rentas posteriormente es enviada al auditor nocturno.

b) Elabora un informe con base en la información que le proporciona el auditor nocturno, incluye la siguiente documentación:

- Relación de huéspedes en casa.- Son aquellos que están hospedados en ese momento, se anotan los siguientes datos:

Lugar de procedencia

Nombre del huésped

Número de habitación

Número de factura.

- Relación de entradas por turno.- Son los huéspedes que llegaron durante el día y se anotan por cada uno de los turnos de recepción, incluye la siguiente información:

Número de factura

Número de cuarto

Nombre del huésped

Lugar de procedencia

Número de personas

Fecha de salida

Se especifica si existió reservación.

- Relación de salidas por turno.- Son las personas que salieron del hotel durante el día; se anota lo siguiente:

Nombre del huésped

Número de habitación

Número de factura

- Preliminar de ingresos (forma número 2).- Son datos estadísticos acerca de los ingresos del día por cada tipo de ingreso y por segmentos.

Este informe se elabora en original y 4 copias y se distribuye como sigue:

original - Gerente general
copia - Subgerente
copia - Contralor
copia - Auditor de ingresos
copia - Departamento de ventas

Labores que realiza el auditor nocturno:

1.- Recibe diariamente toda la documentación que se elabora por los ingresos del día de los diferentes departamentos del hotel:

a) Departamento de recepción

Reporte diario de tintorería y lavandería

Relación de telex enviados

Informe de los cajeros de recepción y la lectura de la máquina de cada turno.

Facturas por salidas del día

Recibos de anticipo de clientes

Recibos por saldo a favor de huéspedes

b) Departamento de Teléfonos

Reporte diario de teléfonos

c) Departamento de servirar

Comprobantes de consumo o cheques

Control integral

d) Gerente nocturno

Sabana de rentas

e) Alimentos y bebidas

Informe de cajeros departamentales de cada turno:

Bar, restaurante, cafetería.

Netas de consumo

Certesías, intercambios.

2.- Posteriormente el auditor nocturno elabora la siguiente documentación:

a) Resumen de cajeros departamentales (forma número 3) que se hace solo en original, se llena con base en los informes de cajeros departamentales.

b) Resumen de cajeros de recepción (forma número 4) con base en los informes de cajeros de recepción de cada turno.

c) Elabora relación de efectivo recibido por cajero, de todas las cajas del hotel, con base en los reportes de cajas departamentales.

d) Registra en la máquina de recepción las operaciones que no fueron cargadas a las cuentas de los huéspedes y que representan ingresos para el hotel, esto lo hace basándose en los reportes de cajeros departamentales.

3.- Lleva a cabo las siguientes pruebas:

a) Saca la lectura de la máquina de recepción y la compara con:

- Sabana de rentas

- Reporte de todos los departamentos del hotel:

Teléfonos

Tintorería y lavandería

Telex

Servibar

Cajas departamentales

b) Compara los reportes de cada departamento con las facturas de

hospedaje, notas de consumo, comandas, recibos de devolución de efectivo, anticipos de clientes, cortesías, intercambios.

c) Verifica que se hayan hecho los cargos por los diferentes servicios en las facturas de los huéspedes respectivos.

d) Compara la lectura de la máquina de recepción por cajero, con los reportes que ellos elaboran.

e) Lleva un control de las notas de consumo y facturas de hospedaje, vigilando que se haga oportunamente la aplicación de los anticipos al huésped que corresponda.

Labores que realiza el auditor de ingresos:

1.- Recibe la siguiente documentación:

a) Auditor nocturno:

Reporte diario de tintorería y lavandería

Relación de telex enviados

Informe de los cajeros de recepción y lectura de máquina por turno.

Facturas de salidas de huéspedes

Recibos de anticipos de clientes

recibos de saldo a favor de huéspedes

Reporte diario de teléfonos

Comprobantes de consumo de servirar e cheques

Control integral

Sabana de rentas

Informe de cajeros departamentales

Notas de consumo e cheques y comandas

Resumen de cajeros departamentales

Resumen de cajeros de recepción

Relación de efectivo recibido

Registro de operaciones no cargadas a la cuenta de huéspedes.

Lectura de la máquina de recepción.

Cortesías, intercambios.

b) Gerente nocturno:

Informe que realiza

c) Ama de llaves

Reporte de ama de llaves y administración

d) Caja general

Reporte de caja general

Fichas de depósito

Informe diario de cobranza

e) Reservaciones

Reserva - recibe - depósito

2.- Posteriormente lleva a cabo las siguientes pruebas:

a) Compara la sabana de rentas con el reporte de ama de llaves y administración.

b) Verifica la lectura de la máquina de recepción con:

Reporte diario de tintorería y lavandería

Relación de telex enviados

Reporte diario de teléfonos

Control integral

Sabana de rentas

Reserva - recibe - depósito

c) Verifica que las facturas de salidas (que son cuentas por cobrar) incluyan toda la documentación relativa a los servicios que recibieron los huéspedes, para enviarlos al departamento de cobranzas.

d) Revisa el resumen de cajeros de recepción y de cajeros departamentales con los informes de cada cajero.

e) Compara la relación de efectivo recibido con el resumen de cajeros departamentales y con el reporte de caja general.

f) Compara el reporte de caja general y el informe diario de cobranza contra las fichas de depósito.

g) Lleva un control de las notas de consumo y facturas de hospedaje anotando la última y primera utilizada.

h) Separa las facturas de cuentas comisionables para que se haga el pago a la agencia de viaje según el contrato que exista.

i) Hace una relación de las cortesías e intercambios, verificando quien la autorizó y calcula costos al final del mes.

j) Lleva un control por los anticipes para reservaciones que hacen los huéspedes, vigilando que se haga el cargo oportunamente a la cuenta respectiva.

k) Revisa los descuentos o ajustes, verificando quien los hizo y quien los autorizó.

l) Verifica si existieron tarifas especiales y quien las autorizó.

m) Calcula estadísticas de venta de habitaciones y alimentos y bebidas.

3.- Archiva la siguiente documentación:

Facturas de salidas de huéspedes (pagadas)

Recibos de anticipos de clientes

Recibos de saldo a favor de huéspedes

Comprobantes de consumo de servirar

Netas de consumo y comandas

Cortesías, intecambios

Las fichas de depósitos las entrega a caja general para su -
archivo.

Reserva - recibe - depósito

4.- Elabora la poliza de ingresos, la cual contiene la siguiente documentación:

- a) Reporte diario de tintorería y lavandería
- b) Relación de telex enviados
- c) Informe de los cajeros de recepción y lectura de la máquina --
por turno.
- d) Reporte diario de teléfonos
- e) Control integral
- f) Sabana de rentas
- g) Resumen de cajas departamentales
- h) Resumen de cajeros de recepción
- i) Relación de efectivo recibido
- j) Registro de operaciones no cargadas a la cuenta del huéspedes.
- k) Lectura de la máquina de recepción
- l) Informe del gerente nocturno
- m) Reporte de ama de llaves y administración
- n) Reporte de caja general
- o) Informe diario de cobranza

p) Infirmes de cajeros departamentales.

Poliza de compras

El departamento de contabilidad recibe la requisición de compra que le envía el almacén para hacer el registro de la compra. Aunque no se maneja la cuenta de compras, sino la de almacén este registro se hace en una poliza de compras.

Poliza cheque

Caja general elabora los cheques para pago, tomando en cuenta el importe de disponibilidad de efectivo, posteriormente los envía al contralor para que asiente su firma, así como verifique los comprobantes y los selle de pagado, después se envían al subgerente para que ponga la segunda firma.

El departamento de contabilidad hace el registro contable de las polizas cheques.

2.- Utiliza los siguientes libros auxiliares:

- a) Ingresos
- b) Egresos
- c) Diario
- d) Compras

3.- Sus libros autorizados por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público son los siguientes:

- a) Libro diario
- b) Libro mayor
- c) Libro de inventarios y balances
- d) Libro de actas
- e) Registro de moneda extranjera

- a) Poliza de Ingresos
- b) Reporte de costes
- c) Reporte diario de cobranza
- d) Reporte de personal
- e) Informe del gerente nocturno
- f) Cheques que le envía caja general (revisa los comprobantes en cuanto a monto y motivo del gasto).
- g) Revisa el reporte de disponibilidad de efectivo

4.- Lleva el control de intercamios (forma número 7), los intercambios se hacen en compañías que venden al hotel bienes o servicios y a -- cambio del pago se les entrega un cupón con el que tienen derecho a consumir alimentos y bebidas en cualquiera de los establecimientos del hotel hasta por un monto determinado.

SARAJA DE RENTAS - 160 -

CLAVES DE EXCENTROS

Forma No. 1

- C - Corrientes
 UC - Upo Case
 V - Vacante
- 1 - A/Reservaciones
 2 - Domicios
 3 - Agencias Sucesivas
 4 - Agencias Especiales
- 5 - Compañías Concesionarias
 6 - Grupos
 7 - Rayaritos
 8 - Otros
- FECDA _____

SENCILLOS				JM. SMTE				SENCILLOS A LA ZODIHERDA				DOBLES PARTE CENTRAL				SENCILLOS A LA DE RECHA				SUITES							
HEBIT	FEVE	SEI	RENTA	HEBIT	FEVE	SEI	RENTA	HEBIT	FEVE	SEI	RENTA	HEBIT	FEVE	SEI	RENTA	HEBIT	FEVE	SEI	RENTA	HEBIT	FEVE	SEI	RENTA	HEBIT	FEVE	SEI	RENTA
309			209				209				209				209				209				209				209
309			209				209				209				209				209				209				209
407			407				407				407				407				407				407				407
501			500				500				500				500				500				500				500
501			500				500				500				500				500				500				500
709			700				700				700				700				700				700				700
801			800				800				800				800				800				800				800
909			900				900				900				900				900				900				900
111			110				110				110				110				110				110				110
129			120				120				120				120				120				120				120
141			140				140				140				140				140				140				140
169			160				160				160				160				160				160				160
171			170				170				170				170				170				170				170
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180				180				180				180
181			180				180				180				180												

USO CASA

HABITACION	NOMBRE	COMPANIA HOTEL	AUTORIZO	SALIDA

NO SHOWS

HABITACION	NOMBRE	COMPANIA	PERSONA QUE RESERVO	SALIDA

SALDOS MAYORES

HABIT	NOMBRE	COMPANIA	FORMA PAGO	SALDO	LIMITE CREDITO	ACCION

CUARTOS FALLADOS

NOMBRE	COMPANIA O AGENCIA	QUIEN PAGA	HOTEL	SALIDA

CATALOGO DE CUENTAS

- 100 Cuentas de activo
- 200 Cuentas de pasivo
- 300 Cuentas de capital
- 400 Cuentas de orden

ACTIVO

- 101 Fondos fijos de caja
- 102 Bancos
- 111 Huéspedes
- 112 Cuentas particulares
- 113 Tarjetas de crédito
- 114 Agencias de viaje
- 115 Funcionarios y empleados
- 116 Anticipo a proveedores
- 117 Cheques devueltos
- 118 Deudores diversos
- 119 Pagarón devueltos
- 120 Almacén de alimentos
- 121 Almacén de bebidas
- 122 Almacén de suministros generales
- 131 Terreno
- 132 Edificio y construcciones
- 133 Depreciación de edificio y construcciones
- 134 Mobiliario y equipo
- 135 Depreciación de mobiliario y equipo
- 136 Herramientas
- 137 Amortización de herramientas
- 138 Decoración de cuartos y áreas
- 139 Gastos preoperativos y de inauguración
- 140 Amortización de gastos preoperativos
- 141 Gastos de instalación
- 142 Amortización de gastos de instalación
- 151 Almacén de equipo de operación
- 154 Reserva uniformes
- 161 Depósitos en garantía
- 162 Inversiones

171 Gastos pagados por anticipado

PASIVO

- 201 Proveedores
- 211 Acreedores diversos
- 220 Documentos por pagar
- 221 Préstamos bancarios a corto plazo
- 230 Impuestos por pagar
- 241 Provisión para gratificación al personal
- 242 Participación de utilidades
- 243 Documentos por pagar a largo plazo
- 244 Provisión para vacaciones
- 245 Indemnización

CAPITAL

- 301 Capital social
- 302 Reserva legal
- 303 Resultado de ejercicios anteriores
- 304 Resultado del ejercicio actual

CUENTAS DE RESULTADOS

- 01 Habitaciones (gastos e ingresos)
- 02 Alimentos y bebidas (gastos e ingresos)
- 04 Teléfonos (gastos e ingresos)
- 05 Lavandería y tintorería (gastos e ingresos)
- 06 Concesionarios
- 07 Varios (ingresos)
- 08 Administración (solo gastos)
- 09 Publicidad y promoción (gastos)
- 10 Agua, luz y fuerza (gastos)
- 11 Mantenimiento (gastos)
- 15 Gastos de capital

Firma del Usuario

REGLAS:

- 1.- El cupón es válido únicamente con la firma del propietario del Hotel.
- 2.- Es válido por la cantidad que aparece en el mismo.
- 3.- Es válido hasta el vencimiento de meses (cuando así se indica) desde su fecha de expedición por el Cliente.
- 4.- Deberá exhibirse por el portador al ingresar al Hotel para su pago.
- 5.- Es válido única y exclusivamente para pagar:
A) - Renta Habitación a tarifa normal
B) - Consumo de Alimentos y Bebidas
- 6.- No tendrá validez para pagar los empréstitos, el derecho de mesa, la que tenga que pagarse en efectivo o tarjeta de crédito aceptada por el Hotel.
- 7.- Su autorización incluye sujeta a reservación previa.
- 8.- No se podrá utilizar en los hoteles para reservaciones de cuartos, si alguna vez alguna Agencia de Viajes.
- 9.- Cuando el importe de los servicios sea mayor al valor que cubre el cupón deberá exhibirse el mismo por el contrario hasta mayor el saldo deberá pagarse en efectivo o con tarjeta de crédito.
- 10.- El valor nominal de este cupón es blando solamente para intercambio y no debe ser utilizado para otros fines.

