



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MÉXICO**

UNIVERSIDAD PARTENON DE COZUMEL

**AUDITORÍA INTERNA A LOS
INGRESOS DE UN HOTEL**



LIC. EN CONTADURÍA
ACUERDO UNAM NUM. 280/96
DEL 30 DE MARZO DE 1996
CLAVE DE INCORPORACIÓN
8855-08
COZUMEL, Q. ROO, MÉXICO

TESIS PRESENTADA POR:

ADRIANA ARIANE MONTERO

COZUMEL Q. ROO

2006.



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

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



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MÉXICO**

UNIVERSIDAD PARTENON DE COZUMEL

**AUDITORÍA INTERNA A LOS
INGRESOS DE UN HOTEL**

**TESIS PRESENTADA PARA
OBTENER EL TITULO DE:**

LIC. EN CONTADURÍA

PRESENTA:

ADRIANA ARIANE MONTERO

ASESOR DE TESIS:

L.C. JAVIER YAM DZIB.



LIC. EN CONTADURÍA
ACUERDO UNAM NUM. 280/96
DEL 30 DE MARZO DE 1996
CLAVE DE INCORPORACIÓN
8855-08
COZUMEL, Q. ROO, MÉXICO

COZUMEL Q. ROO

2006

AGRADECIMIENTOS :

AL L.C. JAVIER YAM DZIB
EN MANIFESTACIÓN DE GRATITUD POR EL APOYO
RECIBIDO PARA REALIZAR LA TESIS.

A CADA UNO DE LOS PROFESORES
QUE ME FORMARON EN EL TRANCURSO
DE MI VIDA COMO ESTUDIANTE.

DEDICATORIA:

A TODA MI FAMILIA,

EN ESPECIAL A MI MADRE LUISA MONTERO CHE
POR BRINDARME SIEMPRE SU APOYO PARA CONCLUIR MI CARRERA
Y POR ENSEÑARME A MIRAR SIEMPRE HACIA ADELANTE.

ÍNDICE GENERAL.

INTRODUCCIÓN	I
--------------	---

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES HISTÓRICOS.

1.1.- Antecedentes de la empresa	1
1.2.- Antecedentes de la industria hotelera en México	2
1.3.- Origen y evolución de la auditoría interna	7

CAPÍTULO II

GENERALIDADES

2.1.- Concepto de auditoría	10
2.2.- Objetivos de la auditoría	12
2.3.- Clasificación de la auditoría	13
A) Interna	13
B) Externa	14
2.4.- Diferencia entre la auditoría interna y externa	16
2.5.- Concepto de auditoría interna	17
2.6.- Funciones de la auditoría interna	18
2.7.- Alcance de la auditoría interna	20
2.8.- Concepto de ingresos	21
2.9.- Clasificación de los ingresos	22
A) Ingresos por concepto de hospedaje	22
B) Ingresos por concepto de alimentos y bebidas	28
C) Ingresos por otros servicios (lavandería y teléfono)	33
2.10.- Clasificación de los planes en la industria hotelera	36
2.11.- Formas de pago	37
A) Tarjeta de crédito	37
B) Cheque viajero	39
C) Cuentas por cobrar	39

CAPÍTULO III

CONTROL INTERNO

3.1.- Concepto del control interno	42
3.2.- Objetivo del control interno	43

3.3.- Elementos del control interno	44
A) Organización	44
B) Procedimiento	44
C) Personal	44
D) Supervisión	44
3.4.- Estructura del control interno	46
A) Ambiente de control	46
B) La evaluación de riesgo	47
C) Los sistemas de información	47
D) Los procedimientos de control	48
E) La vigilancia	49

CAPÍTULO IV

NORMAS, TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA

4.1.- Concepto de normas de auditoría	50
4.2.- Clasificación de las normas de auditoría	51
A) Normas personales	51
B) Normas de ejecución de trabajo	52
C) Normas de información	54
4.3.- Procedimientos de auditoría	56
A) Concepto	56
B) Clasificación	56
4.4.- Técnicas de auditoría	57
A) Concepto	57
B) Clasificación	57

CAPÍTULO V

ACTIVIDADES DE LA AUDITORÍA INTERNA

5.1.- Definición de organigrama	60
5.2.- Organigrama	61
5.3.- Descripción de las funciones de los departamentos	62
5.4.- Actividades de la auditoría interna	67
A) Ingresos por hospedaje	67
B) Ingresos por alimentos y bebidas	68
C) Ingresos por otros servicios (teléfono y lavandería)	69
5.5.- Caso práctico.	70
5.6.- Informe de la auditoría interna	89

<i>CONCLUSIÓN</i>	91
<i>ANEXOS</i>	92
<i>BIBLIOGRAFÍA</i>	107

INTRODUCCIÓN.

La auditoría interna surge en el momento en que las empresas crecen con la finalidad de abarcar todas las necesidades de la sociedad; es decir, los comerciantes no podían verificar que se realicen todas las operaciones de su negocio en forma eficiente.

Los orígenes de la industria hotelera en México es desde tiempos remotos pues en los principales caminos de las provincias existían casas de refugio en donde se alojan los viajeros y posteriormente existieron mesones que fueron desapareciendo al iniciarse la comunicación ferroviaria, después de la Independencia de México, surge el comercio exterior que tuvo como consecuencia la afluencia de extranjeros por lo cual surge la necesidad de hospedar a la gente con mejores servicios y a partir de ese momento se da origen a la industria hotelera hasta nuestros días.

A través de esta investigación se dará una visión de la importancia del control interno de una entidad, observaremos los objetivos y el alcance de la auditoría interna. Se define y analiza los conceptos para comprender cada uno de los temas de importancia del área de ingresos de una empresa que brinda el servicio de hospedaje.

El objetivo de este trabajo de investigación, consiste en proteger los bienes de la empresa previniendo los errores, para apoyar a los directivos con la verificación y comprobación de la autenticidad de los ingresos; es decir, que sean

registrados en la contabilidad por el personal de la entidad y que las operaciones se realicen durante el periodo, para proporcionarles análisis, evaluaciones, recomendaciones e información con la finalidad de verificar su corrección y exactitud para la toma de decisiones.

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES HISTÓRICOS.

1.1.- ANTECEDENTES DE LA EMPRESA.

La empresa nació para atender las necesidades de la sociedad creando satisfactores a cambio de una retribución que compensara el riesgo, los esfuerzos y las inversiones de los empresarios.

En la actualidad, las funciones de la empresa ya no se limitan a las mencionadas antes. Al estar formada por hombres, la empresa alcanza la categoría de un ente social con características y vida propia, que favorece el progreso humano -como finalidad principal- al permitir en su seno la autorrealización de sus integrantes y al influir directamente en el avance económico del medio social en el que actúa.

En la vida de toda empresa el factor humano es decisivo. La administración establece los fundamentos para lograr armonizar los numerosos y en ocasiones divergentes intereses de sus miembros: accionistas, directivos, empleados, trabajadores y consumidores.

1.2.- ANTECEDENTES DE LA INDUSTRIA HOTELERA EN MÉXICO.

Según las noticias que nos proporcionan algunos cronistas, en el México precortesiano, por lo menos en el camino que comunicaba lo que habría de llamarse después la Villa Rica de la Vera Cruz y la ciudad de Tenochtitlán, había casas de refugio donde podían alojarse los viajeros. En cuanto a los mercaderes aztecas, los pochteca, ellos eran personajes de calidad tan alta como los guerreros y los sacerdotes. Los pochteca recibían una instrucción esmerada que les permitía desempeñar funciones tan importantes como la de embajadores, investigadores de mercados, tipógrafos y de estrategia, tanto económica como de carácter militar y político. Sin duda, en sus viajes contaban con elementos suficientes para acampar en despoblado y, seguramente, al arribar a lugares poblados, los caciques les proporcionarían alojamiento y alimentación adecuados a su rango.

Don Luís González Obregón nos cuenta que el primero de diciembre de 1525, es decir, cuatro años después de la toma de la ciudad de México, se presentó Pedro Hernández Paniagua solicitando licencia para establecer un mesón en la ciudad de México, en la que se le llamó desde entonces Calle de Mesones. Hay indicios de que ya existían otros mesones en el país como el de San Juan, de la Villa Rica, y otro San José, de Perote, el de La Campana, El Sol, La Luna, y otros tantos que deben haberse ido estableciendo a lo largo de los caminos que se fueron construyendo a partir de la consumación de la conquista. Ya desde entonces las autoridades tenían que dictar medidas para regular su funcionamiento.

En los últimos años de la colonia, los caminos principales eran el de México-Acapulco, por Chilpancingo; el de la capital iba a Guatemala, por Oaxaca; y el que llevaba a Durango y a Santa Fe de Nuevo México, llamado el camino de "Tierra Adentro".

El de México a San Luis Potosí y a Monterrey, a Valladolid y a Guadalajara, puede considerarse que era ramificación del Camino Real de las Provincias Internas. En todos ellos, a distancia de seis o diez leguas, había posadas.

