

25



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA  
DE MEXICO**

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES  
"CUAUTITLAN"**

**"EL CONTROL INTERNO EN LOS INGRESOS  
DE LA INDUSTRIA HOTELERA EN MEXICO"**

**T E S I S**

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:

**LICENCIADA EN CONTADURIA**

P R E S E N T A N:

**NORMA ERIKA MIRADA CERVANTES  
LILIAN YADIRA ORTEGA ESCAMILLA**

A S E S O R:

**C.P. GUSTAVO AGUIRRE NAVARRO**

CUAUTITLAN IZCALLI, EDO. DE MEXICO

1999

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

270134



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 esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN  
UNIDAD DE LA ADMINISTRACION ESCOLAR  
DEPARTAMENTO DE EXAMENES PROFESIONALES



ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

U. N. A. M.  
FACULTAD DE ESTUDIOS  
SUPERIORES-CUAUTITLAN

ASUNTO VOTOS APROBATORIOS



DEPARTAMENTO DE  
EXAMENES PROFESIONALES

DR. JUAN ANTONIO MONTARAZ CRESPO  
DIRECTOR DE LA FES CUAUTITLAN  
PRESENTE

ATN: Q. Ma. del Carmen García Mijares  
Jefe del Departamento de Exámenes  
Profesionales de la FES Cuautitlan

Con base en el art. 28 del Reglamento General de Exámenes, nos permitimos comunicar a usted que revisamos la TESIS:

" El Control Interno en los Ingresos de la Industria Hotelera en México".

que presenta la pasante: MIRANDA CERVANTES NORA ERIN  
con número de cuenta: 9041874-9 para obtener el TITULO de  
LICENCIADA EN CONTABILIDAD

Considerando que dicha tesis reúne los requisitos necesarios para ser discutida en el EXAMEN PROFESIONAL correspondiente, otorgamos nuestro VOTO APROBATORIO

ATENTAMENTE

"POR MI RAZA HABLARÁ EL ESPÍRITU"

Cuautitlán Izcalli, Edo. de Méx., a 26 de OCTUBRE de 1998

PRESIDENTE C. P. GLEBAO AGUIRRE NAVARRO

VOCAL L. C. FRANCISCO ALCANTARA SALINAS

SECRETARIO C. P. ALBERTO RAZO ARENAS

PRIMER SUPLENTE C. P. CARLOS ROMAN RIVERA

SEGUNDO SUPLENTE C. P. DIONISIO MINDES MOLINA

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN  
UNIDAD DE LA ADMINISTRACION ESCOLAR.  
DEPARTAMENTO DE EXAMENES PROFESIONALES



UNIVERSIDAD NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
MÉXICO

U. N. A. M.  
FACULTAD DE ESTUDIOS  
SUPERIORES-CUAUTITLAN

ASUNTO: VOTOS APROBATORIOS



DEPARTAMENTO DE  
EXAMENES PROFESIONALES

**DR. JUAN ANTONIO MONTARAZ CRESPO**  
DIRECTOR DE LA FES CUAUTITLAN  
P R E S E N T E

AT'N: Q. Ma. del Carmen Garcia Mijares  
Jefe del Departamento de Exámenes  
Profesionales de la FES Cuautitlan.

Con base en el art. 28 del Reglamento General de Exámenes, nos permitimos comunicar a usted que revisamos la TESIS:

" El Control Interno en los Ingresos de la Industria Hotelera en México".

que presenta la pasante: CRIEGA ESCAMILLA LILIAN YADIRA  
con número de cuenta: 9004301-3 para obtener el TITULO de  
LICENCIADA EN CONTABILIDAD

Considerando que dicha tesis reúne los requisitos necesarios para ser discutida en el EXAMEN PROFESIONAL correspondiente, otorgamos nuestro VOTO APROBATORIO

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

"POR MI RAZA HABLARÁ EL ESPÍRITU"

Cuautitlán Izcalli, Edo. de Méx., a 26 de OCTUBRE de 1998

PRESIDENTE C. P. GUSTAVO ACUIRRE NAVARRO

VOCAL L. C. FRANCISCO ALONCARRA SALINAS

SECRETARIO C. P. ALBERTO RAZO ARENAS

PRIMER SUPLENTE C. P. CARLOS ROMÁN RIVERA

SEGUNDO SUPLENTE C. P. DIONISIO MENDES MOLINA

*A ti te agradecemos Dios la dicha de existir,  
por caminar a nuestro lado siempre dispuesto  
a perdonar nuestros errores y aplaudir  
nuestros aciertos por ser sencillamente  
el guía y testigo de nuestros  
instantes por la vida.*

*Con mucha gratitud y estimación*

*A nuestra querida Universidad Nacional Autónoma de México*

*A la Facultad de Estudios Superiores  
Cuautitlán*

*A nuestros profesores, quienes con sus conocimientos y experiencias  
forjaron nuestro camino profesional, en especial al jurado  
por su tiempo y valiosos comentarios*

*Al C.P. Gustavo Aguirre Navarro por sus consejos, disposición,  
apoyo, comprensión y amistad, en beneficio de este trabajo*

*Gracias*

## *Agradecimientos*

*A mis padres  
Silvia Escamilla y Javier Ortega*

*Con su singular entereza no solo me dieron el ser sino que también me enseñaron a conocer y transmitirme en todo momento el sentido de responsabilidad y superación, por infundir en mí el espíritu de amor y seguridad.*

*Hoy comparto sin duda, mi gusto y satisfacción por el logro de mi objetivo y porque no ha sido únicamente mío sino de los tres.*

*Los amo*

*A mis hermanos  
Teresa y Enrique*

*A cada uno de ustedes mi entera gratitud por formar parte de mí, hemos crecido juntos y mejor que nadie conocemos nuestras fortalezas y debilidades, por el valioso apoyo que me brindaron en cada momento, anhelando seguir unidos por siempre.*

*A mis abuelitas, tíos y primos  
A ustedes que forman parte de mi vida y que comprendieron mis más grandes anhelos y con sus consejos me motivaron a no desistir de mis ideales.*

*Gracias por su cariño y por confiar en mí,  
en especial a mi abuelita Juana y a mis  
tíos Ángel y Alejandro.*

*Lilian Yadirá*

*A mis Primos*

*Pedro, Alfredo, Juan, Joel, Jesús y Ana Karen*

*Con los que siempre comparto mi tiempo, por la confianza y palabras de aliento que me han dado.*

*A la memoria de mis abuelos y de mi tío*

*José Filemón Ortega*

*Enrique Escamilla*

*Alfredo Escamilla*

*A Norma Erika*

*Por tu amistad incondicional, que hizo posible que uno de nuestros más hermosos sueños se haga realidad conjuntando esfuerzos y conocimientos.*

*Por los momentos agradables y difíciles que hemos compartido juntas, por tu sensatez, dedicación y por todos los consejos que me has dado.*

*A Paula, Yolanda, Sonia, Carmen, Miriam y Fernando*

*Por compartir cada momento juntos, no importando que tan iguales o diferentes somos, por ser simplemente amigos. Porque cada uno ocupa un lugar muy importante en mí. Por todas las cosas que nos unen y hacen que nuestra amistad se fortalezca día con día.*

*Lilian Yadira*

## *Dedicatoria*

*A la luz de mi camino,  
a la fuerza que me impulsa,  
a la mano que me levanta,  
al consuelo a mis pesares,  
al motivo de mis triunfos,  
de mis angustias el alivio,  
compañía en mis desvelos,  
refugio en mis temores,*

*A mi fuente de valor e inspiración.  
A mi orgullo y ejemplo.*

*...Y por todo lo que me ha dado...*

*A mi madre  
Irma Cervantes López*

*A mis hermanos por su cariño y apoyo:*

*Alejandra y Alejandro*

*Con todo mi amor*

*A José Luis, por su apoyo, sugerencias, consejos  
y por toda la felicidad compartida.*

*Norma Erika*

*A mis abuelitos:*

*Raúl y Leonor*

*Por su cariño, apoyo y por darme una familia  
tan hermosa.*

*A mis tíos y tías:*

*Leticia, Raúl, Silvia, Ma. del Carmen, Francisco, Norma,  
Gerardo, José Luis, Carmen, Jorge, Patricia, Verónica, Peat,  
Josefina, Blanca, Rosa, Sergio y América.*

*Por ser parte de mi familia y por alentarme con sus buenos  
deseos y consejos.*

*En especial a:*

*Raúl, por apoyar mi desarrollo profesional.*

*Ma. del Carmen, por cuidarme como a una hija cuando yo más frágil era.*

*Jorge, por ser un ejemplo a seguir, motivándome día con día para alcanzar esta meta.*

*A mis primos:*

*Mi más sincero deseo, para que alcancen la cumbre del éxito  
y nunca olviden que la rectitud, es un valor que deben tener  
presente y llevar consigo en cada una de sus acciones.*

*A la memoria de Agustina Mondragón.*

*A Lilian Nadira*

*Por su sincera amistad y colaboración invaluable.*

*Norma Erika*

*A todos mis amigos y amigas con los que he crecido y los que siempre me impulsaron para lograr esta meta.*

*A alguien muy especial, que en los momentos difíciles de mi vida ha tenido palabras de apoyo y sabe lo que significa para mí.*

*A todas aquellas personas que de una u otra manera participaron para el logro de este trabajo.*

*Gracias.*

*Norma Erika*

# EL CONTROL INTERNO EN LOS INGRESOS DE LA INDUSTRIA HOTELERA EN MÉXICO

## ÍNDICE

<b>OBJETIVOS</b>	1
<b>INTRODUCCIÓN</b>	2
<b>CAPÍTULO 1: ASPECTOS GENERALES DE LA INDUSTRIA HOTELERA</b>	
1.1 Antecedentes históricos	3
1.2 Desarrollo en México	5
1.3 Importancia de la industria hotelera	7
1.4 Clasificación de hoteles	8
1.4.1 Tamaño	8
1.4.2 Permanencia	9
1.4.3 Calidad del servicio	10
1.4.4 Tipo de plan que ofrecen	14
1.4.5 Localización o ubicación	15
1.4.6 El tiempo en que operan durante el año	15
<b>CAPÍTULO 2: CONTROL INTERNO</b>	
2.1 Antecedentes	16
2.2 Definición de control interno	17
2.3 Objetivos del control interno	19
2.4 Elementos de la estructura del control interno	22
2.4.1 Ambiente de control	22
2.4.2 Sistema de información y comunicación	22
2.4.3 Sistema contable	23
2.4.4 Procedimientos de control	24
2.5 Estudio y evaluación del control interno	25

### **CAPÍTULO 3: EL CONTROL INTERNO EN LOS INGRESOS DE LA INDUSTRIA HOTELERA.**

3.1	Generalidades	28
3.2	Principales controles de un hotel	29
3.3	Objetivos del control interno aplicables a los ingresos	30
3.4	Descripción de las principales fuentes de ingresos en un hotel, dentro del concepto “plan europeo”	33
3.4.1	Habitaciones	33
3.4.2	Alimentos y bebidas	35
3.4.3	Teléfonos	38
3.4.4	Lavandería y tintorería	38
3.4.5	Concesiones	39
3.4.6	Ingresos y otros servicios	40
3.5	El control interno como base de apoyo para la auditoría	41
3.5.1	Auditor de ingresos	42
3.5.2	Auditor nocturno	54

### **CAPÍTULO 4: CASO PRÁCTICO**

4.1	Generalidades del hotel	62
4.2	Organigrama	63
4.2.1	Directorio departamental	64
4.3	Catálogo de cuentas	65
4.4	Estados financieros	68
4.5	Hoja de evaluación del control interno	73
4.6	Puntos a revisar como pruebas sustantivas	85
4.7	Asientos contables	88
4.8	Conclusión	95

**CONCLUSIONES** 97

**BIBLIOGRAFÍA** 98

**ANEXOS**

## **OBJETIVOS**

- 1) Proporcionar un mayor entendimiento del control interno en los ingresos de la industria hotelera.
- 2) Destacar la importancia del control interno para la administración y conducción de la industria hotelera en los ingresos.
- 3) Proporcionar lineamientos sobre el estudio y evaluación del control interno en los ingresos dentro de la industria hotelera.
- 4) Proporcionar herramientas para la identificación de puntos importantes de control en los ingresos de un hotel.

## INTRODUCCIÓN

Durante mucho tiempo se ha dado un gran progreso en la industria hotelera, la cual ha tenido cambios significativos, gracias a ello miles de personas pueden trasladarse de su residencia habitual a otra temporal, y pueden distintas culturas, costumbres, paisajes y lenguas.

Para lograr la permanencia de los turistas, la industria hotelera tiene que contar con una serie de servicios que satisfagan sus necesidades, ya que el no se limita a un solo grupo de personas, sino que cualquiera puede disfrutar de las comodidades que nos brinda esta industria debido a que los precios varían y pueden ser accesibles para todos.

Cabe señalar que la industria hotelera, para poder llegar al nivel en que está, necesita contar con un buen control interno para la obtención de mejores resultados en sus objetivos establecidos (rendimiento), además de que ayuda a mejorar los sistemas de información y comunicación dentro de ésta, teniendo mejores conocimientos sobre el negocio y sus limitantes.

Dentro de la hotelería uno de los rubros más importantes y básicos susceptible a malversaciones debido a los diversos servicios que se prestan y al número de empleados que en él intervienen, son los INGRESOS, por lo que se debe tener bien definido e implementado un adecuado control interno sobre estos.

Aunado a lo anterior, cabe destacar la importancia que tiene dentro de la industria hotelera, tanto el departamento de auditoría de ingresos como auditoría nocturna, los cuales son básicos para mantener un adecuado control interno de los ingresos, lo cual es motivo de la elaboración de la presente tesis.

No se debe perder de vista la importancia de los egresos en esta industria, sin embargo, no se realizó un estudio de ellos por no ser el tema de este trabajo, no obstante en el capítulo cuarto se incorporan registros contables provocados por gastos propios de un hotel como panorama general del caso práctico.

## Capítulo 1

### ASPECTOS GENERALES DE LA INDUSTRIA HOTELERA

#### 1.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS.

A lo largo de la historia del hombre, las ideas de trabajo y descanso se mostraron asociadas. Al descanso se le otorgó, tanto el sentido de compensación a la fatiga producto del trabajo, como el de la respuesta natural a las necesidades fisiológicas del organismo que imponen la necesidad de dormir, aunque no se haya trabajado. Se descansaba para reponerse del ejercicio corporal. Hoy se descansa además, para compensar el agotamiento que produce el trabajo intelectual o las tensiones emocionales.

La industria del turismo inició, de algún modo, cuando los seres humanos comenzaron a organizar juegos y fiestas, muchos de ellos ligados al aspecto religioso; ejemplo de esto son los juegos de Grecia, el Circo Máximo (en Roma), las peregrinaciones a Jerusalén y otros lugares sagrados. Lo anterior motivaba la reunión de mucha gente, muchos de ellos de otros lugares, lo cual significó la construcción de lugares de hospedaje, baños públicos, piscinas, salas de reposo, bibliotecas y jardines para paseo.

Inicialmente la hospitalidad era una tradición y un deber, sin embargo con el fenómeno mencionado en el párrafo anterior, una nueva clase de comerciantes, hizo poco caso de las costumbres hospitalarias vigentes y entró en escena: se trataba de la primera generación de hoteleros.

Con lo anterior se empezaron a generar las primeras políticas sociales y de vigilancia por parte de las autoridades, ya que en ocasiones los lugares de hospedaje eran fuente de desorden.

Una vez que concluyó la segunda guerra mundial, las relaciones internacionales se modificaron profundamente: variaron los sistemas económicos y se alteraron los modos de convivencia. Pero nada cambió en el hondo sentimiento humano de conocer al prójimo, de intercambiar experiencias e ideas de visitarse. El nomadismo moderno se llama "turismo".

La *hotelería* se convirtió en importante elemento de crecimiento, por no decir, en ciertos casos, en la piedra angular del edificio concebido por las sociedades modernas.

Los turistas actuales pretenden divertirse, conocer, ampliar su visión del mundo, de ahí que requieran el alquiler de servicios de la manera más conveniente. Así nació la *hotelería* moderna, reavivando una tradición de hospitalidad y albergue que data de hace muchos siglos.

Algo similar ocurre con los viajes de negocios, y a ellos también están consagrados los afanes *hoteleros*. Los hoteles se benefician con una clientela representada por hombres de negocios, de tal modo que la *hotelería* aparece con preferencia en las regiones de economía dinámica. Por otra parte, puede suceder que se construyan hoteles ante la perspectiva de un "boom" económico en importantes centros financieros internacionales.

Finalmente, es un hecho que a la *hotelería* ya se le considera actividad económica por derecho propio, como fuente creadora de empleos directos como indirectos y fuente de divisas, principalmente para las regiones que en gran medida basan sus posibilidades en el turismo y actividades con éste relacionadas.

Se advierte así, que en todos los casos, el hotel está ubicado en el centro de un programa de expansión, por lo que una nación consiente, trata de adquirir prestigio a escala mundial en el sector turístico. Un ejemplo concreto fue el caso de la cadena norteamericana, de hoteles "Intercontinental" que al terminar la segunda guerra mundial, debido a razones políticas y comerciales, puso en marcha la iniciativa de los dirigentes estadounidenses de abrir establecimientos (*hoteles*) en todo el mundo.

Poco después, el ejemplo fue rápidamente seguido por otros países y se comenzó con el concepto de internacionalización de las compañías hoteleras y muchas naciones vincularon la extensión de algunas de sus cadenas hoteleras con la de sus compañías aéreas.

Desde luego, así como los hoteles se abren, otros desaparecen, sea víctimas de un medio económico hostil o difícil de ciertas regiones, sea por causa de una mala administración, lo cual también sucede en las demás ramas de la actividad comercial. Por ello es conveniente mantenernos vigilantes y receptivos de la innovación, ya que la naturaleza del producto hotelero debe evolucionar con las necesidades de sus clientes.

Por lo tanto, no es casualidad que los organismos especializados y los estadísticos se esfuercen por conocer mejor las diversas motivaciones de esta clientela cosmopolita.

Observar de cerca este mercado en el que cruzan individuos de todos los orígenes, de todas las culturas, hombres en viajes de negocios, o por el contrario, de vacaciones, forma por consiguiente parte de la titánica tarea que impone un buen conocimiento del mercado y sin la cual nada sería posible. La inversión hotelera es demasiado poderosa para dejarla al azar.

## **1.2 DESARROLLO EN MÉXICO**

El primer mesón del continente americano apareció en nuestro país a principios del año 1525, denominado “San Juan de la Villa Rica”. En 1526 una señora de nombre Juana de Paredes abrió un mesón en Cholula en el camino de Medellín a Oaxaca. Con el correr de los tiempos las tierras de la Nueva España fueron en forma con el desarrollo de la vialidad y de las nuevas comunicaciones, cubriéndose poco a poco de mesones y albergues y así, para el siglo XIX existían varios lugares dedicados al hospedaje.

Antes de la primera guerra mundial, la hotelería mexicana tenía una capacidad muy reducida, y el personal que la atendía era improvisado; sin embargo, en esa época toma su primer impulso para constituirse en una verdadera industria. Estos indicios se ven congelados al llegar la primera guerra mundial, aunque ya estaban dados los primeros pasos.

Para 1920 y en plena Revolución, la ciudad de México contaba entre otros con los siguientes hoteles de primera clase: el "Regis", con 500 cuartos y 450 baños, el "Génova", con 250 cuartos todos con baño, el "Guardiola", cuartos para una sola persona y suites, el "Princess", el "Imperial" y el "San Angel Inn", en el viejo San Angel.

En 1922 se funda la Asociación Mexicana de Hoteles. En 1929 la hotelería mexicana toma un ritmo creciente pero lento, en contraste con la corriente turística que se presenta en forma explosiva. Se intensifica el uso del automóvil y se abren las carreteras de Laredo - México, México - Acapulco, etc., lo que integra un sinnúmero de regiones turísticas que tenían un carácter potencial (Cuernavaca, Taxco), se abren mas tarde también las de Puebla - Oaxaca, San José Purúa - Morelia - Pátzcuaro - Uruapan Fortín - Córdoba ,etc.

En 1938 aparece el Club de Viajes PEMEX y en 1939, se funda la Asociación Mexicana de Turismo. En el periodo 1940-1945 se estabiliza ya la corriente turística que representa una nueva época de auge definitivo; surgen los centros turísticos mexicanos: Acapulco, Cuernavaca, Veracruz, las ciudades fronterizas, etc.