CUPÓN DE INTERCAMBIO

Páguese a la Orden de:

Con validez para servicios de hospedaje, alimentos y bebidas exclusivamente

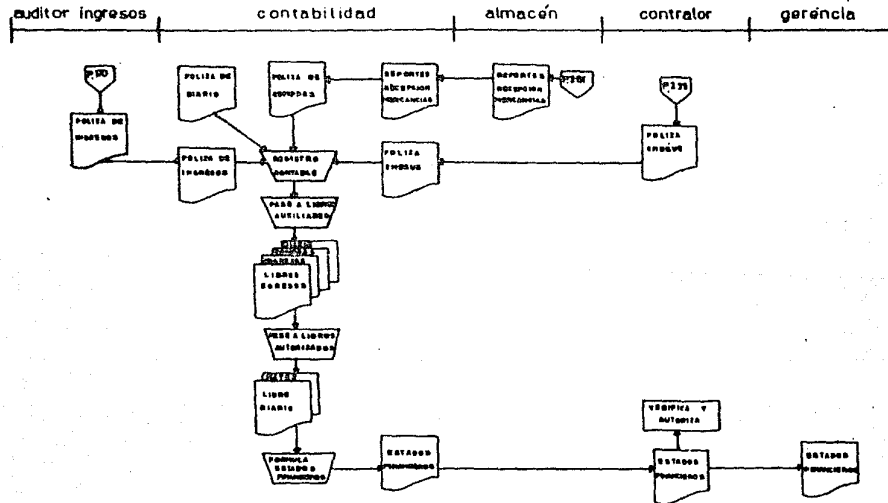
Expira el:

.....
Firma Autorizada

Ver Instrucciones al reverso

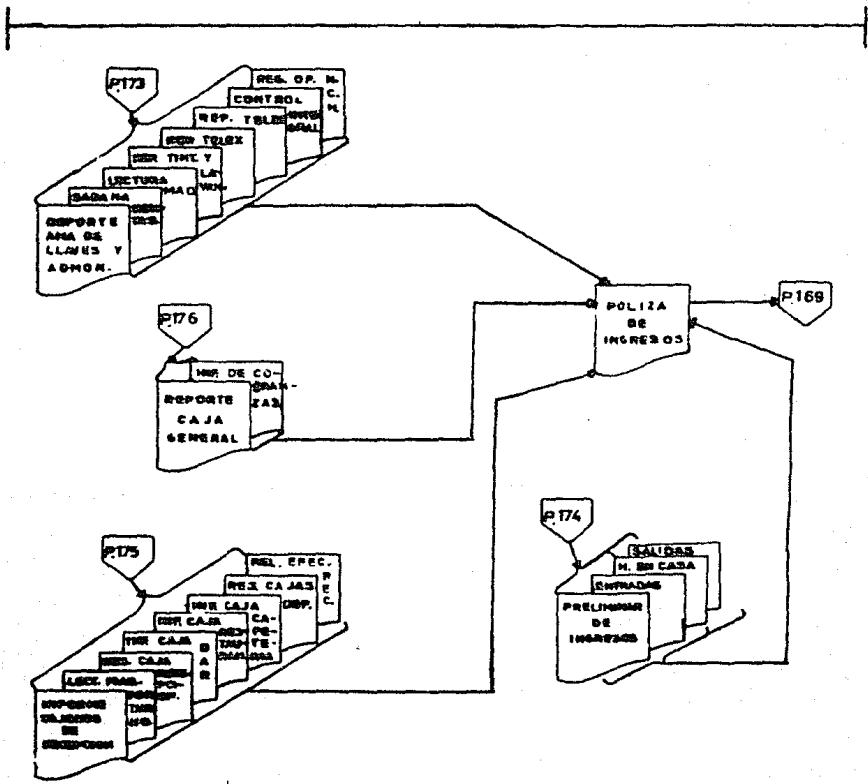
PREPARO _____ - 199 -
 REVISO _____

HOTEL X.S.A.
Examen del control interno
Funcionamiento departamento de
contabilidad

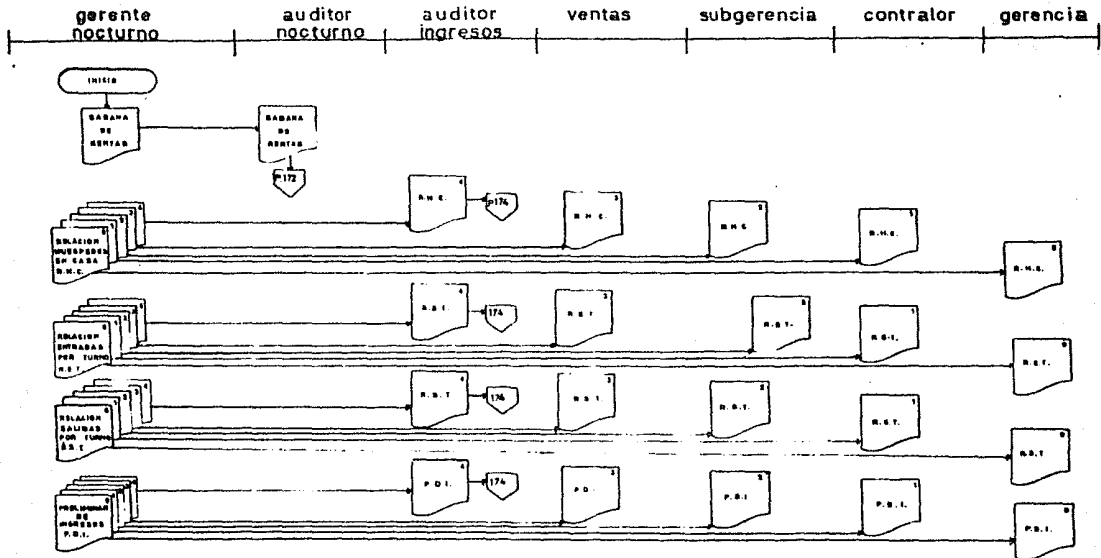


PREPARO _____ - 170 -
REVISO _____

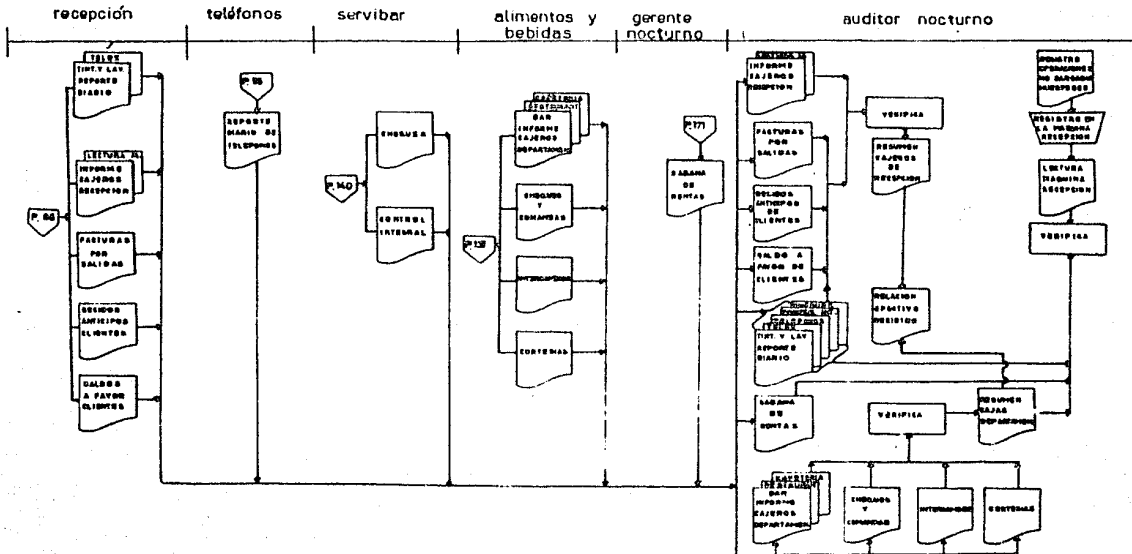
HOTEL X, S. A.
Examen del control interno en la
elaboración de la poliza de ingresos.



HCTEL X.S.A.
Examen del control interno
Funciones del gerente nocturno

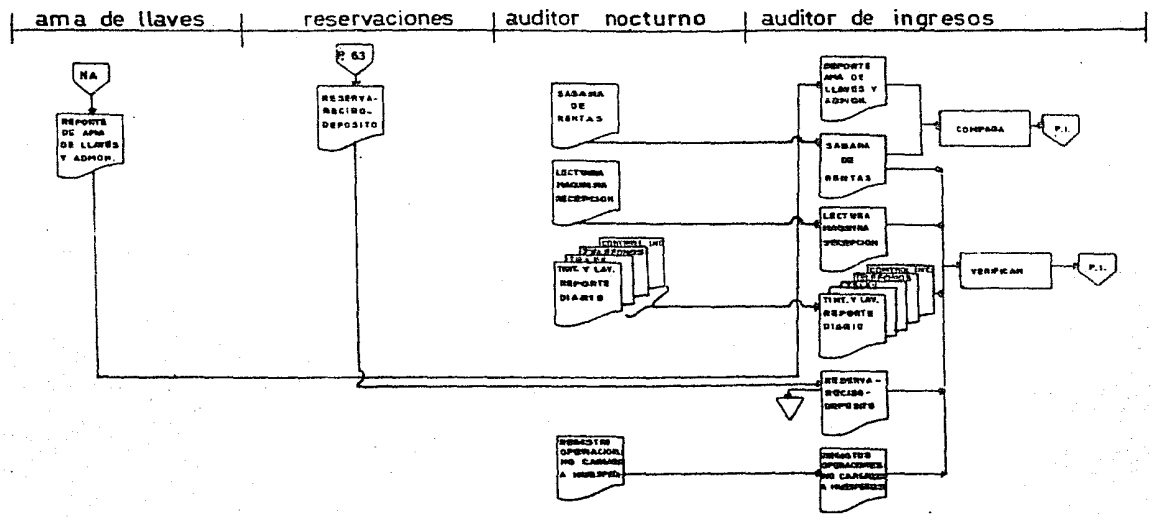


HOTEL X, S.A.
Examen del control interno
funciones del auditor nocturno



PREPARO _____
REVISO _____

HOTEL X,S.A.
Examen del control interno
Comparación lectura de máquina de
recepción y sabana de rentas

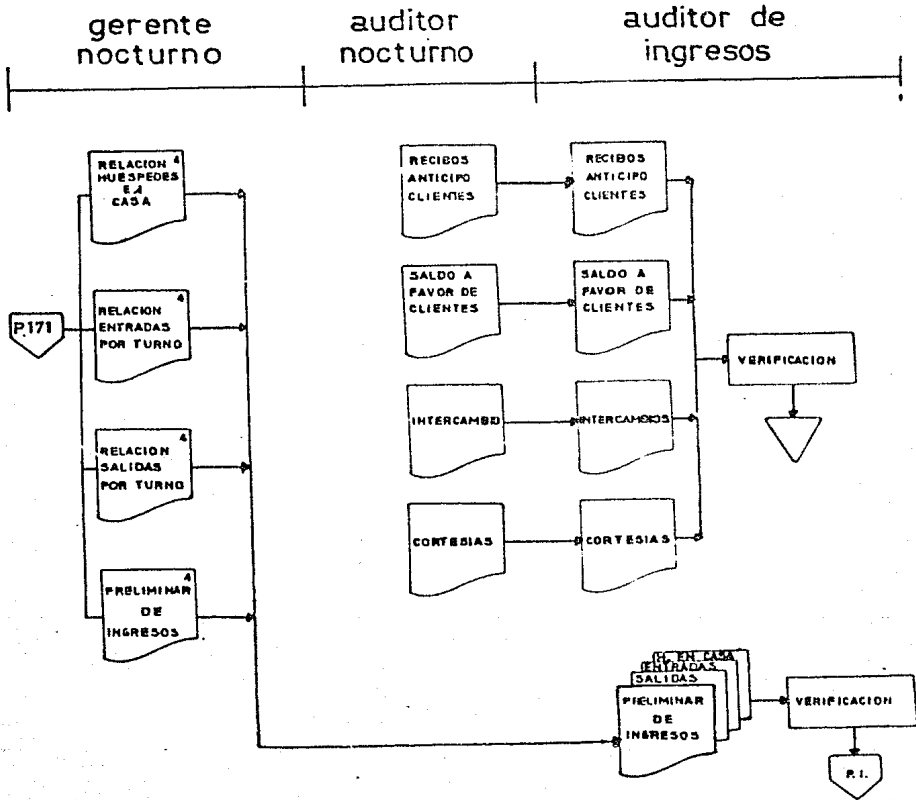


PREPARO _____
REVISO _____

HOTEL X, S.A.

Examen del control interno

Auditor de ingresos verificación de documentación



PREPARO _____
REVISO _____

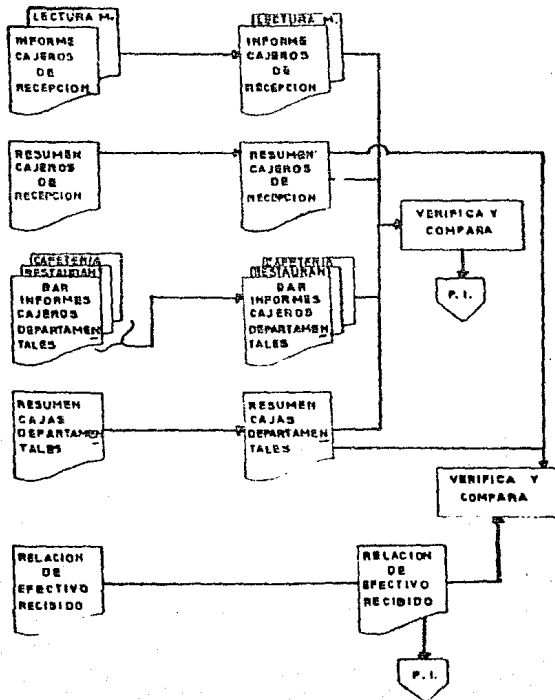
- 175 -

HOTEL X, S. A.

Examen del control interno en
la revisión del resumen de cajeros departa-
mentales

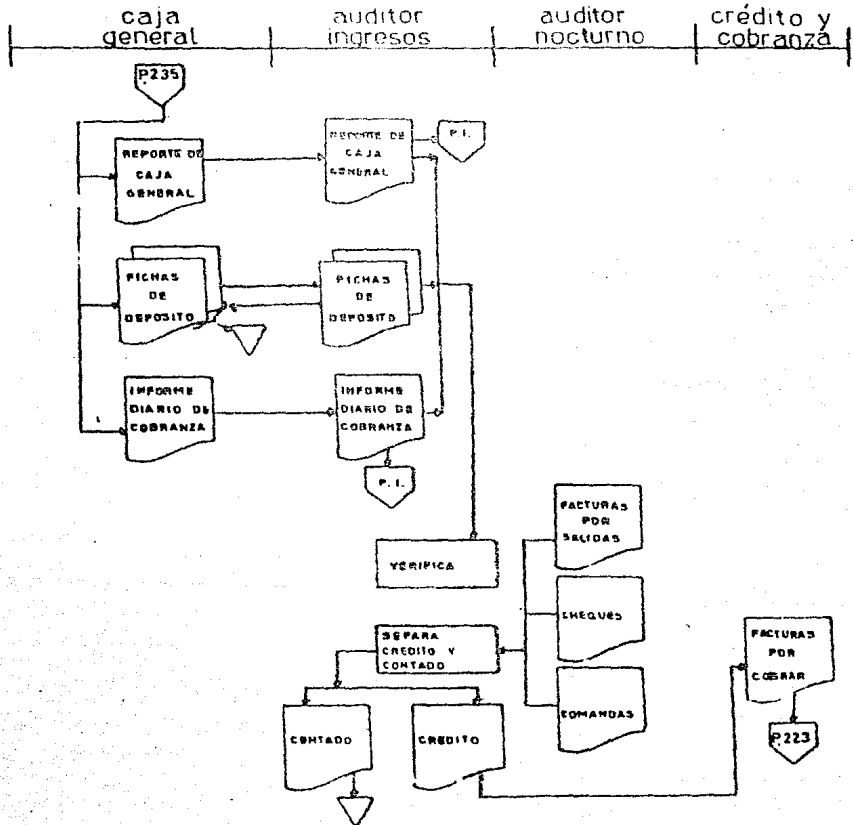
AUDITOR
NOCTURNO

AUDITOR DE
INGRESOS



PREPARO _____
REVISO _____

HOTEL X, S. A.
Examen del control interno
funciones del auditor de ingresos



Formulario U. S. P.
Revisión 3.6.2.