En 1852 todavía existían en la capital los viejos mesones de Balvanera, de El Ángel, de Santo Tomás, de El Chino, de Regina, de San Pedro y San Pablo, de Nuevo México, y de Santa Anna, entre los más conocidos.

Consumada la independencia, se inició el comercio exterior y fue aumentando el flujo de visitantes extranjeros a quienes había que hospedar. La revolución industrial creaba nuevas necesidades. Tanto en Europa como en América las hospederías tuvieron que ir ampliando su capacidad de servicio y en todo el mundo adoptaron el nombre genérico de hotel (en francés, hotel) y fue el crecimiento de esa multitud de albergues comerciales lo que dio origen a lo que actualmente es la industria hotelera.

En México, al extenderse la comunicación ferroviaria, los mesones fueron desapareciendo y los que permanecían prestaban servicio a gente de muy reducidos recursos económicos. Casas señoriales, amplias y cómodas en su época, algunas de ellas con

tradición histórica, fueron convertidas en hoteles, como la situada en la esquina de la Avenida Independencia y San Juan de Letrán, donde estuvo el Hotel Jardín, hasta la segunda década de este siglo.

He aquí una cronología bastante somera de los establecimientos que empezaron a prestar servicios desde que comenzó este siglo:

- a) El Hotel Palacio, inaugurado en el año de 1903.
- b) El Hotel Terminal, de Veracruz, en 1910.
- c) El Hotel Imperial que contaba con 90 cuartos, muy celebrado a raíz del centenario del giro de la Independencia por su novedosa construcción.
- d) El Hotel Geneve, con 250 cuartos, conocido popularmente como Hotel Génova.
- e) El Hotel Regis, el más moderno en su tiempo, y entonces el más importante en la capital de la república.
- f) El Hotel Mancera, Construido al estilo colonial.
- g) En 1908 se inicio la construcción del Hotel Ancira de Monterrey, con capacidad de setenta y tres cuartos.
- h) En Guadalajara se construyo el Hotel Fénix y el Hotel San Francisco; en Tampico el Hotel Imperial y el Hotel Rivera.

El turismo es importante factor para el desarrollo de la industria hotelera, pues constantemente está reclamando instalaciones más adecuadas a nuevas necesidades de alojamiento y a nuevos servicios.

En México, la conmoción política y social producida por la revolución de 1910 no fue nada favorable al desarrollo de la apenas naciente industria hotelera. El encono de la contienda armada redujo al mínimo la entrada al país de visitantes del extranjero. Al terminar la guerra europea de 1914, mejoró bastante la situación general en México; ya en el año de 1921 hubo alguna afluencia de viajeros a la República, especialmente norteamericanos, de los que muchos eran huéspedes del gobierno; también llegaban comerciantes y personas en viaje de recreo. La situación económica no era mala y las esperanzas de que adviniera una época de tranquilidad y de prosperidad era muy grande. Así se fue creando un ambiente favorable al desarrollo de la industria hotelera y se invirtieron sumas de consideración en la ciudad de México, en el puerto de Tampico, en Guadalajara, en Veracruz y otros puntos importantes, en lo relativo a construcciones de nuevos hoteles y, sobre todo, en la transformación de los ya viejos.

El capital extranjero, y particularmente el norteamericano, continuó a la expectativa, esperando que se consolidara la tranquilidad del país, y que se estableciera una buena corriente de turismo. Visitaron la ciudad de México y otras importantes del país los representantes de hoteles extranjeros que hicieron estudios preliminares, examinaron sitios adecuados para la construcción de nuevos hoteles y, por algún motivo, decidieron aplazar la realización de sus planes.

Quienquiera que pensase invertir provechosamente en hoteles contribuyendo de paso al fomento de la industria hotelera del país, debería:

1. Planear inteligentemente la inversión del capital.
2. Asegurar el apoyo de la autoridad gubernamental.
3. Empezar la promoción y la publicidad adecuadas para atraer al turismo.

Para lograr un efectivo desarrollo del turismo, es necesario contar con vías de comunicación adecuada, Terrestre, Aéreo y Marítimo lo que interesa tanto al gobierno como a la iniciativa privada. El estado ha producido un incremento en la construcción de caminos nacionales, lo cual facilita al viajero trasladarse de un lugar a otro con mayor rapidez y comodidad, tanto por los ferrocarriles, que cuentan con el equipo moderno necesario, o bien por carretera, en autobuses de pasajeros último modelo que atienden con eficacia la creciente demanda, permitiendo al visitante extranjero y nacional conocer las bellezas naturales de nuestro territorio.

Otro medio de transporte que pueden usar los turistas es el avión. La aviación comercial se encuentra ligada estrechamente al turismo y su desarrollo es consecuencia de la creciente preferencia de los turistas por este servicio.

1.3.- ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA.

El origen más remoto de la auditoría interna se ubica con el advenimiento de la actividad comercial, cuando un productor o comerciante ante la realidad de no poder cubrir o abarcar todo un rango de intervención personal sobre sus procesos productivos o comerciales se ve en la necesidad de contratar o allegarse a personas capacitadas y de su confianza para que actúen en su representación o por cuenta de él. En este proceso de delegación, el productor o comerciante idea mecanismos para supervisar, vigilar y controlar a sus empleados, son las primeras acciones de auditoría interna ejercidas por el propio dueño de la empresa, y se pueden considerar como actividades básicas y elementales según su concepto de administración.

Con el tiempo, las operaciones en los negocios comenzaron a crecer en volumen y complejidad, se acentuó este fenómeno a raíz del surgimiento de la denominada Revolución Industrial. Ya no es práctico para el dueño o administrador tener un contacto más estrecho sobre las operaciones, para revisar que se estén llevando a cabo satisfactoriamente y con un alto grado de efectividad. Es el momento de crear un nuevo sistema de supervisión, para que el dueño o administrador extienda su control y vigilancia a través de la ayuda que le puede proporcionar ese sistema. Esta ayuda provino de la asignación de una o más personas de la organización a quienes se les responsabilizó directamente de revisar y reportar acerca de los siguientes cuestionamientos: ¿Se están respetando los procedimientos establecidos? ¿Están adecuadamente salvaguardados los activos? ¿Trabaja el personal a un buen

nivel de eficiencia? ¿Son efectivas las políticas en vigor, a la luz de las condiciones cambiantes? Es así como tiene inicio la auditoría interna formal, con un sentido u orientación específico.

La primera etapa de la naciente función de auditoría interna se ocupó primordialmente de la verificación detallada de los registros contables, la protección de los activos y la prevención de fraudes. Se veía al auditor interno como un revisor de cuentas o como un policía administrativo.

Una segunda etapa en la evolución de la auditoría interna surge como consecuencia de la creación de la Comisión para la Vigilancia del Intercambio de Valores (Securities and Exchange commission, SEC) en los Estados Unidos de Norteamérica en el año 1934, al requerir este órgano regulador una plena confiabilidad en la información financiera emitida por empresas que tienen colocadas acciones entre el gran público inversionista.

Para llegar a niveles de excelencia en la confiabilidad referida hubo necesidad de reforzar los controles contables, mejorar los sistemas contables y de reporte, vigilar por el estricto cumplimiento de los nacientes requerimientos instaurados por la SEC, y coadyuvar con los auditores externos independientes en tales propósitos. En esta nueva dimensión administrativa se dio plena participación al auditor interno, al proporcionarle la ubicación de apoyo profesional que desde entonces viene dando a la administración.

Una tercera etapa nace con la creación del Instituto de Auditores Internos (The Institute of Internal Auditors, IIA) en los Estados Unidos de Norteamérica en el año 1941. El instituto de los auditores internos permite el desarrollo de la profesión de manera armónica y ordenada, y la emisión de pronunciamientos normativos que regulan su ejercicio; en suma, la institucionalización de la auditoría interna vista y reconocida por la sociedad en su conjunto.

La cuarta y última etapa, aún vigente, surge con el advenimiento de dos nuevos tipos de auditoría: la auditoría administrativa y la auditoría operacional, practicadas por auditores internos dependientes de una organización. Auditorías que al complementarse con la financiera, cierran el amplio ciclo de servicios a la administración.

La profesión de auditoría interna, en sí misma, a través de su propio esfuerzo y dedicación, ha establecido las bases para un continuo y ascendente desarrollo.

CAPÍTULO II

GENERALIDADES

La auditoría consiste en que un Contador Público examine los Estados Financieros de una organización para emitir su opinión respecto a la información financiera si es realizada de acuerdo a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados; ya que ésta información es indispensable para los propietarios y directivos para conocer su situación financiera, operacional y administrativa para tomar decisiones a corto o mediano plazo. Es necesario definir algunos conceptos para comprender el significado de la auditoría por lo cual se citan a continuación:

2.1.- CONCEPTO DE AUDITORÍA.