Para 1945 se funda la AMAV (Asociación Mexicana de Agencias de Viajes) y la Asociación Mexicana de Restaurantes. Es indudable que esta institución sufrió una gran transformación; la del hotel propiamente turístico, *construido para recibir turistas e intentar satisfacer las necesidades que provoca su estancia, todo ello con la amabilidad, gentileza, cortesía y eficiencia con que se trata a un huésped. Pero además ésta organización se volvió más compleja, cuanto más variadas eran las necesidades que el turista quería satisfacer, debiendo ser más especializada y técnica en la medida en que el turista demandaba una mayor eficiencia y refinamiento en el servicio.*

### 1.3 IMPORTANCIA DE LA INDUSTRIA HOTELERA.

Una vez plasmada la historia de la hotelería desde sus inicios, logros, modificaciones y superaciones hasta llegar a la época actual, podemos definir lo que significa la palabra hotel: “Es una entidad adecuada para proporcionar a título oneroso hospedaje, alimentación y otros servicios al turista y/o visitante, que es aquella persona que se ausenta temporalmente de su residencia habitual y que gasta en otro lugar dinero ganado en éste último”.

El turismo es un importante factor para el desarrollo de la industria hotelera y así mismo una base esencial del país, debido a que constantemente está demandando instalaciones más adecuadas a nuevas necesidades de alojamiento y a nuevos servicios.

Otros factores importantes para el desarrollo de la industria turística y de la economía nacional podrían resumirse en los siguientes:

- a) Fuentes de trabajo. Del turismo y principalmente de la hotelería dependen económicamente miles de familias y esto representa una extraordinaria fuente de trabajo para la sociedad.
- b) Comercial. La hotelería propicia el consumo en altos volúmenes de artículos, servicios y equipos producidos y distribuidos por la industria y el comercio nacional.
- c) Social. La hotelería es el elemento conductor de intercambio cultural, social, y económico entre países.
- d) Ingresos al Erario. La industria hotelera es un gran generador de ingresos al erario, en virtud del cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

## 1.4 CLASIFICACIÓN DE HOTELES

Para efectos de determinar datos estadísticos de la industria hotelera tomando en cuenta las características de los hoteles que pueden influir notablemente en sus resultados financieros, se ha optado en clasificarlos en grupos que determinen sus cualidades generales, siendo las más comunes las siguientes:

- Tamaño
- Permanencia
- Calidad de servicio
- Tipo de plan que ofrece
- Localización o ubicación
- Tiempo que operan durante el año

### 1.4.1 TAMAÑO

Con relación al tamaño, se refiere al número de unidades rentables (*cuartos*) y su clasificación es la siguiente:

- Gran Hotel: Más de 299 unidades rentables
- Grandes : De 100 a 299 unidades rentables
- Medianos : De 25 a 99 unidades rentables
- Chicos : Menos de 25 unidades rentables

## 1.4.2 PERMANENCIA

Por su permanencia ésta se refiere a la duración de la estancia de los huéspedes y su clasificación es como sigue:

a) Tránsito. El hotel para huéspedes de tránsito, sea cual fuere el nombre que se le de: motel, hotel de carretera u otro, es el descendiente para alojar al viajero. Su característica distintiva es que vende sus habitaciones, sin arreglo previo con el huésped acerca de la duración de su estancia, y en consecuencia su precio se fija

sobre base diaria. Son establecimientos fuera de los núcleos urbanos y en las proximidades de las carreteras en donde se facilita alojamiento para estancias normales, generalmente no superiores a 24 horas. Otros de los servicios que presta este tipo de hoteles son: de restaurante, bar, estacionamientos con entradas independientes desde el exterior, y establecimientos comerciales, en algunos casos.

b) Residenciales. Una breve descripción del hotel residencial es la referente a una casa de apartamentos con servicio de hotel. Las habitaciones se venden sobre base anual o mensual, ya sea amueblado o sin amueblar, o en suite de varias habitaciones. Los hoteles residenciales manejan restaurantes y proporcionan servicio de lavandería, telefónico y de valet (criado, mozo). Generalmente se cobran las rentas por meses adelantados y los demás cargos se facturan semanalmente.

c) Semiresidenciales. Ofrece sus habitaciones por día, semana o mes y atrae a huéspedes más o menos permanentes que no desean quedar obligados a cumplir un contrato de arrendamiento.

El hotel de turistas característico se asemeja al semiresidencial en lo que respecta a que puede tener tarifas fijas por día, semana, mes o temporada, además de proporcionar los medios de satisfacer los deseos de diversión y descanso de los huéspedes, así como los demás servicios acostumbrados en los hoteles.

### 1.4.3 CALIDAD DE SERVICIO

En cuanto a la calidad de servicio se clasifican en:

a) Hotel de Lujo (5 estrellas). El personal del hotel deberá mostrar su capacidad profesional mediante título o certificado o por comprobación de los servicios de la dirección de turismo, y en su mayoría hablará además de español dos idiomas más, uno de los cuales será inglés. El servicio de comida y bebida será las veinticuatro horas.

Para que el establecimiento pueda clasificarse como hotel de lujo deberá cumplir con lo siguiente:

- Debe ser saneado con los servicios necesarios para garantizar su funcionamiento.
- Debe estar alejado de fábricas que produzcan malos olores y de ser posible estar protegido por una franja verde de árboles.
- El estacionamiento tendrá un espacio asignado por cada tres habitaciones y si el hotel dispone de espectáculos nocturnos se dispondrá una superficie de estacionamiento de acuerdo a las necesidades de la zona en que se encuentre.
- El Hall de entrada o vestíbulo *tendrá acabados de lujo, tales como mármol, madera fina, etc.* y servicios sanitarios propios. El hall será paso obligatorio hacia las habitaciones y demás dependencias del hotel. Tanto el hall de entrada como la recepción, conserjería, caja y administración deberán encontrarse en la planta baja.
- Dispondrá además de servicios como salas de fiesta, bar, tiendas; las cuales pueden estar tanto al servicio del huésped como del público en general, y éstas pueden ser de venta de libros, revistas nacionales y extranjeras, joyería, artículos de artesanía, barbería y peluquería (damas y caballeros), florería, perfumería, regalos, etc.
- Deberá contar con incinerador y disposición de basura.
- Por la amplitud e instalaciones, las habitaciones deben brindar máxima comodidad. El 75% dispondrá de baño completo, ducha y bañera, el 25% restante tendrán wc, lavamanos y ducha. El servicio de agua tanto fría como caliente en forma permanente se proporcionará en todas las habitaciones y servicios anexos, así como televisión y varios canales musicales a elección del huésped.
- Serán alfombrados en su totalidad y las ventanas llevarán cortinas.

- Las demás instalaciones dentro del hotel serán de primera calidad, se dispondrá de ascensor, montacargas, montaplatos, etc. en todo establecimiento de más de un piso.
- Se dispondrá de aire acondicionado graduable, si lo justifica el clima, en todas las habitaciones y áreas públicas, así como de aparatos protectores de incendios en todas las áreas del hotel, ya sean extinguidores manuales o fijos.
- Los muebles, alfombras y cuadros, serán de tipo lujoso y de gran calidad.

Cabe mencionar que existen hoteles de Gran Turismo que son superiores a cinco estrellas.

b) Hotel de Primera “A” (4 estrellas). Los jefes de comedores y recepcionistas deberán hablar inglés además del español. El servicio de comidas y bebidas funcionará entre las 6:00 y las 22:00 horas.

Para que un establecimiento pueda calificarse como hotel de primera “A”, deberá cumplir con las disposiciones y programas de arquitectura siguiente:

- Con relación a su situación geográfica debe cumplir los mismos requisitos que el hotel de lujo.
- El estacionamiento dispondrá de un lugar por cada cuatro habitaciones, si el hotel presenta además espectáculos de atracciones, se preverán estacionamientos adicionales según la ordenanza de zonificación.
- El Hall de entrada o vestíbulo presentará los mismos requisitos señalados para el hotel de lujo excepto por la superficie del mismo que en este caso será menor que en un hotel 5 estrellas.
- Con relación a los servicios de salas de fiestas, bar, tiendas, comedor, cafetería, salones tanto para descanso, lectura o conferencias, cocinas y talleres presentan las mismas características que las descritas en el hotel de lujo.
- La lavandería es opcional, ya que puede ser contratado éste servicio con un tercero, garantizando en todo caso un servicio eficiente y permanente.
- El aire acondicionado se proporcionará por lo menos en el 75% de las habitaciones y áreas comunes.

- Las habitaciones serán amplias y confortables. el 60% de ellas dispondrán de baño completo, ducha y bañera; el resto tendrá wc, lavamanos y ducha. Servicio de agua fría y caliente permanente en todas las habitaciones, al igual que el servicio del teléfono y canales musicales, no así la televisión la cual será opcional.
- Dispondrá de todas y cada una de las instalaciones descritas y mencionadas en el hotel de lujo.
- Los muebles, alfombras, etc., serán de gran calidad y confort.

c) Hotel de Primera “B” (3 estrellas). Los jefes de comedor, así como los recepcionistas, deberán poseer algunos conocimientos de inglés. Los servicios de comidas y bebidas en las habitaciones operarán entre las 6:00 y 21:00 horas, el menú permitirá escoger entre dos o más especialidades.

Para que un establecimiento pueda calificarse como hotel de primera “B”, deberá cumplir con las disposiciones y programas de arquitectura siguiente:

- Con relación a su situación geográfica debe cumplir los mismos requisitos que el hotel de lujo.
- El estacionamiento dispondrá de un lugar por cada dos habitaciones, si el hotel presenta además espectáculos de atracciones, se preverán estacionamientos adicionales según la ordenanza de zonificación.
- El Lobby debe tener una capacidad para 25 personas, la superficie del mismo en éste caso será de 29.00 m<sup>2</sup>.
- El aire acondicionado se proporcionará por lo menos en el 75% de las habitaciones y áreas comunes.
- Las habitaciones serán amplias y confortables, el 60% de ellas dispondrá de baño completo, ducha y bañera; el resto tendrá wc, lavamanos y ducha. Servicio de agua fría y caliente permanentemente en todas las habitaciones, al igual que el servicio del teléfono y canales musicales, no así la televisión la cual será opcional.

Esta categoría es semejante a la anterior, solo carece de peluquería, centros nocturnos, albercas y tintorerías. En ocasiones, los cuartos carecen de teléfono privado.

d) Hotel de Segunda (2 estrellas). No será necesario que el personal del hotel tenga conocimientos de otro idioma. El servicio de comidas y bebidas en las habitaciones funcionará entre las 6:00 y las 20: 00 horas, el menú permitirá elegir entre dos o más especialidades.

Para que un establecimiento pueda calificarse como hotel de segunda “2 estrellas”, deberá cumplir con las disposiciones y programas de arquitectura siguiente:

- El estacionamiento con un lugar adecuado para cada cuatro habitaciones.
- El bar es opcional, es posible un solo comedor con capacidad del 50% de la ocupación máxima del hotel, puede contar con un salón social con capacidad del 50% del total de huéspedes.
- Poseerá también cocina, lavandería, incineradores y depósitos de basura.
- Ascensor si el hotel posee más de tres pisos.
- Las habitaciones serán claras y bien arregladas. Ventanas con persianas o cortinas gruesas, el mobiliario de buena calidad, alfombra pequeña en el piso y como mínimo tres luces, cabecera y baño.
- El equipo sanitario será de buena calidad. El 70% de las habitaciones podrá tener un baño privado, el resto exigirá lavamanos en cada habitación y un wc, además un cuarto de ducha por cada cinco habitaciones.
- Algunas habitaciones tendrán teléfono y habrá uno común en cada piso de habitaciones.

e) Hotel de Tercera (1 estrella). No se considera indispensable que el personal del hotel tenga conocimientos de otros idiomas.

- No es obligatorio que el comedor sea atendido por el jefe del comedor y tampoco el servicio de alimentos y bebidas en las habitaciones. El comedor albergará el 50% de la capacidad total de huéspedes.
- El estacionamiento tendrá un lugar por cada cinco habitaciones, poseerá un salón común en el hall de entrada a la disposición de la clientela.
- Tendrá cocina, incinerador o depósito de basura, ascensor si el establecimiento posee más de tres pisos.

- Las habitaciones tendrán cortinas gruesas protegiendo las ventanas, con mobiliario de buena calidad, agua caliente y fría en todas las habitaciones. El 50% de las habitaciones con baño privado y el otro 50% con lavamanos y wc por habitación y la ducha común por cada 15 habitaciones.

#### **1.4.4 TIPO DE PLAN QUE OFRECEN**

Los tipos de planes que ofrecen los hoteles se realizan de acuerdo a la determinación de sus precios; pueden operar con uno o más de estos planes:

- a) Plan Americano. Incluye en sus precios tanto la habitación como las comidas (desayuno, comida y cena).
- b) Plan Americano Modificado. En la determinación de sus precios incluye el hospedaje y dos comidas (desayuno y comida o cena), además de boletos para algún espectáculo, un recorrido por lugares interesantes, algún evento especial a precio reducido. Este tipo de plan se asemeja básicamente al que han ofrecido desde hace mucho tiempo las agencias de viajes.
- c) Plan Continental. Este tipo de plan incluye en su precio hospedaje y solamente una comida que será el desayuno.
- d) Plan de Resort. Es un novedoso y atractivo sistema todo incluido (all inclusive), logrando permitir a los profesionales de la industria turística ofrecer a sus clientes una nueva experiencia en servicios en el que el precio del hospedaje por noche incluye comidas espectáculos y servicios en general.
- e) Plan Europeo. En este tipo de plan se fija el precio de las habitaciones por separado para que los huéspedes coman en el comedor del hotel a sus precios normales o vayan a otros restaurantes.
- f) Tiempo Compartido. Brinda al huésped mediante una membresía, la posibilidad de tener un periodo previamente convenido con el hotel, en la época del año que él escoja y que ha sido diseñado para ofrecerle la mayor flexibilidad en oportunidades para vacacionar. Generalmente los hoteles que son operados por grandes cadenas internacionales asignan uno, dos pisos o determinado número de cuartos para brindar éste servicio.

### 1.4.5 LA LOCALIZACIÓN O UBICACIÓN

Esta clasificación se realiza de acuerdo a la determinación del lugar donde se encuentra situado el hotel:

- a) Ciudadinos. Este tipo de hoteles son los que se encuentran operando en las ciudades, siendo por lo regular utilizados en los “viajes de negocio”.
- b) De Campo. Se consideran a todos aquellos hoteles que operan alejados de las grandes poblaciones, y se encuentran en llanuras o terrenos extensos y en la mayoría de las ocasiones son ocupados para descanso.
- c) De Carretera. Estos hoteles operan fuera de la ciudad y del campo, encontrándose a la orilla de las carreteras, generalmente son utilizados por viajeros o para descansar por una noche únicamente.
- d) De playa. se encuentran situados a la orilla del mar y por lo regular son para vacacionar por una semana o más tiempo.

### 1.4.6 EL TIEMPO QUE OPERAN DURANTE EL AÑO

La clasificación se lleva a cabo con relación a la duración de las operaciones del hotel:

- a) Operación durante el año. Los hoteles considerados en este tipo funcionan durante todo el año, por así convenirles, utilizando la publicidad y ofreciendo diversos tipos de “paquetes” a lo largo de las diferentes estaciones del año, una vez analizada la afluencia turística relacionada con sus costos de operación.
- b) De estación o temporada. Son hoteles que solamente prestan sus servicios en la temporada que ellos consideran de mayor abundancia turística, debido al elevado costo de operación del hotel.

## *Capítulo 2*

### **CONTROL INTERNO**

#### **2.1 ANTECEDENTES**

En el pasado, el comerciante atendía personalmente su negocio y aún cuando ocupaba algún ayudante, seguía vigilando invariablemente la totalidad de sus operaciones. Todo fue cambiando poco a poco, ya que al llegar el desarrollo industrial se contaba con máquinas más desarrolladas y por lo tanto el número de operaciones era más complejo.

En el siglo XIX las fábricas eran relativamente pequeñas, el industrial instalaba personalmente las máquinas y adquiría las materias primas y en ocasiones vendía sus productos personalmente. El propietario tenía una relación directa con todos los empleados y establecía las políticas a seguir, indicaba los trabajos a realizar, los dirigía y coordinaba.

Conforme fueron creciendo las empresas se fueron presentando problemáticas al querer seguir utilizando los mismos procedimientos de organización y vigilancia del personal, como consecuencia de todo esto se provocó el déficit financiero de la empresa, el quebranto de capitales y que los errores y fraudes estuvieran a la orden del día, sin que se pudieran comprobar las causas que originaban la situación de la misma.

De aquí que los patrones tuvieron que recurrir a la *vigilancia de sus empleados para* obtener una mayor productividad, era preciso administrar los recursos y trabajar con mayor eficacia por lo que fue necesario implantar controles para el logro de los objetivos trazados.

Debido a la mayor estabilidad de los negocios y a la competencia de los mercados es preciso que haya y/o exista un control adecuado ya que este puede detectar aquellas fallas *ocasionadas por una mala organización o un mal aprovechamiento de los recursos.*

De acuerdo a lo anterior podemos decir que el control interno es un elemento ideal; es la supervisión para el logro de los objetivos implantados por las organizaciones.

## 2.2 DEFINICIÓN DEL CONTROL INTERNO

Los especialistas en materia contable, así como el Instituto Mexicano y Americano de Contadores Públicos, no ha podido determinar con precisión lo que significa el término “Control Interno”, sin embargo, hay infinidad de definiciones que aún cuando básicamente coinciden entre sí presentan diferencias significativas, a continuación mencionaremos algunas de ellas:<sup>1</sup>

El control interno es un proceso, llevado a cabo por la junta directiva, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proveer una certeza razonable con respecto a los siguientes objetivos:<sup>2</sup>

1. Eficiencia y eficacia en las operaciones .
2. Obtención de información financiera confiable, veraz y oportuna.
3. Cumplimiento de leyes y reglamentos.

Por lo anterior podemos entender que el control interno:

- Es una serie de medidas incorporadas a las actividades de la empresa que la dirección utiliza para control.
- Lo logran el personal de la empresa por medio de sus acciones y palabras.
- Provee sólo una certeza razonable al logro de los objetivos.

---

<sup>1</sup> Gómez Morfin Joaquin “El Control en la Administración de Empresas” Editorial Diana Pag. 79

<sup>2</sup> Manual de Auditoría de KPMG, 1997.

El Comité de Procedimientos de Auditoría del Instituto Americano de Contadores en su estudio del control interno.- “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 razonabilidad y confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y provocar la adhesión a las políticas prescritas por la administración.”<sup>3</sup>

Reyes Ponce define: “El control interno consiste en el establecimiento de sistemas que nos permiten medir los resultados actuales y pasados en relación con los esperados, con el fin de saber si se ha obtenido lo que se esperaba, corregir, mejorar y formular nuevos planes”.<sup>4</sup>

Laris Casillas dice: “El control interno consiste en medir la operación para que resulte conforme a los planes o lo más cerca posible de ellos y comprende establecimientos de estándares, medición de la ejecución, interpretación y acción correctiva”.<sup>5</sup>

Una vez dadas a conocer las diversas definiciones del control interno podemos decir que “El Control Interno es una herramienta de suma importancia en las empresas, ya que comprende un plan para controlar todas las políticas, métodos y procedimientos dentro de una organización con el fin de obtener los objetivos trazados por la empresa”.

Analizando cada una de estas definiciones de control interno se percibe que conforme transcurre el tiempo se va agregando una parte importante que complementa las definiciones existentes para poder asimilarlas y comprenderlas de tal forma que en la práctica se emplee un control de acuerdo a lo que se necesita y desea, y a la medida de cada empresa.

---

<sup>3</sup> Normas y Procedimientos de Auditoría. Tomo 1 Edición 1991.

<sup>4</sup> Reyes Ponce Agustín. *Administración de Empresas, Teoría y Práctica*. Editorial Limusa. Pag. 63

<sup>5</sup> Ríos Szlay Adalberto, Andrés Paniagua. *Orígenes y Perspectivas de la Admón.* Editorial Trillas. Pag.164

## 2.3 OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO

De acuerdo a la definición del control interno, podemos decir que los objetivos son:

- a) Salvaguardar los Activos. Al implantar un adecuado control interno en la empresa, se cuenta con una mayor protección en los activos, aplicando algunas medidas como por ejemplo:
- Depositar la cobranza diariamente.
  - Expedir cheques nominativos únicamente.
  - Afianzar a las personas que manejan efectivo.
  - Señalar personas responsables para el manejo de los cheques.
  - Implantar un método adecuado para el registro de insumos comprobados.