377 - Hotel X, S.A.
Examen de control interno de
Polizas de Cheques

Fecha	Número	Importe del cheque	Concepto	Importe de la conciliación	Presencia de sello	Firma autorizada	Comprobación con saldo de banco	Observaciones
07-03-76	4009	1,254.60	Pago por compra de Balleas	1,254.60	Si	Si	Si	
07-03-76	4010	133.150	Pago por material oficina	133.200	No	Si	Si	Los comprobantes no tienen el IVA respectivo por lo que la diferencia se debe a que por la compra de cigarros y alcohol no se le proporcionó el IVA, no existiendo nada de este carácter registrándose solo el importe.
07-03-76	4011	319.981	Reembolso de gastos del Banco bajo autorización	319.981	Si	Si	Si	El cheque fue expedido al portador.
07-03-76	4012	134.915	Pago por compra de cuentas	134.915	Si	Si	Si	
07-03-76	4013	310.000	Anticipo de prestaciones de obsequio	310.000	Si	Si	Si	No se detuvo la retención del 10% de IVA por ingresos pagados a personas físicas.
07-03-76	4014	26.210	Pago membresía personal prima	26.210	Si	Si	Si	
07-03-76	4015	111.900	Pago a cuenta compra de cofinas	111.900	Si	Si	Si	
07-03-76	4016	C. H. M. O. F. A. S. A. D. C.						El cheque no está respaldado.
07-03-76	4017	1,096.000	Pago comisiones a oficina de viajes	1,096,000.00	Si	Si	Si	El comprobante no está anexo a la poliza.
07-03-76	4018	319.216	Pago compra de una nueva calculadora	319,216	Si	Si	Si	

Primas: U.A.A.
 Revisó: S.G.B.

178

ALIAS S.A.
 Oficina de control interno de
 Soleras Abasco

Fecha	Número	Importe en libras	Concepto	Importe de los documentos	Firma de revisado	Firma de autorizado	Comprobado con sello de empresa	RESERVAS	
07-07-86	4019	113,000	Pago oficiales de Asistencia	113,000	SI	SI	SI		
27-03-86	4020	67,432	Pago vacaciones al Ama de casa dom.	67,432	SI	SI	SI		
07-03-86	4021	194,111	Pago prestaciones de seguro enfermedades	194,111	SI	SI	SI		
<p>Notas: Se examinan los cheques expedidos en una semana.</p>									

PREPARO: U.G.R.
REVISOR: S.G.A.

139

Hotel X, S.A.
Estado del control interno de
cheques de consumo y facturas de habitación

Fecha	Cheques de dar		Cheques de restaurant		Cheques de cafetería		Cheques de revufo a los 10:30		Cheques de lobby		Facturas de habitación	
	Ultima	Primera	Ultima	Primera	Ultima	Primera	Ultima	Primera	Ultima	Primera	Ultima	Primera
8-3-01-86	26489	37490	27116	29143	41311	41312	11620	11631	4280	4621	72923	72924
8-10-01-86	28491	28492	27454	27455	41349	41350	11728	11719	4237	4230	73090	73091
8-14-01-86	28422	28423	27670	27671	41323	41324	11801	11802	4269	4220	73194	73193
8-25-01-86	29202	29203	28020	28024	42151	42152	11961	11962	4211	4212	73458	73460
1-2-02-86	29208	29207	28189	28190	42222	42223	11991	11992	4252	4253	73721	73725
11-12-02-86	29209	29208	28723	28714	42616	42616	12023	12094	4212	4213	74120	74124
23-02-02-86	40012	40013	29227	29214	42923	42924	12144	12148	5019	5020	74220	74224
9-10-03-86	48300	48301	29543	29544	43229	43229	12259	12255	5023	5024	75225	75226
12-16-03-86	40262	40263	29203	29204	44621	44622	12219	12215	5221	5222	75411	75412
20-11-03-86	40297	40292	29223	29226	44051	44052	12209	12510	5208	5205	75223	75224

Suma: Cheques de consumo
y facturas

PREPARO: C. G. R.
 FECHA: 3.6.72.

Hotel X. S. D.
 Examen del control interno del
 Resumen de caja de departamento.

Reportes de caja de departamento

Fe Na	Dep	Repartido	Contabiliz.	Suma a por cubrir	Adob.	Banco	Total	Suma de dep. en 11/4/72	Atención
03-01-72	39 200		20 000	11 199	2 400	⊕ 218 222	234 222	234 222	0
11-01-72	128 906		88 101	10 177	2 117		210 523	210 523	0
17-02-72	483 970	264 920	112 688	11 871	13 312	109 520	1 314 178	1 314 178	0
03-02-72			148 061	20 125			170 186	170 186	0
06-02-72	51 170	28 852	118 232	24 582	4 131	28 250	245 214	245 214	0
04-03-72			92 299	12 009			105 308	105 308	0
01-03-72			1 349 216	112 236	101		1 461 553	1 461 553	0
07-03-72	741 764	120 300	146 755	11 310			1 020 129	1 020 129	0
01-03-72	114 281	120 281	26 227	3 568			262 359	262 359	0
⊕	208 211	264 920	2 512 071	320 501	2 522	1 462 270	4 920 167	4 920 167	

⊕ Sumas correctas

Fuente: Reportes de cajas de departamento
 y resumen.

PREPARO: J.G.S.
 REVISO: S.G.A.

Hotel X, S.A.
 Examen del control interno de
 Resumen de cajas de recepción

Fecha	Reporte de cajas por turno			Total	Importe del número	Diferencia
	Primero	Segundo	Tercero			
02-01-86	125,141	130,014	231,518	526,673	526,673	
09-01-86	130,269	228,036	234,504	632,809	634,309	1500 ①
13-01-86	117,240	223,564	387,621	728,425	728,425	
20-01-86	125,263	146,314	328,112	654,189	654,189	
10-02-86	215,137	321,377	354,120	890,634	890,634	
15-02-86	841,266	1,350,120	1,496,940	3,688,826	3,688,826	
22-02-86	1,339,555	236,711	179,513	5,201,79	5,201,79	
01-03-86	360,819	201,193	756,237	1,318,849	1,318,849	
06-03-86	226,193	219,840	323,129	769,162	769,162	
15-03-86	197,792	312,523	218,615	728,934	728,934	
20-03-86	466,357	583,849	436,961	1,487,167	1,487,167	
24-03-86	314,216	871,639	568,603	1,754,958	1,754,958	
04-04-86	421,848	331,979	549,071	1,352,898	1,356,350	3,452 ②
09-04-86	150,436	426,587	510,223	1,087,246	1,087,246	
12-04-86	418,225	2,201,45	726,225	3,364,645	3,364,645	
19-04-86	120,160	4,205,59	643,457	5,184,176	5,184,176	
⊕	14,369,867	16,274,454	28,095,449	50,739,770	50,744,722	4,952

⊕ Sumas correctas
 Fuente: Reportes y resúmenes
 de cajas.

⊙ Falto hacer un cargo de teléfono
 en el 2º turno.

⊙ Error en suma reporte 3º turno.

DEPARTAMENTO DE COSTOS.

Este departamento lleva a cabo las siguientes funciones:

I.- Elabora diariamente el reporte de costo de alimentos por departamento (forma número 1), y el reporte de costo de bebidas (forma número 2); en original y 3 copias.

Original - Gerencia general

1 copia - Gerencia de alimentos y bebidas

1 copia - Centraler

1 copia - Departamento de costos

En estos reportes se incluyen los costos del día, los cuales se calculan de la siguiente forma; existen 2 tipos de artículos:

a) Alimentos almacenables.- Al llevarse a cabo su compra se registran en el kardex, y para que salgan del almacén es necesaria una requisición del departamento solicitante, esta requisición se costea al costo -- promedio de adquisición de acuerdo con el kardex, y dichos datos se asentan en los reportes de costos de alimentos y bebidas por departamento.

b) Alimentos no almacenables e directos.- Son alimentos tales como frutas, verduras, helados, pan, tortilla, leche, etc. los cuales no son registrados en el kardex y se cargan directamente al costo. Para distribuir el costo total de compras directas diarias a cada departamento se calcula un factor en base a las ventas de cada departamento; es decir:

$$\text{Factor} = \frac{\text{Total Compras del día}}{\text{Total de ventas del día}}$$

El factor se multiplica por el importe de las ventas de cada departamento y el resultado representa el costo del día.

En el caso de traspaso de artículos entre intercocinas e interbares -

(esto sucede en horario en que no trabaja el almacén), el costo se disminuye al departamento que lo envía, y se carga al que lo recibe.

Los costos diarios del servirbar se hacen en base a los cheques de consumo, ya que en el departamento de servirbar se tiene un stock de máximos y mínimos y en el momento en que se consume algo, un artículo igual se pide al almacén.

La suma de los costos de los departamentos del hotel que ofrecen -- servicios de alimentos y bebidas constituye el costo bruto. Para obtener el costo neto de alimentos y bebidas se disminuye lo siguiente:

a) Comidas al personal y cortesías.

- En el caso de los que lo hacen en el comedor de empleados el costo es el monto total de las requisiciones de este departamento al almacén.

- Para calcular el costo de alimentos consumidos en la cafetería se sigue un procedimiento:

1) Se registran los alimentos y bebidas a precio de venta en un cheque que "No pague".

2) Al importe del cheque se le aplica el porcentaje de costo acumulado a esa fecha (durante el mes).

3) El resultado constituye el costo de dichos alimentos y bebidas.

b) Mermas.

Las mermas se calculan de la siguiente forma:

Se pesan los artículos antes de ser utilizados, posteriormente se pesa la porción que será aprovechada, la diferencia entre ambas cantidades es la merma.

Generalmente las mermas que se obtienen únicamente son en carnes.

En los reportes de costos de alimentos y bebidas se incluyen es-

estadísticas de ventas y de costo del día, y el acumulado durante el mes. .

II.- Otra función de este departamento es revisar el reporte de recepción de mercancías de alimentos y bebidas vigilando su correcta formulación tomando en cuenta el costo de la compra, el artículo y los descuentos que haga el proveedor.

III.- También este departamento hace una revisión de las comandas de los departamentos que dan servicio de alimentos y bebidas verificando que coincidan con los cheques de consumo, solo en caso de que exista diferencia se reporta al contralor.

IV.- Elaboran pruebas selectivas de la existencia física de artículos del almacén contra las unidades que refleja el kardex. Se hacen inventarios físicos mensuales y los resultados se reportan al departamento de contabilidad.

V.- Cada cuatro meses se actualiza el control de máximos y mínimos en base a las ventas de los establecimientos.

VI.- Al final de cada mes se elabora un informe estadístico en original y tres copias:

- Original - Gerencia General
- 1 copia - Gerencia de alimentos y bebidas
- 1 copia - Contralor
- 1 copia - Departamento de costos

Contiene la siguiente información:

- a) Ventas comparativas alimentos y bebidas. (forma número 3)
- b) Cheque promedio de alimentos por departamento (forma número 4)
- c) Cheque promedio de bebidas por departamento (forma número 5)
- d) Conciliación del costo de alimentos (forma número 6).

- e) Conciliación del costo de bebidas (forma número 7).
- f) Relación de aumento de precios de alimentos. (forma número 8)
- g) Relación de aumento de precios de bebidas (forma número 9).
- h) Relación de productos de lento movimiento en el almacén. (forma número 10).

CLAVE
 D - DESAYUNO
 C - COMIDA
 CE - CENA
 TU - TURNO UNICO

CHEQUE PROMEDIO DE ALIMENTOS POR DEPARTAMENTO

MES: _____

AÑO: _____

		ESTE AÑO MES A LA FECHA			AÑO A LA FECHA			AÑO PASADO AÑO MES A LA FECHA		
		Venta Alimentos	No De Cubiertos	Cheque Promedio	Venta Alimentos	No De Cubiertos	Cheque Promedio	Venta Alimentos	No De Cubiertos	Cheque Promedio
CAFETERIA	D									
	C									
	CE									
	TU									
RESTAUR.	TU									
BANQUETES	TU									
	...									
DISCOTEQ.	TU									
SERVIBAR	TU									
SERVICIO CUARTOS	D									
	C									
	CE									
	TU									
TOTAL										
OBSERVACIONES										

CLAVE :
 D - DESAYUNO
 C - COMIDA
 CE - CENA
 TU - TURNO UNICO

CHEQUE PROMEDIO DE BEBIDAS POR DEPARTAMENTO

MES: _____

DIA: _____

		ESTE AÑO MES A LA FECHA			AÑO A LA FECHA			AÑO PASADO MES A LA FECHA		
		Venta Bebidas	No. De Cubiertos	Cheque Promedio	Venta Bebidas	No. De Cubiertos	Cheque Promedio	Venta Bebidas	No. De Cubiertos	Cheque Promedio
CAFETERIA	D									
	C									
	CE									
	T									
RESTAUR.	TU									
SERVICIO A CUARTOS	D									
	C									
	CE									
	T									
BANQUETES	TU									
DISCTEQ.	TU									
SERVIBAR	TU									
	TU									
BAR	TU									
	TU									
LOBBY BAR	TU									
	TU									
TOTAL										
OBSERVACIONES										

CONCILIACION DEL COSTO DE ALIMENTOS

Forma No. 6

MES: _____

AÑO: _____

VENTAS	_____
AJUSTES	_____
TOTAL DE VENTAS NETAS	_____
INVENTARIO INICIAL	_____
COMPRAS	_____
INVENTARIO FINAL	_____
COSTO BRUTO	_____
CREDITOS	
ALIMENTOS AL PERSONAL	_____
CORTESIAS AL COSTO	_____
CONSUMOS EJECUTIVOS	_____
STEWARDS SALES	_____
MERMAS	_____
BEBIDAS A COCINAR	_____
ALIMENTOS A BAREES	_____
TOTAL DE CREDITOS	_____
TOTAL COSTO NETO	_____
% COSTO DE MES	_____
ROTACION DEL INVENTARIO DE ALIMENTOS	_____
OBSERVACIONES	_____

CONCILIACION DEL COSTO DE BEBIDAS

Forma No. 7

MES: _____

AÑO: _____

VENTAS	_____
AJUSTES	_____
TOTAL DE VENTAS NETAS	_____
INVENTARIO INICIAL	_____
COMPRAS	_____
INVENTARIO FINAL	_____
COSTO BRUTO	_____
CREDITOS	
CORTESIAS AL COSTO	_____
CONSUMOS EJECUTIVOS	_____
STEWART SALES	_____
MERMAS	_____
BEBIDAS A COCINAR	_____
ALIMENTOS A BARES	_____
TOTAL DE CREDITOS	_____
TOTAL COSTO NETO	_____
% COSTO DEL MES	_____
ROTACION DEL INVENTARIO DE BEBIDAS	_____
OBSERVACIONES	

PREPARED & G. A.
REVISO: S. G. A.

Hotel X. S. A.
Examen del control interno de
cuentas y existencias de alimentos del almacén

Fecha	Departamento	Descripción	Cantidad	Costo Unitario	Total			
27-03-56	Comedor	Arroz	1	250	250			
		Quintonillo	3	125	375			
		Maíz	1/2	222.00	111.00			
		Gelatina	1	596	596			
		Frijol	5	250	1,250			3,756.25
28-03-56	Bar	Jugo de piña	2	343	686			
		Leche Steril	2	145.70	291.40			977.65
31-03-56	Comercio	Piñón de res	12.4	2,918	36,183.20			
		Papas	12.6	700	8,820			
		Alubias de res	5	1,400	7,000			
		Pulpo	5	1,550	7,750			
		Pavo	1	15,320	15,320			
		Pavo	1	16,000	16,000			102,837.65
28-03-56	Restaurante	Sald	1	96	96			96
28-03-56	Restaurante	Maquitos	5	719	3,595			
		Papas	2	1,370	2,740			
		Maquitos	2	600	1,200			
		Maquitos	2	1,309.75	2,619.50			10,720.15
31-03-56	Refectorio	Salmon cocido	1	5,705	5,705			
		Quintonillo	1	9,571	9,571			
		Tortillas de Maiz	4	23	92			
		Salón de crema de res	1	4,182	4,182			
		Pavo	3	2,000	6,000			
		Maquitos	1	8,500	8,500			36,728.80
28-03-56	Refectorio	Maquitos	2	1,000	2,000			
		Maquitos	1	1,370	1,370			40,128.80
					3,370			142,896.25

Verificado con tarjetas

Fuente: Registros de existencias

Sumas correctas

Verificada con reportes de ventas

Procedo: M.A.R.
 Fuente: S.G.A.