“El concepto Universal de Auditoría significa verificar que la información financiera, operacional y administrativa que se presenta es confiable, veraz y oportuna. Es revisar que los hechos, fenómenos y operaciones se den en la forma como fueron planeados; que las políticas y lineamientos establecidos han sido observados y respetados; que se cumple con obligaciones fiscales, jurídicas y reglamentarias en general. Es evaluar la forma como se administra y opera teniendo al máximo de aprovechamiento de los recursos”.¹

“La Auditoría es la etapa de la Contaduría que verifica la corrección de las cifras presentadas en los estados financieros. En un sentido más amplio tenemos que es el examen

¹ Santillana González Juan Ramón , Auditoría I Santillana

de los libros, registros, cuentas, comprobantes, y métodos de una entidad, con el objeto de comprobar su exactitud".²

Como hemos visto en los conceptos antes mencionados cada uno de los autores le da un enfoque a la Auditoría similar por lo que concluyo que es un examen que evalúa la aplicación de los recursos con que cuenta la entidad y por lo tanto que las cifras de los Estados Financieros sean de acuerdo a las operaciones que realiza la entidad; para que la información sea confiable, veraz y oportuna y sirva posteriormente para tomar decisiones.

² Paz Zavala Enrique, Introducción a la Contaduría

2.2.- OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA.

A continuación se define el objetivo general que tiene la auditoría el cual es de suma importancia para el desarrollo de la industria hotelera.

“El objetivo de la Auditoría consiste en apoyar a los miembros de la empresa en el desempeño de sus actividades. Para ello la Auditoría les proporciona análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría e información concerniente a las actividades revisadas”.³

El objetivo, es importante para los directivos del hotel para comprobar el manejo de los recursos con que cuenta la entidad y que las metas y objetivos se cumplan con efectividad por ser un punto de partida para la toma de decisiones en el futuro.

Los objetivos de la auditoría interna dependen de la magnitud de la empresa, a continuación se hace mención de los más importantes:

- Revisión y evaluación de controles contables, financieros y operativos.
- Determinación de la utilidad e implantación de políticas, planes y procedimientos.
- Resguardo y contabilización de activos.
- Información a la gerencia.

³ www.monografias.com/trabajos14/auditoria/auditoria.shtml

2.3.- CLASIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA.

La Auditoría se clasifica en interna y externa por lo que explicaré cada una de ellas a continuación.

A) INTERNA

La Auditoría Interna consiste en una revisión sistemática de los libros y registros contables, realizado por parte del personal de la entidad, utilizando técnicas determinadas. La información se le reporta al más alto nivel de la dirección, con la finalidad de tomar decisiones que permitan mejorar la eficiencia operativa del hotel.

Las actividades que desarrolla el departamento de Auditoría Interna en la industria hotelera son:

1) Proteger las propiedades de la entidad de cualquier riesgo, así como señalar las deficiencias detectadas y proponiendo alternativas que las corrijan.

2) Comprobar que el personal de la entidad cumpla con las políticas y normas de trabajo, para lograr los objetivos de la entidad.

3) Asegurarse de que la información sea oportuna y eficiente al presentar la información contable a la gerencia o administración.

4) Plantear modificaciones que se consideren pertinentes a los sistemas de operación que permitan obtener la eficiencia.

5) Manifestar la correcta determinación de las obligaciones fiscales.

Por lo anterior puedo concluir que la auditoría interna consiste en el asesoramiento del control de la entidad con el fin de que la dirección tome las decisiones adecuadas para el funcionamiento de la misma.

B) EXTERNA

La auditoría Externa es un examen a la información de una entidad económica realizada por Contadores Públicos que no tengan vínculos laborales con la empresa, que opinan sobre la situación financiera después de evaluar las cifras contenidas en los Estados Financieros.

La Auditoría externa tiene un proceso el cual esta compuesto de cinco fases y a continuación explicaré cada una de ellas.

1. Planeación de la Auditoría (Sistematización): esta fase considero que es la más importante por prever los procedimientos de auditoría a aplicar, las pruebas que se practicarán y el tiempo determinado; así como los papeles de trabajo en los que se apoyará el auditor para emitir su dictamen. En esta fase se elabora un programa en el cual se describe detalladamente las actividades que se realizarán.

2. Evaluación del Control Interno (Valuación): esta fase consiste en medir el grado de eficiencia del control interno de

la entidad, ya que es el punto de apoyo del auditor para determinar el alcance de los procedimientos que se utilizarán.

3. Ejecución de la Auditoría (Procesamiento): esta tercera fase consiste en aplicar el programa de trabajo a través de los procedimientos, métodos y técnicas de auditoría, y los resultados son elaborados en papeles de trabajo.

4. Análisis e Interpretación de los Resultados (Análisis e Interpretación): en la cuarta fase el auditor analiza la información de los papeles de trabajo con el fin de empezar a plantear el Dictamen.

5. Emisión del Dictamen (Información): esta es la última fase en la que se presenta la opinión del auditor.

Para realizar la auditoría externa es necesario formular una carta-compromiso entre el cliente y el auditor. En la carta se debe especificar el trabajo que se realizará, el tiempo estimado y los honorarios con la finalidad de que el trabajo se realice en tiempo y forma según lo planeado.

En síntesis la Auditoría externa se realiza en fases con la finalidad de evaluar la razonabilidad de los sistemas de información de una organización, concluyendo con la emisión del Dictamen u opinión, el cual tiene efectos legales ante terceros, por tratarse de información validada y examinada conforme a las Normas y Procedimientos de auditoría Generalmente Aceptados.

2.4.- DIFERENCIA ENTRE LA AUDITORÍA INTERNA Y EXTERNA.

Se describen las diferencias que existen entre la auditoría interna y externa para facilitar los términos utilizados en la investigación.

FUNCIÓN	INTERNA	EXTERNA
Dictamen	No hay dictamen. Solo un informe interno, para verificar la eficiencia operacional.	Existe el dictamen con efectos legales ante terceros.
Relación laboral	Si existe vínculo laboral, porque el personal es contratado por la entidad.	No existe relación laboral es un servicio personal independiente.
Efectos legales ante terceros	No existen efectos ante terceros.	Existen efectos legales ante terceros por la credibilidad que se obtiene.

Considero importante señalar que la auditoría interna es una función permanente con base a los objetivos y políticas establecidos por la dirección del hotel para determinar la eficiencia de los recursos y evaluar que la información financiera sea oportuna para la toma de decisiones e implementar las medidas correctivas; y la auditoría externa se basa en el cumplimiento razonable de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados así como de las disposiciones legales y fiscales, a través de la aplicación estricta de las normas y procedimientos de auditoría.

A partir de este momento me enfocaré a lo relacionado con la auditoría interna, con la finalidad de abarcar todos los aspectos que con llevan a realizar dicha auditoría.

2.5.- CONCEPTO DE AUDITORÍA INTERNA.

A continuación presento dos definiciones de auditoría interna: "La auditoría interna es una función independiente de evaluación, establecida dentro de una organización, para examinar y evaluar sus actividades como un servicio a la misma organización. Es un control cuyas funciones consiste en examinar y evaluar la adecuación y eficiencia de otros controles".⁴

"La auditoría interna es una herramienta de gestión que apoya a la alta Dirección de la Entidad, calificando y evaluando el grado de eficiencia, eficacia, transparencia y economicidad con que se manejan los recursos institucionales, así como el cumplimiento de las normas legales y los lineamientos de política y planes de acción, evaluando además la eficiencia de los sistemas administrativos y de control, para de esta manera coadyuvar al logro de los propósitos fundamentales de la organización".⁵

Por lo tanto defino a la auditoría interna como una función de importancia para la organización la cual es realizada por personal de la misma, aplicando las Normas y Procedimientos de Auditoría Generalmente Aceptados. Lo cual consiste en detectar en forma oportuna los errores e irregularidades para recomendar las medidas preventivas o correctivas en caso necesario.

⁴ Santillana González Juan Ramón, Auditoría Interna Integral Administrativa, Operacional y Financiera.

⁵ www.comunidades.calle22.com/comunidades/690/com690con2.asp

2.6.- FUNCIONES DE LA AUDITORÍA INTERNA.

Las funciones de la Auditoría Interna consisten en las actividades a realizar cumpliendo con un programa de trabajo para conseguir el objetivo establecido.

Explicaré brevemente las funciones más importantes de la auditoría interna en un hotel.

1. Evaluar de manera permanente, la actividad del control interno establecido por la Dirección para el área de ingresos, y en caso necesario recomendar las medidas para mejorar su efectividad.

2. Verificar el cumplimiento de los objetivos y políticas específicas del departamento de ingresos, respecto de las metas de corto, mediano y largo plazo.

3. Evaluar la oportunidad de la información financiera generada por el área de ingresos.

4. Determinar la eficiencia con que se utilizan los recursos asignados al área de ingresos.

5. Examinar si los sistemas de información, registro y control, generan los resultados oportunos.

6. Implementar las medidas preventivas y correctivas provenientes de la auditoría.

7. Elaborar el informe respectivo y hacerlo llegar al ejecutivo que represente la máxima autoridad de la empresa.

Las funciones de la Auditoría de cualquier empresa son de acuerdo a la magnitud de la organización por lo que he mencionado las más importantes y básicas para realizar el trabajo en el área de ingresos de un hotel, las cuales sirven de base para que la revisión y evaluación de las operaciones se realicen con éxito, lo cual significa determinar y aplicar las medidas necesarias para el buen funcionamiento del hotel.