Por medio del control interno, se busca además, salvaguardar los bienes y los derechos de la empresa contra fallas que en ocasiones ponen en peligro la vida de la misma.

Las revisiones periódicas de la contabilidad por los auditores verifican que el trabajo haya sido efectuado y registrado correctamente por lo que, en caso de error o falla, sería descubierta y corregida inmediatamente.

No es función del auditor la de buscar fraudes, sino la de comprobar la autenticidad de los activos, cerciorándose que realmente existen, que están debidamente asegurados y que no se hace mal uso de ellos.

Por medio de un plan de organización de las operaciones, el control interno observa una segregación de las responsabilidades y una división de las labores, la cual no solo incrementará la eficiencia en las operaciones sino que, además en forma rápida y automática, producirá una señal de advertencia cuando se incurre en un error, ya sea accidental o intencional, en las operaciones o procesos contables.

b) Verificar la Exactitud y Confiabilidad de la Información Financiera. Se requiere que los informes procedentes del departamento de contabilidad proporcionados a la administración de la empresa, garanticen la veracidad de las operaciones realizadas y estén formulados de acuerdo con las necesidades que se tengan. De esta manera se podrá tomar una mejor decisión para el futuro de la empresa.

Dicha información debe presentarse periódicamente para ver cada vez la situación y la dirección que lleva la empresa como resultado de sus operaciones, tomando en cuenta que cuando mayor confiable y correcta sea la información, igualmente serán las medidas y decisiones que se tomen al respecto.

Para que el sistema de contabilidad produzca un control interno firme, deberá incluir:

- Un catálogo de cuentas, clasificado de acuerdo con las responsabilidades de supervisores individuales y empleados clave.
- Un manual de políticas y procedimientos contables.
- Documentos y formas bien diseñados y controlados a través de la numeración.

Si existe una información contable confiable y oportuna, la administración podrá tomar decisiones adecuadas en el desarrollo de sus actividades; ya sea a corto o a largo plazo. Es importante que la información sea proporcionada con puntualidad, ya que de otro modo se detectaría la ineficiencia del sistema de contabilidad.

c) Promover la Eficiencia Operacional. Uno de los objetivos de las empresas es obtener la eficiencia operacional, con el fin de asegurarse que las actividades realizadas por la empresa, se estén llevando a cabo con un costo menor y un mínimo esfuerzo, evitando tiempos innecesarios y logrando estimular la eficiencia y productividad del personal.

Dentro de las posibilidades de la empresa deben utilizarse equipos modernos que por la rapidez y ahorro de trabajo que proporcionan, ayudan a lograr considerablemente un mayor rendimiento y eficiencia.

Cuando se instala un sistema de proceso electrónico de información, el trabajo que antes desempeñaban numerosos empleados será efectuado por las máquinas.

Los empleados que operan las máquinas electrónicas no deberán tener activos bajo su custodia, ni manejar las operaciones que procesen; su función es, exclusivamente, la de procesar la información proporcionada por otros departamentos.

Es importante también facilitar el trabajo al empleado por medio de la utilización de formas impresas, porque ahorra tiempo y disminuye la posibilidad de error, evitando trámites innecesarios que consuman tiempo y aumenten el trabajo, es decir, ejecutar estrictamente lo necesario.

d) Adhesión a las Políticas Preescritas por la Administración. Es importante que el personal se apegue a las políticas implantadas por la dirección, para que las operaciones se lleven a cabo en forma ordenada y organizada.

El control interno establece la necesidad de medios de comunicación entre los dirigentes y los subordinados, la actuación de todos los elementos y partes de la empresa siempre deberán estar encaminadas y sujetas a las políticas y lineamientos establecidos por los dueños, para esto el empleado en particular y el personal en general, deben de conocer dichas reglas y objetivos que se persiguen.

Por medio de un reglamento interior de trabajo, el empleado conocerá más a fondo los lineamientos a seguir, sus obligaciones y sus derechos, la adhesión a estas normas permitirá el logro de un desarrollo común, dirigido al objetivo primordial que ha sido manifestado al ingresar a la institución.

## 2.4 ELEMENTOS DE LA ESTRUCTURA DEL CONTROL INTERNO

### 2.4.1 AMBIENTE DE CONTROL.

Representa la combinación de factores que influyen en la conciencia del personal de la entidad con respecto a los procedimientos de control establecidos, ya sea fortaleciéndolos o debilitándolos. La calidad del ambiente de control es una clara indicación de la importancia que la dirección de la empresa dá a los controles establecidos. Los factores que reflejan el ambiente de control son los siguientes:

- Estructura organizacional de la entidad.
- Funcionamiento del Consejo de administración y de sus comités.
- Métodos para asignar autoridad y responsabilidad.
- Métodos de control administrativo para supervisar y dar seguimiento al cumplimiento de las políticas y procedimientos.
- Políticas y prácticas de personal.
- Influencias externas que afecten las operaciones y prácticas de la entidad.

### 2.4.2 SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

**Información:** La manera en que se identifica, se capta y se comunica dentro de un período determinado, la información que permita al personal cumplir sus responsabilidades.

- El sistema de información de una entidad es el conjunto de sus recursos (gente, pericia, instalaciones, procesos, equipo, programas de computadora y datos) diseñados para proveer información con el fin de lograr los objetivos de negocio.
- Un sistema de información provee registros sobre las operaciones, reportes financieros y datos relacionados con el cumplimiento, que hacen posible la operación y control del negocio.

- Un sistema de información no solamente maneja los datos internos, sino que también maneja datos sobre sucesos, actividades y condiciones externas que son necesarios para poder tomar decisiones bien fundadas de negocios.
- Un sistema de información financiera forma parte del sistema de información de una entidad.

**Comunicación:** Cómo se difunde la información a través de todos los niveles de una organización, así como externamente. La comunicación efectiva incluye:

- Un mensaje claro de la administración de que las responsabilidades de control se toman en serio.
- Información sobre la manera en que cada empleado de la organización se relaciona con el control interno y el trabajo de los demás.

### 2.4.3 SISTEMA CONTABLE

Consiste en los métodos y registros establecidos para identificar, reunir, analizar, clasificar, registrar y producir información cuantitativa de las operaciones que realiza una entidad económica. Los métodos y registros para que el sistema sea útil y confiable deben ser capaces de:

- Identificar y registrar transacciones reales.
- Describir oportunamente cada una de las transacciones.
- Cuantificar en términos monetarios el valor de las operaciones.
- Registrar las operaciones en el período correspondiente.
- Revelar y presentar adecuadamente dichas transacciones en los estados financieros.

## 2.4.4 PROCEDIMIENTOS DE CONTROL

El objetivo de los procedimientos y políticas de control establecidos por la administración es proporcionar una seguridad razonable de lograr los objetivos específicos de la entidad. Los procedimientos de control se aplican en distintos niveles de organización y del procedimiento de transacciones. Asimismo, y entendiendo su naturaleza, estos procedimientos pueden ser de carácter preventivo o detectivo.

Procedimiento de Carácter Preventivo.- Son establecidos para evitar errores durante el desarrollo de las transacciones (autorizaciones, revisión de la mercancía al llegar, etc.).

Procedimientos de Carácter Detectivo.- Tienen como finalidad descubrir los errores o desviaciones que no hubiesen sido identificados por los procedimientos de control preventivos (inventarios, arqueos, etc.).

Objetivos de los procedimientos de control:

- Autorización de transacciones y actividades.
- Segregación de funciones y responsabilidades.
- Diseño y uso de métodos y procedimientos para asegurar el correcto registro de las operaciones.
- Establecimiento de dispositivos de seguridad que protejan los activos.
- Verificación independiente de la estructuración de otros departamentos y evaluación de operaciones registradas.

Cabe mencionar que existen características primordiales para una correcta implantación de los procedimientos de control, como son:

- Definir el universo de la empresa o sectores de la misma.
- Identificar los riesgos de control de la entidad.
- Decidir, en función de su importancia, los grados de riesgo que se tienen.
- Acciones a tomar en cuenta por cada uno de los riesgos identificados.

- Diseñar y someter a consideración de las áreas involucradas los procedimientos de control.

La efectividad de la estructura del control interno está sujeta a limitaciones inherentes, tales como malos entendidos, errores de juicio, descuido, distracción y colusión, entre otros, así como de la operación efectiva de los procedimientos de control establecidos.

Dentro de este elemento es necesario hacer alusión al concepto de seguridad razonable. Este concepto reconoce que el costo de la estructura de control interno de una entidad no deberá exceder los beneficios esperados al establecerla.

## 2.5 ESTUDIO Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Es fundamental, dentro del proceso de cualquier auditoría, tener un entendimiento profundo del control interno, para poder realizar la evaluación y crear juicios preliminares de la existencia y eficiencia de los controles; para ello, es indispensable analizar y conocer los siguientes aspectos de la organización:

- a) Conocimiento del Negocio. Para poder obtener un entendimiento del negocio debemos considerar los siguientes aspectos:
- La estrategia de negocios de la entidad, sus objetivos y riesgos del negocio (la estrategia se dirige principalmente a problemas, retos, tendencias, visión de la industria y la entidad).
  - Fuerzas externas que afectan a la entidad (competitividad, tecnología, preferencia del consumidor, legal, económica y ecológica, entre otras).
  - Productos, mercados, clientes y alianzas (clientes, canales de distribución, productos primarios, secundarios y mercados en los que el cliente opera, entre otros, para analizar riesgos).
  - Los procesos claves del negocio del cliente ( todas las organizaciones desintegran sus negocios en porciones que puedan administrar, como por ejemplo: en funciones o por procesos).

b) Indagaciones de la Gerencia y del Personal. Una de las estrategias para obtener un buen entendimiento del negocio son las indagaciones con la alta gerencia, ya que con éstas se facilita la comprensión de sus percepciones sobre los procedimientos de control y de los riesgos que afronta el negocio, para analizar éstos en el contexto más amplio de la industria y la economía. Asimismo, se interpretan los riesgos que afronta el negocio, que pueden tener implicaciones significativas en la marcha de la entidad.

Es importante conocer los objetivos establecidos de la gerencia con respecto de la entidad y a sus actividades, ya que ésta también identifica los riesgos existentes para lograr dichos objetivos. Por otro lado, es indispensable que por medio de indagaciones se analice la conciencia gerencial en cuanto a la aplicabilidad y eficiencia de los controles internos establecidos.

Asimismo, se debe indagar el proceso de la gerencia para identificar los riesgos, determinar los niveles de riesgo que la entidad ha de aceptar, así como los mecanismos de control interno que tiene para supervisar y reducir dichos riesgos que, a la larga, puedan afectar el riesgo de que ocurran errores e irregularidades significativos dentro de la información presentada en los estados financieros.

c) Principales Corrientes de Información

En el entendimiento del control interno, es necesario identificar cuáles son las principales corrientes de información de la entidad, mismas que se encuadran en los siguientes rubros de operación:

- Ingresos.
- Compras.
- Producción.
- Nóminas.

En cada uno de los rubros es necesario identificar y conocer las principales funciones, asientos contables, formas y documentos importantes, bases usuales de datos y enlaces con otros rubros.

1. Identificar la manera en que el sistema de información de la entidad respalda las clases significativas de transacciones.
  - De qué manera se inician las transacciones.
2. Obtener un entendimiento de las clases de transacciones significativas, de la siguiente forma:
  - De qué manera se procesa la información sobre las transacciones (desde el inicio de las transacciones hasta su conclusión en los estados financieros), incluyendo la forma en que se utiliza en la compañía la tecnología de información para procesar los datos.
  - Como se presenta la información y si ésta puede ser fácilmente entendible para los usuarios de la misma.

## Capítulo 3

### EL CONTROL INTERNO EN LOS INGRESOS DE LA INDUSTRIA HOTELERA

#### 3.1 GENERALIDADES

La diferencia principal entre los registros contables de los hoteles y los de otras empresas radica en lo relativo al reconocimiento contable de sus ingresos.

La variedad de servicios que ofrece la industria hotelera moderna, requiere la implantación de un sistema computarizado que se lleve correctamente para fines de control. El registro de los servicios proporcionados debe ser inmediato en las cuentas de los huéspedes, considerando que el movimiento de entrada y salida de los mismos es constante; además, los saldos a cargo de los huéspedes deberán ser exactos y oportunos para que esta información esté disponible en el momento que sea solicitada. Por lo tanto, todo aquello que produzca un ingreso al hotel se integrará a la terminal donde se genere el ingreso, inmediatamente después de que el cliente pida se le cargue a su cuenta.

Toda entrada de datos al sistema queda en un registro intermedio de memoria, al finalizar el día este archivo se utiliza para actualizar el mayor general, es decir, para hacer los registros.

Sus fuentes de ingresos son variadas, siendo las principales el alquiler de habitaciones y los alimentos y bebidas que se sirven en el comedor, restaurantes, habitaciones (Room Service), o en salones públicos o privados.

*De tipo secundario es el servicio de lavandería y tintorería proporcionado a los huéspedes, estacionamiento, establecimientos de peluquería, venta de flores, limpia bota y periódicos, así como los que se derivan de otros establecimientos que están bajo la administración directa del hotel.*

Otra fuente de ingresos, es la renta que se recibe de los concesionarios, en el caso de que las ventas (de algunos ingresos secundarios) que anteceden estén arrendadas a terceros.

### 3.2 PRINCIPALES CONTROLES DE UN HOTEL

Dentro de la industria hotelera y en la gran mayoría de los casos, se mantiene siempre la función de auditoría de ingresos. Cuando existe un trabajo de auditoría de ingresos apropiada en el hotel, se debe verificar que se lleve a cabo efectivamente por el auditor y se documenten adecuadamente los resultados sobre las operaciones revisadas tanto analíticas como sustantivas. Para tales efectos, es necesario que exista objetividad y competencia del área de auditoría de ingresos.

Como parte de ésta área se cuenta con un auditor nocturno y un auditor de ingresos, cuyas funciones se explican a continuación:

a) Auditor Nocturno. La actividad principal del auditor nocturno es elaborar una cédula de ingresos diaria (cuartos, alimentos, bebidas, lavandería, teléfonos, etc.) verificando las operaciones por turnos.

Adicionalmente se encarga de verificar la aplicación de los consumos a cada uno de los folios de huéspedes, junto con el ingreso de la renta de cuartos.

b) Auditor de Ingresos. Su actividad principal es verificar el trabajo del auditor nocturno y corroborarlo con la información del cajero general, así como realizar arquezos periódicos, verificar el depósito de la cobranza del día, etc.

También realiza la póliza de ingresos, afectando a los registros contables correspondientes, es decir distribuyendo los ingresos por cuartos, restaurantes, bares (alimentos y bebidas), etc.

Diariamente se emite un reporte al Comité Directivo del hotel, informando los ingresos y costos del día contra el presupuesto, para que se tomen decisiones oportunamente.

### **3.3 OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO APLICABLES A LOS INGRESOS.**

Los objetivos específicos del control interno para los ingresos, y algunas de las técnicas que utiliza la industria hotelera para lograr dichos objetivos son:

a) Objetivos de Autorización:

1. Los huéspedes y/o cuentas por cobrar deben autorizarse de acuerdo con políticas adecuadas establecidas por la administración.

En los criterios de selección de huéspedes y/o cuentas por cobrar (Mayoristas, Agencias de viajes, tarjetas de crédito) que utiliza la industria hotelera, estos deben especificar estándares potenciales respecto a las técnicas aplicadas como las siguientes:

- Situación financiera y estabilidad económica
- Reputación
- Historia anterior y de crédito
- Restricciones legales
- Las políticas que tengan los hoteles en relación con las transacciones que se celebran con compañías afiliadas, conflictos de intereses, etc.

2. El precio y servicios que han de proporcionarse a los huéspedes y/o cuentas por cobrar deben de autorizarse de acuerdo con las políticas establecidas por la administración:

- Aspectos a considerar para establecer los ingresos (costos y/o gastos operacionales más un porcentaje de margen, competencias, negociaciones, etc.).
- Métodos a utilizar por el hotel para comunicar a sus huéspedes y/o cuentas por cobrar sus precios de ventas (publicidad).

- Condiciones para la venta que puede ofrecer la industria, tales como: paquetes promocionales, cortesías, etc.

- Especificaciones de calidad.

3. Las distribuciones de cuentas y los ajustes a ingresos, costo de ventas, gastos operacionales y cuentas de huéspedes y/o cuentas por cobrar, deben de autorizarse de acuerdo con políticas adecuadas por la administración. Ejemplos de los ajustes:

- Corrección de facturaciones.

- Cancelación de cuentas incobrables.

- Facturaciones especiales, ejemplos; facturas preparadas a mano en un sistema de procesamiento electrónico de datos (PED).

- Aplicación o reversiones de cargos por servicios o financiamientos.

- Bonificaciones especiales.

- Cortesías a huéspedes especiales.

- Corrección de errores de procesamiento.

- Correcciones de comisiones.

4. Deben de establecerse y mantenerse procedimientos de proceso de los ingresos de acuerdo con políticas adecuadas establecidas por la administración .

b) Objetivos de Procesamiento y Clasificación de Transacciones:

1. Sólo deben aprobarse aquellas reservaciones por servicios que se ajusten a políticas adecuadas establecidas por la administración.

2. Debe requerirse de una reservación aprobada antes de proporcionar el servicio. Cada reservación debe cumplirse correcta y oportunamente.

3. de acuerdo a las condiciones establecidas.

4. Los servicios prestados deben producir facturación. Las técnicas de control y los riesgos de no cumplir el objetivo, están orientados hacia situaciones en que el conocimiento del ingreso está iniciado por una facturación que no produce necesariamente el reconocimiento de un ingreso, por ejemplo las cortesías al 100%.

5. Las facturas deben prepararse correcta y oportunamente.

6. Debe controlarse el efectivo cobrado desde su recepción hasta su depósito.

7. Las facturas deben clasificarse y concentrarse de manera correcta y oportuna.

8. Los ajustes a los ingresos, costos de alimentos y bebidas, gastos de servicios, y cuentas de huéspedes y/o cuentas por cobrar, deben clasificarse y concentrarse de manera correcta y oportuna.

9. Las facturas, cobros y los ajustes relativos deben aplicarse con exactitud a las cuentas apropiadas de cada huésped y/o cuentas por cobrar.

10. La información para determinar bases de impuestos derivada de las actividades de ingresos deben producirse correcta y oportunamente. Se incluyen las siguientes:

- Las bases que sirven para el pago del impuesto al valor agregado.
- El ingreso reconocido con propósitos de las utilidades realizadas en servicios para efectos del impuesto sobre la renta.
- Determinación de reservas que no son deducibles para efectos del impuesto sobre la renta y la participación de utilidades a los trabajadores (cuentas incobrables, bonos de actuación, reserva para pago de honorarios).

c) Objetivos de Verificación y Evaluación:

- Deben verificarse y evaluarse en forma periódica los saldos de huéspedes y/o cuentas por cobrar de los ingresos y las transacciones relativas.

d) Objetivos de Salvaguarda Física:

- El acceso al efectivo recibido debe permitirse únicamente de acuerdo con controles adecuados establecidos por la gerencia, hasta que se transfiera dicho control al departamento de tesorería.
- El acceso a los registros de facturación, cobranza y cuentas de huéspedes y/o cuentas por cobrar, así como las formas importantes, lugares y procedimientos de proceso debe permitirse únicamente, de acuerdo con políticas adecuadas establecidas por la administración.

### **3.4 DESCRIPCIÓN DE LAS PRINCIPALES FUENTES DE INGRESOS EN UN HOTEL DENTRO DEL CONCEPTO “PLAN EUROPEO”**

#### **3.4.1 HABITACIONES.**

El adecuado funcionamiento de la gerencia de habitaciones es de vital importancia, ya que uno de los principales ingresos proviene del servicio de renta de cuartos.

Generalmente el ingreso por hospedaje comienza a través de una reservación, siendo el medio por el cual una persona o grupo de personas solicita alojamiento al hotel con anticipación, por tal motivo el departamento de reservaciones es de suma importancia, pues es donde se inicia la imagen que se crea el futuro huésped para con el hotel.