106

Hotel X.S.A.
 Examen del control interno de
 Acto y requisitos de Almacén.

Fecha	Departamento	Descripción	Cantidad	Costo Unitario	Total				
20-03-56	cafetería	Arroz	1	6983	6983	20425	10231025	6983	
21-03-56	Restaurante	Carne	2	2910	5820				
		Fideos de resaca	3	3300	10000				
		Escalopes	2	2910	5820				
		Pollo	2	500	1000				

Verificado con tarjetas
 tarjetas correctas
 Verificado con reportes de control.
 Fuente: Registros de almacén.

PERIODO: V.G.R.
 RESULTADO: S.G.A.

Examen del control interno de
 los establecimientos de bebidas del alcohol

Fecha	Departamento	Descripción	Cantidad	Costo unitario	Total				
28-03-86	Cafetería	Jarabe natural	2	257	714				
		Non Alcoholic wine	1	1480	1480				
		Non Alcoholic	1	20845	20845				
		Solera Especial Ambo	1	55327	55327				
		Vino Finto catalán	1	78526	78526	923127	(C)		
28-03-86	Cafetería	Vino blanco seco	1	20840	20840	20840	(C)		
28-03-86	Cafetería	Oca caca	1	66610	66610				
		Fruta en	1	720	720				
		Legre especial	1	2685	2685				
		Polono	1	2629	2629	67010	(C)		
28-03-86	Cafetería	Negra modelo	2	950	1900	1900	(C)		
28-03-86	Cafetería	Jarabe natural de Guirra	1	16300	16300	16300	(C)	378887	(C)
28-03-86	Bar	Brandy carta blanca	1	123410	123410				
		Brandy carta de oro	1	1212	1212				
		Brandy priyo	1	1480	1480				
		Non Alcoholic	1	20845	20845				
		6 Kennerley	1	23175	23175				
		Brandy Vijo Uruguay	2	112937	225874				
		N. Alcoholic	1	6537	6537				
		V. Finto 70%	1	900	900				
28-03-86	Restaurante	Kullun	1	1735	1735				
		Brandy Vijo Uruguay	1	112947	112947	201782	(C)		
28-03-86	Restaurante	I.A. caca finto	1	76460	76460				
		Non Alcoholic	1	20845	20845				
		Jarabe natural finto	1	42543	42543	161245	(C)	461245	(C)
		Fruita de Guirra				754517	(C)		

(C) Verificado con reporte de embudo
 (C) Verificado con reporte
 (C) suma correcta.

HOTEL X, S. A.

OBSERVACIONES AL CONTROL INTERNO DEL
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

OBSERVACIONES AL CONTROL INTERNO

COMENTARIO DE LA EMPRESA

- | | |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none">1. Existen comprobantes que no tienen el IVA expreso y por separado.2. Los cheques por reembolsos de fondos fijos de caja se hacen al portador.3. En el cheque 4013 se hizo un pago de honorarios al abogado y no se retuvo el 10% de I.S.R. sobre honorarios.4. Los cheques cancelados no son muti-
lados.5. Hay diferencias entre algunos re-
portes de caja y reportes de cajeros departamentales.6. Se utiliza sistema de contabilidad manual y existe atraso en la contabilidad de 2 a 3 meses. | <ol style="list-style-type: none">1. Las personas que hacen compras no están enteradas de ese requisito.2. Fué un descuido que ge-
neralmente sucede.5. Fué un descuido, al ha-
cer el reporte la cajera no lo detectó. |
|---|---|

Cédula de trabajo desarrollado para estudiar y evaluar el control interno del departamento de contabilidad.

1.- Se realizó una plática con el Contador general, contralor, auditor interno, auditor nocturno, gerente nocturno y jefe de costos; en la cual mencionaban sus funciones dentro de este departamento. En base a esto se estructuró un memorándum descriptivo.

2.- Se elaboraron diagramas de flujo de las funciones del departamento, por cada persona que fué entrevistada.

3.- Se llevo a cabo una evaluación del control interno:

a) Se examinaron las polizas cheque, en cuanto a importe, comprobantes, firma de recibido, firma de autorización, concepto.

b) Examen de notas de consumo y facturas de habitaciones, verificando la última realizada en una día, y la primera del día siguiente.

c) Se examinó el resumen de cajas departamentales, verificando -- las cifras con los reportes de los cajeros.

d) Se analizó el resumen de cajas de recepción comparando cifras con los reportes de cajeros de cada turno.

e) Se examinó el cálculo de costos, revisando las requisiciones, costo unitario del kardex, importe que reflejan los reportes de costos, registro de salidas de los artículos en el kardex.

DEPARTAMENTO DE PERSONAL.

El departamento de personal de un hotel se encarga de lo siguiente:

1.- Selección y contratación de personal para lo cual se sigue el -- procedimiento que a continuación se menciona:

- Durante todo el año se presentan personas a solicitar empleo, -- aun cuando el hotel no esté solicitando personal.

- Todas las personas que desean trabajar en el hotel llenan una solicitud de empleo.

- Cuando cualquiera de los departamentos del hotel tiene una vacante da aviso al departamento de personal e informa el puesto y las caracte-rísticas que debe tener la persona contratada.

- El departamento de personal lleva a cabo una revisión de todas - las solicitudes que han sido llenadas y selecciona la que reúna los requi-sitos necesarios para cubrir la vacante.

- Se informa a la persona elegida para que se presente en el hotel, por medio de telegrama o bien llamada telefónica.

- Cuando la persona se presenta en las instalaciones del hotel, se entrevistan con el jefe del departamento que la solicita.

- Después de la entrevista, el jefe del departamento decide si la contratan o no, en caso de que no la contraten se repite el proceso a par-tir del punto 4o. y en caso de que sea contratada se da aviso al departa-mento de personal.

- El departamento de personal le pide la siguiente documentación, la cual en caso de que no la entregue no se lleva a cabo la contratación y se vuelve al proceso a partir del punto número 4:

a) Acta de nacimiento

- b) 2 cartas de recomendaciones.
- c) 2 fotografías que se utilizan para:
 - solicitud
 - tarjeta de identificación.
- d) Cartilla.
- e) Tarjeta de salud.
- f) Comprobante de estudios.
- g) Aviso de alta en RFC.

- Se elabora el contrato de trabajo el cual inicialmente es a 28 días y posteriormente por tiempo indefinido si es que su trabajo es aceptable.

- El departamento de personal registra al trabajador en el seguro social, y en caso de que no lo esté también en el R.F.C. . Asimismo elabora su tarjeta de asistencia y su comprobante de comida para el personal (forma número 3).

Nota: El hotel tiene como prestación dar a sus trabajadores un alimento al día que podrá ser, desayuno, comida o cena, según su horario de trabajo. Los jefes departamentales y gerentes tienen derecho a tomar sus alimentos en la cafetería del hotel, y todos los demás empleados lo harán en el comedor para empleados.

2.- Otra función de este departamento es la elaboración de la nómina, para lo cual existe el siguiente procedimiento:

- Todos los departamentos llevan un reporte de asistencia (forma número 1), el cual cada quincena es entregado al departamento de personal.

- El departamento de personal checa este reporte con la tarjeta de asistencia (forma número 2), en caso de que haya discrepancia se investiga.

la razón, y se hace la aclaración en el departamento respectivo.

- El departamento de personal procede a elaborar la nómina.
- La nómina es revisada por el departamento de contabilidad en - - cuanto a su correcta formulación y cálculo de impuestos y después la regresa al departamento de personal.

- El departamento de personal pide a la caja general un cheque para pago de la nómina.

- El departamento de personal procede a pagar su sueldo al personal.

3.- Este departamento tiene la función de verificar las liquidaciones enviadas por el seguro social, en cuanto a trabajaderos, días cotizados, cuotas, etc.; y hacer las correcciones pertinentes.

Posteriormente pedir un cheque a la caja general para el pago de las liquidaciones.

4.- Lleva un control sobre todos los expedientes del personal que labora en la empresa.

5.- Existen castigos al personal que podrán ser por diferentes razones, ya que no existen políticas definidas al respecto; estos castigos se deciden de acuerdo a quejas de jefes departamentales y pueden consistir - en descuentos a la hora del pago de la nómina.

6.- El departamento de personal elabora los finiquitos (forma número 4) y las cartas de terminación de contrato (forma número 5), que normalmente son por haberse consumado el período del contrato de trabajo.

COMIDA AL PERSONAL

NOMBRE DEPARTAMENTO

FECHA JEFE DE PERSONAL

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	

FORMA PARA FINIQUITO

FINIQUITO _____	BUENO POR \$ _____
DIAS DE SUELDO _____	\$ _____
HORAS EXTRA _____	\$ _____
VACACIONES(PARTE PROPORCIONAL) _____	\$ _____
5 Z P. VAC. (PARTE PROPORCIONAL) _____	\$ _____
AGUINALDO _____	\$ _____
OTROS _____	\$ _____
OTROS _____	\$ _____
TOTAL DE PERCEPCION _____	\$ _____
I.M.S.S. _____	\$ _____
I.S.P.T. _____	\$ _____
SINDICATO _____	\$ _____
C. X C. _____	\$ _____
OTROS _____	\$ _____
TOTAL DE DEDUCCIONES _____	\$ _____
TOTAL A PAGAR _____	\$ _____

SE EXTIENDE EL PRESENTE RECIBO DE FINIQUITO EN LA FORMA MAS AMPLIA, DECLARANDO ESTAR TODO LIQUIDADO (A) EN TODAS MIS PRESTACIONES, POR LO QUE CUALQUIER RE--CLAMACION POR MI PARTE QUEDARA SIN EFECTO ALGUNO EN CONTRA DE LA EMPRESA.

México, D.F. _____ de _____ de 198 _____

NOMBRE _____

R.F.C. _____ R E C I B I : _____

DAPARTAMENTO _____

GERENTE DEPARTAMENTAL

CONTRALOR GENERAL

GERENTE GENERAL

CARTA DE TERMINACION DE CONTRATO

México, D.F. _____ DE _____ de 198 _____

HOTEL X, S.A.
MEXICO, D.F.

_____, por mi propio derecho y con fundamento en la --
Fracción del Artículo 53 de la Ley Federal de Trabajo, manifiesto que por
convenir a mis intereses, con ésta fecha doy por terminada en forma volun-
taria tanto la relación de trabajo que me unió con el Hotel X, S.A., así
como el Contrato de trabajo respectivo.

En tal virtud y para los efectos legales a que hubiera lugar, manifiesto
expresamente que la Empresa siempre me otorgó todas las prestaciones a --
que tuve derecho, por lo que extendiendo el presente finiquito con los térmi-
nos más amplios que en derecho proceda. Manifiesto que no me reservo nin-
guna acción por ejercitar en lo futuro ya que se me pagaron las prestacio-
nes a que tuve derecho.

Con la cantidad que ampara el derecho de recibo que me acompaña reconozco
que queda cubierta la indemnización Constitucional que me corresponde al
pago de vacaciones, séptimo día, gratificación y demás prestaciones.

También bajo protesta de decir verdad que durante el tiempo que preste --
mis servicios con la Empresa nunca sufrí enfermedades ni accidentes profe-
sionales.

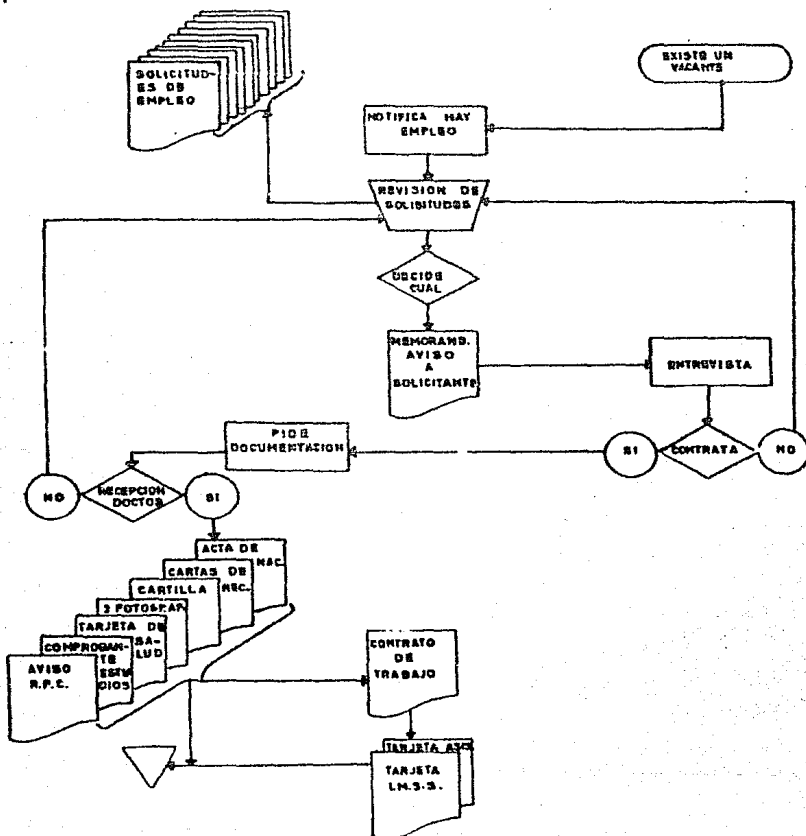
A T E N T A M E N T E .

PREPARO _____ - 210 -
REVISO _____

HOTEL X, S.A.
Examen del control interno en
la selección de personal

DEPARTAMENTO DE
PERSONAL

DEPARTAMENTO
SOLICITANTE

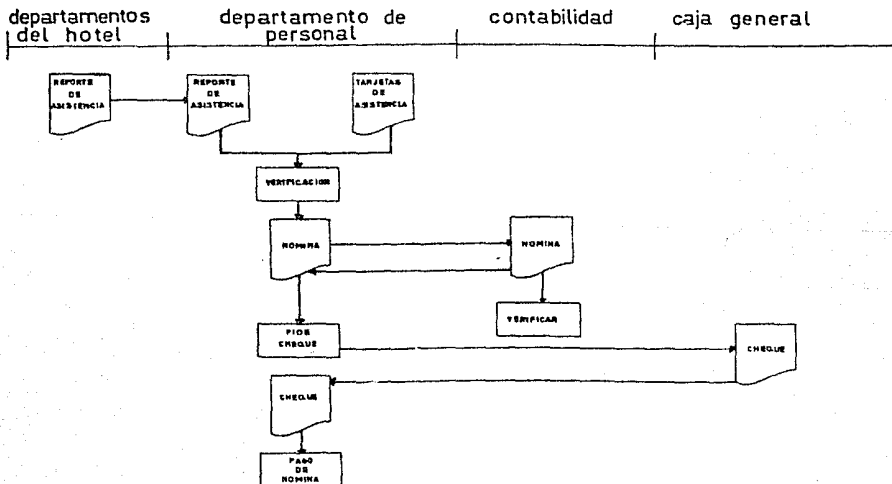


PREPARO _____
REVISO _____

- 211 -

HOTEL X, S.A.