2.7.- ALCANCE DE LA AUDITORÍA INTERNA.

Para obtener el alcance de la auditoría interna se realizan unas muestras selectivas del total de las operaciones del área de ingresos del hotel.

“El alcance de la auditoría es el conjunto de transacciones examinadas, respecto del total que forman el universo, y su determinación es uno de los elementos más importantes en la planeación y ejecución de la auditoría”.⁶

En síntesis el alcance de la auditoría interna consiste en la evaluación del control interno, para darle seguimiento a las políticas y planes establecidos previamente por la organización; es decir, el alcance de la auditoría dependerá del grado de eficiencia del control interno.

⁶ Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C., Normas y Procedimientos de Auditoría.

2.8.- CONCEPTO DE INGRESOS.

Es importante conocer la definición del ingreso por lo que a continuación se citan dos conceptos:

“El ingreso se define como el incremento bruto de activos o disminución de pasivos experimentados por una entidad, con efecto en su utilidad neta, durante un periodo contable como resultado de las operaciones que constituyen sus actividades primarias o normales”.⁷

“El ingreso son todos aquellos recursos que obtienen los individuos, sociedades o gobiernos por el uso de riqueza, trabajo humano, o cualquier otro motivo que incremente su patrimonio”.⁸

Considerando los conceptos anteriores concluyo que los ingresos son los aumentos de los derechos y/o disminuciones de las obligaciones de las operaciones que realiza la entidad en un periodo determinado; es decir, es la contraprestación que se obtiene por dar un bien o servicio.

⁷Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C., Principios de Contabilidad General Aceptados.

⁸www.monografias.com/trabajos/econoglos/econoglos.shtml

2.9.- CLASIFICACIÓN DE LOS INGRESOS.

En este apartado me dedicaré al estudio del departamento de ingresos del Hotel Majestic Club y a continuación explicaré brevemente la forma de llevar el control de los servicios y consumos desde la llegada hasta la salida; es decir, hasta al momento en que liquida su cuenta el huésped y abandona el hotel, es importante que los conceptos que generan los ingresos del hotel sean debidamente registrados y controlados, ya que el cliente puede solicitar varios servicios y/o liquidar su cuenta en cualquier momento.

A) INGRESOS POR CONCEPTO DE HOSPEDAJE.

Para dar el servicio de hospedaje se hace a través de una reservación.

“La reservación es el medio por el cual una persona o grupo de personas solicitan alojamiento al hotel con anticipación”.⁹

El recepcionista clasifica las reservaciones en tres categorías: depósitos, límites (sin depósito) y especiales, a continuación se definen cada uno de los grupos:

“Depósitos son aquellos en las cuales el huésped garantiza su llegada con una cantidad de dinero que generalmente es el precio de la habitación que él desea; pero por si alguna

⁹Gómez Aquino Javier, organización Contable En La Industria Hotelera.

circunstancia el huésped no llega, se le abre una cuenta aplicándole el depósito (a lo anterior se le llama no show)".¹⁰

"Límites son aquellas que no están garantizados de ninguna manera. Es decir en estas reservaciones el hotel no tiene la obligación de guardarlas después de las 6:00 p.m. en caso de tener baja ocupación no se cancela".¹¹

"Especiales son aquéllas donde los huéspedes son personas importantes, cortesías, ejecutivos de la compañía hotelera; estas reservaciones solo podrán ser canceladas con la autorización del gerente general del hotel".¹²

Describo brevemente los tipos de habitación, con que cuenta la industria hotelera.

A) Estudio (S) esta habitación tiene un sofá cama de 1m de ancho por 1.90m de largo.

B) Doble (D) esta habitación la integra una cama de 1.36m de ancho por 1.90m de largo.

C) Doble-Doble (DD) tiene dos camas dobles en la misma habitación.

D) Twin (T) esta habitación tiene dos camas de 1m de ancho por 1.90m de largo.

¹⁰ Báez Casillas Sixto, Hotelería.

¹¹ Báez Casillas Sixto, Hotelería

¹² Báez Casillas Sixto, Hotelería

E) Triple (TX) se integra con tres camas de 1m de ancho por 1.90m de largo.

F) Queen (Q) esta habitación tiene una cama de 1.50m de ancho por 1.90m de largo.

G) King (K) esta habitación la integra una cama de 2m de ancho por 1.90m de largo.

H) Hollywood (H) la integran dos camas de 1m de ancho por 1.90 de largo, pero se pueden unir o separar para una twin o king.

I) Junior Suite (JS) esta habitación tiene una sala, por lo regular es más grande que los cuartos normales y puede tener diferentes tipos de camas (D, T, K).

J) Suite (ST) esta habitación tiene una sala adjunta, con dos o tres recamaras.

K) Suite Presidencial (ST-P) es la habitación más grande y lujosa en el hotel, por lo general tiene una sala y varias recámaras, con entradas independientes pero comunicadas entre sí.

Las reservaciones pueden realizarse en forma directa o indirectamente, posteriormente a la solicitud de hospedaje por parte de la oficina de reservaciones se acepta o rechaza forma n°1, esta es aceptada con base a la disponibilidad del hotel para lo cual se establece un registro según la forma n°2.

Majestic club

N° 1



HOJA DE RESERVACIONES
RESERVATION FORM

EN LISTA DE ESPERA
ON WAITING LIST

RESERVACION CONFIRMADA
CONFIRMED RESERVATION

Nombre _____
Name _____
Llegada _____ Salida _____
Arrival _____ Departure _____
Tipo de cuarto _____ Precio _____
Type of room _____ Rate _____
Hecha por _____ Teléfono _____
Made by _____ Phone _____
Paga _____ Depósito _____
Will be paid by _____ Deposit _____
Observaciones _____
Remarks _____
Fecha _____
Date _____

IMPORTANTE

Todas las reservaciones SIN depósito se guardan unicamente hasta las 6:00 pm de la fecha de la reservación.

Todas las reservaciones CON depósito se guardan por 24 horas a partir de las 6:00 pm de la fecha de la reservación, aplicando dicho deposito a la cuenta de la habitación reservada

IMPORTANT

All reservation WITHOUT deposit are held until 6:00 pm only of the date for wich reservation was made

All reservation WITH deposit are protected for 24 hours starting at 6:00 pm of the date for which reservation was made, applying such deposit to the account opened for room reserved.

Forma n° 1

Majestic club

N° 1



Cozumel Q. Roo

RESERVACIONES

FECHA

Nombre	N° Pers	Habitación			Cuota	Hora Llegada	Deposito
		Clase	Plan	Asig			

Hecha por _____

Forma n° 2

Posteriormente se determina si se acepta o se rechaza la reservación; en caso de aceptar se exige un depósito que corresponda a el importe de la renta de una noche, por lo que el hotel se compromete con el cliente a reservar una habitación para la fecha acordada.

Una vez aceptada la reservación se elabora una tirilla con los datos del futuro huésped, y se coloca en el tablero de las reservaciones, el cual se clasifica por fecha de llegada y en orden alfabético. El tablero antes mencionado es indispensable para controlar las fechas de llegada y le sirve a los recepcionistas para conocer el nombre y número de personas que tienen realizado una reservación en una fecha determinada.

Al llegar un huésped al hotel se le pregunta si ha realizado su reservación en caso de que su respuesta sea que sí se expide una tarjeta de registro forma n°3, la cual debe cumplir con los requisitos de identificación del huésped, así mismo, el área de recepción mantiene un libro de entradas y salidas de huésped la cual permite al hotel saber oportunamente la disposición de las habitaciones.

En caso de que no se haya realizado la reservación se verifica si hay habitaciones disponibles y por cuantas noches, para llenar la tarjeta de registro.

Posteriormente al registro del huésped se abre una cuenta forma n°4 y se turna al cajero de la recepción quien controla todos los servicios y consumos proporcionados al huésped durante su estancia en las instalaciones del hotel Majestic Club.

Majestic club		N° 1																					
		Fecha _____																					
<table border="1"> <tr> <td colspan="3">Nombre _____</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Name _____</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Dirección _____</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Address _____</td> </tr> <tr> <td>Ciudad _____</td> <td>Estado _____</td> <td>Cuarto _____</td> </tr> <tr> <td>City _____</td> <td>State _____</td> <td>Room _____</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Nacionalidad _____</td> <td>N° Personas _____</td> </tr> </table>			Nombre _____			Name _____			Dirección _____			Address _____			Ciudad _____	Estado _____	Cuarto _____	City _____	State _____	Room _____	Nacionalidad _____		N° Personas _____
Nombre _____																							
Name _____																							
Dirección _____																							
Address _____																							
Ciudad _____	Estado _____	Cuarto _____																					
City _____	State _____	Room _____																					
Nacionalidad _____		N° Personas _____																					
Desocupare esta habitación a los _____ días																							
I will release these accommodations after _____ days																							
_____		_____																					
Firma		Signature																					

Forma n° 3

En la oficina de recepción se lleva el control de los movimientos de las cuentas de los huéspedes desde su llegada hasta que parten del hotel, y depende del control interno la veracidad y congruencia en el registro de las actividades, pues en esta oficina se centra toda la información de los departamentos en relación a los ingresos generados por los huéspedes, y finalmente se informa al departamento de contabilidad para hacer los registros correspondientes.