Las reservaciones pueden solicitarse de tres formas :

- a) Directa. Cuando el futuro huésped personalmente, por teléfono o fax, pide una reservación.
- b) Indirecta. Se realiza por medio de otras personas, ya sea física o moral, como el caso de agencias de viajes o turismo, la cual cobra una comisión al hotel.

c) Oficina Central. La mayoría de las cadenas hoteleras tienen una oficina central en el extranjero desde donde reciben y transmiten reservaciones por medio de otros hoteles de la misma cadena, vía computadora, la cual entra al sistema del hotel y de máquina a máquina le pide la reservación. Del lugar donde se hizo la misma se entrega al cliente un comprobante amparando ésta situación.

Al recibirse una solicitud de reservación se elabora una forma de reservaciones, una vez realizado esto se consulta a la terminal la disponibilidad de habitaciones para los días solicitados, si no se tiene posibilidad de prestar el servicio, se le informa al cliente de inmediato, para que éste busque alojamiento en algún otro hotel, si es aceptado, la forma de reservaciones se ingresa al sistema de cómputo y automáticamente es retirado el cuarto de los disponibles para esas fechas, y se confirma al cliente su reservación.

Al proporcionar la reservación, se solicita al cliente un depósito, para asegurarle el servicio, informando la forma y el tiempo límite en que podrá cubrirlo. Una vez ingresado el depósito, el departamento de reservaciones, lo ingresará al sistema. Diariamente este departamento hará una relación de los depósitos que haya recibido durante el día, pasándolos a la caja general.

Cada noche el subgerente de reservaciones nocturno solicita a la computadora la preparación de las tarjetas de registro de las personas que se esperan para el día siguiente y son enviadas a recepción, simultáneamente el tablero de recepción enciende el espacio del cuarto que será ocupado posteriormente.

Cada semana se obtiene una lista de los huéspedes que llegarán durante la semana siguiente, ayudando a recepción a determinar el grado de ocupación del hotel y la disponibilidad de alojamiento de huéspedes inesperados.

Una vez que llega el huésped a la recepción, el recepcionista verifica en la terminal la reservación, proporcionándole la tarjeta de registro para que la firme, mientras tanto, él registrará por la terminal todos los datos personales del huésped; tipo de habitación, número de personas, tarifa, fecha y hora de entrada, número de noches que permanecerá, depósito y forma de pago. Esta información queda disponible para todas las estaciones terminales situadas en el hotel, pudiendo ser identificado el cliente, por número de cuarto o por nombre.

En seguida, al registro del huésped deberá abrirse un “folio” que se turnará al cajero de la recepción y mediante él, se controlarán todos los servicios y consumos proporcionados a éste durante su estancia (ver anexo 1). Los importes de las rentas de los folios del día se registran en un resumen de ingresos de cuartos del día (Sábana de Rentas), el cuál muestra el total de cuartos ocupados al momento de su emisión y el saldo de “huéspedes en casa” (total e individual).

### **3.4.2 ALIMENTOS Y BEBIDAS**

Uno de los departamentos más difíciles de controlar en cuanto a ingresos se refiere, es el de alimentos y bebidas, ya que, intervienen en el mismo varias personas que tienen acceso al dinero (meseros, cajeras), formulación de los registros de control, cobro de recibos, etc. Por lo cual, hay que poner una especial atención en la implantación del control interno en este departamento.

Un hotel puede contar con varios centros de consumo de alimentos y bebidas, incluyendo room service y banquetes.

El ingreso inicia con la elaboración de una “comanda” (en original y copia), al momento que el huésped ordena sus alimentos, y que servirá para crear el “Cheque de Consumo” (abriendo uno para alimentos y otro para bebidas), que es el documento fuente para todo el flujo de la información, anotando invariablemente el número de habitación y de personas (ver anexos 2 y 3).

Cuando el cliente solicita su cuenta, se le entrega el “Cheque de Consumo” para su revisión y firma (si solicita que se le registre en su cuenta o folio) o lo paga en efectivo.

También puede pagar con cupones por paquetes en promociones o con cortesías otorgadas por ejecutivos de la empresa.

Aplicando los sistemas de control y comprobación, el cajero en cada turno deberá observar lo siguiente:

- Relación de “control de cheques”, los cheques que se elaboraron en su turno (ver anexo 4).
- Relación de propinas pagadas en el turno.
- La primera relación deberá ser verificada contra el efectivo, tarjetas de crédito o cargos a los huéspedes, deduciendo el importe de la segunda relación.

Todo este procedimiento deberá ser aplicado invariablemente en cada turno. En los bares se efectúa el mismo procedimiento que en los restaurantes, en cuanto a la elaboración de la comanda y el cheque, a excepción de que en el cheque del bar se adiciona un cargo denominado “cover”.

Por lo que se refiere al servicio de cuartos, la comanda es elaborada por el o la cajera, quien telefónicamente atiende el servicio solicitado por el huésped y por política la propina va adicionada al importe del cheque.

De acuerdo con lo anterior, la documentación utilizada por esos departamentos y la cual ya se ha mencionado es la siguiente:

- Comanda.
- Cheque.
- Relación de cheques.
- Relación de propinas.
- Corte de caja.

En cuanto a los ingresos por banquetes y convenciones, se celebra un contrato - convenio con el gerente, en el cual se especifica el tipo de servicio: menú, bebida, salón número de asientos, iluminación, sonido, día, hora y costo, así como aquellos servicios adicionales, servicios en los cuales el hotel es intermediario, ya que éstos van cargados en el cheque total del servicio y posteriormente son liquidados por el hotel, mediante una forma denominada “misceláneos”.

El cliente, una vez solicitado y firmado el contrato por el servicio, deberá dejar un anticipo según política del hotel, el cual será amparado por un recibo denominado “recibo por depósitos de banquetes”, elaborado por el gerente o el vendedor.

En todos los casos el importe de la propina por los servicios se encuentra adicionada en la liquidación del servicio.

También hay ingresos por concepto del servi-bar los cuales se encuentran en cada una de las habitaciones.

El gerente de servi-bar programa diariamente el resurtido y revisión de las dotaciones que deben contener los servibares, esté o no ocupada la habitación. El surtidor checa los consumos habidos del huésped, anotándolos en un control manual y posteriormente pasa el informe al gerente de servibar, para la elaboración del cheque respectivo, mismo que se envía en copia diariamente al huésped. El gerente de servibar elabora un reporte diario de la venta del día.

### **3.4.3 TELÉFONOS**

Otro departamento que genera ingresos es el de teléfonos, el cual es clave dentro de la organización de un hotel, porque implica comunicación tanto interna como externa.

Los servicios que proporciona este departamento son el de reloj despertador, cuando el cliente quiere que se le despierte a determinada hora; la de mensaje, cuando se le va a proporcionar un recado al huésped; llamadas de larga distancia, preguntando si es por cobrar o a su cargo, anotando al mismo tiempo los datos en una boleta. Por lo regular, este servicio es en forma directa, los teléfonos de los cuartos en cuanto lo solicita el huésped es desbloqueado para que pueda hacer uso directo del teléfono tanto para llamadas locales como de larga distancia, sin tener la necesidad de solicitarlo a la operadora y éstas son controladas desde el departamento de teléfonos.

En las llamadas de huéspedes se cargará un tanto por ciento sobre el costo. En el original y primera copia se anotará la cantidad global y se enviarán a recepción; la segunda copia será para el archivo del departamento de teléfonos, en ésta se especificará la habitación, el cargo del tanto por ciento adicional y la cantidad global (ver anexo 5).

### **3.4.4 LAVANDERÍA Y TINTORERÍA**

Después de haberse mencionado los servicios más importantes que proporciona el hotel, hablaremos de los servicios complementarios comenzando por lavandería y tintorería.

El huésped, al requerir este servicio debe introducir las prendas en una bolsa y llenará una lista, las cuales previamente se encontrarán en la habitación e indicando la clase de servicio que se desea. Telefónicamente se solicitará el servicio y de este departamento se enviará una persona denominada "valet", la cual recogerá la bolsa en la habitación que lo solicitó.

Una vez que se recolectaron todas las bolsas de las habitaciones y se envían a la lavandería, el jefe de valets, se encarga de cotejar el contenido de la bolsa con la lista enviada por el cliente, entregándosela posteriormente a una persona llamada “marcadora”, quien etiqueta y cuenta las piezas para su entrega al proceso, una vez terminado el trabajo solicitado, la ropa vuelve al jefe de valets, que coteja con la lista indicando que formen un paquete con ella y haciendo un volante de cargo, el cual se entregará al valet para ser devuelto el paquete a las habitaciones que corresponden (ver anexo 6).

El original de la nota de cargo es entregada al cliente y la copia es entregada a recepción para realizar el cargo en la cuenta del huésped. Al terminar el día, con las copias de los cargos individuales que se hicieron a los clientes, el jefe de valets llena un reporte de ventas del día, el cual se envía al auditor nocturno.

### **3.4.5 CONCESIONES**

Con respecto a los ingresos por rentas y concesiones, el gerente y contralor del hotel programa cada fin de año, de acuerdo con los índices inflacionarios, presupuestos de ingresos anuales, ubicación de los locales de concesión, etc.

El control de los ingresos de rentas y concesiones, está delegado al gerente de cobranzas. Mensualmente se debe hacer una relación de las rentas que se cobraron para llevar un control de dichos pagos, relación que es sellada por caja general.

### 3.4.6 INGRESOS POR OTROS SERVICIOS

En cuanto a los ingresos por estacionamiento se pueden obtener de la siguiente manera:

1. Por los clientes, ya sea personas físicas o morales, derivadas por banquetes, grupos y convenciones efectuadas por el hotel.
2. Por pensiones.
3. El público en general.

La tarifa puede ser de dos formas: la del público en general y la de los empleados según la política de cada hotel.

Durante el día puede haber dos o tres turnos, al terminar cada uno debe hacerse corte de caja, el que entregarán al gerente del estacionamiento y éste determina la venta total del día de los turnos que haya habido, con base a los reportes de cada cajero, señalando la venta en efectivo y la venta con cargo al huésped, anexando a esta relación los comprobantes.

Al finalizar el día, todos los departamentos donde se originen ingresos harán su corte de caja y su reporte para hacer los cargos respectivos a los huéspedes. Los departamentos que harán corte de caja serán: recepción, reservaciones, banquetes, alimentos y bebidas (en todos los centros de consumo) y estacionamiento. Los departamentos que hacen reporte son: teléfonos, lavandería y tintorería.

Otros ingresos que puede tener el hotel y que no se originan propiamente por la operación del mismo son: descuentos por pronto pago, intereses ganados por inversiones a corto plazo, utilidad en venta de activo fijo, venta de desperdicio y utilidad en cambio de moneda extranjera.

### 3.5 EL CONTROL INTERNO COMO BASE DE APOYO PARA LA AUDITORÍA.

Dentro del primer capítulo de esta tesis se mencionó, de alguna manera, la importancia que juega el control interno dentro cualquier empresa, sea cual sea el giro de la misma. Tan es un elemento primordial e imprescindible para sacar adelante cualquier negocio en forma próspera que la Comisión de Normas y Procedimientos de Auditoría incluye dentro de las Normas de Ejecución del Trabajo, como una de ellas, el “Estudio y Evaluación del Control Interno” (Boletín 3050).

Esta norma de la cual se hace mención, nos indica que: “El auditor debe efectuar un estudio y evaluación adecuados del control interno existente, que le sirva 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”.

Como se puede percibir dentro de ésta norma de auditoría, el control interno es la base de la cual se parte para definir el plan de trabajo a seguir dentro de cualquier tipo de auditoría que se practique, ya sea como departamento interno de la empresa, como auditoría nocturna en el caso del hotel, la cual es primordial como más adelante se mencionará y la auditoría externa.

Entre mejor definido y bien establecido se encuentre el control interno en todas las transacciones existentes dentro de un negocio, mostrando así la calidad del mismo, el grado de confianza que se le brinde al registro de todas sus operaciones será mayor.

En el desarrollo del control de ingresos de la industria hotelera se involucran diferentes departamentos, los cuales son supervisados y verificados por el departamento de auditoría de ingresos; a continuación se detallan las funciones que realiza el personal de estos departamentos.

### 3.5.1 AUDITOR DE INGRESOS

#### OBJETIVO:

Asegurarse de que todos los ingresos del hotel queden adecuadamente registrados en las cuentas contables correspondientes, de acuerdo a la información que generaron todos los departamentos de servicio diariamente.

#### FUNCIÓN:

Revisar la cédula de ingresos elaborada por el auditor nocturno, afectando los registros contables correspondientes.

#### PROCEDIMIENTO:

Verificar el cumplimiento y aplicación de las políticas y procedimientos del control de ingresos que se tienen establecidos en el hotel.

Dentro de la estructura organizacional de un hotel, el auditor de ingresos pertenece al área administrativa dependiendo directamente del contralor. Sus funciones como se han descrito anteriormente en forma global, son verificar la correcta aplicación de los ingresos reportados por auditoría nocturna, realizando para ello las siguientes actividades:

#### a) Obligaciones y Responsabilidades:

- Asistir a las juntas de los departamentos como son: recepción, reservaciones, cajas de recepción, alimentos y bebidas y otros que requieran su presencia.
- Seleccionar, contratar y sustituir, de acuerdo con el asistente del contralor, al personal de auditoría nocturna y auxiliar de ingresos.
- Supervisar que el trabajo de auditoría nocturna y de ingresos se realice con el máximo de eficiencia y que cumplan con los procedimientos establecidos.
- Darle seguimiento y aclarar las diferencias y/o anomalías reportadas por auditoría nocturna.
- Revisar y llevar el control de consumos y cortesías de funcionarios y empleados del reporte elaborado por el auditor nocturno.

- Revisar los ajustes elaborados en la caja de recepción.
- Verificar la aplicación diaria de los depósitos para reservaciones y autorizar las solicitudes de reembolso a huéspedes que le son entregados por el departamento de reservaciones.
- Llevar un control de los depósitos para banquetes y eventos.
- Elaborar un programa de verificación por cada departamento en el cual se revise cada uno de los movimientos efectuados en los departamentos de todos los cajeros.
- Organizar juntas con los jefes de departamentos para lograr una adecuada coordinación que mejore la operación de los departamentos que generan los ingresos al hotel.
- Verificar que todos los movimientos efectuados lleven la autorización correspondiente conforme a las políticas establecidas por el hotel.
- Verificar que los ingresos registrados en los libros correspondan a los ingresos reales generados por la operación del hotel.
- Hacer visitas a los distintos centros de consumo para verificar la correcta aplicación de los procedimientos operativos relacionados con los ingresos.
- Elaborar el presupuesto diario de ingresos por cada departamento basado en la información anual.
- Realizar trabajos especiales solicitados por el contralor.
- Capacitar y supervisar el personal a su cargo en cuanto al desempeño de sus actividades, así como su comportamiento y relaciones humanas.

**b) Procedimientos para la Auditoría de Ingresos:**

Los procedimientos que se emplean en la auditoría de ingresos, tienen como finalidad satisfacer los objetivos relacionados a la supervisión y verificación de los ingresos generados en los diferentes departamentos del hotel el día anterior.

Antes de entrar al detalle de los procedimientos, cabe mencionar las condiciones que deben reunirse para efectuar la labor de auditoría. El auditor de ingresos recibe los reportes del auditor nocturno, quien la noche anterior los revisó en lo relativo a huéspedes, comprueba que el reporte diario preliminar de ingresos haya sido formulado y entregado a las personas indicadas y en caso de no encontrarse algún asunto que amerite su inmediata atención, procederá a realizar la auditoría diaria de los ingresos.

A auditoría nocturna le revisará lo siguiente:

- Que los totales de las columnas de huéspedes de los informes departamentales sean iguales a los impresos en el informe del auditor nocturno.
- Revisar que los importes de la columna de débitos coincida con el importe de la columna de créditos de la tarjeta “D” (resumen de las operaciones del día) emitida por el auditor nocturno.
- Verificar que los ingresos de alimentos y bebidas, teléfonos, lavandería, estacionamiento, etc. con cargo a huéspedes, coincida con lo reportado por auditoría nocturna.
- Cotejar que los totales de los reportes departamentales de ingresos de alimentos y bebidas, estén de acuerdo a la concentración diaria de ingresos de restaurantes y bares, elaborada por auditoría nocturna.
- Comprobar que los ingresos recibidos en la caja de recepción y los pagos efectuados a través de ella se hayan anotado en los informes de cajeros de recepción y pagos por cuenta de huéspedes en su totalidad. Que la suma de los cortes de caja coincida con las cantidades del informe de auditor nocturno correspondiente a las teclas (de la caja registradora) de efectivo y pagos respectivamente.
- Revisar que los cheques de consumo cancelados estén debidamente autorizados por el gerente del departamento respectivo.

La supervisión al auxiliar de ingresos será:

- Revisar los reportes diarios de ingresos y cheque promedio.
- Revisar que se elabore la hoja de control diario de los depósitos para reservaciones futuras, banquetes y eventos.

- Revisar que se elabore la relación de faltantes y sobrantes por cada uno de los cajeros.
- Verificar importes y registros contables de la póliza diaria de ingresos.
- Supervisar el buen desarrollo y cumplimiento de las metas y objetivos a corto y largo plazo que le fijen a su personal.

#### Anomalías reportadas por auditoría nocturna:

- Las anomalías reportadas por auditoría nocturna se investigan e informan al asistente del contralor del resultado de éstas, sugiriendo las medidas correctivas, por ejemplo: el extravío de cheques de consumo en bares y restaurantes, cuentas de huéspedes, reportes mal elaborados, etc.

#### Control de consumos y cortesías de funcionarios y empleados:

- Revisar el reporte de consumos y cortesías, entregándolo para su aprobación a la contraloría y a la gerencia general y una copia al analista de operaciones.
- De la revisión anterior, los cheques de consumo y cortesías que no reúnan los requisitos establecidos en las políticas del hotel se harán con cargo al empleado diariamente.

#### Ajustes de caja de recepción:

- Revisar la causa que dió origen al ajuste y que éste haya sido autorizado por el gerente de división de cuartos o, por la gerencia o subgerencia en turno de recepción o, por el gerente de administración.
- Si no fueron aplicados en su totalidad los depósitos se dirige al departamento de reservaciones para que le expliquen el motivo.
- Los movimientos que afecten la cuenta de control de depósitos, como son: cancelación de reservaciones o sobrantes de depósitos, el departamento de reservaciones leenviará una solicitud de reembolso las cuales deben estar relacionadas en número consecutivo e invariablemente deben ser autorizadas por el auditor de ingresos y el trámite no deberá ser mayor de cuarenta y ocho horas.

De inmediato el auditor de ingresos debe entregar al departamento de cuentas por pagar la solicitud del reembolso para que expida el cheque correspondiente, quien debe anotarla en la relación, entregándole una copia de dicha relación al auditor de ingresos para su control, quien a su vez anota los datos en la hoja de control de depósitos.

#### Depósitos para banquetes y eventos:

- Verificar que sean aplicados los depósitos para banquetes en su totalidad en la cuenta de consumo del cliente, quien a su vez en caso de cancelación o cambio de fecha del evento, procederá a avisar al auditor de ingresos.

#### Control de faltantes y sobrantes:

- Revisar el control diario de faltantes y sobrantes que elabora el auxiliar de ingresos por cada cajero de recepción y departamental, reportando al auditor de ingresos para que independientemente del programa de arqueo que tiene él, proceda a hacer las investigaciones necesarias.

#### Cargos a cuentas por cobrar:

- El auditor al recibir los cargos a cuentas por cobrar por el auditor nocturno, verifica que el importe de la tira tabular coincida con el importe de la tarjeta "D" y con el reporte de alimentos y bebidas.
- Separa la cobranza de la siguiente manera:  
Cuentas por cobrar a clientes
- Verificar que en los estados de cuentas (folios) y en los cheques de consumo de alimentos y bebidas, se apliquen las tarifas y descuentos de acuerdo con las políticas establecidas por la compañía.
- Revisar que contenga nombre y dirección completos.
- Que la cuenta del huésped (folio) tenga comprobantes anexos.  
Cuentas por cobrar a agencias:
- Revisar que contenga anexo el cupón.

- Verificar que estén bien aplicadas las tarifas de acuerdo a las políticas establecidas para las agencias.
- Determinar la comisión, la cual se deduce del total a cobrar.
- En las cuentas maestras de grupos y/o paquetes verificar, que estén de acuerdo con el programa de grupo que envía el departamento de ventas.