Examen del control interno en
la elaboración de la nómina



Personas: U.G.A.
Reserva: S.A.A.

Hotel X.S.A.
Compania del control interno de
Expediente de Personal

Nombre de empleado	Salud de empleo	Apto de matrimonio	Extran de nacionalidad	Complet de completa	Trabaja de salud	Presencia de muñidos	Auto de alta R.C.O.	Auto de alta S.P.S.	Expediente de matrimonio	Puesto de disposición	Contrato de trabajo	Uso de vacaciones
Alfonso Ferris Larrea	✓	✓	-	1/2	-	-	✓	✓	✓	Señal de Honor	✓	NO
Osvaldo Antonio Lombardi	✓	✓	✓	1/2	-	-	✓	✓	✓	Honor	-	NO
Alfonso Adame Dora F.	✓	✓	✓	1/2	✓	-	✓	✓	1/2	Alfonso	⊙	NO
Sánchez Guzmán A.	✓	✓	✓	1/2	-	-	✓	✓	1/2	secretaría	⊙	NO
Sotomayor Robles E.	✓	-	-	-	-	✓	✓	✓	✓	Secretaría	-	NO
Fuentes Correa H.	✓	-	✓	1/2	✓	-	✓	✓	✓	Asst. Nacional	✓	NO
Gonzales Cruz G.	✓	-	✓	-	-	-	✓	✓	1/2	Ejército	⊙	NO
Villalba Ojeda Laura	✓	✓	-	1/2	-	-	✓	✓	1/2	Administrativa	⊙	NO
Ramirez Ulloa Emma	✓	-	-	1/2	✓	-	✓	✓	1/2	Secretaría	⊙	NO
Alfonso Andrade A.	✓	✓	-	-	-	-	✓	✓	✓	Mesero	⊙	NO
Silva Torres René	✓	-	-	-	1/2	-	✓	✓	✓	Contratado G.	-	NO
Alfonso Pérez Robín	✓	✓	✓	✓	1/2	✓	✓	✓	✓	Asst. Contrato	⊙	NO
Alfonso Pérez David	✓	✓	-	✓	-	-	✓	✓	-	Bill Boy	✓	NO

✓ Verificar físicamente
 ✓ No hay curso de estudios actualizado
 ⊙ Contratos por 28 días
 de contrato vencido el 06-07-26 y no
 se labora en la empresa.
 El contrato de trabajo es por tiempo determinado
 por el momento vigente en el momento.

PREMIO: 1.600.
 APLICAR: 2.625.

Hotel X. S.A.
 Estado del sueldo inferior de
 la nómina del mes de marzo de 1966

Quincena	Nombre del empleado	Sueldo normal	Saldo anterior	Salario mínimo	Abon. de vacaciones	C. S. R. 20000	C. S. R. 20000	Seguro	Alimentación	Calidad. 20000	Calidad. 20000	Alimentación	Alimentación
15	Nieto Santiago Henry A	22100		22700	63700	8700	8700		75	3670	3467	213	
15		22100		22700	63700	8700	8700		75	3670	3467	213	
30		153000		99200	222200	17250	17400		150	7364	6728	426	
15	Gonzalez Sulmon Alberto	42100	1146	42700	1046	1451	1414		35	1672	1574	98	
15		42100	1146	42700	1046	1451	1414		35	1672	1574	98	
30		54200	2292	49500	4224	3700	3224		70	3314	3128	196	
15	Villota Anita Lourdes	42100	1146	42700	1046	1451	1414		35	1672	1574	98	
15		42100	1146	42700	1046	1451	1414		35	1672	1574	98	
30		85200	2292	49500	4224	3700	3224		70	3314	3128	196	
15	Rodriguez Adelino Carlos	22700	925	22700	225	25	29	()	4				
15		22700	925	22700	225	25	29	()	4				
30		44200	1850	44200	425	50	58	()	8				
15	Rivera Arturo Raúl H	20000		20700	50200	422	422		55	2225	2225	161	
15		20000		20700	50200	422	422		55	2225	2225	161	
30		40000		41400	100400	844	844		110	4450	4450	322	
30	1) Titular del 1.º al 1.º con 2) Saldo anterior.												

HOTEL X, S. A.
OBSERVACIONES AL CONTROL INTERNO DEL
DEPARTAMENTO DE PERSONAL

OBSERVACIONES AL CONTROL INTERNO

COMENTARIOS DE LA EMPRESA

1. Existen expedientes que no incluyen todos los comprobantes necesarios para el mismo y que son los que deben contener según memorándum descriptivo.
2. Los expedientes se encuentran en completo desorden en cuanto a archivo.
3. Consideramos que no es labor de este departamento hacer el pago de las liquidaciones del I.M.S.S. pero si revisarlas.
4. El cálculo del I.M.S.S. a cargo del trabajador se hace en base al sueldo normal, debiendo ser en base al sueldo integrado.
5. No se nos proporcionaron todas las tarjetas de asistencia. y se nos mencionó que se encuentran extraviadas algunas.

Cédula de trabajo desarrollada para estudiar y evaluar el control interno contable del departamento de personal.

1.- En base a una entrevista con el jefe departamental se elaboró me morándum descriptivo de funciones posteriormente diagrama de flujo de las operaciones contables.

2.- Para evaluar el control interno se hicieron las siguientes pruebas.

• Examen de expedientes de personal

a) Se examinaron selectivamente algunos expedientes de personal, en base a la nómina del mes de marzo de 1986.

Se verificó que el expediente incluyera los comprobantes que se mencionan en el memorándum descriptivo y en la gráfica de flujo de -- contratación de personal.

b) Examen de la nómina del mes de marzo:

- Verificación de sumas y cálculos correctos.
 - Cálculo del seguro social retenido.
 - Cálculo del I.S.R. retenido.
 - Verificación con tarjetas de asistencia de los días trabajados.
- dos.
- Revisión de la firma de recibido de los empleados.

DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZA

El departamento de crédito y cobranza tiene las funciones que a continuación se mencionan:

1.- Efectuar la cobranza de todas las cuentas a favor del hotel:

a) Cobranza a huéspedes

Para llevar a cabo esta función se sigue un procedimiento específico, y es el siguiente:

- El auditor de ingresos entrega al departamento de crédito y cobranzas las facturas que están pendientes de cobro por los diferentes conceptos que hay en el hotel:

- 1) Facturas del bar
- 2) Facturas del restaurante
- 3) Facturas por el servicio a los cuartos
- 4) Facturas de la cafetería
- 5) Facturas del Lobby
- 6) Facturas de la discotheque
- 7) Estado de cuenta o facturas de hospedaje

(que incluye todos los cargos hechos al cliente por ingresos miscelaneos y de hospedaje)

- Se elabora la hoja de trabajo por la facturación recibida para cobro (forms número 1), la hoja de trabajo se elabora en original y una copia; la original es para el departamento de crédito y cobranza y la copia se entrega a auditoría de ingresos.

- Posteriormente la facturación es enviada a los clientes para revisión y se obtiene, en caso del pago un cheque o efectivo, o bien un contrarecibo si es que no se paga.

- En la fecha del cobro se envía al cobrador a llevar el contraccibo y recibir el pago.

- Se elabora la ficha de depósito y se lleva a cabo el depósito - en el banco.

- La copia de la ficha de depósito se entrega a la caja general - junto con el informe diario de cobranza (forma número 2) que incluye el importe cobrado, el importe del ajuste (forma número 3, es comúnmente -- llamado un descuento o bonificación), y el valor neto cobrado en el día por todos los conceptos.

El informe diario de cobranza se elabora en original y 2 copias y su distribución es la siguiente:

Original - Departamento de crédito y cobranza
1 copia - Departamento de caja general
1 copia - Auditoría de ingresos.

b) Cobros a compañías y agencias

- El auditor de ingresos entrega la facturación pendiente de cobro a este departamento, de igual forma que en lo mencionado en cobranza a huéspedes.

- La hoja de trabajo que se elabora para cobros a huéspedes también incluye la facturación recibida para cobros a compañías y agencias.

- El departamento de crédito y cobranza tiene que verificar, en caso de que se trate de facturas por cobrar a agencias de viaje que la documentación incluye el cupón de la agencia de que se trate, y que coincida con el importe de la factura.

- La facturación es enviada a revisión a la compañía o agencia correspondiente para su revisión, el procedimiento que continúa es igual -

- al mencionado en cobranza a huéspedes.

c) Elaboración de fichas de depósito por pagos hechos con tarjetas de crédito.

- También esta información es entregada al departamento de crédito y cobranza por el auditor de ingresos y se trata de la misma que ya se mencionó en cobranza a huéspedes, incluyendo cada factura su respectivo comprobante de pago con tarjeta de crédito.

- Todos estos datos de pagos con tarjeta de crédito se incluye en la hoja de trabajo que se mencionó en cobranza a huéspedes.

- Se elabora una ficha de depósito en caso de que las tarjetas de crédito sean de un banco, y se envían al banco para que este haga el depósito en la cuenta de cheques del hotel.

- El depósito tiene que aparecer en el estado de cuenta de cheques del mes.

- En el caso de que la tarjeta de crédito no corresponda a un banco, sino a una compañía se sigue el mismo proceso que se mencionó en cobros a compañías.

- Esta información también es incluida en el reporte diario de cobranza.

Resumiendo:

El departamento de crédito y cobranzas:

a) Recibe documentación para su cobro que la envía el auditor de ingresos diariamente.

b) Elabora la hoja de trabajo

c) Realiza cobranza como se explicó anteriormente:

Huéspedes

Agencias y compañías

Tarjetas de crédito

d) Hace depósito de la cobranza recibida

e) Envía copia de la ficha de depósito con el informe diario de cobranza a la caja general.

2.- Otra función de este departamento es llevar el control de todos los auxiliares de clientes, que incluye saldo por persona o compañía y antigüedad.

Elabora una relación de clientes cada mes.

3.- También este departamento recibe cartas de crédito, y elabora una investigación de clientes mediante llamadas telefónicas a diferentes compañías.

DESCUENTO O BONIFICACION

Nº 2469

AJUSTES
ALLOWANCE



FECHA
DATE

NOMBRE NAME		FECHA DATE		
FECHA DATE	SIMB. SYMB.	CUARTO ROOM	IMPORTE AMOUNT	CUARTO No. ROOM

NO ESCRIBA EN ESTE ESPACIO

DO NOT WRITE IN THIS SPACE

FOLIO DE LA CUENTA No		CANCELADO
CONCEPTO EXPLANTACION		

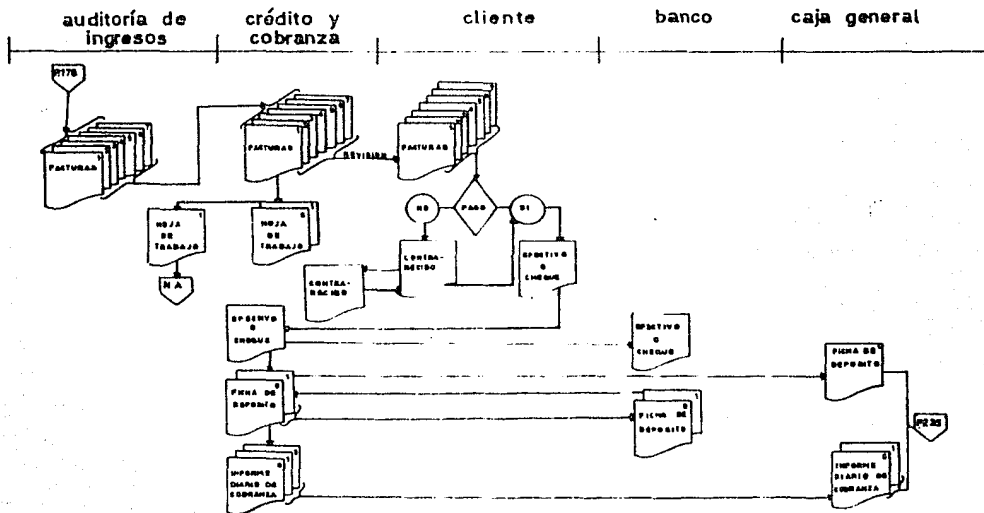
CARENO

AUTORIZA

PREPARO _____
REVISO _____

- 223 -

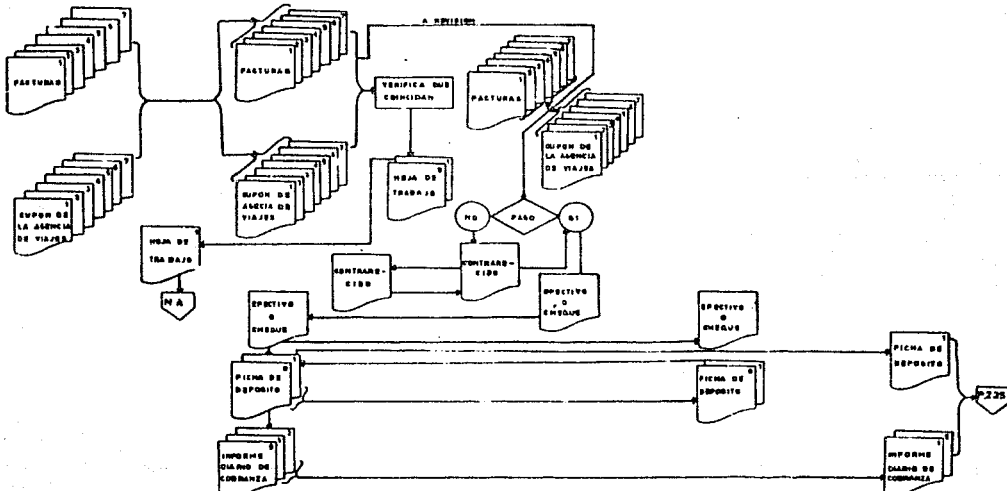
HOTEL X, S.A.
Examen del control interno
Cobranza a huéspedes, compañías y tarjetas de crédito
a compañías.



PREPARO _____
REVISO _____

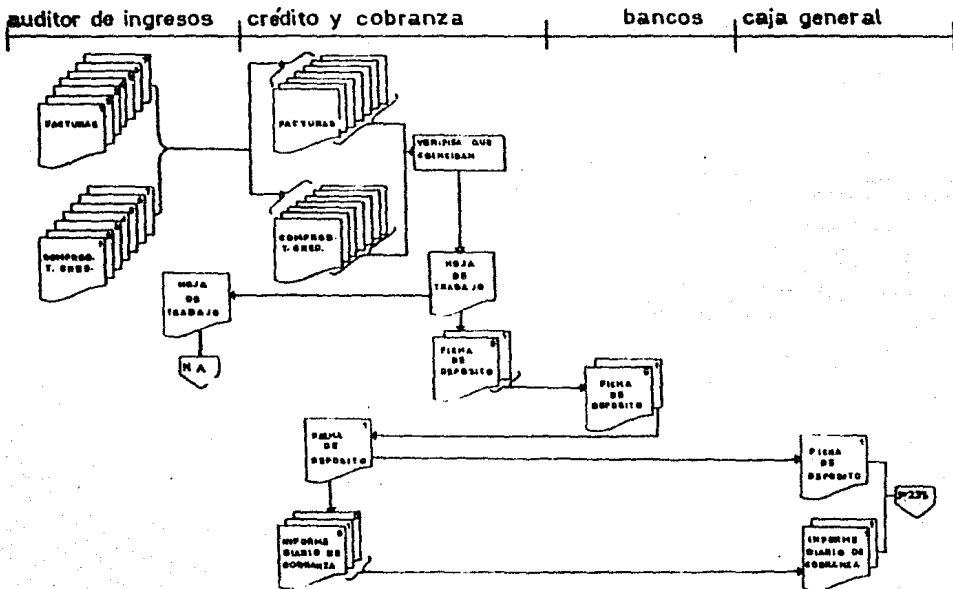
HOTEL X, S.A.
Examen del control interno de los
Cobros a agencias de viajes

auditoría de Ingresos crédito y cobranza agencia banco caja general



PREPARO _____
REVISO _____

HOTEL X.S.A.
Examen del control interno
Cobros por tarjeta de crédito
a bancos



País: U.S.A.
 Mes: 05.21

Hotel X.S.A.
 Examen del control interno de
 cobranza a hoteles, tras. aéreas y boletines de crédito.