El área de recepción cuenta con personal capacitado para que realice su trabajo en forma eficaz y de atención personal a los huéspedes. La principal función del personal diurno, es el registro de los huéspedes y del movimiento de los tableros para obtener la información y control de las habitaciones; el personal nocturno realiza la comprobación de los tableros de ocupación y verifica los informes de los movimientos que realizan los huéspedes confirmando si todos los cargos y créditos se registraron correctamente, en caso contrario se

corrigen los errores y se verifica la exactitud de los saldos en la cuenta del respectivo huésped.

Majestic club					
Cozumel Q. Roo "Cuenta Del Huesped"					
R.F.C.				Folio	
Cuarto			Nombre:		
Fecha	Symb	Concepto	Cargo	Creditos	Saldo
Regsitro De Firmas Signature Register			Claves Diversos Code For Misc Items		
Observaciones			Renha Roomse Alim Beb Tel Lav Imp Div		

Forma n° 4

B) INGRESOS POR CONCEPTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.

A través de estos conceptos se obtiene un margen de utilidad de las actividades que se realizan en un hotel.

“El departamento de alimentos esta constituido para operar en dos secciones: cocina y comedor. En la primera se preparan los alimentos y el control que se establezca estará encaminado a obtener el monto de costos y gastos de elaboración de los

mismos. En el comedor, el control estará enfocado a los ingresos por venta de alimentos".¹³

El área de bebidas cuenta con personal capacitado en la preparación de bebidas para supervisar que se sirva en las cantidades adecuadas, para controlar el costo y la calidad de las mismas.

El restaurante del hotel Majestic Club brinda el servicio a personas que se encuentren hospedadas y a clientes que asistan a las instalaciones, ellos cubrirán el importe del consumo de forma inmediata, con efectivo, tarjeta de crédito o débito y/o tienen autorizado crédito por parte del hotel y posteriormente cubrir el importe del servicio.

Como mencione anteriormente el hotel Majestic Club brinda el servicio de restaurante a los huéspedes por lo cual el capitán de meseros es la persona indicada para guiar al huésped a su mesa y toma la orden en una comanda forma n°5, la cual es de tres tantos, la original y dos copias que contienen los siguientes datos: fecha, número de mesa, número de mesero que le brinda el servicio, número de personas, número de habitación que ocupa y la orden de los alimentos.

Las comandas son importantes porque de ellas depende el control que se tenga al dar un servicio de consumo. La comanda original es para el chef, quien realiza la preparación de los alimentos. La primera copia es para la caja ya que el cajero formula el cheque por el consumo; la segunda comanda es para el

¹³ Gómez Aquino Javier, organización Contable En La Industria Hotelera

mesero, pues es su guía para controlar el orden en que se brinde el servicio.

Majestic club			Folio 1		
COMANDA					
Fecha	Mesa		Mesero	N° Personas	N° Habitación
Comanda Restaurant-Bar					
Concepto					
NO PAGUE ESTA NOTA ES COMANDA					

Forma n° 5

La forma n°6, corresponde a los cheques que formula el cajero en donde se refleja el importe de los alimentos y bebidas. Para llevar el control de los ingresos es recomendable el uso de máquinas registradoras con las que se obtiene la acumulación de los importes de cada nota.

Los cheques que aparecen amparando los consumos deberán estar foliados y contener los siguientes datos: fecha, número de mesa, número de mesero, número de personas, número de habitación, detalle de los alimentos servidos y el importe por cobrar.

En el momento en que el cliente solicite su nota de consumo, el capitán de meseros se lo solicita al cajero quien anteriormente habrá realizado el cheque con la comanda,

Majestic club	
Cozumel Q. Roo	
Fecha	
Cajero	
Departamento	
Turno	
Venta En Efectivo	
Menos Efectivo Pagado Por Cuenta De Huespedes	
Ingresos Netos	
Faltantes y/o Sobrantes	
Neto a Depositar	
Contenido Del Sobre	
Moneda Nal. Billetes De \$ 100.00 o Mayores	
	50.00
	20.00
	10.00
	5.00
	2.00
	1.00
Sub-Total	
Cheque M.N.	
Registro Propinas De Meseros	
Vales	
Cheque DLS.	
Cheque De Viajeros	
Billetes DLS.	
Total	
Neto A Depositar	
Diferencia Por Reembolsar	
Observaciones	

Forma n° 8

C) INGRESOS POR CONCEPTO DE SERVICIOS (TELÉFONO Y LAVANDERÍA)

He explicado las actividades básicas por las que un hotel obtiene su mayor utilidad; sin embargo a través del servicio telefónico no se gana una utilidad relevante, pero es necesario que se proporcione este servicio al huésped.

Este servicio puede ser local o de larga distancia, cuando las llamadas son a números locales se carga a la cuenta de huéspedes un importe por cada llamada que se realice y se controla con el sistema que tiene la operadora del conmutador, pues al solicitarle línea señalará una marca en el renglón correspondiente a la habitación para posteriormente realizar el cargo oportuno a cada habitación.

Cuando se trate de un servicio de larga distancia es necesario que exista un control riguroso para cada una de las llamadas que realice el huésped. En el momento en que al conmutador le soliciten una llamada de larga distancia formulará un volante de cargo por servicio telefónico de larga distancia forma n°9, con los siguientes datos: nombre del huésped, número de cuarto, nombre y número con quien se comunica, ciudad, duración de la llamada (inicia-termina). Esta forma para tener un control debe estar foliada siendo la original y una copia. Al término de la llamada la operadora solicita al servicio de larga distancia de la compañía de teléfonos el tiempo y costo de la llamada lo cual se anota en la copia de la forma, y se determina el cargo por el servicio el cual representa el ingreso para el hotel.

La suma del costo de la llamada y el cargo por el servicio es el importe que se le cargara a la cuenta del huésped la cual se lleva a la recepción para que se realice el respectivo cargo.

Majestic club			N° 1
Teléfonos Larga Distancia Long Distance Telephone Call			
Nombre		Cuarto N°	
Fecha	Cuarto	Importe	
Persona llamada Person Called			Importe Amount
Nombre Name		Tiempo Time	
Ciudad City		Hora Time Called	
Estado State		Termina Start	
Tel N°		Minutos Minutes	
			TOTAL
Firmado Por _____			
Signed By _____			

Forma n° 9

Otro concepto por el cual el hotel obtiene ingresos es la lavandería, para el control de este servicio se proporciona al huésped una forma foliada en original y copia.

La forma n°10 contiene la relación de la ropa, en la que se anota el número de prendas y la clase de servicio que desea. El ama de llaves es la persona que supervisa este servicio.

Al momento de regresar la ropa al huésped se anexa la copia de la forma del servicio. El huésped firma de conformidad el original y se lleva a la oficina de recepción para que se realice el cargo correspondiente a la cuenta del huésped.

Nombre		Cuarto N°
Fecha	N° Cuarto	Importe
Concepto		Importe
Explanation		Amount
Planchado	Lista N°	
Lavado En Seco	Lista N°	
Firmado Por _____		Total _____
Signed By _____		

Forma n° 10

2.10.- CLASIFICACIÓN DE LOS PLANES EN LA INDUSTRIA HOTELERA.

Para fijar sus tarifas un hotel puede adoptar los siguientes planes:

➤ Plan europeo.- este plan consiste en fijar una cuota por el hospedaje que cubre el importe del mismo; el huésped puede adquirir sus alimentos en el mismo restaurante del hotel, pagando el consumo de contado o firmando la nota de consumo para cargarla a su cuenta.

➤ Plan americano.- este plan incluye el hospedaje, desayuno, comida y cena.

➤ Plan americano modificado.- este plan incluye el hospedaje y dos alimentos; el desayuno, comida o cena.

➤ Plan continental.- este plan incluye el hospedaje y el desayuno.

En el hotel Majestic Club se aplica la tarifa del plan europeo, con la finalidad de que él huésped genere más divisas en Cozumel.

2.11.- FORMAS DE PAGO.

Al llegar el huésped al hotel el recepcionista le pregunta como liquidará su cuenta. Si el cliente indica que tiene varias formas de pago (efectivo-tarjetas), el recepcionista debe sugerir la forma más conveniente para el hotel.

Prioridad en la entrada:

1. Tarjeta de crédito internacional.
2. Tarjeta de crédito nacional.
3. Efectivo.

Prioridad en la salida:

1. Efectivo.
2. Tarjeta de crédito internacional.
3. Tarjeta de Crédito nacional.

A) TARJETA DE CRÉDITO

En la hotelería el manejo de las tarjetas de crédito es diferente en relación a los otros giros de empresas.

En el hotel Majestic Club al llegar el huésped al hotel al área de recepción para registrarse, se le pide su tarjeta de crédito para abrir el voucher o pagaré de su tarjeta de crédito. En tanto la estancia del huésped, el pagaré queda abierto y a la salida del huésped el pagaré se cierra.