Cuentas por cobrar de tarjetas de crédito nacionales e internacionales :

- Revisar que el importe del cheque de consumo de alimentos y bebidas, y cargos a los huéspedes (folio) coincida con el anotado en la tarjeta de crédito.
- Verificar que el porcentaje de comisión que se calcula a estas tarjetas sobre el importe total de lo cobrado, sea el correcto.

Cuentas por cobrar a funcionarios y empleados:

- Estos cargos se originan por consumos personales de los empleados conforme a un límite establecido por las políticas del hotel y por conceptos de responsabilidades a su cargo, por ejemplo; cuentas mal cobradas, cargos a la cuenta de huéspedes aplicadas después de la salida del huésped, recibir tarjetas de crédito boletinadas, etc., inmediatamente se procede a codificar la relación de cargos a funcionarios y empleados.

#### Concentración de cobranza:

- Al terminar el desarrollo anterior procede a acumular la concentración de cobranza que se le entrega al departamento de crédito y cobranza, con excepción de las tarjetas de crédito nacionales, las cuales entrega a la caja general.

#### Reporte de caja general:

- Que los importes indicados en los sobres de concentración de los cajeros departamentales y administración estén registrados en las columnas correspondientes (ver anexo 7).
- Que los totales de las ventas en efectivo indicadas en los sobres de concentración sean los mismos que los que señalan los reportes de cajero de administración; en caso de diferencias, investigar la responsabilidad y hacer el cargo correspondiente.

- Que los otros conceptos de entradas en efectivo, como la cobranza y entrega directa a la caja general, estén debidamente registrados.
- Que la totalidad de la moneda extranjera reportada por los cajeros de recepción haya sido depositada y registrada correctamente para determinar la fluctuación cambiaria.
- Que las sumas de las columnas sean las correctas y el informe cuadre.
- Que los importes de las fichas de depósito del banco coincidan con el importe total de la póliza del cajero.

#### Reporte de ama de llaves:

- Cotejar el reporte de ama de llaves del primer turno contra el reporte de habitaciones del día anterior, para verificar que indiquen los mismos datos relativos al número de cuartos ocupados y número de personas que los ocupan (ver anexo 8).

#### Hoja de control pago de comisiones:

- Revisar en todas las cuentas de huéspedes las reservaciones que fueron hechas por medio de una agencia y que estén relacionadas en la hoja de control para el pago de comisiones, de acuerdo al porcentaje establecido.
- Posteriormente, revisa que las comisiones a las agencias estén correctamente calculadas y procedan, cotejando el número de noches, si no tiene comisión deducida o tarifa neta, etc., entregar la relación junto con los folios o cuenta de huéspedes inmediatamente al auxiliar de comisiones, para que emita los cheques correspondientes, anotando en la relación, folio, número de cheque y fecha de expedición.

#### Pago de propinas en eventos de banquetes:

Para la autorización del pago de propinas se revisa lo siguiente:

- Que en el importe de recibo de propinas se aplique el porcentaje establecido en el contrato de servicio al total del ingreso de alimentos y bebidas de banquetes, cuyo importe se verifica en las ventas del departamento de banquetes.

c) Procedimientos para controlar los depósitos por reservaciones:

Al llegar correspondencia al hotel, la secretaria de la gerencia deberá abrirla y retener toda aquella que contenga cheques para depósitos por reservaciones. A continuación deberá separar los cheques para fechas futuras y los cheques vencidos, mismos que llevarán números progresivos independientes. Esta relación, junto con los cheques deberá ser enviada al jefe de cobranzas, quien de inmediato procederá a iniciar un chequeo para precisar si el crédito correspondiente fue aplicado al folio del cliente por haber recibido el cupón, por haber aceptado firmar, etc. Posteriormente se le envía esta relación con los cheques no aclarados, para su investigación, después el departamento de cobranzas, anotará en la relación, las aclaraciones respectivas.

Relación de cheques para fechas futuras:

- Esta relación será pasada, junto con los cheques, al departamento de cobranzas para que valore el tipo de cambio al que deba registrar dicho depósito y entregue al cajero general para su depósito inmediato.
- Dos copias de esta relación, así como los talones desprendibles de los cheques, serán pasados a la persona encargada de depósitos en el departamento de reservaciones.
- Esta persona procederá a enviar las reservaciones aceptadas a los clientes o agencias correspondientes, enviando una copia de las mismas junto con una copia de la relación, al auditor de ingresos para su control en el área de contabilidad.
- Con la copia, anotará los depósitos en las hojas de control para cada día de llegada, anotando los siguientes datos: número de relación, fecha de recibido, nombre de la agencia o cliente, nombre del huésped e importe del depósito.

Es de importancia básica que las hojas control se mantengan perfectamente al día, por lo que de recibirse algún cambio o cancelación, se deberá proceder de la siguiente manera:

Cuando exista algún cambio, el departamento de reservaciones procederá a dar aviso a supervisión de ingresos, quien deberá anotar en la columna de "cambio" la nueva fecha de llegada, cruzando con una línea roja el renglón correspondiente.

Cuando exista un caso de cancelación, se cruzará el renglón correspondiente con una línea roja, y en la columna de “canceló” se anotará la fecha en que se recibió la cancelación. A continuación se solicitará el reembolso por el departamento de reservaciones y al recibir el cheque para su envío, se anotará en la columna de “cheque” el número de cheque con el que se reembolsó y la fecha en que se envía.

Antes del cierre diario del departamento de reservaciones el gerente de éste departamento deberá elaborar un resumen de los depósitos relacionados del día anterior que han sido aplicados, o han tenido cambio o cancelación, por lo que no debe quedar ningún depósito con fecha vencida. En caso que haya alguna discrepancia se procederá de inmediato a la investigación, a fin de dar el curso correspondiente.

- Cada fin de mes el auditor de ingresos deberá obtener una relación de los depósitos vivos anotados para fechas futuras, a fin de conciliar la cuenta de depósitos para reservaciones en contabilidad.

d) Procedimientos para reembolso a clientes o agencias:

Al recibir una cancelación para una reservación de fecha futura, que tenga depósito, el departamento de reservaciones procederá a llenar una solicitud de reembolso donde anotará sus datos y su número de control consecutivo en una libreta, con un rayado especial.

Posteriormente se enviará a auditoría de ingresos para su aprobación y de inmediato se entregará a cuentas por pagar, quienes deberán emitir el cheque y enviarlo a reservaciones o a división cuartos en menos de cuarenta y ocho horas; después deberán entregar al auditor de ingresos una copia de la relación del reembolso con la fecha y número de cheque expedido.

El gerente de reservaciones, al recibir el cheque procederá a anotar el número de éste y la fecha en la libreta de reembolsos, y enviará el cheque a la agencia o cliente, entregando una copia de la cuenta al departamento de cuentas por pagar para que se anexe a la copia del cheque.

En el caso de alguna reclamación que involucre cualquier investigación, el departamento de reservaciones deberá escribir al cliente o a la agencia, informando que se ha recibido su carta y que tan pronto se tenga un resultado en la investigación se le avisará.

e) Procedimientos para la elaboración de la póliza de ingresos:

Del informe del cajero general se tomarán los siguientes datos:

- Cargos a los diferentes bancos amparados con sus fichas de depósito respectivas.
- Cargos a funcionarios y empleados por concepto de faltantes.
- Cargos a acreedores diversos u otros.
- Abonos a las diferentes cuentas, según comprobantes adjuntos al informe del cajero.
- El total de la columna de propinas debe ser igual al importe total de la columna de propinas del reporte general de ingresos de alimentos y bebidas.

De la tarjeta "D" el auditor nocturno tomará:

- El total de débitos como cargo a huéspedes.
- El total de créditos como abono a huéspedes.
- El importe del renglón de habitación como abono a la cuenta de ingresos por habitaciones.
- El importe del renglón de impuesto de habitaciones se abonará a la cuenta de pasivo impuesto al valor agregado (I.V.A.)
- El importe del renglón de impuesto de ingresos tanto el de alimentos como el de bebidas, debe de coincidir con el importe total de la columna cargo a huéspedes del reporte general de ingresos de alimentos y bebidas.
- El importe de los renglones de teléfonos, lavandería y estacionamiento, debe coincidir con los importes totales de la columna cargo a huéspedes en sus respectivos renglones de ingresos.
- De los renglones de ajustes misceláneos, se analizará el concepto según comprobantes adjuntos y se abonan a las cuentas respectivas.

#### Del importe de teléfonos se tomarán:

- El total de cargo se abonará a la cuenta de ingresos.
- Con el renglón de impuestos repercutidos se creará el pasivo en la cuenta del impuesto al valor agregado.
- Se analizará si son cargos a empresa o a funcionarios y empleados; los cargos a empresa serán llevados a gastos.

#### Del reporte del estacionamiento:

- Se abonará a la cuenta de ingresos de estacionamiento.
- Del renglón del impuesto repercutido se creará el pasivo en la cuenta del impuesto al valor agregado.

#### Del reporte general o concentración de ingresos de alimentos y bebidas:

- Se abona a la cuenta de ingresos ya sea alimentos o bebidas de cada departamento.
- De la columna de impuesto causado se creará el pasivo en la cuenta del impuesto al valor agregado, por cada centro de consumo.
- El importe total de la columna de propinas por pagar se abona a la cuenta de acreedores diversos, auxiliar propinas por pagar.
- El importe total de la columna de propinas pagadas del reporte de caja general, debe coincidir contra el total de la columna del reporte de ingresos por propinas de alimentos y bebidas.
- De la columna de varios se analiza el concepto y se abona a las cuentas correspondientes.

#### De la concentración de cobranzas:

- Afecta a las cuentas respectivas de acuerdo al reporte diario de cobranza.

La función primordial del auditor de ingresos es supervisar los ingresos del día anterior. Para efectuar su trabajo es preciso que reúna todos los reportes y comprobantes de los distintos departamentos productivos y de las cajas de recepción.

La mayor parte de esta documentación la recibe el auditor nocturno, quien previamente ha verificado la debida aplicación de los comprobantes en las cuentas de los huéspedes, pero omite la verificación de las partidas que no afectan las cuentas de los huéspedes. El auditor de ingresos tiene que hacer una completa verificación de todos los reportes de ventas, además de comprobar que el trabajo del auditor nocturno fué efectuado debidamente.

Como podemos ver, la experiencia que requiere el auditor, se logra obteniendo los conocimientos necesarios por medio de un entrenamiento técnico que lo capacite para realizar acertadamente sus labores. Deberá además realizar su trabajo con diligencia y normar su conducta con la disciplina personal más estricta.

En cuanto a la organización y al personal, el hotel debe organizar y estructurar los departamentos de auditoría de ingresos y nocturna, para obtener resultados óptimos.

El hotel debe establecer obligaciones y responsabilidades de cada puesto, así como un sistema rotativo entre el personal para crear un equipo más homogéneo. Establecer los estándares de todo su personal, para poder evaluar la labor desarrollada semestralmente. Delimitar un calendario de metas y objetivos, a corto y largo plazo. Verificar que todos los sistemas de control se estén llevando a cabo de acuerdo a las políticas establecidas.

#### Asistente de auditoría de ingresos:

Es el encargado de revisar que los ingresos del día estén aplicados correctamente y registrarlos en las cuentas correspondientes, atendiendo a los procedimientos establecidos por el hotel:

- Debe de revisar que las comisiones que manda auditoría nocturna estén correctamente calculadas para pasarlas al departamento de contabilidad y elaboren los cheques de pago a agencias.
- Calcular el pago del porcentaje de propinas con base al reporte de banquetes para que puedan ser cobradas por los meseros.

- Hacer controles por separado para la cuenta de propinas y poder crear el pasivo por separado de lo que corresponde al porcentaje de banquetes, room service (servicio de cuartos) y propinas de alimentos y bebidas.
- Hacer un control para pagar lo que corresponde a pagos a terceros y sobrantes a clientes.
- Revisar la póliza de ingresos y capturarla.
- Hacer los avisos de cargos a empleados diariamente para entregarlos al jefe de cada departamento, los cuales los firmarán de recibido apegándose a la política de cualquier inconformidad, presentándola en las siguientes cuarenta y ocho horas, de no ser así la conformidad de la responsabilidad corresponde automáticamente.
- Llevar controles para poder respaldar cada una de las cuentas, los cuales deben conciliar con los saldos que le da el mayor analítico.

### **3.5.2 AUDITOR NOCTURNO**

#### **OBJETIVOS:**

Verificar movimientos de ingresos en general, incluyendo las cuentas de huéspedes por los diferentes conceptos de ventas, así como coordinar y organizar las funciones de auditoría nocturna.

#### **FUNCIÓN:**

Revisar todos los movimientos originados por los ingresos captados en el hotel durante el día.

#### **PROCEDIMIENTOS:**

Comprobar el movimiento de ingresos por medio de los informes que rinden los cajeros de los diferentes departamentos de servicio al huésped.

Dentro de la estructura organizacional de un hotel, el auditor nocturno pertenece al área administrativa. Sus funciones como se han descrito anteriormente en forma global, son verificar y comprobar el movimiento diario de las cuentas de huéspedes, realizando su trabajo después de media noche, reportando el resultado de éste al auditor de ingresos al día siguiente. Sus actividades son:

a) Obligaciones y Responsabilidades:

- Revisar que los informes de cada cajero cuadre con los saldos que les da la terminal de micros, así como separar las tarjetas de crédito de los folios, tabulándolas por cada uno de los distintos bancos, la cual debe checar con la lectura que da la terminal micros.
- Verificar las lecturas micros de los siguientes departamentos: recepción, restaurantes y bares, lavandería y tintorería, teléfonos, estacionamiento y cobros realizados. En cada uno de estos departamentos deben verificarse que estén correctas las cantidades que ellos indican, así como las firmas sean por las personas autorizadas.
- Verificar que la sábana de rentas que elabora recepción nocturna cuadre contra la lectura que da la terminal micros.
- Verificar que la suma de los folios de efectivo coincida tanto con el reporte de cajero como con la lectura de la terminal micros.
- Verificar que los totales que le pase el asistente de auditoría del reporte de cuentas, cuadre contra el total del reporte que proporciona la terminal micros.
- Llevar un control de las cuentas de auditoría, del número de maquinación con el que empezarán, así mismo, del número con el que cierran la terminal.
- Supervisar los depósitos aplicados, asimismo, llevar un control de los depósitos recibidos en el cual anotará el número de depósito con la fecha, cantidad y folio en el cual fue aplicado además de llevar físicamente las papeletas de los depósitos en las cuales intercalará las recibidas y retirará las aplicadas o canceladas y al finalizar deberán sumar el total que les da la terminal.
- Verificar que cada una de las diferentes partidas que le proporciona la terminal micros, coincida con cada uno de los diferentes departamentos que existen controlados en dicha terminal.

- Verificar las terminales al finalizar su auditoría, asegurándose de que queden todos los departamentos en ceros, para poder iniciar con los movimientos el nuevo día y dar por finalizada su auditoría del día.
- Enviar su reporte de auditoría acompañado de la hoja de arqueo para comprobar que el total de las cuentas es igual a la cartera de huéspedes que da el reporte del auditor nocturno (tarjeta “D”).
- Elaborar el reporte de anomalías encontradas al realizar sus funciones .
- Elaborar trabajos especiales que le solicite el auditor de ingresos.

**b) Procedimientos para auditoría de cuartos:**

A continuación se enlistan los procedimientos que el auditor nocturno realiza en la división de cuartos:

- Cerciorarse de que se capturen en recepción todos los comprobantes pendientes de asentar en los estados de cuenta de los huéspedes.
- Tomar las lecturas de todas las teclas de cada una de las máquinas y traspasar los saldos a la máquina de auditoría. Cerciorarse de que las máquinas quedaron descargadas tomando otras lecturas, la cual debe imprimir ceros.
- Obtener una lectura de los totales de la máquina, para comparar estas cantidades contra las que aparecen en los reportes de ventas departamentales. Si los totales no concuerdan, deben localizarse los errores y corregirlos.
- Comprobar que el balance esté en ceros oprimiendo la tecla total inactiva débito e inactiva crédito.
- Supervisar que los operadores registren correctamente los cargos por habitación, usando también la tecla de balance con su palanca cerrada con objeto de ir acumulando los saldos de todas las cuentas.
- Verificar la numeración progresiva de los comprobantes anotados en los reportes de ventas departamentales. Debe comprobar la secuencia numérica entre el último número del comprobante relacionado el día anterior y el primero de la relación del día actual. Al efecto debe establecer un registro para llevar el control por separado para cada departamento.

- Verificar que el 100% de los cargos y créditos expedidos por los diferentes departamentos hayan sido asentados correctamente en las cuentas de los huéspedes, en cuanto a importe y número de cuarto. Comprobar la correcta aplicación de los depósitos, cotejando los datos del folio de depósito contra el estado de cuenta.
- Cuando un cliente con reservación confirmada no se presente el día señalado, su depósito se aplicará a un estado de cuenta que se saldará con el importe de la renta asignada. Se anotará la leyenda "No Show" (no ocupada) al margen del estado de cuenta y se avisará a recepción para que se considere la aplicación de la renta en la hoja de recuento de habitaciones.
- Comprobar que las modificaciones indicadas en el libro de cambios de recepción se hayan registrado en los estados de cuenta correspondientes.
- Verificar la relación de rentas aplicadas durante el día, contra los estados de cuenta "folios" de saldos en el día para comprobar que se aplicaron donde corresponde.
- Verificar que todos los errores de los operadores estén asentados en la hoja de correcciones.
- Cotejar el total de rentas cargadas según la cinta de auditoría, contra la hoja de recuento de habitaciones de recepción.
- Verificar que el impuesto al valor agregado aplicado haya sido calculado adecuadamente, sobre las bases de ingresos sujetos del impuesto.
- Verificar que los cheques de consumo de alimentos y bebidas con cargo a huéspedes estén posteados en el folio.
- Cerciorarse de que todos los ajustes de descuentos aplicados estén debidamente autorizados y certificados.
- Verificar las relaciones de recibido por cuenta de huéspedes, pagos por cuenta de huéspedes y comparar el total contra las lecturas de la máquina.
- Imprimir las lecturas finales de la máquina en la tarjeta "D", anotar las correcciones que procedan y determinar el saldo de huéspedes, sumando o restando los movimientos del día, según el caso, al saldo del día anterior.
- Verificar que la máquina quedó descargada tomando la lectura de todos los conceptos con la tecla de sub-total. La lectura debe imprimir ceros en todos los departamentos.

- Retirar las cintas de auditoría usadas en cada máquina y reponerlas en su caso con una nueva.
- Cambiar la fecha de la máquina cuidando de volver a bloquear la cerradura. Volver a tomar las lecturas para cerciorarse que no quedaron saldos en la máquina. Cerrar la tecla del total con la llave del auditor.
- Elaborar mensualmente la relación de saldos de huéspedes tomando los datos de los estados de cuenta y enviarla a los departamentos correspondientes.
- Comparar el saldo de huéspedes que indica la tarjeta “D” contra la relación señalada en el punto anterior.
- Elaborar el reporte de saldos mayores a un límite establecido.
- Anotar en el reporte diario de ingresos las cantidades correspondientes tomando los datos de la tarjeta “D” y de la concentración diaria de alimentos y bebidas.
- Elaborar el reporte de anomalías encontradas y enviarlo al auditor de ingresos.
- Enviar todos los documentos del día al auditor de ingresos.

c) Procedimientos para auditoría de restaurantes y bares:

La segunda fuente más importante dentro de un hotel y por la cual se capta un monto de ingresos significativo, es la originada por el servicio de alimentos y bebidas. Por tal motivo y por la cantidad de personas que intervienen en el servicio y los diferentes centros de consumo que lo proporcionan, el auditor nocturno le dedica una especial atención, llevando a cabo los siguientes procedimientos:

- Controlar por medio de un registro por separado las numeraciones de los cheques de consumo de los diferentes departamentos, para comprobar que el número con el que los cajeros departamentales inician el reporte del día de hoy sea el inmediato con el que terminaron el reporte del día anterior.
- Comprobar la secuencia numérica de todos los cheques relacionados en los reportes de ventas de restaurantes y bares.
- Comprobar los totales de los cheques de consumo haciendo las rectificaciones necesarias y determinando las responsabilidades consecuentes.