Cuenta	Debitos	Acredit	Cobro. Acredit	Forma de pago	Fecha de Cobro. (Módulo)	Fecha de depósito				
						Empate	Fecha			
Totales de crédito										
American express	797,563	31,560	759,908	Al día	11-01-76	289,903	10-01-76			
Balcomer	720,028	99,712	620,316	Se deposita en cuenta	11-01-76	720,760	13-01-76			
Quicomex	722,224	12,220	699,999	"	11-01-76	722,224	13-01-76			
Comint	722,224	12,220	699,999	"	11-01-76	722,224	13-01-76			
	① 2,962,039	55,712	2,906,327			② 2,962,039				
Compañías y hoteles										
M.H. (Hos) Affek	129,067		129,067	cheque	11-01-76	129,067	09-01-76			
A.G. Alcon	122,910		122,910	cheque	11-01-76	122,910	09-01-76			
Estero Puerto	25,522	25,522								
Peña Hotel	4,421	4,421								
	① 2,837,229	55,916	2,781,313			② 2,781,313				
Totales de crédito										
American express	723,922	11,220	682,702	Al día	21-01-76	562,225	21-01-76			
Balcomer	241,113	22,058	219,055	Se deposita en cuenta	21-01-76	241,113	21-01-76			
Quicomex	122,507	6,606	115,901	"	21-01-76	122,507	21-01-76			
Comint	72,224	12,220	60,004	"	21-01-76	72,224	21-01-76			
	① 1,160,766	52,104	1,108,662			② 1,108,662				
Compañías y hoteles										
Hotel Toledo	30,000		30,000	Efectivo	21-02-76	30,000	21-02-76			
Conca Santa	43,200		43,200	cheque	21-02-76	43,200	20-02-76			
Banco Concha	20,220		20,220	cheque	21-02-76	20,220	21-02-76			
	① 73,420		73,420			② 73,420				
Totales de crédito										
American express	711,732	19,928	691,804	Al día	21-02-76	711,732	21-02-76			
Balcomer	148,224	12,220	136,004	"	21-02-76	148,224	19-02-76			
Balcomer	122,022	99,712	22,310	Se deposita en cuenta	21-02-76	122,022	18-02-76			
Quicomex	122,507	25,522	96,985	"	21-02-76	122,507	21-02-76			
Comint	72,224	12,220	60,004	"	21-02-76	72,224	19-02-76			
	① 2,156,122	123,602	2,032,520			② 2,032,520				

① Sumas por resta

② Sumas por resta

Fuente: Libro diario de cobranza.

PREPARO: U.G.R.
REVISOR: J.G.R.

Hotel X, S.A.
Examen del control interior de
Estructura y Actividades, Compañías, Aprobados y Pagos de crédito.

Cuenta	Ingresos	Abonos	Saldo Neto	Forma de Pago	Fecha de		
					Saldo (Culminar)	Reversión	
Pagos de crédito							
American express	262 979	10 218	252 761	No dato	27-02-86	252 761	01-03-86
Caracasair	582 854	37 372	545 482	Se deposita en cuenta	27-02-86	545 482	27-02-86
Caracasair	413 097	43 728	369 369	" " " "	27-02-86	369 369	27-02-86
Caracasair	483 01	18 918	464 093	" " " "	27-02-86	464 093	27-02-86
	① 1 741 978	7 26 779	1 675 199	①		1 675 199	
Pagos de crédito							
American express	1 272 167	7 20 300	1 264 867	No dato	27-02-86	1 264 867	01-03-86
Caracasair	1 172 122	124 715	1 047 407	Se deposita en cuenta	27-02-86	1 047 407	27-02-86
Caracasair	1 007 140	67 827	939 313	" " " "	27-02-86	939 313	27-02-86
Caracasair	1 206 746	82 832	1 123 914	" " " "	27-02-86	1 123 914	27-02-86
Otros	282 627	12 552	270 075	No dato	27-02-86	270 075	01-03-86
	① 3 932 799	7 26 827	3 855 972	①		3 855 972	
Pagos de crédito							
American express	1 170 627	77 822	1 092 805	No dato	27-02-86	1 092 805	01-03-86
Otros	282 110	11 715	270 395	" " " "	27-02-86	270 395	01-03-86
Caracasair	1 000 219	63 226	936 993	Se deposita en cuenta	27-02-86	936 993	01-03-86
Caracasair	552 777	26 276	526 501	" " " "	27-02-86	526 501	01-03-86
Otros	728 810	7 26 779	652 031	" " " "	27-02-86	652 031	01-03-86
	① 3 740 543	7 26 822	3 663 721	①		3 663 721	
Compañías y Aprobados							
Grupo Cominda	20 999	1 131	19 868	No dato	27-02-86	19 868	01-03-86
Tropen Air	282 522		282 522	No dato	27-02-86	282 522	01-03-86
	① 2 982 521	7 26 710	2 715 811	①		2 715 811	

① Suma controlada

② Verificado con reporte de caja general

Fuente: Informes propios de contabilidad.

HOTEL X, S. A.

OBSERVACIONES AL CONTROL INTERNO DEL
DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZA.

OBSERVACIONES AL CONTROL INTERNO

COMENTARIO DE LA EMPRESA

1. No se puede identificar la factura que se cobra, debido a que ese dato se anota en la hoja de trabajo para cobranza y éstas son desechadas al día siguiente de su elaboración.
2. Las fichas de depósito no son entregadas oportunamente a caja general, para que las incluya en su reporte. Esto trae como consecuencia que el saldo que refleja el reporte de disponibilidad no sea real.
3. El informe de cobranza no se hace diariamente.
4. Algunos informes de cobranza no tienen la fecha, por lo que no se sabe el día al que corresponden.

Cédula de trabajo desarrollado para estudiar y evaluar el control interno contable del departamento de crédito y cobranza.

- 1.- Se llevó a cabo una entrevista con el jefe de este departamento, en base a eso se elaboró diagrama de flujo.
- 2.- Se seleccionaron algunos informes diarios de cobranza, tratando de detectar la factura de cobre.
- 3.- Se verificó que se hiciera oportunamente el depósito en la cuenta de cheques del hotel.
- 4.- Se comparó contra el reporte de caja general de esa fecha.

DEPARTAMENTO DE CAJA GENERAL

Las funciones que lleva acabo este departamento son las que se mencionan a continuación:

- Existen cuatro cajas departamentales en el hotel que son las siguientes:

Caja del restaurante	\$ 50,000.00
Caja del Bar	40,000.00
Caja de la cafetería	40,000.00
Caja de la recepción	130,000.00

- Cada una de estas cajas departamentales elabora un reporte diario de ventas (forma número 3) informe de cajeros departamentales y lo envían al auditor nocturno, y este posteriormente al auditor de ingresos.

- Las cajas departamentales y el departamento de reservaciones y gerencia general envían a la caja general sus sobres de efectivo por las ventas y anticipos para reservaciones realizadas durante el día.

- Caja general elabora un "reporte de caja general" que incluye toda la información de los sobres enviados por las cajas departamentales reservaciones y gerencia general es decir, efectivo por ventas y anticipos para reservaciones hechas durante el día por cada cajero de los diferentes turnos que hay, además se especifica el tipo de moneda con que se pagó si es que fué con tarjeta de crédito.

El reporte de caja general (forma número 1) se elabora en original y una copia, el original es para la caja general y la copia para el auditor de ingresos ya que él verifica que la cantidad depositada sea la misma que se refleja en el reporte de efectivo.

- Posteriormente la caja general envía al banco para que se registre

el depósito en la cuenta de cheques del hotel, la copia de la ficha de depósito también se envía a auditoría de ingresos.

- El departamento de caja general elabora un reporte diario de disponibilidad (forma número 2) en el cual se refleja la cantidad disponible de dinero que se tiene en la cuenta de cheques, este reporte se elabora en original y una copia; el original se manda a contraloría ya que el contralor tiene que autorizar los cheques que se expiden, y la copia la conserva la caja general.

Para la elaboración del reporte de disponibilidad se toma en cuenta los depósitos hechos por el departamento de cobranza, los cuales les son verificados por el departamento de caja general y también el informe diario de cobranza.

- El departamento de caja general elabora cheques para pagos a proveedores, nóminas, impuestos etc., incluyéndose reembolsos de los fondos fijos de cajas que hay en el hotel y que son los siguientes:

Departamento de almacén	\$ 60,000.00
Departamento de mantenimiento	40,000.00

Se verifica que el importe de los comprobantes sea el mismo de cheque expedido.

REPORTE DIARIO DE DISPONIBILIDAD DE EFECTIVO

FECHA _____

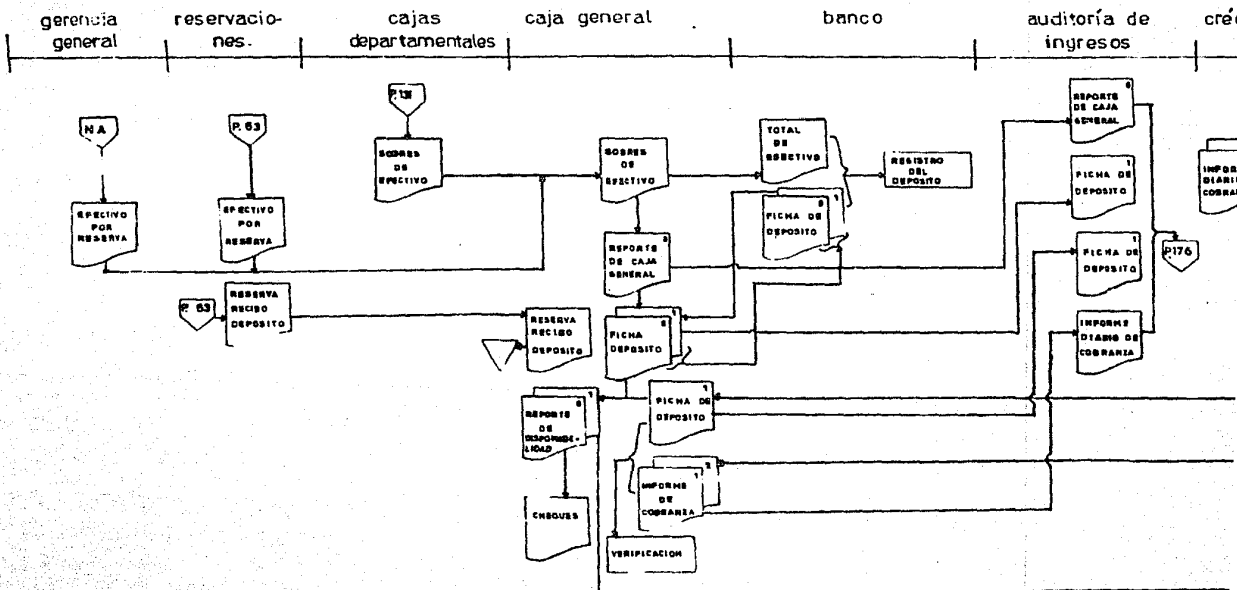
	OPERACION ATLANTICO	BANAMEX T.C.	BANCOMER T.C.	INVERSIONES SOMEX	INVERSIONES SOMEX IVA.
SALDO AYER					
MAS DEPOSITO DE HOY					
MENOS CHEQUES EXPEDIDOS HOY	()				
MAS TRASPASOS T.C. BMX. A CTA. DE INV.		()			
MAS TRASPASOS T.C. BCR. A CTA. DE INV.			()		
MAS MENOS TRASPASOS INV. A ATLANTICO				()	()
MAS MENOS MOVIMIENTOS DEL BANCO					
SALDO EN LIBROS DE HOY					
MAS CHEQUE NO ENTREGADOS HOY					
MENOS DEP. EN TTO. FECHA _____	()	()	()		
_____	()	()	()		
_____	()	()	()		
SALDO ACTUAL					
SALDO SEGUN EL BANCO CIERRE DIA POSTERIOR					
SALDO SEGUN EL BANCO APERTURA TERCER DIA					

ELABORO

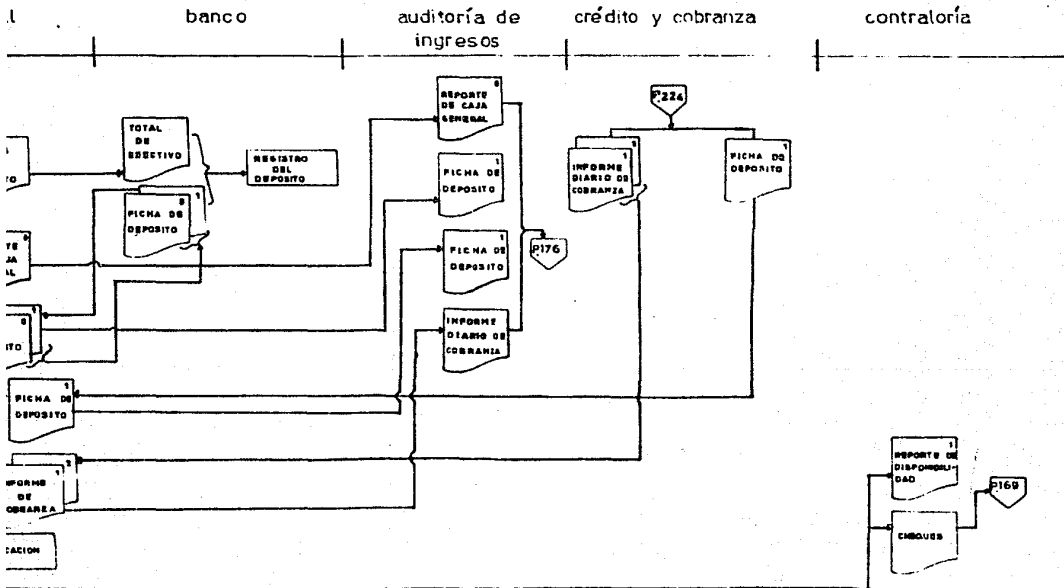
Vo.Bo.

Vo.Bo.

HOTEL X. S.A.
Examen del control interno del
funcionamiento del departamento de caja



HOTEL X.S.A.
Plan del control interno del
Departamento del departamento de caja



no: 26R.
no: 26P.

Hotel X.S.A.
Examen del estado interno del
Departamento de Caja General.