La política del hotel es firmar el pagaré a la entrada del huésped.

A continuación se enlistan algunos puntos de importancia a verificar al manejar tarjetas de crédito de los huéspedes en la entrada, estancia y salida del cliente.

Entrada del huésped:

- Observar la vigencia de la tarjeta (fecha de vencimiento).
- Verificar el nombre de la tarjeta con el registro.
- Seleccionar el voucher.
- Observar que los datos estén correctos.
- Pedir la firma al cliente.
- Analizar firmas (voucher, tarjeta y registro).
- Revisar el boletín de tarjetas robadas y extraviadas.
- En algunos casos pedir preautorización al banco.

Durante la estancia del huésped:

- Revisar el voucher del huésped para detectar la posibilidad que rebase el límite.
- En ocasiones es conveniente cerrar el voucher y abrir otro en caso de grandes cantidades.

Salida del huésped:

- Sugerir al huésped el pago en efectivo.
- Observar la fecha de vencimiento de la tarjeta.
- Revisar que todos los datos sean los correctos.
- Verificar que no halla rebasado el límite.

B) CHEQUE VIAJERO

“El cheque de viajero es un documento que el huésped del hotel compra y que puede ser usado para el pago de servicios, compras de objetos o simplemente, cambiarlo por efectivo.”¹⁴

Los turistas adquieren los cheques con la finalidad de viajar sin efectivo; los puntos de importancia de estos documentos son: no tienen fecha de vencimiento, se firman al comprarlos, el cajero observa y compara que las firmas sean iguales, también es de importancia que los cheques de viajero pueden ser en diferentes monedas.

Los cheques de viajero más conocidos son: American Express, Visa, Mastercard y BankAmericana.

C) CUENTAS POR COBRAR

A continuación se explicará brevemente el concepto y la importancia de las cuentas por cobrar.

Las cuentas por cobrar “representan derechos exigibles originados por las ventas, servicios prestados, otorgamiento de prestamos o cualquier otro concepto análogo”.¹⁵

El otro nombre de las cuentas por cobrar es documentos por cobrar “registra los aumentos y disminuciones de la venta de conceptos distintos a las mercancías o a la prestación de

¹⁴ Báez Casillas Sixto, Hotelería

¹⁵ Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C., Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados

servicios, única y exclusivamente a crédito documentado a favor de la empresa”¹⁶

Las cuentas por cobrar es de suma importancia considerarlas al momento de realizar la auditoría interna en el hotel con el objeto de saber cuáles son los ingresos netos en un periodo y/o fecha determinada; es decir, al momento de realizar la auditoría al rubro antes mencionado sabemos el importe que los clientes y/o huéspedes no han cubierto por los servicios que se han brindado respectivamente.

Por lo antes mencionado las cuentas por cobrar que integran el balance general del hotel Majestic Club son consideradas a corto plazo; es decir, la disponibilidad es casi inmediata.

Las cuentas por cobrar; como su nombre lo indica, son aquellas cuentas que no serán pagadas a la salida del huésped, es decir, se enviarán para su cobro posterior a un determinado lugar.

El cajero no debe aceptar este tipo de cuentas, a menos de que tenga una autorización escrita de los ejecutivos de acuerdo a las políticas que la empresa tenga designado. En algunos grupos la información se anexa en el instructivo del grupo y el cajero se puede apoyar en la información antes mencionada.

Estas cuentas por cobrar se respaldan con una carta enviada por la empresa y autorizada por el departamento de

¹⁶ Romero López Javier, Principios de Contabilidad

contabilidad que solicita el servicio, el cajero debe verificar los tipos de consumos que pagará la empresa que solicitó el servicio y los tipos de consumo que pagará el cliente, es decir, en ocasiones la empresa que solicita el servicio cubre los importes de hospedaje y el huésped cubre el importe de bebidas, llamadas de larga distancia y lavandería.

Por su origen las cuentas por cobrar se clasifican en dos grupos:

- cargo a clientes.
- cargo de otros deudores.

Cargo a clientes.- se presentan los documentos y las cuentas de clientes de la entidad, como resultado por la prestación de los servicios, que representan la actividad de la empresa. En el caso del hotel majestic club que presta servicios, los derechos devengados se presentan como cuentas por cobrar aún cuando no estuvieran facturados a la fecha del cierre del periodo.

Cargo de otros deudores.- se presentan las cuentas y documentos por cobrar a cargo de otros deudores, de acuerdo a su concepto e importancia. Esta cuenta se deriva de las transacciones distintas a las operaciones de la empresa, las más comunes son: préstamos a accionistas y a funcionarios y empleados.

CAPÍTULO III

CONTROL INTERNO.

3.1.- CONCEPTO DE CONTROL INTERNO.

El control interno consiste en controlar la organización y asegurarse que se alcancen los objetivos del departamento de ingresos del hotel.

“El control interno es un conjunto de procedimientos, métodos y sistemas adoptados por una negociación en forma coordinada, susceptible de modificarse de acuerdo con el desarrollo potencial de sus operaciones, con el objetivo de proteger el patrimonio de la empresa, obteniéndose información financiera correcta y segura, así como la promoción de la eficiencia de operación y de la adhesión a las políticas prescritas por la dirección, para lograr los objetivos previamente determinados”.¹⁷

En mi opinión el control interno es un plan que nos sirve para definir las responsabilidades de cada uno de los integrantes del área de ingresos y que sean con base a los procedimientos y objetivos previamente establecidos por la administración del hotel para obtener un control en los activos, pasivos, ingresos y gastos del departamento y obtener de forma oportuna la información financiera para la toma de decisiones.

¹⁷ Gómez Aquino Javier, Organización Contable en la Industria Hotelera.

3.2.- OBJETIVO DEL CONTROL INTERNO.

El objetivo del control interno de un hotel en el área de ingresos se basa en las necesidades, considerando su magnitud.

Los objetivos básicos del control interno del departamento de ingresos de un hotel consisten en:

- * Proteger los bienes
- * Localizar los errores
- * Prevenir los fraudes
- * Comprobar la autenticidad de la información que contienen los estados financieros.

El objetivo del auditor del control interno consiste en proteger el patrimonio de la entidad a través de los posibles errores para prevenir que no existan fraudes y verificar la autenticidad de la información de los estados financieros.

3.3.- ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO.

A continuación explicaré en forma breve los elementos que forman el control interno: Organización, Procedimiento, Personal y Supervisión.

a) ORGANIZACIÓN:

Este elemento está integrado por la dirección, la cual tiene la responsabilidad del hotel; la coordinación consiste en la armonización de los integrantes; la división de labores es para obtener independencia en las funciones de la empresa y la asignación de responsabilidades, esta fase permite prever fraudes en el área de ingresos del hotel.

b) PROCEDIMIENTOS:

El segundo elemento se basa en realizar instructivos y manuales sobre las actividades de la dirección y coordinación del departamento de ingresos de un hotel.

c) PERSONAL:

El personal es el tercer elemento del control interno y esta integrado por cuatro aspectos: el entrenamiento, la eficiencia, la moralidad y la retribución y en su conjunto son la base para el éxito del hotel ya que existe lealtad del personal hacia la empresa.

d) SUPERVISIÓN:

El cuarto elemento consiste en verificar el funcionamiento de los sistemas y procedimientos establecidos para corroborar

si se llevan a cabo por el personal del hotel específicamente en el área de ingresos.

Con estos elementos del control interno una organización debe funcionar en forma eficiente.

Por último considero que los cuatro elementos son la base del buen funcionamiento del hotel específicamente en el área de ingresos; pues el primer elemento es el punto de partida del control interno, el segundo elemento se encarga de realizar los manuales de las funciones del departamento de ingresos de un hotel, el tercer elemento es de gran importancia del personal depende en gran parte el éxito del hotel y para concluir el cuarto elemento se encarga de revisar que el hotel funcione con base a los procedimientos establecidos.

3.4.- ESTRUCTURA DEL CONTROL INTERNO.

La estructura del control interno esta integrada de las políticas y procedimientos establecidos para lograr los objetivos de la entidad.

Los elementos de la estructura del control interno son cinco, en los cuales el auditor se apoya para valuar el impacto de los controles internos de la entidad que se esta revisando.

A) EL AMBIENTE DE CONTROL.

“El ambiente de control representa la combinación de factores que afectan las políticas y procedimientos de una entidad, fortaleciendo o debilitando sus controles”.¹⁸

El ambiente de control esta ligada a la administración; de eso depende un buen control interno y de las medidas de integridad, así como de los valores éticos de la persona que administra y vigila el control interno de la organización.

La estructura de la organización es con base a las actividades de la entidad y el personal debe ser el adecuado; es decir, contar con el conocimiento y la experiencia para que los controles internos funcionen. La asignación de autoridad y responsabilidad es de acuerdo a los objetivos y metas de la organización.

El método de control administrativo nos brinda la evidencia con respecto a el sistema de control interno que esté

¹⁸ Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C., Normas y Procedimientos de Auditoria

funcionando adecuadamente y si las medidas correctivas se llevan a cabo de forma oportuna.