- Comprobar un porcentaje adecuado de los precios cobrados en los cheques contra la lista oficial de precios. Si se encuentran errores, aumentar la prueba.
- Verificar las sumas de las columnas por conceptos de los reportes de ventas y comprobar que el total de alimentos y bebidas, varios, impuestos al valor agregado, sea igual al total reportado y éste a su vez, sea igual a la suma de las columnas de efectivo, cuentas por cobrar y huéspedes.
- Comprobar que todas las correcciones y cancelaciones de los cheques estén debidamente autorizadas por el encargado del departamento y relacionadas en el reporte de cheques corregidos y cancelados, separarlos y enviarlos al auditor de ingresos.
- Clasificar los cheques en grupos de: efectivo, cuentas por cobrar, huéspedes, cortesías y funcionarios, comprobando los totales de las sumas de cada grupo contra la concentración de ingresos de restaurantes y bares así como en el reporte de cortesías respectivamente.
- Comprobar que el total de las columnas de huéspedes de los reportes de ventas departamentales sea igual que el de las lecturas de restaurantes y bar, que proporciona la terminal micros de recepción, si los totales no concuerdan deberán localizarse los errores y corregirlos.
- Formular la concentración de alimentos y bebidas tomando los datos de los totales del reporte de ventas de restaurantes y bares, de cada uno de los turnos y comprobar que la suma de las columnas de los consumos sea igual a la suma de las columnas de efectivo, cuentas por cobrar huéspedes.
- Elaborar el reporte de anomalías encontradas para el auditor de ingresos y enviarle todos los documentos del día.

Asistente del auditor nocturno:

Es el encargado de supervisar el trabajo de los auxiliares, así como el de asistir al jefe de auditoría nocturna y resolver los problemas que estén a su alcance. Sus funciones serán las siguientes:

- Tabular todos los folios que estén físicamente en el departamento de operadores, relacionando en su informe de cuentas cada uno de los totales por cada misión, pasando al auditor nocturno cada una de las tabulaciones y el total que le da de todos los folios, para que el auditor nocturno cheque éstos con la hoja de arqueo y determine que no le falta ninguna cuenta.
- Verificar el informe que envía el departamento de teléfonos con las lecturas de las terminales del sistema, cifras que deben coincidir con las mismas cantidades que tienen en las terminales de recepción.
- Verificar que el informe del estacionamiento coincida con todas las cantidades, además de checar con todos los cargos a huéspedes y con la terminal micros.
- Del informe que manda el departamento de lavandería tiene que verificar que esté cuadrado y que los cargos que envía a huéspedes sean por las mismas cantidades que tiene la terminal micros.
- Separar de las salidas de huéspedes los folios que estén por agencias de viajes que sean comisionables, contando cuantas noches estuvo el huésped y calcular a cada uno un porcentaje del total de la renta, lo cual se relaciona para que posteriormente se pague la comisión a la agencia.
- Supervisar el trabajo de cada uno de los auxiliares de auditoría nocturna.
- Hacer el reporte diario de ingresos.
- Elaborar trabajos especiales que le solicite el auditor nocturno.

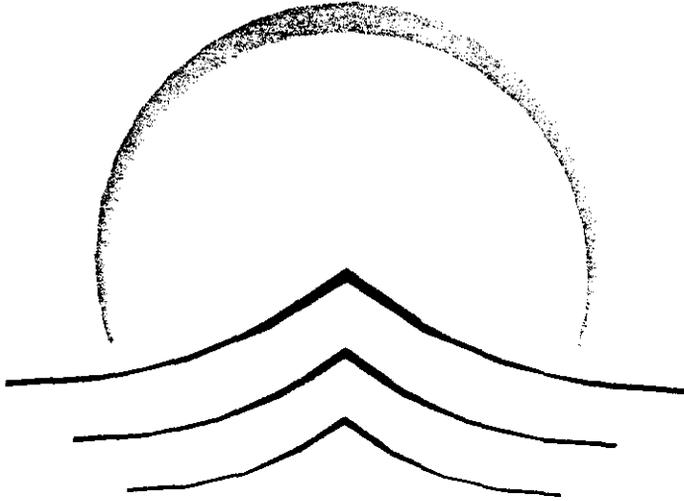
Debido a lo anterior, es importante tener en cuenta que por el gran número de personal que afecta a los ingresos de la industria hotelera y la importancia que éste tiene en la misma, se ha hecho mención de algunos de los lineamientos a seguir para establecer un control interno estricto que cubra un alto porcentaje de sus objetivos básicos, los cuales son la parte medular para su estabilidad y crecimiento dentro del ramo.

## Capítulo 4

### CASO PRÁCTICO

El objeto del presente capítulo es mostrar en forma práctica, la manera en que se lleva a cabo la evaluación sobre los controles en los ingresos de un hotel, para lo cual basaremos dicha evaluación en un cuestionario y se aplicarán procedimientos que verifiquen la efectividad de los controles existentes.

Asimismo, por la importancia de dichos controles en la organización, se presentarán las generalidades del hotel, así como algunos aspectos; administrativos (organigrama y personal responsable de cada área), financieros (estados financieros del periodo en el que se está evaluando el control de los ingresos) y contables (catálogo de cuentas y asientos contables relacionados con ingresos y gastos).



*Casa Real*



## 4.1 GENERALIDADES DEL HOTEL

El hotel **CASA REAL CANCÚN, S. A. DE C. V.** se localiza en Cancún Q. Roo en la zona hotelera apdo. postal 337, construido en un espacio de 4 has., con 300 habitaciones y el concepto de "Plan Europeo".

El principal objeto social es la operación y administración de hoteles y otras actividades relacionadas con el turismo, para lo cual tiene celebrado un contrato de administración hotelera y de licencia de marca con Casa Real Management Corporation.

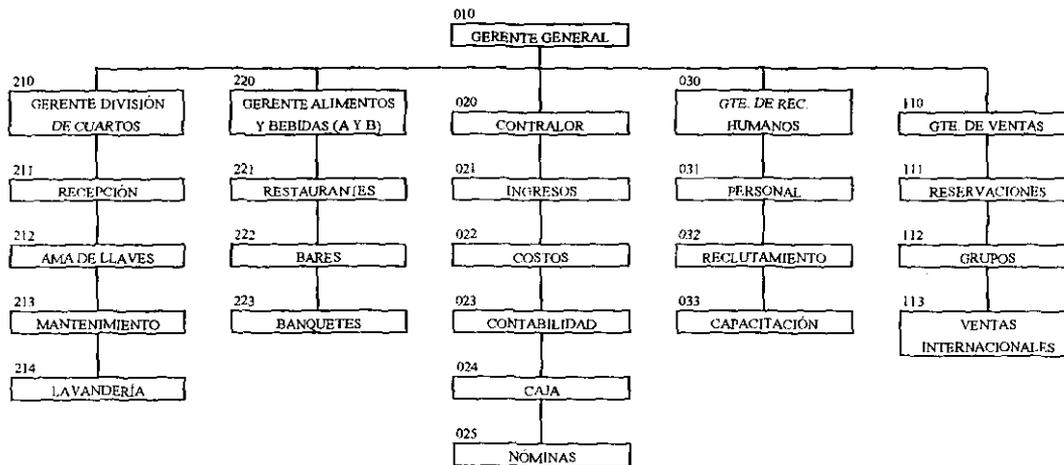
La compañía paga un honorario básico y un honorario incentivo a Casa Real Management Corporation, conforme se estipula en el contrato de administración, el cual expira en diciembre de 2006.

Para evaluar el control que se tiene sobre los ingresos al 31 de Diciembre de 1997, en este hotel se aplicará un cuestionario que se enfoque principalmente a los ingresos; asimismo se realizarán pruebas para verificar la correcta aplicación de los controles establecidos en esta área.

4.2 ORGANIGRAMA

CASA REAL CANCÚN, S. A. DE C. V.

COMITÉ DIRECTIVO DE OPERACIONES





# Casa Real

## 4.2.1. DIRECTORIO DEPARTAMENTAL

### CASA REAL CANCÚN, S. A. DE C. V.

#### Directorio Departamental

Departamento	Nombre	Responsable Directo	Responsable General
<b>Administración</b>			
010	Gerente General	Eduardo Santivañez	
020	Contralor	Adela Ruvalcaba	Eduardo Santivañez
021	Ingresos	Armando Ordóñez	Adela Ruvalcaba
022	Costos	Sandra Nájera	Adela Ruvalcaba
023	Contabilidad	Fernando Espinoza	Adela Ruvalcaba
024	Caja	Alma Camarena	Fernando Espinoza
025	Nóminas	Abel Dávila	Fernando Espinoza
030	Gte. Rec. Humanos	Jimena Robles	Eduardo Santivañez
031	Personal	Ricardo Balbuena	Jimena Robles
032	Reclutamiento	Sergio Zamorano	Ricardo Balbuena
033	Capacitación	Eréndira Figueroa	Ricardo Balbuena
<b>Ventas</b>			
110	Gte. De Ventas	Minerva Montemayor	Eduardo Santivañez
111	Reservaciones	María del Carmen Loer	Minerva Montemayor
112	Grupos	Daniel Villaseñor	Minerva Montemayor
113	Ventas Internacional	Montserrat Morales	Minerva Montemayor
<b>Operativo</b>			
210	Gte. División de Cuartos	Raúl Salas	Eduardo Santivañez
211	Recepción	Ana Lilia Rojas	Raúl Salas
212	Ama de llaves	Georgina Salazar	Raúl Salas
213	Mantenimiento	Federico Castro	Georgina Salazar
214	Lavandería	Alicia Torres	Georgina Salazar
220	Gte. Alimentos y Bebidas	Miguel Márquez	Eduardo Santivañez
221	Restaurantes	Eugenia Valtierra	Miguel Márquez
222	Bares	Marina Quintana	Miguel Márquez
223	Banquetes	Miroslava Álvarez	Miguel Márquez



# Casa Real

## 4.3 CATÁLOGO DE CUENTAS

CASA REAL CANCÚN, S. A. DE C. V.

### CATÁLOGO DE CUENTAS

<u>NO. CTA.</u>	<u>CONCEPTO</u>
<u>ACTIVO</u>	
1101	CAJA Y/O FONDO FIJO
1104	BANCOS
1107	INVERSIONES
1110	CLIENTES
1114	DEUDORES DIVERSOS
1121	INVENTARIOS
1124	INVENTARIOS DE BIG FOUR
1125	INVENTARIOS EN USO
1127	RESERVA DE INVENTARIOS EN USO
1134	IMPUESTOS ANTICIPADOS
1136	OTROS GASTOS ANTICIPADOS
1138	ANTICIPO A PROVEEDORES
1140	FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS
1144	DEPÓSITOS EN GARANTÍA
1153	AFILIADAS
1260	INVERSIÓN EN ACCIONES
1261	MÉTODO DE PARTICIPACIÓN
1365	TERRENOS
1367	EDIFICIOS
1370	MOB. MAQUINARIA Y EQUIPO
1377	DEPRECIACIÓN EDIFICIOS
1380	DEPREC. MOB. MAQUINARIA Y EQUIPO
<u>PASIVO</u>	
2101	PROVEEDORES
2107	ACREEDORES DIVERSOS
2110	ANTICIPO DE CLIENTES
2113	PASIVO POR REEMBOLSAR
2116	SERVICIOS PÚBLICOS
2118	OTRAS PROVISIONES
2121	AFILIADAS
2131	SUELDOS-BONO ANUAL



# Casa Real

- 2141 IMPUESTO SOBRE LA RENTA
- 2146 IMPUESTO AL VALOR AGREGADO
- 2148 OTROS IMPUESTOS

## CAPITAL SOCIAL

- 3101 CAPITAL SOCIAL
- 3125 EXCESO E INSUFICIENCIA

## INGRESOS

- 4109 **HABITACIONES**
- 4109-001 GRUPOS
- 4109-003 AEROLÍNEAS
- 4109-005 RENTA DÍA EXTRA
- 4130 **ALIMENTOS**
- 4130-001 CASA REAL
- 4130-003 LA TORTUGA
- 4130-005 DOÑA ROSA
- 4130-007 OTROS INGRESOS
- 4130-009 OTROS INGRESOS PAQUETES
- 4130-011 SERVICIO A CUARTOS
- 4150 **BEBIDAS**
- 4150-001 CASA REAL
- 4150-003 LA TORTUGA
- 4150-005 DOÑA ROSA
- 4150-007 OTROS INGRESOS
- 4150-009 OTROS INGRESOS PAQUETES
- 4150-011 SERVICIO A CUARTOS
- 4150-013 LOBBY BAR
- 4161 **TELÉFONOS**
- 4162 **LAVANDERÍA**
- 4172 **RENTAS Y OTROS INGRESOS**



# Casa Real

## GASTOS

5301 SUELDOS Y BENEFICIOS

5301-225 SUELDOS

5301-235 TIEMPO EXTRA

5301-240 BENEFICIOS

5307 OTROS GASTOS

5307-101 ASESORÍA LEGAL

5307-110 BLANCOS

5307-115 CAPACITACIÓN

5307-120 COMISIONES

5307-125 COMISIONES TARJETA DE CRÉDITO

5307-130 COSTO DE COMUNICACIÓN

5307-135 CRISTALERÍA

5307-140 CUENTAS MALAS

5307-145 CUOTAS Y SUSCRIPCIONES

5307-150 DECORACIÓN

5307-155 DONATIVOS

5307-160 FALTANTES Y SOBANTES

5307-165 GASTOS BANCARIOS

5307-170 GASTOS DE GERENCIA

5307-175 GASTOS DE VIAJE

5307-180 HONORARIOS BÁSICOS

5307-185 HONORARIOS INCENTIVO

5307-190 HONORARIOS LICENCIA

5307-195 LAVANDERÍA

5307-200 LOZA

5307-210 MISCELÁNEOS

5307-215 MTTO. EQUIPO DE LAVANDERÍA

5307-220 MTTO. EQUIPO TELEFONICO

5307-225 MÚSICA Y VARIEDAD

5307-230 SEGUROS GENERALES

5307-235 SERVICIO PANAMERICANO

5307-240 SERVICIOS CONTRATADOS

5307-245 SUMINISTRO DE OPERACIÓN

5307-250 UNIFORMES

5400-010 OTROS GASTOS

5400-020 OTROS INGRESOS

55000-01C INTERESES GANADOS

55000-02C INTERESES PAGADOS

55000-03C PERDIDA CAMBIARIA

55000-04C UTILIDAD CAMBIARIA

55000-05C RESULTADO POR POSICION MONETARIA

**4.4 ESTADOS FINANCIEROS**
**CASA REAL CANCÚN, S. A. DE C. V.**
**Estado de Situación Financiera**
**al 31 de diciembre de 1997**

<u>Activo</u>	<u>1997</u>	<u>Pasivo y Capital Contable</u>	<u>1997</u>
Activo circulante:		Pasivo a corto plazo:	
Efectivo	\$ 1,832,815	Cuentas por pagar y pasivos acumulados	\$ 7,167,849
Inversiones de inmediata realización	10,066,217	Depósitos para reservaciones	2,068,686
Cuentas por cobrar	5,903,083	Compañías relacionadas	<u>2,446,533</u>
Inventarios	2,582,024		
Pagos anticipados y otros activos	<u>1,462,873</u>		
Total del activo circulante	21,847,012	Total del pasivo	<u>11,683,068</u>
Inversión en compañía subsidiaria	107,684	Capital contable	
Inmuebles, mobiliario y equipo, neto	77,225,389	Capital social	86,741,019
		Superávit	<u>755,998</u>
		Total del capital contable	<u>87,497,017</u>
	<u>\$ 99,180,085</u>		<u>\$ 99,180,085</u>



# Casa Real

CASA REAL CANCUN, S. A. DE C. V.

Estados de Resultados

Año terminado el 31 de diciembre de 1997

	1997
<b>Ingresos:</b>	
Habitaciones	\$ 41,855,055
Alimentos y bebidas	21,787,701
Otros ingresos operacionales	<u>3,193,596</u>
<b>Total de ingresos departamentales</b>	<u>66,836,352</u>
<b>Costos y gastos departamentales:</b>	
Habitaciones	6,997,373
Alimentos y bebidas	15,841,855
Otros gastos operacionales	<u>992,049</u>
<b>Total de costos y gastos departamentales</b>	<u>23,831,277</u>
<b>Utilidad bruta de operación</b>	<u>43,005,075</u>
<b>Gastos no distribuidos:</b>	
Generales y de administración	6,286,607
Publicidad y promoción	6,277,241
Luz y fuerza	5,204,684
Reparación y mantenimiento	<u>4,853,483</u>
<b>Total de gastos no distribuidos</b>	<u>22,622,015</u>
<b>Utilidad antes de honorarios a la administración y gastos fijos</b>	<u>20,383,060</u>
<b>Honorarios a la administración y gastos fijos:</b>	
Honorarios a la administración	2,092,561
Seguros e impuesto predial	1,798,877
Depreciación y amortización	<u>4,854,129</u>
<b>Total de honorarios a la administración y gastos fijos</b>	<u>8,745,567</u>
<b>Otros gastos (ingresos):</b>	
Intereses pagados (ganados), neto	(830,817)
Pérdida (utilidad) en cambios, neta	5,482
Otros gastos (ingresos), neto	<u>1,361,022</u>
<b>Total de otros gastos (ingresos), neto</b>	<u>535,687</u>
<b>Utilidad antes de impuestos</b>	11,101,806
<b>Impuestos sobre la renta y al activo</b>	<u>3,143,845</u>
<b>Utilidad neta</b>	<u>\$ 7,957,961</u>



# Casa Real

CASA REAL CANCÚN, S. A. DE C. V.

Estados de Variaciones en el Capital Contable

Año terminado el 31 de diciembre de 1997

	Capital <u>social</u>	<u>Déficit</u>	Total del capital <u>contable</u>
Saldos al 31 de diciembre de 1995	\$ 86,741,019	(19,678,739)	67,062,280
Utilidad neta	<u>-</u>	<u>12,476,776</u>	<u>12,476,776</u>
Saldos al 31 de diciembre de 1996	86,741,019	(7,201,963)	79,539,056
Utilidad neta	<u>-</u>	<u>7,957,961</u>	<u>7,957,961</u>
Saldos al 31 de diciembre de 1997	\$ <u>86,741,019</u>	<u>755,998</u>	<u>87,497,017</u>



# Casa Real

CASA REAL CANCÚN, S. A. DE C. V.

Estados de Cambios en la Situación Financiera

Año terminado el 31 de diciembre de 1997

	<u>1997</u>
Actividades de operación:	
Utilidad	\$ 7,957,961
Más cargos (menos créditos) que no requieren el uso de (proveen) recursos:	
Depreciación y amortización	<u>4,854,129</u>
Recursos generados por la operación	<u>12,812,090</u>
(Inversión aplicada a) financiamiento neto derivado de la operación:	
Cuentas por cobrar	3,319,797
Inventarios	(453,754)
Pagos anticipados	(543,551)
Cuentas por pagar y pasivos acumulados	(2,480,861)
Depósitos para reservaciones	151,790
Compañías relacionadas	80,830
Impuesto al activo	<u>(2,626,327)</u>
	<u>(2,552,076)</u>
Recursos generados (utilizados) en actividades de operación	<u>10,260,014</u>
Actividades de inversión:	
Adquisición de mobiliario y equipo, neto	<u>(2,635,002)</u>
Recursos utilizados en actividades de inversión	<u>(2,635,002)</u>
Aumento (disminución) del efectivo e inversiones de inmediata realización	7,625,012
Efectivo e inversiones de inmediata realización:	
Al principio del año	<u>4,274,020</u>
Al fin del año	\$ <u><u>11,899,032</u></u>



*Casa Real*

**REVISIÓN DE CONTROLES**

**DEL HOTEL**

**CASA REAL CANCÚN, S. A. DE C. V .**

## 4.5 HOJA DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

### A. Objetivo de Control

Integridad, existencia, propiedad y exactitud de los ingresos por cuartos.

1. ¿Existen contratos debidamente firmados con mayoristas y agencias de viajes (Nacionales y extranjeros) que indiquen las condiciones contratadas para los huéspedes como tarifa de cuartos, precios de menús, cargos extras, condiciones de pago, aspectos de No Shows, etc.? ¿Están aprobados los contratos por la gerencia del hotel?

  X           
SI       NO

Comentarios Pero existen agencias con las que se ha trabajado por mucho tiempo y no existe un contrato, todo se realiza via telefónica y fax.