Fecha	Caja Departamental			Salones y otros.	Gremio General.	Depo. Recaudos	Total	Pagos		Cuenta de Deposito		Diferencia en deposito
	Castellana	Provincia	Dist.					Alquileres	Miles por 1000	Neto efectivo	Taha	
1-26	109 348	444 140	129 323				672 362	91 025	891 237	09-01-26	391 237	
1-26	72 112	437 314	123 406			20 000	627 887	86 610	517 257	13-01-26	517 257	
2-26	236 744	1 261 677	312 350	364 920	954 420		2 762 866	361 737	2 400 427	17-02-26	2 400 427	
2-26	180 766	231 166					1 018 682	217 362	801 280	24-02-26	801 280	
3-26	116 522	251 422	51 250	19 252	21 250	210 000	1 402 241	320 241	1 082 000	27-02-26	1 082 000	
3-26	113 208	457 623					595 411	49 296	546 615	10-03-26	546 615	
3-26	777 260	211 399				40 000	2 067 337	259 150	1 748 207	24-03-26	1 748 207	
3-26	138 647	367 799	141 264	180 300			1 047 910	467 644	780 264	31-03-26	780 264	
3-26	133 325	426 436	114 138	120 231			794 400	137 229	657 171	11-04-26	657 171	
⊕	2 595 367	2 670 99	908 311	654 703	472 670	280 000	9 103 430	1 631 441	7 926 009	⊕	7 926 009	0

⊕ Según reporte de cajas
Según reporte de caja general

⊖ Según reporte de cajas
Según reporte de caja general

⊕ Verificado con reporte de cajas y departamento respectivo
⊕ Sumas correctas
⊕ Diferencias correctas
Tras de Reporte de caja general.

218 791
215 599
305)
157 865
158 647
⊕ 782

ARQUEO PRACTICADO AL BAR

05-04-86

12:55 Hrs.

MONEDAS.

CANTIDAD	DENOMINACION	IMPORTE	
101	100	10,100	
65	50	3,250	
28	20	1,560	
6	5	30	
60	1	60	15,000
		<hr/>	

REEMBOLSO DEL DIA 04-04-86

20,000

CANTIDAD ENTREGADA AL CAJERO PARA CAMBIOS.

5,000

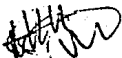
TOTAL ARQUEADO

40,000

IMPORTE DEL FONDO

40,000

La cantidad de \$40,000.00 propiedad del hotel que corresponde al fondo fijo de caja fue contado en mi presencia y me fué devuelto a mi entera satisfacción



CAJERO



AUDITOR

ARQUEO PRACTICADO A LA CAJA DEL RESTAURANTE.

78-03-86

11:30 Hrs.

BILLETES.

CANTIDAD	DENOMINACION	IMPORTE	
17	1,000	17,000	
28	500	14,000	31,000

MONEDAS

CANTIDAD	DENOMINACION	IMPORTE	
83	100	8,300	
13	50	650	
138	20	2,760	
182	10	1,820	
80	5	400	
100	1	100	14,030

CANTIDAD ENTREGADA AL CAJERO PARA

CAMBIOS

5,000

TOTAL ARQUEADO

50,030

IMPORTE DEL FONDO

50,000

DIFERENCIA

30

La cantidad de \$50,000.00 propiedad del Hotel que corresponde al --
fondo fijo de caja fué contado en mi presencia y me fue devuelto a mi ente-
ra satisfacción.



CAJERO



AUDITOR

ARQUEO PRACTICADO A LA CAJA DE LA CAFETERIA

13-04-86

11:45 Hrs.

CANTIDAD	DENOMINACION	IMPORTE	
BILLETES.			
2	10,000	20,000	
2	2,000	4,000	
16	1,000	16,000	
35	500	17,500	57,500
MONEDAS			
90	100	9,000	
56	50	2,800	
8	20	160	
5	10	50	
107	5	535	12,545

CHEQUES

NO.	IMPORTE	
211488	7,993	
211487	5,636	
211490	2,990	
211491	6,038	
211492	4,344	
211493	3,966	
211494	1,495	
211496	4,600	37,462

PROPINAS PAGADAS 850

REEMBOLSOS 12-04-86 1,564

CANTIDAD ENTREGADA AL CAJERO PARA CAMBIOS 5,000

TOTAL ARQUEADO	37,997
IMPORTE DEL FONDO	40,000
DIFERENCIA	(2,003)

La cantidad de \$40,000.00 propiedad del hotel que corresponde al --
fondo fijo de cajas, fué contado en mi presencia, y me fué devuelto a mi
entera satisfacción



CAJERO



AUDITOR

HOTEL S. S.A.

OBSERVACIONES AL CONTROL INTERNO DEL
DEPARTAMENTO DE CAJA GENERAL

OBSERVACIONES AL CONTROL INTERNO

COMENTARIO DE LA EMPRESA

- 1.- El informe de disponibilidad de efectivo no se ha realizado desde septiembre de 1963.
- 2.- Existen diferencias entre los reportes de cajas departamentales y el reporte de caja general.

- 1.- No ha tenido tiempo de elaborar la caja.

Cédula de trabajo desarrollado para estudiar y evaluar el control interno del Departamento de Caja general.

1.- En base a una plática con el jefe de este departamento se elaboró el memorándum descriptivo que detalla las funciones del departamento.

2.- Se elaboró diagramas de flujo de las operaciones de este departamento, detallando la documentación y su flujo con otros departamentos.

3.- Se evaluó el control interno:

a) Se hicieron arques del fondo fija de caja de la cafetería, - el bar y el restaurante.

b) Se revisaron selectivamente algunos resúmenes de caja general, comparando con los reportes de cada departamento que envía efectivo a caja. Se verificó el oportuno depósito en la cuenta de cheques del hotel.

DEPARTAMENTO DE ALMACEN

Las funciones que realiza este departamento son las siguientes:

Control de los almacenes de:

- a) Alimentos
- b) Suministros
- c) Papelería
- d) Bebidas.

1.- Compra de artículos.

a) La empresa tiene listados en donde se describen los productos -- que debe tener en los almacenes indicándose el control de existencias mínimos y máximos.

b) Cuando los productos descritos en estos listados llegan a la cantidad mínima que se indica, el encargado tiene la obligación de surtir los almacenes para lo cual efectúa las siguientes operaciones:

- Si son artículos de difícil adquisición o que en cuanto a su valor de adquisición o volumen es cuantioso, o que sus compras por las características anteriores son esporádicas o especiales, como podría ser -- por ejemplo adquisición de vinos alimentos de importación, cristalería, loza, cuchillería, equipo de operación, etc.

- El departamento que requiere de estos artículos procede a elaborar la requisición de compra de la cual existe un juego su original y -- copia para solicitar el producto por tipo de almacén y son:

- a) Requisición de compra de suministros (forma número 1)
- b) Requisición de compra de bebidas (forma número 2)
- c) Requisición de compra de alimentos (forma número 3)
- d) Requisición de compra de muebles y equipo (forma número 4)

e) Requisición de compra de papelería (forma número 5)

- Al tener elaborada ya la requisición se procede a enviarla al departamento de compras para que ellos en su archivo de tarjetas de proveedores investiguen precios, de esta manera se selecciona a los tres proveedores que otorguen las mejores condiciones de pago, precio y calidad del producto; la información obtenida de los proveedores se asienta en la requisición de compra.

- Después la requisición es enviada al contralor o subgerente para que autorizen la compra y designen al proveedor.

- Al tener la autorización el departamento de compras procede a licitar el producto telefónicamente.

- En función a las condiciones de pago de la compra la requisición original se envía al departamento de contabilidad para provisionar el pago o se anexa al reporte de recepción diario de mercancía al recibir los artículos junto con la remisión o factura.

- La requisición de compra solamente se utiliza en los casos anteriores, cuando son compras de artículos que sus adquisiciones son periódicas. El encargado del departamento de almacén examina diariamente sus kardex para ver las existencias, cuando llegan al mínimo en existencias proceden a efectuar el pedido telefónicamente.

2.- Recepción de artículos en el almacén general.

- El proveedor al llevar las mercancías solicitadas por la empresa debe registrar la entrada de la mercancía en la bitácora que se tiene en la entrada y que maneja el departamento de seguridad.

- El departamento de seguridad al tener conocimiento de que se van a entregar mercancías avisa al almacén.

- El encargado de almacén procede a recibir estos artículos, para lo cual revisará la mercancía en cuanto a calidad y que esté correcto -- con las cantidades y especificaciones que se indican en la factura y en el orden de compra.

- Si los datos están correctos se procede a sellar la remisión o -- factura de recibido, con el sello del hotel, además se sella indicando si la compra es a crédito o de contado.

- La recepción de mercancías solo se puede hacer de 9 a.m. a las - 2 p.m. de lunes a sábado y solo en condiciones especiales después de las 2 p.m.

- Diariamente después de las 2 p.m. se procede a separar las remi-- siones y facturas por almacén, una vez que están separadas se registran r las mismas en el reporte de recepción de mercancías (hay una forma especí fica por cada almacén, formas números 6,7 y 8). Este reporte se envía al - departamento de contabilidad el original anexo con todas las remisiones y facturas, el almacén se queda con la copia misma que archiva en el conse-- cutivo mensual de almacén.

- Después de tener separadas las facturas y remisiones per almacén el encargado de éste departamento registra en el kardex de existencia la entrada de los artículos y calcula los precios promedio.

3.- Salidas de almacén.

- Se recibe la requisición para lo cual se cuenta con una requisi-- ción diferente para cada concepto de material solicitado y son: (se elabo ran solo en original)

a) Requisición almacén de alimentos (forma número 9)

- b) Requisición almacén de bebidas (forma número 10)
- c) Requisición almacén de papelería (forma número 11)
- d) Requisición almacén de suministros (forma número 12)

- La requisición la elabora el personal del departamento solicitante y es autorizada por el jefe de ese departamento.

- Al tener elaborado este documento se procede a enviarlo al departamento de almacén para que sea surtido, el encargado del almacén se queda con la requisición y firma de haber despachado los artículos solicitados, asimismo la persona que recibe los artículos firma de recibido en la requisición.

- Después se procede a separar las requisiciones por almacén, en el caso de alimentos se hace otra separación que es requisición de alimentos enlatados, y requisición de alimentos precongelados o en conservación.

- Ya que están separadas las requisiciones se valúan al precio promedio y se aplica diariamente al kardex de existencias.

- Después las requisiciones de salidas de alimentos y bebidas se entregan al departamento de costos, las requisiciones de papelería y suministros de equipo se entregan al departamento de contabilidad.

Nota: Mensualmente se elabora inventario físico que se concilia las existencias contra el kardex de cada almacén y registros contables, existe una forma específica por ese fin (forma número 13).

4.- Tiene bajo su custodia la cantidad de \$ 60,000.00 que corresponde al fondo fijo para gastos menores de este departamento.

Nº 0851

REQUISICION DE



COMPRA
SUMINISTROS

DIA MES AÑO

PARTIDA	ORDEN DE COM. PRA NO.	ARTICULO	CANTI- DAD	UNIDAD	EXIS- TENCIA A LA FECHA	CONSU- MO APROX. MENS.	COTIZACIONES		
							1	2	3
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									

PROVEEDOR	1			
	2			
	3			

OBSERVACIONES:	PROVEEDOR SELECCIONADO	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
	SOLICITADO POR:	APROBADO GERENTE		

REQUISICION DE

Nº 0501



COMPRA BEBIDAS

DIA MES AÑO

PARTIDA	ORDEN DE COMPRA No.	ARTICULO	CANTIDAD	UNIDAD	EXISTENCIA A LA FECHA	CONSUMO APROX. MENS.	COTIZACIONES		
							1	2	3
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
PROVEEDOR	1								
	2								
	3								
OBSERVACIONES:						PROVEEDOR SELECCIONADO 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>			
						SOLICITADO POR: APROBADO GERENTE			

REQUISICION DE

Nº 0552



COMPRA
ALIMENTOS

DIA MES AÑO

PARTIDA	ORDEN DE COM. PRA No.	ARTICULO	CANTIDAD	UNIDAD	EXISTENCIA A LA FECHA	CONSUMO APROX. MENS.	COTIZACIONES		
							1	2	3
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									
24									
25									
26									
27									
28									
29									
30									
31									
32									
33									
34									
35									
36									
37									
38									
39									
40									
41									
42									
43									
44									
45									
46									
47									
48									
49									
50									
51									
52									
53									
54									
55									
56									
57									
58									
59									
60									
61									
62									
63									
64									
65									
66									
67									
68									
69									
70									
71									
72									
73									
74									
75									
76									
77									
78									
79									
80									
81									
82									
83									
84									
85									
86									
87									
88									
89									
90									
91									
92									
93									
94									
95									
96									
97									
98									
99									
100									

PROVEEDOR	1	
	2	
	3	

OBSERVACIONES:	PROVEEDOR SELECCIONADO	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
	SOLICITADO POR:	APROBADO GERENTE		

Nº 088

REQUISICION DE



COMPRA
MUEBLES Y EQUIPO

DIA

MES

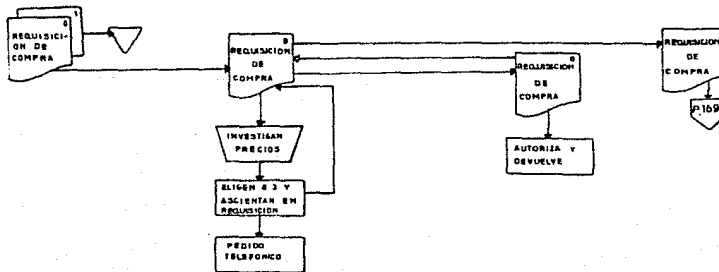
AÑO

PARTIDA ARTICULO	ORDEN DE COM- PRA N.O.	ARTICULO	CANTI- DAD	UNIDAD	EXIS- TENCIA A LA FECHA	CONSU- MO APROX. MENS.	COTIZACIONES		
							1	2	3
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
PROVEEDOR	1								
	2								
	3								
OBSERVACIONES:					PROVEEDOR SELECCIONADO 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>				
					SOLICITADO POR: APROBADO GERENTE				

PREPARO _____
REVISO _____

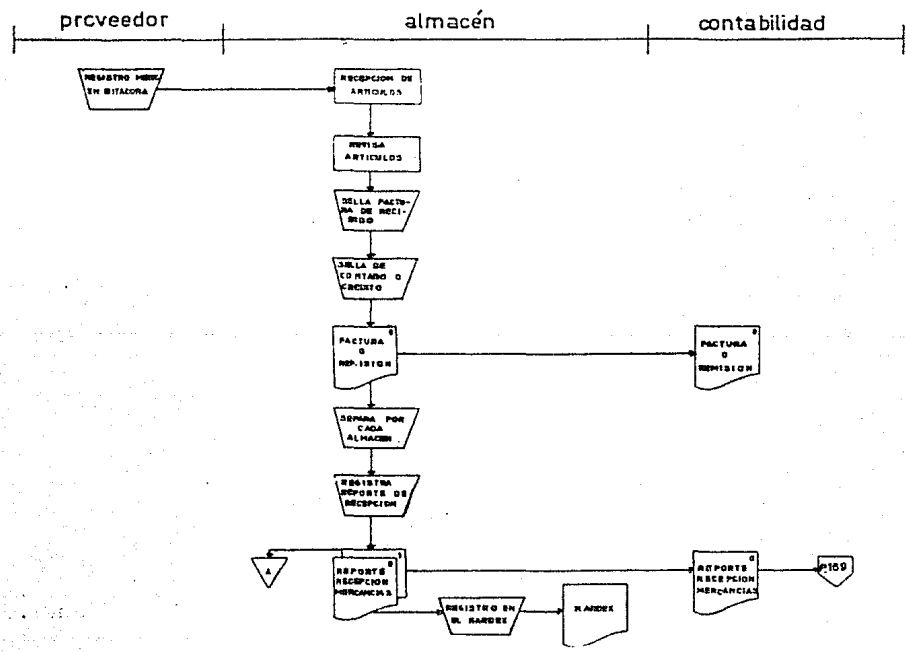
HOTEL X,S.A.
Examen del control interno en
la compra de artículos de difícil adquisición

departamento solicitante | departamento de compras | contralor | contabilidad



PREPARO _____
REVISO _____

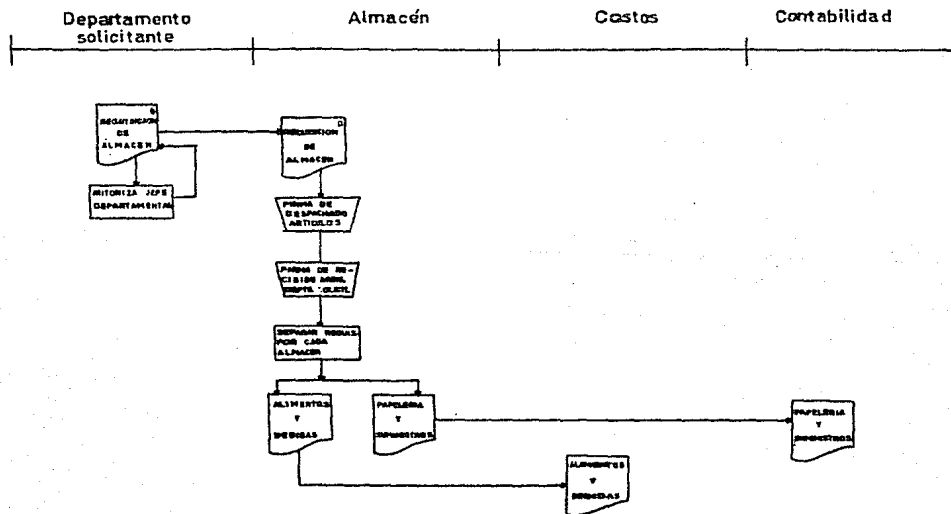
HOTEL X, S.A.
Examen del control interno
Recepción de artículos de almacén



PREPARO _____
REVISO _____

- 262 -

HOTEL X, S.A.
Examen del control interno
Salidas de almacén



Plédua de trabajo desarrollado para estudiar y evaluar el control interno contable del departamento de almacén.

1.- En base a plática con el jefe departamental se elaboró memorándum descriptivo de funciones.

2.- Se elaboraron diagramas de flujo de documentación de las operaciones que generan información financiera.

3.- Se evaluó el control interno llevándose a cabo las siguientes pruebas:

a) Se seleccionaron varios artículos de la compra de un día.

b) Se verificó que se anotara en la bitácora los proveedores y los artículos que entraban al almacén.

c) Posteriormente se verificó que se encontraran registrados dichos artículos en el reporte de recepción de mercancía.

d) Por último se verificó su correcto registro en el kardex.

CAPITULO VII

**REPERCUSIONES DEL ESTUDIO Y EVALUACION DEL CONTROL INTERNO
POR EL AUDITOR EXTERNO**

CARTA DE SUGERENCIAS.

23 de mayo de 1986.

SR.

DIRECTOR GENERAL

HOTEL X, S.A.

MEXICO, D.F.

Hemos concluido la auditoria preliminar de los libros y registros -- del hotel al 30 de abril de 1986, como parte de nuestro trabajo estudia-- mos y evaluamos el control interno contable de esta empresa, con tal moti-- vo a continuación comentamos las deficiencias observadas.

Departamento de reservaciones.

1.- Llevamos a cabo un análisis de los ingresos por telex, observan-- do que el día 28 de marzo se cargo por este concepto a la habitación 118 el 30% de servicio, debiendo ser 20%, dicho movimiento lo llevó a cabo el auditor nocturno.

Para efecto de evitar este tipo de errores recomendamos que la -- persona que haga estos cargos esté enterada de los porcentajes aplicables, con mayor importancia si se trata del auditor nocturno que tiene como fun-- ción revisar ingresos. Esto se puede hacer entregándole una relación con todos los porcentajes de servicio aplicables a cada tipo de ingreso.

(Ver cédula de observaciones)

Departamento de recepción.

1.- Observamos que existen cuentas a cargo de huéspedes en las que no se utilizan facturas feliadas, como son el caso de clientes sin crédi-- to que requieran de servicios adicionales a la habitación y huéspedes que liquidar su cuenta y deciden permanecer mas tiempo en el hotel; para am--

En los casos se utiliza una factura sin folio.

Sugerimos que para todas las cuentas a cargo de huéspedes se utilicen facturas foliadas; con el fin de controlar apropiadamente los ingresos y evitar posibles malversaciones de fondos y de información.

(Ver cédula de observaciones)

Departamento de mantenimiento.

1.- Al llevar a cabo el arqueo del fondo fijo de caja detectamos comprobantes que no tienen el IVA por separado, requisito indispensable para que sean gastos deducibles.

Es conveniente que se notifique de las reformas fiscales que afectan gastos, a las personas autorizadas para hacer este tipo de erogaciones en la empresa.

2.- No existe política que establezca el importe máximo a gastar en una sola compra, por lo que hay ocasiones en que un comprobante absorbe el importe total del fondo fijo de caja.

Es importante que se establezca una política que estipule el importe máximo a gastar por un solo comprobante, ya que el fondo fijo de caja es para gastos menores.

(Ver cédula de observaciones)

Departamento de teléfonos.

En los informes diarios de teléfonos no se anota cual es el importe que se cobra por el servicio, ya que se incluye en la columna del costo.

Es importante que se anote claramente el importe del costo, y el importe del servicio para obtener una información clara.

(Ver cédula de observaciones).

Departamento de ama de llaves.

Al examinar los ingresos por tintorería y lavandería observamos que se registra en contabilidad el importe neto es decir, la cantidad cobrada al huésped disminuida por el pago a la tintorería.

Es necesario que se registren por separado dichas cantidades -- afectando la cuenta de ingresos y la de costos, con el fin de evitar posibles problemas con las autoridades fiscales así como reflejar en los estados financieros lo que es en realidad el ingreso y el costo.

(Ver cédula de observaciones).

Departamento de alimentos y bebidas.

Observamos que las comandas del restaurante no se encuentran -- foleadas.

Recomendamos que se utilicen comandas foleadas con el fin de evitar posible duplicidad en requisiciones a la cocina y al barman, así mismo sean verificadas las comandas enviadas para pedir alimentos y bebidas, con las que se anexan a los cheques de consumo.

(ver cédula de observaciones).

Departamento de servirar.

Durante la revisión de este departamento se nos informó que el método que se utiliza para notificar al departamento de recepción sobre los consumos hechos en el servirar es únicamente verbal, por lo que no se utiliza ningún documento.

Consideramos conveniente que cuando haya algún consumo del servirar no se avise a la recepción en forma verbal, ya que esto puede ocasionar conflictos o confuciones en el caso de que no se hiciera el cargo al huésped, o se hiciera en forma equivocada. Para el efecto podría uti-

lizarse el cheque de consumo.

(Ver cédula de observaciones).

Departamento de contabilidad.

1.- En nuestra revisión de cheques, observamos:

a) Existen comprobantes que no tienen el IVA expreso y por separado.

Es importante que todos los comprobantes que amparen gastos tengan el IVA expreso y por separado, ya que es un requisito indispensable para que sean gastos deducibles.

b) Los cheques por reembolsos de gastos de los fondos fijos de caja se hacen al portador.

Es indispensable que todos los cheques sean nominativos, con el fin de evitar en caso de extravío que lo cobre una tercera persona, así como para tener un control sobre a que persona se le expide cada cheque.

c) En el cheque 4013 se hizo un pago de honorarios al abogado; en dicho pago no se hizo la retención del 10% correspondiente al impuesto sobre la renta.

Es conveniente que en todo pago por un servicio personal independiente se efectue la retención del 10 % , ya que es un requisito indispensable para deducir esas erogaciones.

d) Los cheques cancelados no son mutilados.

Con el fin de mejorar el control interno recomendamos que todo cheque cancelado sea mutilado para evitar cualquier posible uso indebido del mismo.

e) En el cheque 4010 faltan comprobantes por la cantidad de \$ 4,210 que son por concepto de compra de estopa y alcohol por los que no se proporcionó factura.

Es indispensable que en los casos en que no se les proporcione - nota, y sean gastos por una pequeña cantidad de dinero se elabore un vale de caja autorizado por funcionario de la empresa.

2.- Existen diferencias entre los reportes de cajeros departamentales y el resumen que elabora el auditor nocturno, debido a errores de los cajeros de recepción.

Es importante que al elaborar el resumen de cajas de recepción el auditor nocturno revise primero los reportes de cajeros de turno.

3.- El sistema de contabilidad que utiliza la empresa para el registro de sus operaciones es manual, por lo que la magnitud de sus operaciones y el crecimiento de la empresa hacen que éste sistema sea ineficiente ya que la información es proporcionada con dos a tres meses de atraso, habiendo además una serie de errores humanos técnicos por apresurar el trabajo.

Sugerimos analizar la posibilidad de implantar un sistema computarizado que daría rapidez en el registro de las operaciones y con los programas apropiados a las necesidades de la empresa se estaría en posibilidad de obtener informes específicos por área oportunamente.

(Ver cédula de observaciones)

Departamento de personal.

1.- Al llevar a cabo el examen de expedientes se observó lo siguiente:

a) Existen expedientes que no incluyen todos los comprobantes necesarios según se menciona en memorándum descriptivo.

Sugerimos que se haga una revisión de expedientes y se actualice la documentación necesaria para los mismos.

b) Los expedientes se encuentran en completo desorden en cuanto a --

archivo.

Es necesario que se tengan bien archivados los expedientes, así como la documentación que contienen.

2.- Este departamento tiene como función hacer el pago de las liquidaciones del I.M.S.S.

Consideramos que no es labor de este departamento hacer el pago de las liquidaciones del I.M.S.S. pero si revisarlas.

3.- El cálculo de las cuotas al I.M.S.S. a cargo de trabajadores se hace en base al sueldo normal.

La base para el cálculo de las cuotas obreras al I.M.S.S. debe ser el sueldo integrado.

4.- Se nos informó que algunas tarjetas de asistencia del personal del mes de marzo se encuentran extraviadas.

Es necesario que se tenga un control adecuado sobre esta documentación.

(Ver cédula de observaciones).

Departamento de crédito y cobranza.

1.- Se nos informó que la hoja de trabajo para cobranza es desechada una vez que se han cobrado las facturas.

Sugerimos que se archive esta documentación ya que puede utilizarse para conocer la factura que fué cobrada en forma rápida.

2.- El departamento de crédito y cobranza tiene la función de depositar el dinero que cobra diariamente.

Consideramos que esa función no la debe realizar el departamento de crédito y cobranza ya que le corresponde al departamento de caja general.

3.- Las fichas de depósito no son entregadas oportunamente al departamento de caja general para que las incluya en su reporte. Esto trae como consecuencia que el saldo que refleja el reporte de disponibilidad de efectivo no sea correcto.

4.- El informe de cobranza no se hace diariamente.

Es importante que el informe de cobranza se haga todos los días, ya que la cobranza se hace diariamente.

5.- Observamos que algunos informes de cobranza no tienen la fecha del día al que corresponden.

Es importante que se tenga un buen control de esta documentación ya que el hecho de que no tengan la fecha puede originar confusiones.

(Ver cédula de observaciones)

1.- El informe de disponibilidad de efectivo no se ha realizado desde septiembre de 1985.

Es indispensable que dicho reporte se elabore diariamente porque es la base para conocer el efectivo con que se cuenta y evitar sobregiros bancarios.

2.- Se observó que existen diferencias entre el reporte de caja general y el reporte de cajeros departamentales.

Con el fin de evitar este tipo de diferencias sugerimos que al elaborar el resumen de caja general sean verificados los reportes de cajas departamentales.

(Ver cédula de observaciones)

ALCANCE Y OPORTUNIDAD DE LAS PRUEBAS DE AUDITORIA.

En los capítulos anteriores se estudió y evaluó el control interno contable de un hotel, como resultado de dicho trabajo podemos mencionar lo siguiente:

1.- El control interno de la empresa es confiable ya que los errores observados unicamente son de orden y son susceptibles de corregirse fácilmente.

2.- Existen ciertos rubros de los estados financieros que se deben examinar de una manera especial, tomando en cuenta que se trata de una "contabilidad especial" como son los ingresos; los cuales se examinaron de la siguiente forma:

a) Ingresos por habitaciones.- Se examinaron en base a la sabana de rentas y el reporte de ama de llaves y administración, investigando las habitaciones ocupadas, verificando que se hagan los cargos a todas las habitaciones, y que sean las tarifas autorizadas por la Secretaría de Turismo.

b) Ingresos por alimentos y bebidas.- Se examinará en base a los cheques de consumo, verificando que estas se encuentran en orden consecutivo.

c) Ingresos por teléfonos, tintorería y lavandería, telex.- Se examinan en base a los cargos (verificando que se usen en orden consecutivo) y a los reportes diarios de cada departamento.

3.- Existen ciertos rubros en los que hay que poner especial atención:

a) En el cálculo de las cuotas al seguro social, ya que se observó que para el cálculo de las cuotas obreras se utiliza una base errónea.

b) Al hacer el examen del Impuesto sobre la Renta retenido a personas físicas, ya que se detectó una partida en la cual no se hizo la retención correspondiente.

c) También será importante el examen de la cuenta de bancos, verificando que se hayan registrado todos los depósitos que correspondan al ejercicio auditado.

d) En el examen de gastos vigilar que todos tengan el IVA expreso y por separado, para que sean gastos deducibles.

e) En los reembolsos de gastos verificar que se incluya la cantidad que ampare el cheque.

4.- Sería conveniente que se haga una revisión preliminar al 31 de agosto de 1986 para no apresurar el trabajo al final del ejercicio, así como ver si se han corregido las fallas detectadas.

5.- En forma global se puede decir, que dado que el control interno es confiable el alcance de las pruebas de auditoría sería suficiente con un 45% en relación al monto total de cada rubro.

Los rubros que se examinen mediante prueba global, por supuesto que se examinarán al 100%.

CONCLUSIONES

El estudio y evaluación del control interno es la etapa primordial en la auditoría de estados financieros, sin embargo en muchas ocasiones no se le da la importancia debida; lo que trae como consecuencia una auditoría - deficiente y de poca calidad.

Es necesario por lo tanto esta evaluación, en el caso particular de - un hotel, obtuvimos la información necesaria para opinar sobre el alcance y oportunidad de las pruebas de auditoría, así como los puntos en los que hay que poner especial atención, sin necesidad de examinar en forma insuficiente, o por el contrario, realizar un examen muy grande e innecesario.

Al llevar a cabo el estudio y evaluación del control interno hay que tomar en cuenta que cada entidad tiene sus sistemas y procedimientos muy - particulares, y sobre todo si se trata de una contabilidad especial, en -- donde como resultado del trabajo conocemos sus departamentos y cómo funciona cada uno. En el caso particular de los hoteles en donde cada departamento es muy diferente a cualquier otro tipo de empresa.

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

- | | |
|---------------------------------------|--|
| Contabilidad para hoteles | Ernest B. Horwat
Editorial Diana, 1982. |
| Técnica hotelera | Lambertine, Leokie
C.E.C.S.A., 1984. |
| Trabajando en un hotel | Michael J. Boella
C.E.C.S.A., 1984 |
| Organización en hoteles I | Fernando Ramos Martín
C.E.C.S.A., 1983 |
| Hotelería | Sixto Baez Casillas
C.E.C.S.A., 1985 |
| Normas y procedimientos de auditoría. | Instituto Mexicano de Contadores
Público, A.C.
México, 1984. |