2. ¿Existe un procedimiento que permita verificar que los servicios especificados en el contrato se otorguen conforme lo pactado?

  X           
SI       NO

Comentarios Se verifica con la agencia, ya que si no se hiciera se correría el riesgo de sufrir alguna demanda.

3. ¿Existe un control adecuado sobre los No Shows ? (Describir brevemente) ¿En caso de cualquier desviación a los controles o políticas establecidas se encuentran debidamente autorizadas por la gerencia del hotel?

  X           
SI       NO

Comentarios Todos estan verificados contra agencia y contra paquete y contratasi es que existiera.

4. ¿Existen procedimientos de control establecidos sobre las reservaciones hechas a través de mayoristas, agencias de viaje o en forma directa por huéspedes?

  X           
SI       NO

Comentarios Las reservaciones se realizan en las agencias mayoristas de viajes y en cualquier hotel de la cadena, la agencia avisa al hotel el número de huéspedes que manda, cuando llegan, cuando se van y con que tipo de paquete vienen.

5.¿Existen controles para la entrada y salida por grupos provenientes de mayoristas y agencias de viaje ?

X \_\_\_\_\_

SI NO

Comentarios La agencia avisa vía teléfono o fax la llegada y salida, así como el número de personas y la tarifa que les asigna.

6.¿Existen controles para la aplicación de los depósitos recibidos por reservaciones a los folios de los huéspedes?

X \_\_\_\_\_

SI NO

Comentarios Al momento de contratar el huésped puede pagar y cuando la agencia avisa al hotel que envía un huésped se le factura y se le exige el pago en el momento en que el huésped se presenta en el hotel.

7.¿Los folios están amparados por tarjetas de registro debidamente firmadas de aceptación por el huésped?

X \_\_\_\_\_

SI NO

Comentarios Al momento de registrarse al huésped se le pide que firme una tarjeta la cual está foliada.

8.¿Se efectúa una conciliación entre los folios existentes contra el Guest Ledger?

¿Con qué periodicidad? ¿Quién lo verifica?

X \_\_\_\_\_

SI NO

Comentarios El Guest Ledger lo realizan en recepción y lo verifica el auditor nocturno.

9.¿La tarifa otorgada por cuarto se verifica contra las tarifas actualizadas y aprobadas por la dirección? ¿Quién verifica dicho control?

X \_\_\_\_\_

SI NO

Comentarios El Gerente de Ventas y autorizan el Gerente General y el Contralor.

10.¿Cualquier tarifa diferente a las establecidas está debidamente autorizada?

X \_\_\_\_\_

SI NO

Comentarios Son autorizados por el Gerente de Ventas, el Contralor y el Gerente General.

11. ¿El total de ingresos por cuarto coincide contra la sábana de rentas?   X           
SI NO

Comentarios Es verificado por el auditor nocturno y por el auditor de ingresos.

12. ¿Se efectúa una comparación de la sábana de rentas contra el reporte de ama de llaves?, ¿Las variaciones resultantes son investigadas?, ¿Quién verifica dicho control?   X           
SI NO

Comentarios Es conciliado por el gerente de recepción y las diferencias son aclaradas por el auditor de ingresos.

13. ¿Son regulares el uso de cortesías, de ser así, están de acuerdo a las políticas establecidas?   X           
SI NO

Comentarios Todas y cada una de las cortesías son debidamente autorizado por el contralor general.

## B. Objetivo de Control

### Integridad, existencia, propiedad y exactitud de los ingresos por Alimentos y Bebidas.

14. ¿Se mantienen cheques foliados de alimentos y bebidas por cada uno de sus centros de consumo (restaurantes, cafeterías, etc.)? ¿Cómo están controlados?   X           
SI NO

Comentarios Se encuentran foliadas y mantienen un número consecutivo que es verificado por el jefe de cajeros.

15. ¿Cómo se controlan los cheques en blanco que se encuentran en stock? ¿Existe control en la entrega de cheques a los diferentes centros de consumo?   X           
SI NO

Comentarios Los controla el jefe de cajeros quien les entrega a los cajeros determinado número de cheques en blanco y les hace firmar de responsables.

16. ¿Los cajeros departamentales verifican el uso consecutivo de los cheques a su cargo?

X      \_\_\_\_\_  
SI      NO

Comentarios En su reporte enviado a contabilidad anotan el primer cheque y el último utilizado además circulan el cheque siguiente al último y con ese comienzan a trabajar al día siguiente.

17. ¿Los consumos incluidos en los cheques están valuados de acuerdo a los precios vigentes y autorizados? ¿Los precios son analizados y actualizados periódicamente?

X      \_\_\_\_\_  
SI      NO

Comentarios Son analizados por el Contralor de Costos, verificados contra precios de hoteles de la misma categoría y autorizados por la gerencia y contraloría.

18. ¿Existe la posibilidad de alterar el total de un cheque?

X      \_\_\_\_\_  
SI      NO

Comentarios Cualquier cajero puede alterar el total del cheque pero debe anexar una nota aclaratoria, todas las alteraciones son aclaradas por el auditor de ingresos.

19. ¿Los cambios a los cheques de consumo son debidamente autorizados?

\_\_\_\_\_      X  
SI      NO

Comentarios Pero existe un control ya que dichos cambios son supervisados por el auditor de ingresos y en caso de que el cambio no proceda se le carga al cajero.

20. ¿Existe un control para verificar el adecuado resumen de los ingresos por centro de consumo?

X      \_\_\_\_\_  
SI      NO

Comentarios Existe una sabana que nos dice por cada centro de consumo los ingresos obtenidos.

21. ¿El efectivo recibido durante cada turno es adecuadamente concentrado en los "Sobres de Concentración de Efectivo"?

X      \_\_\_\_\_  
SI      NO

Comentarios Es contado y relacionado en un sobre el cual se pasa a la caja general.

22. ¿Los "Sobres de Concentración de Efectivo" son oportunamente depositados en la tómbola en recepción (lugar de custodia)? ¿Se encuentran incluidos en la bitácora de control de los mismos?

X      \_\_\_\_\_  
SI      NO

Comentarios Al final de cada turno el cajero entrega su sobre a la caja general donde se incluye el efectivo del día.

23. ¿El resumen de ventas diarias por centro de consumo identifica los ingresos en efectivo, tarjeta de crédito, agencias de viaje y cargo a la cuenta de huéspedes (folios)?

X      \_\_\_\_\_  
SI      NO

Comentarios Viene desglosado y muestra las diferencias y tipos de ingresos que se recibieron en el día.

24. ¿Existen análisis periódicos de los ingresos por la venta de Alimentos y Bebidas que permitan detectar errores y desviaciones?

X      \_\_\_\_\_  
SI      NO

Comentarios Son revisadas por el auditor de ingresos de manera diaria.

25. En el caso de eventos donde existe derechos de mesa, describa los controles y procedimientos

X      \_\_\_\_\_  
SI      NO

Comentarios Se venden los boletos en el hotel o en agencias de viajes, se recogen a la entrada del evento y se separan por agencia de viaje para cobrarlas posteriormente.

**C. Objetivo de Control**

**Integridad, existencia, propiedad y exactitud de los ingresos por tiendas, concesiones y otros.**

26. Identificar y describir los controles sobre otros ingresos operativos (Tiendas, Lavandería, Teléfono, etc.)

  X              
SI            NO

Comentarios Existen ingresos por lavandería, teléfonos, toallas para alberca, todos mandan reportes a ingresos por los movimientos del día y anexan un recibo foliado que se maneja de manera consecutiva el cual es archivado por el auditor de ingresos.

27. ¿Cómo se manejan y controlan las operaciones de cambio de moneda?  
¿Cómo se clasifica el ingreso (operativo o de financiamiento)?

Comentarios Las operaciones de cambio se manejan en la recepción con el fondo asignado a ellos y al final de turno llenan un sobre de concentrado de efectivo que se entrega a la caja general con el efectivo, también se entrega un recibo donde se indica la operación, el tipo de moneda, tipo de cambio, nombre del cliente y firma del mismo, se manda al auditor de ingresos que checa contra el reporte de caja y los amarra, el recibo es foliado y se maneja consecutivo, el cual es controlado por caja general.

**D. Objetivo de Control**

**Integridad, existencia y exactitud de la caja general.**

28. ¿El cajero general verifica en presencia del personal de seguridad que el efectivo en " Sobres de Concentración de Efectivo " coincida con lo relacionado a los mismos? ¿En caso de existir discrepancias le dan seguimiento oportuno?

            X    
SI            NO

Comentarios Lo verifica ella y lo deposita, y el auditor de ingreso verifica que el total depositado cheque con el total reportado por el centro de consumo y las diferencias son aclaradas por el auditor de ingresos.

29.¿Se utilizan servicios bancarios para depositar la cobranza ? X \_\_\_\_\_

SI NO

Comentarios Se deposita de manera diaria por el servicio Panamericano.

30.¿Existen fianzas para los cajeros? X \_\_\_\_\_

SI NO

Comentarios Todos los cajeros están debidamente afianzados.

31.¿Se controlan las ventas, no propias de la operación, y en efectivo al momento de recibirse (v.gr. recibos prenumerados)? X \_\_\_\_\_

SI NO

Comentarios Existen recibos prenumerados y consecutivos para todos los ingresos, como son toallas para la playa, teléfonos, lavandería, servibar, caja de cambio; son revisados y archivados en consecutivo por el auditor nocturno y el auditor de ingresos.

32.¿Se procesa la información de ingresos en forma completa y exacta en el período contable respectivo, y los asientos rechazados reciben seguimiento oportuno? X \_\_\_\_\_

SI NO

Comentarios Todos los consumos en los centros son procesados en el momento en que se realizan, se concilian por el auditor nocturno, se revisa contra sistema la documentación recibida, se checa que se encuentre procesada, se elabora la tarjeta "D" (un concentrado) y se pasa al auditor de ingresos quien checa todo y elabora la póliza de ingresos realizando la afectación contable. Todo esto se realiza de manera diaria.

#### E. Objetivo de Control

#### **Integridad, existencia y exactitud del la concentración y póliza de ingresos (Auditoría Nocturna e Ingresos)**

33. ¿Existen los siguientes controles efectuados por el "Auditor Nocturno" para validar la información contenida en los diversos reportes de ingresos:

- Sabana de rentas contra la tarjeta "D"? X \_\_\_\_\_

SI NO

- |  |          |       |
|--|----------|-------|
| - Los cheques de consumo se encuentren relacionados en forma consecutiva en los reporte de los cajeros departamentales?                      | <u>X</u> | _____ |
|  | SI       | NO    |
| - Se verifica y documenta la conciliación dentro de los totales de las tiras sumadoras de las cajas registradoras contra reporte de cajeros? | <u>X</u> | _____ |
|  | SI       | NO    |
| - Los consumos realizados durante el día se cargan al folio correspondiente?   | <u>X</u> | _____ |
|  | SI       | NO    |
| - El importe de tarjetas de crédito se encuentra soportado por los respectivos vouchers?   | <u>X</u> | _____ |
|  | SI       | NO    |
| - En caso de discrepancias de los anteriores puntos, se reportan para darles seguimiento en la auditoría de ingresos?                        | <u>X</u> | _____ |
|  | SI       | NO    |

Comentarios Existen todos los conceptos anteriores y si se concilia la sabana de rentas contra la tarjeta "D", los cheques de consumo se archivan de manera consecutiva en los reportes diarios, se anexa la tira sumadora a los reportes que se entregan al auditor nocturno, se verifica el folio al momento de procesar el cheque y también por el jefe de cajeros, todos los pagos hechos con tarjeta de crédito se soportan con su voucher y las aclaraciones son a cargo del auditor de ingresos.

34. ¿Existen los siguientes controles efectuados por el "Auditor de Ingresos" para elaborar la póliza de ingresos?:

- |  |          |       |
|--|----------|-------|
| - Los ingresos cuadran con los reportes de las diferentes áreas?       | <u>X</u> | _____ |
|  | SI       | NO    |
| - Seguimiento de las discrepancias reportadas por el auditor nocturno? | <u>X</u> | _____ |
|  | SI       | NO    |
| - Verificar que los precios en tarifas especiales estén autorizadas?   | <u>X</u> | _____ |
|  | SI       | NO    |

- Cotejar la correcta distribución de la tarjeta "D" verificada por el Auditor Nocturno?	<u>X</u>	___
	SI	NO
- Determinación de sobrantes y faltantes?	<u>X</u>	___
	SI	NO
- Aplicación contable correcta de los ingresos reportados por Auditoría Nocturna?	<u>X</u>	___
	SI	NO
- Verificar que el reporte diario del cajero general coincida contra el total reportado por el Auditor Nocturno en la tarjeta "D" y contra documentación soporte (vouchers, ficha de depósito, etc.)?	<u>X</u>	___
	SI	NO

Comentarios Los ingresos son verificados por el auditor nocturno y también por el auditor de ingresos, la distribución de la tarjeta "D" se realiza de manera automática desde los diferentes centros de consumo y verificada por el auditor nocturno, los sobrantes y faltantes son determinados por el auditor nocturno y aclarados por el auditor de ingresos el cual también verifica que el reporte de caja, cheque contra la documentación soporte.

### Objetivo de Control

**Integridad, existencia y exactitud de los créditos a cuentas por cobrar, que no representan efectivo.**

35.¿Solamente las personas autorizadas, sin funciones incompatibles, tienen acceso a los archivos de datos, de notas de crédito, programas e información relacionada?

<u>X</u>	___
SI	NO

Comentarios Únicamente personal del departamento de Crédito y Cobranzas, tiene acceso a los archivos de datos de ajustes a cobranza.

36.¿Las notas de crédito están debidamente aprobadas y relacionadas con las facturas originales de venta ?

<u>X</u>	___
SI	NO

Comentarios El departamento de Crédito y Cobranzas, realiza el ajuste a la cuenta por cobrar, mencionando y anexando documentación soporte de porque la disminución de dicha cuenta, además deben de ir autorizadas por el gerente de crédito y cobranzas, contraloría y gerente general.

37.¿Están controladas las notas de crédito (v. gr. prenumeradas) y las notas faltantes reciben seguimiento oportuno?

X      \_\_\_\_\_  
SI      NO

Comentarios Los ajustes que se realizan a las cuentas por cobrar son controladas mediante el folio de la póliza de diario y se anexa a ella la documentación soporte que da origen a dichos ajustes.

38.¿Las personas que aprueban las notas de crédito son independientes de las funciones de ingresos y crédito?

X      \_\_\_\_\_  
SI      NO

Comentarios Ya que son autorizadas por el gerente general y el contralor.

39.¿La información sobre notas de crédito se procesa en forma completa y exacta en el periodo contable respectivo, y los asientos rechazados reciben seguimiento oportuno?

X      \_\_\_\_\_  
SI      NO

Comentarios Una vez que se han aprobado las pólizas de ajustes a las cuentas por cobrar son turnadas al departamento de contabilidad para su afectación contable y archivarlas vía folio.

## G. Objetivo de Control

**Apropiada valuación de cuentas por cobrar a clientes.**

40.¿Están establecidas las responsabilidades y procedimientos para revisar la antigüedad mensual de las cuentas atrasadas y dar seguimiento oportuno a las cuentas vencidas y partidas poco usuales?

X      \_\_\_\_\_  
SI      NO

Comentarios El departamento de crédito y cobranza se reúne mensualmente, con el gerente general y el contralor para informarle acerca de la cobrabilidad de las mismas, y las acciones a tomar.

41. ¿Están debidamente aprobadas las provisiones para valuación, cancelación y otros ajustes a las cuentas por cobrar?

X      \_\_\_\_\_  
SI      NO

Comentarios La compañía tiene una cuenta exclusiva en el balance general de "Reserva de ctas. Incobrables", que se va moviendo cada que se estime de acuerdo con crédito y cobranza, el departamento de gerencia y contraloría, que es imposible recuperar el saldo, es en ese momento cuando se incrementa la reserva disminuyendo el saldo de cuentas por cobrar.

42. ¿Se controlan las cuentas por cobrar canceladas a través de cuentas de orden y reciben seguimiento periódico por personas independientes de las funciones de cobranza y notas de crédito?

X      \_\_\_\_\_  
SI      NO

Comentarios La compañía no controla a través de cuentas de orden las cuentas por cobrar canceladas, y una vez que la cuenta es llevada a la reserva, nunca mas se le da seguimiento.

43. ¿Los saldos acreedores según el auxiliar de cuentas por cobrar reciben seguimiento periódico por personas independientes de las funciones de cobranza y crédito?

X      \_\_\_\_\_  
SI      NO

Comentarios Si por alguna razón el cliente o la agencia de viajes paga de más y eso se refleja en el informe de control de cobranzas, se ingresa todo el efectivo en bancos y la diferencia recibida se manda a una cuenta pasiva llamada "Reembolsos por aplicar".

## H. Controles de Detección

44. ¿Se envían estados de cuenta mensuales a agencias de viaje, mayoristas, y otros clientes institucionales y cualquier discrepancia informada recibe seguimiento oportuno?

X      \_\_\_\_\_  
SI      NO

Comentarios Realizan este procedimiento y en caso de cualquier discrepancia lo aclaran con la finalidad de tener lo más depurada posible la cartera.

45. ¿El auxiliar de cuentas por cobrar se concilia mensualmente contra el mayor general?

  X           

SI       NO

Comentarios Mes a mes se realiza esta conciliación para que no exista diferencia entre contabilidad y cuentas por cobrar.

46. ¿Los estados de cuenta del banco se concilian mensualmente contra el mayor general?

  X           

SI       NO

Comentarios Cada mes se realiza este procedimiento.

## 4.6 PUNTOS A REVISAR COMO PRUEBAS SUSTANTIVAS

**HOTEL CASA REAL CANCÚN, S.A. DE C.V.**

**Programa de revisión del control interno de los ingresos**

**Auditoría al 31 de diciembre de 1997**

### **OBJETIVOS:**

- 1.- Comprobar que todos los ingresos se encuentren registrados correctamente (valuación y exactitud).
- 2.- Verificar que los registros sean válidos y se registren en el periodo contable correspondiente (integridad).
- 3.- Verificar que las cuentas por cobrar representen un derecho real de cobro para la compañía (existencia y propiedad).
- 4.- Cerciorarnos que los principios de contabilidad sean aplicados en forma consistente.

No.	<b>PROCEDIMIENTOS</b>
-----	-----------------------

Para efectos de nuestra revisión al 31 de Diciembre de 1997, dividiremos los procedimientos en dos partes:

- A. Procedimientos de control interno para los ingresos - cuentas por cobrar.
- B. Procedimientos de análisis sustantivo para los saldos de cuentas por cobrar e ingresos.

- A. Con base a los procedimientos del control en los ingresos, seleccionar 6 folios de huéspedes y aplicar las siguientes pruebas de control, verificando:

Del trabajo desarrollado por el contralor y auditor de ingresos, cotejar:

- 1) Que el folio se incluya en la "sábana de rentas" y en el "listado de huéspedes en casa".
- 2) Que la tarifa contenida en el "listado de huéspedes en casa" coincida con el "tarifario" vigente.

- 3) Que el total de habitaciones ocupadas mostradas en el "listado de huéspedes en casa" se concilie contra el total del "Reporte de Ama de llaves".
- 4) Que el total de ingresos según "Informe de auditoría nocturna" coincida contra en total de ingresos mostrado en la póliza de ingresos del día.
- 5) Que los ingresos misceláneos contenidos en los cargos del día, coincidan contra la póliza de ingresos.
- 6) Que la distribución y afectación contable de ingresos mostrados en la "póliza de ingresos" se efectúen de acuerdo con los porcentajes determinados para cada departamento, conforme a la política de la empresa.

Por las salidas de huésped verificar:

- 7) Que el folio seleccionado se incluya en el "listado de salidas".
- 8) Todas las salidas deben estar facturadas. Verificar que el folio de salida del huésped se incluya dentro de la factura emitida por el hotel.
- 9) En caso de venta a agencia, que la factura se incluya en el "listado de cuentas por cobrar a agencias".
- 10) Que el importe del día, donde se relaciona la factura, se encuentre aplicado contablemente en la póliza de diario mensual (el traspaso de la cuenta "cuenta por cobrar huéspedes", a la "cuenta por cobrar agencias").
- 11) Verificar que se encuentre un cupón por cada folio y que se encuentre incluido en la factura de la agencia.

#### **B. Procedimientos de indagación y observación.**

- 1) Que la tarjeta de registro y folio se acompañe del cupón otorgado por la agencia al huésped, el cual indica periodo de estancia y tarifa.
- 2) Que el contralor y auditor de ingresos verifique y valide la información contenida en el "Informe de auditoría nocturna" contra los documentos físicos (tarjetas de registro y comprobantes de cargos misceláneos).

**CASA REAL CANCÚN, S.A. DE C.V.**  
**PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO**  
**AUDITORIA AL 31 DE DICIEMBRE DE 1997.**

HECHO POR: Norma M  
 FECHA: Nov. 97  
 REVISADO POR: Lilia G.

MES	NOMBRE	AGENCIA	PERSONAS	HABIT.	ENTRADA	SALIDA	PRECIO	TOTAL	PAGADO	CAMBIO	MONEDA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ENERO	ROBERTO ACUNA	MTM	2	2212	6/01/97	13/01/97	143	2,002	7.34	14,864.88	14,734.72	-40.04	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
MARZO	ADELINA GONZALEZ		3	1211	17/03/97	31/03/97	705	31,725	-	31,725.00	31,725.00	0.00	17/03/97	*	*	*	*	*	*	*	N/A	N/A	N/A
ABRIL	MARIO MARTINEZ	TUI	2	2215	23/03/97	6/04/97	161	2,254	4.90	11,044.60	11,405.24	-360.64	6/04/97	*	*	*	*	*	*	*	N/A	*	*
ABRIL	CARLA ALVAREZ		2	2323	9/04/97	23/04/97	705	21,150	-	21,150.00	21,150.00	0.00	9/04/97	*	*	*	*	*	*	*	N/A	N/A	N/A
JUNIO	CARLOS GOMEZ	MTM	1	1118	28/05/97	1/06/97	158	1,092	7.00	10,920.00	11,825.00	-905.00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
SEPTIEMBRE	ADAN ORTIZ		1	2105	17/09/97	24/09/97	705	5,640	-	5,640.00	5,640.00	0.00	24/09/97	*	*	*	*	*	*	*	N/A	N/A	N/A

NOTA ES IMPORTANTE ACLARAR QUE EN ESTE DOCUMENTO SE MANEJAN PESOS, DÓLARES Y MARCOS ALEMANES EN LAS TARIFAS, ESTO DE ACUERDO AL TIPO DE TURISMO QUE SE RECIBE EN EL HOTEL

\* PROCEDIMIENTO CORRECTO  
 & PROCEDIMIENTO INCORRECTO

**CONCLUSIÓN:**

DE ACUERDO AL TRABAJO REALIZADO POR EL EQUIPO DE AUDITORIA Y DE CONFORMIDAD CON LOS PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD GENERALMENTE ACEPTADOS, PODEMOS CONCLUIR QUE LOS CONTROLES ESTABLECIDOS EN LOS INGRESOS DE LA COMPAÑIA AL 31 DE DICIEMBRE DE 1997 SON RAZONABLEMENTE CORRECTOS.



## 4.7 ASIENTOS CONTABLES

Fueron elegidos tres huéspedes para verificar el registro contable de los ingresos obtenidos de éstos, uno de ellos no se hospedó en el hotel, sin embargo le fueron proporcionados algunos servicios; a continuación se presentan los asientos correspondientes a las operaciones generadas por las personas antes mencionadas:

a) Se verifica el registro contable del huésped Roberto Acuña, el cual llegó por medio de la agencia MTM en el mes de enero .

- Aplicación del importe de la renta.

Cuenta por cobrar	\$ 16,164.14
(Agencias MTM)	
Ingresos	\$ 14,694.68
IVA Traslado	1,469.46

- Asiento realizado por el cobro a la agencia.

Caja y/o Bancos	\$ 16,164.14
Cuenta por cobrar	\$ 16,164.14
(Agencias MTM)	

b) Se verifica el registro contable de la señorita Adelina González, la cual reservó personalmente su estancia en el hotel.

- Asiento por reservación.

Caja y/o Bancos	\$ 34,897.50
Depósitos de Reservación	\$ 34,897.50



# Casa Real

- Aplicación del importe de la Renta.

Huéspedes	\$ 34,897.50	
Ingreso por renta de habitación		\$ 31,725.00
IVA Traslado		3,172.50

- Asiento por consumo de comida en restaurante.

Huéspedes	\$ 987.50	
Ingreso por consumo(restaurante)		\$ 897.72
IVA Traslado		89.78

- Asiento por consumo de lavandería.

Huéspedes	\$ 642.80	
Ingreso por lavandería		\$ 584.36
IVA Traslado		58.44

- Asiento por la salida del huésped.

Tarjeta de crédito	\$ 1,630.30	
Depósitos por Reservación	34,897.50	
Huésped		\$ 36,527.80

c) Se verificó el registro contable del huésped Adan Robles el cual sólo disfrutó de los servicios del hotel sin hospedarse.

- Aplicación del consumo de alimentos y bebidas, así como del uso de la alberca.

Tarjetas de crédito.	\$ 879.78	
Ingresos por alimentos y bebidas		\$ 674.80
Ingreso por uso de alberca		125.00
IVA Traslado		79.98



# Casa Real

- Registro de la salida de alimentos y bebidas del almacén.

Costo de alimentos y bebidas	\$ 535.80	
Almacén de alimentos y bebidas		\$ 535.80

- Asiento por uso de estacionamiento.

Caja y/o Bancos	\$ 160.00	
Ingresos por estacionamiento		\$ 145.45
IVA Traslado		14.55

## GASTOS

Cabe mencionar que fueron revisados algunos asientos contables por gastos incurridos en la prestación del servicio los cuales se presentan a continuación:

- Compra de pintura para alberca

Compras (mantenimiento)	\$ 2,580.50	
IVA Acreditable		258.05
Caja y/o Bancos		\$ 2,838.55

- Asiento que procede al ocuparse la pintura:

Gastos mantenimiento (áreas Grales.)	\$ 2,580.50	
Compras (mantenimiento)		\$ 2,580.50



# Casa Real

- Pago de energía eléctrica.

Gastos de Venta 70%	\$ 9,508.80	
Gastos de admón 30%	4,075.20	
IVA Acreditable	1,358.40	
Caja y/o Bancos		\$ 14,942.40
  
- Compra de abarrotes para el restaurante

Compras (alimentos)	\$ 22,550.00	
IVA Acreditable	2,255.00	
Proveedores		\$ 24,805.00
  
- Asiento que procede cuando se ocupan abarrotes.

Restaurante La Tortuga	\$ 5,870.50	
Compras (alimentos)		\$ 5,870.50
  
- Compra de detergente y blanqueador para el departamento de lavandería.

Compras (lavandería)	\$ 11,376.50	
IVA Acreditable	1,137.65	
Proveedores		\$ 12,514.15
  
- Asiento que procede cuando se ocupa detergente.

Gastos de lavandería	\$ 2,340.00	
Compras (lavandería)		\$ 2,340.00



# Casa Real

- Se pagan \$1,200.00 en cheque a la Casa Torres por la compostura de una máquina registradora de contabilidad.

Mtto. de Equipo Ofic. (Gtos. Admón.)	\$ 1,090.90	
IVA Acreditable	109.10	
Caja y/o Bancos		\$ 1,200.00

- Compramos refacciones para el equipo de transporte por \$ 5,000.00, pagadas con cheque.

Mntto de Eq. Transporte (Gto. Vta)	\$ 4,545.45	
IVA Acreditable	454.55	
Caja y/o Bancos		\$ 5,000.00

- Para liquidar nuestra cuenta a un proveedor que radica en Monterrey, se compra un giro al Banco con valor de \$60,000.00, por los cuales nos cobró \$60.00 de comisión, tanto el valor del giro como el los gastos se pagarán con cheque a cargo del mismo.

Proveedores	\$ 59,940.00	
Comisión Bancaria	60.00	
Caja y/o Bancos		\$ 60,000.00



# Casa Real

- Se pagan honorarios a un despacho de Licenciados por trámites de licencias la cantidad de \$ 13,750.00.

Honorarios (Gtos. Admón)	\$ 13,750.00
IVA Acreditable	1,375.00

Impuestos por pagar	
Caja y/o Bancos	15,125.00

- Se contrata con la Compañía de Seguros Grupo Nacional Provincial S. A., una póliza de seguros contra incendio, y pagamos por anticipado el valor de tres primas semestrales con valor de \$ 20,000.00 cada una.

Primas de seguro pag. x ant.

Grupo Nacional Provincial S.A.	\$ 60,000.00
--------------------------------	--------------

Caja y / o Bancos	\$ 60,000.00
-------------------	--------------

- Asiento que procede para devengar los seguros *mes con mes*.

Prima de Seguro (Gto. Admón)	\$ 5,000.00
------------------------------	-------------

Primas de seguro pag. x ant.

Grupo Nacional Provincial, S.A.	\$ 5,000.00
---------------------------------	-------------



# Casa Real

- Le pagamos a la Revista Geoviajes, \$ 10,000.00 por medio de un cheque, para liquidar el valor de varios anuncios que próximamente publicará.

Publicidad (Gto. Vta.)	\$ 9,090.90	
IVA Acreditable	909.10	
Caja y/o Bancos		\$ 10,000.00

## 4.8 CONCLUSIÓN

De acuerdo al trabajo desarrollado por auditoría para evaluar el control interno de los ingresos de Casa Real Cancún, S. A. de C. V. al 31 de diciembre de 1997, concluimos que los controles en éste rubro (ingresos) son razonablemente correctos y cumplen con los objetivos de control.

Como recomendación, se considera que los gastos deben ser presentados y controlados en auxiliares independientes para cada uno como se muestra en la página siguiente, a fin de conocer a ciencia cierta los gastos generados por cada departamento.



## CONCLUSIONES

Dentro de la economía nacional la industria hotelera juega un papel importante para contribuir al desarrollo económico proporcionando fuentes de trabajo, servicios, infraestructura e ingresos al estado, en virtud del cumplimiento de las obligaciones tributarias que *generan*.

El estudio y evaluación del control interno es uno de los procedimientos más importantes y trascendentales dentro de los ingresos en la industria hotelera. Debido a la infinidad de operaciones que *generan* éstos ingresos y tomando en cuenta la naturaleza del negocio, es necesario establecer un adecuado control interno y vigilar que se esté aplicando correctamente.

La diferencia principal entre la industria hotelera y cualquier otra empresa es esencialmente en los registros relativos a sus ingresos, debido a la variedad de servicios que ofrece, motivo por el cual, dentro de los diversos departamentos que conforman un hotel se encuentran “Auditoría de Ingresos y Auditoría Nocturna” que son los directamente responsables de mantener y evaluar en forma estricta todos los controles y procedimientos que conforman el control interno de los ingresos.

Es importante recalcar la capacitación constante del factor humano dentro del servicio proporcionado al huésped en la hotelería, debido a que el personal es el que promueve la imagen del hotel.

## BIBLIOGRAFÍA

CAMBLENCE, LAMBETINE LEONIE. TÉCNICA HOTELERA.-- 3 ED.—MÉXICO:  
CECSA, 1982.-- 272 P.--

GÓMEZ AQUINO, JAVIER. ORGANIZACIÓN CONTABLE EN LA INDUSTRIA  
HOTELERA.-- 2 ED.-- MÉXICO : ED. DIANA, 1985.--245 P.--

INSTITUTO MEXICANO DE CONTADORES PÚBLICOS, A.C. NORMAS Y  
PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA.-- 17 ED.-- MÉXICO : 1997

INSTITUTO MEXICANO DE CONTADORES PÚBLICOS, A.C. PRINCIPIOS DE  
CONTABILIDAD GENERALMENTE ACEPTADOS.-- 11 ED.-- MÉXICO : 1997.

INSTITUTO MEXICANO DE CONTADORES PÚBLICOS. CONTROL INTERNO POR  
OBJETIVOS Y CICLO DE TRANSACCIONES Y EL MUESTREO  
ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA.-- 3 ED.-- MÉXICO : 1989

LATINN, GERALD W. ADMINISTRACIÓN MODERNA DE HOTELES Y MOTELES.--  
7 ED.-- MÉXICO : TRILLAS, 1985.-- 264 P.--

LOZANO NIEVA, JORGE. AUDITORÍA INTERNA: SU ENFOQUE OPERACIONAL  
ADMINISTRATIVO Y DE RELACIONES HUMANAS.-- 8 ED.-- MÉXICO :  
ECASA, 1988.-- 345 P.--

PERDOMO MORENO, ABRAHAM. FUNDAMENTOS DE CONTROL INTERNO.--  
4 ED.-- MÉXICO : ECASA, 1993.--253 P.--

TAMAYO Y TAMAYO, MARIO. METODOLOGÍA FORMAL DE LA  
INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA.-- 2 ED.-- MÉXICO : LIMUSA, 1983

TORRUCO MARQUÉS, MIGUEL Y MANUEL RAMÍREZ BLANCO. SERVICIOS  
TURÍSTICOS.-- 2 ED.-- MÉXICO : DIANA, 1991.-- 238 P.--











# Casa Real

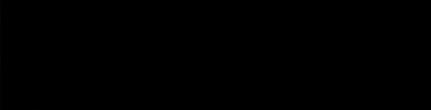
<u>FOLIO</u>	<u>NOMBRE/NAME</u>	<u>HABITACION/ROMM</u>	<u>FECHA/DATE</u>				<u>TOTAL</u>
68848		1334	8/11/97				
<u>TELEFONO</u> <u>PHONE</u>	<u>DESTINO</u> <u>CITY</u>	<u>HORA</u> <u>TIME</u>	<u>TIEMPO CARGO</u> <u>MINUTES CHARGE</u>	<u>IVA</u> <u>TAX</u>	<u>IVA</u> <u>TAX</u>	<u>TOTAL</u> <u>TOTAL</u>	
33235814757	FRANCIA	13:58	013 N\$	483.6	48.36	531.96	

<u>FOLIO</u>	<u>NOMBRE/NAME</u>	<u>HABITACION/ROMM</u>	<u>FECHA/DATE</u>				<u>TOTAL</u>
68849		2011	8/11/97				
<u>TELEFONO</u> <u>PHONE</u>	<u>DESTINO</u> <u>CITY</u>	<u>HORA</u> <u>TIME</u>	<u>TIEMPO CARGO</u> <u>MINUTES CHARGE</u>	<u>IVA</u> <u>TAX</u>	<u>IVA</u> <u>TAX</u>	<u>TOTAL</u> <u>TOTAL</u>	
9.57608E+11	NO LADA	14:12	002 N\$	0	0	0	

(ANEXO 5)



# Casa Real

		Nº. 3129	
		<b>LAVANDERIA - LAUNDRY</b>	
NOMBRE NAME		CUARTO No. ROOM	
FECHA DATE			
CONCEPTO CONCEPT		IMPORTE AMOUNT	
Firmada por _____ Signed by _____			

(ANEXO 6)



CASA REAL S.A. DE C.V.

**CONCENTRACION DE EFECTIVO**

FECHA			
CAJERO			
DEPARTAMENTO			
1.-			
2.-			
3.-	DE	HRS. A	HRS.
VENTA EN EFECTIVO			
(-) PAGOS POR CUENTA DE HUESPEDES			
INGRESOS NETOS			
(-) FALTANTES		(+ ) SOBANTES	
NETO A DEPOSITAR			
CONTENIDO DEL SOBRE			
MON. NAC. BILLETES	\$	500.00	
		200.00	
		100.00	
		50.00	
		20.00	
		10.00	
		5.00	
		2.00	
		1.00	
		0.50	
MORRALA			
TOTAL EFECTIVO M.N.			
CHEQUES M.N.			
PAGARES BANCARIOS			
CHEQUES DOLARES			
CHEQUES VIAJEROS			
BILLETES DOLARES			
MORRALA DOLARES			
TARJETA DE CREDITO			
VALES CAJA CHICA			
TOTAL ADJUNTO			
NETO A DEPOSITAR			
DIFERENCIAS POR REEMBOLSAR			

DETALLE DIARIO DEL FONDO DE CAJA	
BILLETES	\$500.00
	200.00
	100.00
	50.00
	20.00
	10.00
	5.00
	2.00
	1.00
	0.50
FRACCIONARIA	
DOLARES	
REEMBOLSOS PENDIENTES	
FONDO TOTAL	

FIRMA CAJERO \_\_\_\_\_

RECIBI SOBRE CERRADO PARA DEPOSITAR	CAJERO
	DEPTO.
CAJERO ADMINISTRADOR	TURNO

# Casa Real

## REPORTE DE AMA DE LLAVES

FECHA \_\_\_\_\_

HORA \_\_\_\_\_

CLAVES

OCUPADO	OC
USO CASA	UC
PASADOR	P
NÓ MOLESTAR	NM

OCUPADO PERSONA IMPÓRT	VIP
OCUPADO SIN EQUIPAJE	OSE
OCUPADO NO DORMIO	ND
BLOQUEADO	BL

VACIO LIMPIO	VL
VACIO SUCIO	VS
FUERA DE SERVICIO	FS
FUERA DE INVENTARIO	FI

TIPO	CUARTO	ESTADO	TIPO	CUARTO	ESTADO									
JR	101	O	ES	131	O	SA	223	O	JR	252	O	CH	328	O
JR	102	O	SA	132	O	CH	224	O	JR	253	O	SA	329	O
ES	103	O	ST	133	O	ES	225	VL				CH	330	O
ES	104	O	ES	134	O	CH	226	O	JR	301	O	RD	331	VL
ES	105	O	ES	135	O	ST	227	O	JR	302	O	CH	332	O
ES	106	O	JR	136	VL	CH	228	O	ES	303	O	SA	333	VL
SA	107	O	JR	137	O	SA	229	O	ES	304	O	CH	334	O
ST	108	O				CH	230	O	ES	305	O	RP	335	VL
ES	109	O	JR	201	O	ED	231	O	ES	306	O	CH	336	VL
ES	110	O	JR	202	O	CH	232	O	SA	307	O	ES	337	VL
ST	111	VL	ES	203	O	SA	233	VL	ST	308	VL	ES	338	O
SA	112	O	ES	204	O	CH	234	O	ES	309	O	ES	339	VL
ST	114	O	ES	205	O	RP	235	O	ES	310	O	SA	340	O
SA	115	O	ES	206	O	CH	236	O	ST	311	O	ST	341	O
RD	116	VL	SA	207	O	ES	237	O	SA	312	O	ES	342	O
SA	117	VL	ST	208	O	ES	238	O	ST	314	O	ES	343	VL
RP	118	VL	ES	209	O	ES	239	O	SA	315	O	ES	344	O
ES	119	O	ES	210	O	SA	240	O	RD	316	VL	ES	345	O
ST	120	VL	ST	211	O	ST	241	O	SA	317	O	ES	346	O
SA	121	VL	SA	212	O	ES	242	O	RP	318	O	ES	347	VL
ST	122	O	ST	214	VL	ES	243	O	SA	319	O	SA	348	VL
SA	123	VL	SA	215	O	ES	244	O	ST	320	O	ST	349	VL
RD	124	O	RD	216	VL	ES	245	VL	ST	321	O	ES	350	O
SA	125	VL	SA	217	O	ES	246	O	CH	322	O	ES	351	O
RP	126	VL	RP	218	O	ES	247	O	SA	323	VL	JR	352	VL
ES	127	O	SA	219	O	SA	248	VL	CH	324	VL	JR	353	VL
ES	128	O	ST	220	O	ST	249	VL	ES	325	O	TULUM	O	
ES	129	O	ST	221	O	ES	250	VL	CH	326	O			
ES	130	O	CH	222	O	ES	251	VL	ST	327	O			

OBSERVACIONES

CAMARISTAS CONTRATADAS \_\_\_\_\_  
 ESCANSOS/VACACIONES \_\_\_\_\_  
 CAMARISTAS HOY \_\_\_\_\_  
 JX DE LIMPIEZA CONTRATADOS \_\_\_\_\_  
 ESCANSOS/VACACIONES \_\_\_\_\_  
 AUX DE LIMPIEZA HOY \_\_\_\_\_

HABITACIONES OCUPADAS \_\_\_\_\_  
 No MODULOS OCUPADOS \_\_\_\_\_  
 PROM DE CTOS ACUP. X CAMARISTAS \_\_\_\_\_  
 OBSERVACIONES \_\_\_\_\_

CONTABILIDAD

RECEPCION

GERENCIA

AMA DE LLAVES