B) LA EVALUACIÓN DE RIESGOS.

“Una evaluación de riesgos de una entidad en la información financiera es la identificación, análisis y administración de riesgos relevantes en la preparación de estados financieros que pudiera evitar que estos estén razonablemente presentados de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente aceptados o cualquier otra base de contabilidad aceptada”.¹⁹

Los riesgos de la información financiera son eventos internos o externos que ocurren en la organización; en el registro, proceso o reporte de información y se derivan de diversas circunstancias:

➤ Cambios en el ambiente operativo, nuevo personal, sistema de información nuevo o rediseñados, nuevas tecnologías y reestructuraciones corporativas son algunas de las causas del riesgo al control interno.

C) LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

“Los sistemas de información; consisten en los métodos y registros establecidos para identificar, reunir, analizar,

¹⁹ Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C., Normas y Procedimientos de Auditoría

clasificar, registrar y producir información cuantitativa de las operaciones que realiza una entidad económica".²⁰

La calidad de los sistemas que generan información afecta a la gerencia en la toma de las decisiones y en la información financiera cuantificable y oportuna.

Los métodos y registros con que cuenta el sistema contable para ser útil y confiable son:

- a. Identificar y registrar las transacciones que reúnan los requisitos determinados por la administración,
- b. Que las transacciones sean descritas para clasificarlos en forma adecuada,
- c. Considerar las operaciones en elementos monetarios, y
- d. Que las transacciones sean registradas en los periodos realizados.

Los sistemas de información están compuestos de las funciones y responsabilidades del control interno

D) LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL.

"Los procedimientos y políticas que establece la administración y que proporcionan una seguridad razonable de que se van a lograr en forma eficaz y eficiente los objetivos específicos de la entidad, constituyen los procedimientos de control".²¹

²⁰ Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C., Normas y Procedimientos de Auditoría

²¹ Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C., Normas y Procedimientos de Auditoría

Los procedimientos de control pueden clasificarse como de carácter preventivo o detectivo y son utilizados en los niveles de la organización y las transacciones.

Los procedimientos de carácter preventivo se establecen con el objeto de evitar errores en el desarrollo de las transacciones y los procedimientos de carácter detectivo su finalidad consiste en detectar los errores o desviaciones de las transacciones que no fueron señaladas por los controles preventivos.

Los objetivos de los procedimientos de control son: la autorización de transacciones y actividades, adecuada segregación de funciones, diseño de documentos para el registro de las operaciones y proteger los activos.

E) LA VIGILANCIA.

La administración debe establecer y mantener los controles internos y vigilar que estos funcionen positivamente. La vigilancia es un proceso que asegura la eficiencia del control interno.

CAPÍTULO IV

NORMAS, PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS DE AUDITORÍA.

4.1.- CONCEPTO DE NORMAS DE AUDITORÍA.

A continuación se definen las normas de auditoría:

“Las normas de auditoría son los requisitos mínimos de calidad relativos a la personalidad del auditor, al trabajo que desempeña y a la información que rinde como resultado de este trabajo”.²²

En mi opinión concluyo que las normas de auditoría son las cualidades que debe poseer el auditor, el examen a realizar debe ser de calidad; además, debe obtener la información necesaria que respalde su trabajo al momento de emitir su opinión o informe y se establecen procedimientos de las instituciones que rigen la actividad profesional del auditor.

²² Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C., Normas y Procedimientos de Auditoría

4.2.- CLASIFICACIÓN DE LAS NORMAS DE AUDITORÍA.

Las Normas de Auditoría se clasifican en el boletín B-1010 como: normas personales, normas de ejecución y normas de información, explicaré en forma breve cada una de ellas.

A) NORMAS PERSONALES.

“Las normas personales se refieren a las cualidades que el auditor debe tener para poder asumir, dentro de las exigencias que el carácter profesional de la auditoría impone, un trabajo de este tipo”.²³

En conclusión las normas personales son los requisitos con que debe contar el auditor, pues este trabajo requiere que sea realizado por un profesional.

Ahora explicaré cada una de las cualidades con las que debe contar el auditor.

➤ ENTRENAMIENTO TÉCNICO Y CAPACIDAD PROFESIONAL.

La auditoría la debe realizar un profesional que tenga un título y también debe poseer experiencia; es decir, que tenga los conocimientos y habilidades necesarias para el desempeño del trabajo y la capacidad para que el servicio que se ofrezca sea satisfactorio.

²³ Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C., Normas y Procedimientos de Auditoría

➤ CUIDADO Y DILIGENCIA PROFESIONAL.

Otra de las cualidades del auditor al realizar su trabajo es tener cuidado y dedicación, ya que su informe es importante para la toma de decisiones en el futuro.

➤ INDEPENDENCIA.

El auditor tiene la obligación de tener independencia; es decir, el Contador Público no podrá ser auditor en los casos en que exista alguna circunstancia que pudiera influir sobre su juicio y su independencia mental.

B) NORMAS DE EJECUCIÓN DE TRABAJO.

“Son los elementos básicos, fundamentales en la ejecución del trabajo, que constituyen la especificación particular, por lo menos al mínimo indispensable, de la exigencia de cuidado y diligencia”.²⁴

En síntesis las normas de ejecución consisten en el proceso a seguir para obtener la información suficiente para la toma de decisiones.

A continuación se explica los tres puntos que integran las normas de ejecución de trabajo.

²⁴ Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C., Normas y Procedimientos de Auditoria

➤ PLANEACIÓN Y SUPERVISIÓN.

El trabajo de auditoría debe ser planeado para alcanzar los objetivos, y en caso de que el auditor cuente con ayudantes, también debe supervisar el trabajo que ellos realicen.

El auditor debe conocer los objetivos y las limitaciones del trabajo a realizar; así como, las características de la empresa; es decir, sus condiciones jurídicas, el sistema de control interno y las características de operación, con el fin de planear en forma adecuada la auditoría.

En la planeación se decide que procedimientos de auditoría se han de emplear; así, como el personal que intervendrá en el trabajo.

La supervisión se realiza a todo el personal que intervenga en la auditoría, ya que el auditor asume la responsabilidad total del trabajo, como si él lo hubiera realizado personalmente y debe verificar las etapas de la planeación, ejecución y terminación del trabajo.

➤ ESTUDIO Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO.

El auditor debe realizar un estudio y evaluación adecuada del control interno, pues es la base que determina el grado de confianza y determina la naturaleza, la extensión y oportunidad de los procedimientos de auditoría.

➤ OBTENCIÓN DE EVIDENCIA SUFICIENTE Y COMPETENTE.

“El auditor debe obtener evidencia comprobatoria suficiente y competente en el grado que requiere para suministrar una base objetiva que permita su opinión”.²⁵

Lo anterior nos señala que el auditor para emitir su opinión debe contar con la documentación suficiente para respaldar su opinión; es decir, debe contar con los elementos que compruebe la autenticidad de los hechos y la evaluación de los procedimientos contables.

Las afirmaciones realizadas en los estados financieros se relacionan con los objetivos de auditoría, son declaraciones de la administración que se incluyen y pueden ser explícitas o implícitas:

Consiste en que los derechos y obligaciones de la entidad son a una fecha determinada y las transacciones se registran en el periodo que se realizan.

La evidencia obtenida debe ser suficiente y competente para que el auditor fundamente su opinión, es decir los hechos deben tener relevancia en lo examinado.

C) NORMAS DE INFORMACIÓN.

“Es el resultado final del trabajo del auditor, es su dictamen o informe. Mediante él, pone en conocimiento de las

²⁵ Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C., Normas y Procedimientos de Auditoria

personas interesadas los resultados de su trabajo y la opinión que se ha formado a través de su examen”.²⁶

Finalmente esta norma consiste en la conclusión del trabajo de la auditoría, se emite un dictamen y/o informe con base al examen que ha realizado en la entidad.

Existen las normas del dictamen y a continuación las explico en forma breve.

➤ ACLARACIÓN DE LA RELACIÓN CON ESTADOS O INFORMACIÓN FINANCIERA Y EXPRESIÓN DE OPINIÓN.

Es importante que el Contador Público cuando se relacione con la información financiera debe expresar la naturaleza con la información, su opinión, las limitaciones de su examen y las salvedades en caso de que existan.

➤ BASES DE OPINIÓN SOBRE ESTADOS FINANCIEROS.

Al opinar sobre Estados Financieros se debe considerar que:

- Sean preparados con base a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.
- Los Principios se aplicaron con bases consistentes.
- La información que se presenta sea suficiente para su interpretación.

²⁶ Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C., Normas y Procedimientos de Auditoria

4.3.- PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA.

A) CONCEPTO DE PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA

“Los procedimientos de auditoría, son el conjunto de técnicas de investigación aplicables a una partida o a un grupo de hechos y circunstancias relativas a los estados financieros sujetos a examen, mediante los cuales, el contador público obtiene las bases para fundamentar su opinión”.²⁷

En mi opinión los procedimientos de auditoría consisten en la agrupación de las técnicas aplicables al estudio de una operación o actividad realizada por la empresa.

B) CLASIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA

Los procedimientos de auditoría se clasifican en dos grupos: los de aplicación general que se recomiendan para cualquier tipo de auditoría que se practique; y los de aplicación específica, es decir, son diseñados para cada tipo de auditoría y se adaptan según la función de la entidad.

²⁷ Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C., Normas y Procedimientos de Auditoría

4.4.- TÉCNICAS DE AUDITORÍA.

A) CONCEPTO DE LAS TÉCNICAS DE AUDITORÍA.

“Son los métodos prácticos de investigación y prueba que el contador público utiliza para comprobar la razonabilidad de la información financiera que le permita emitir su opinión profesional”.²⁸

En síntesis las técnicas son los procedimientos de investigación en los que el auditor se apoya para lograr la información y obtener la base razonable para emitir su opinión y/o informe.

B) CLASIFICACIÓN DE LAS TÉCNICAS DE AUDITORÍA.

Es importante considerar la clasificación de las técnicas de auditoría ya que por lo general en una auditoría no se aplican todas.

Las técnicas de auditoría se clasifican en:

1- Estudio general.- es el juicio de las características generales de la empresa, de las cuentas u operaciones, en sus elementos más significativos, para realizar una conclusión es necesario profundizar en el estudio.

²⁸ Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C., Normas y Procedimientos de Auditoría 22ª. Edición (B-5010)

2- Análisis.- consiste en la clasificación de los diversos elementos individuales que integran una cuenta o rubro de los estados financieros. Esta técnica se aplica a las cuentas con la finalidad de conocer como se integran los estados financieros.

a) Análisis de saldos: Este análisis se basa en la existencia de cuentas en los que los diversos movimientos que se registran son compensaciones de las partidas.

b) Análisis de movimientos: Este análisis consiste que en ocasiones los saldos de las cuentas se forman por su acumulación; es decir, este análisis se realiza con base a los movimientos deudores y acreedores que integran la cuenta.

3- Inspección.- esta técnica consiste en la verificación física de los bienes materiales, con la finalidad de asegurarse de la existencia del activo o de la operación registrada en los estados financieros.

4- Confirmación.- se basa en obtener comunicación del auditor como persona ajena a la empresa, de la autenticidad de un saldo u operación, por lo que confirma de una forma válida. Esta confirmación puede ser de las siguientes formas:

Positiva.- se envían los datos y se pide que conteste, en caso de estar de acuerdo y de lo contrario también, se aplica de preferencia para el activo.

Negativa.- se envían los datos y solo se contesta si están inconformes, es aplicado para confirmar el activo.

Indirecta, ciega o en blanco.- en esta confirmación no se envían datos.

5- Investigación.-consiste en la recopilación de información y comentarios de los funcionarios y empleados de la empresa. Esta técnica le sirve al auditor para formarse un juicio de los saldos u operaciones que realiza la empresa.

6- Declaración.- consiste en manifestar por escrito el resultado de las investigaciones realizadas con los funcionarios y empleados, es aplicada cuando los datos de la investigación sean de gran importancia.

7- Certificación.- en esta técnica se obtiene el documento que asegure la verdad de un hecho con la firma de una autoridad.

8- Observación.- se basa en la presencia física de las operaciones para verificar su realización en la práctica.

9- Cálculo.- consiste en la verificación de las correcciones matemáticas de las cuentas u operaciones.

En mi opinión las técnicas de auditoría son básicas para el trabajo a realizar. En el área de ingresos del hotel Majestic Club se apoyaran en las técnicas de estudio general, análisis de saldos y/o movimientos, confirmación, investigación y cálculo que en su conjunto serán la base para fundamentar el informe de la evaluación a realizar en dicho departamento.

CAPÍTULO V

ACTIVIDADES DE LA AUDITORÍA INTERNA.

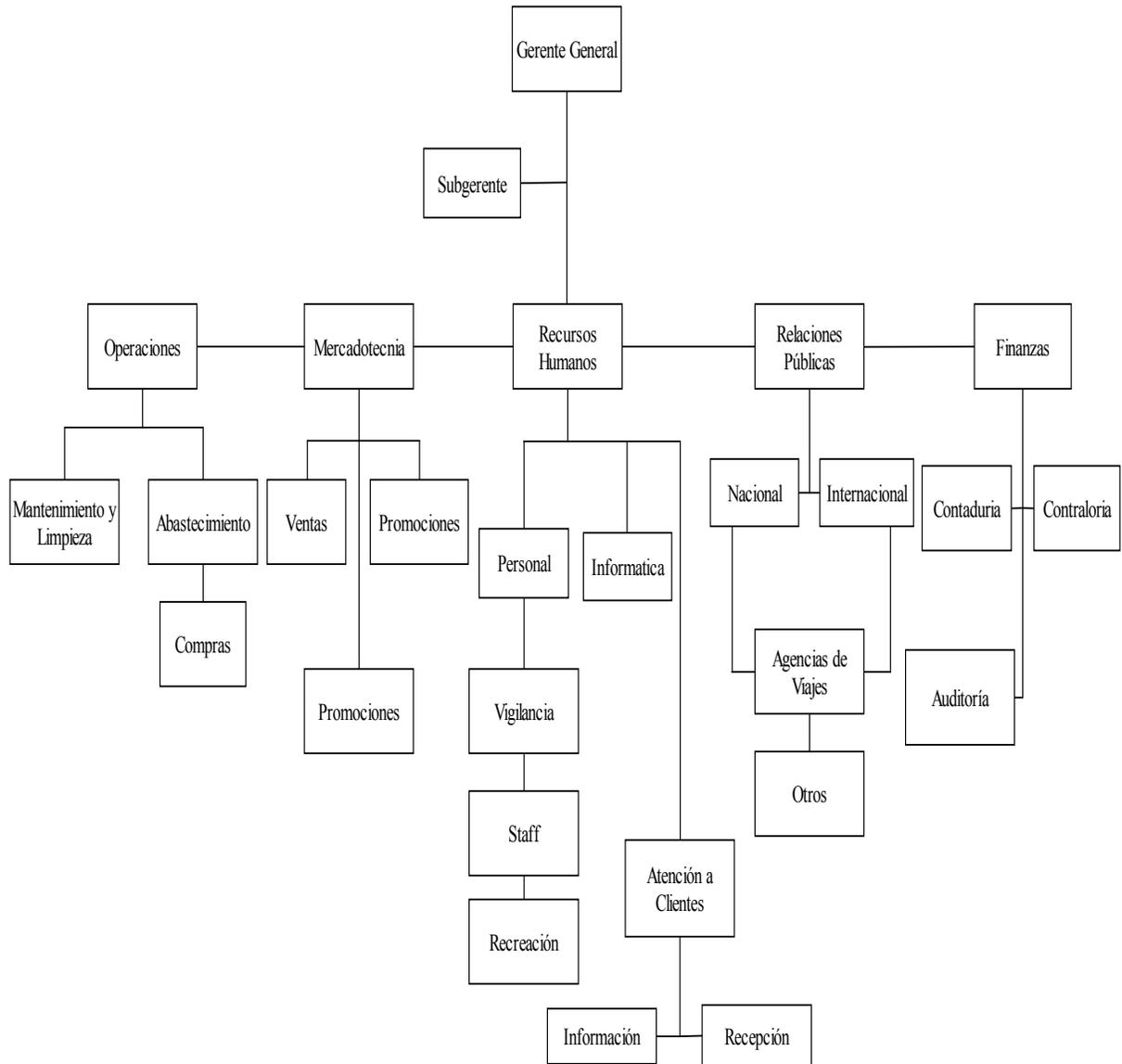
5.1.- DEFINICIÓN DE ORGANIGRAMA.

“Los organigramas también se conocen como gráficas de organización; son representaciones gráficas de la estructura formal de una organización, que muestran las interrelaciones, las funciones, los niveles jerárquicos, las obligaciones y la autoridad, existentes dentro de ella”.²⁹

En síntesis, el organigrama es una gráfica de la entidad que representa la estructura administrativa del hotel, los departamentos y las principales funciones de cada uno de ellos. Los organigramas en la industria hotelera son de acuerdo a la necesidad y capacidad del hotel, el tipo de organización y el servicio que se desea proporcionar al huésped.

²⁹ Munch Galindo Lourdes, García Martínez José, Fundamentos de Administración

5.2.- ORGANIGRAMA DEL HOTEL MAJESTIC CLUB.



5.3.- DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DE LAS ÁREAS DEL HOTEL MAJESTIC CLUB.

DEPARTAMENTO DE OPERACIONES.

Este departamento consistirá en primer término en el mantenimiento y limpieza del hotel con la finalidad de poder brindar un buen servicio al cliente, posteriormente se realizarán las compras generales de los departamentos del hotel y posteriormente realizar la entrega de gastos al departamento de finanzas.

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS.

Este departamento se encarga de la selección del personal para las diversas áreas del hotel y de la capacitación del mismo para poder especializarse en su área y lograr un buen servicio.

DEPARTAMENTO DE MERCADOTECNIA.

Este departamento se encarga de dar mayor realce al hotel por medio de la publicidad y promociones que se realicen en el transcurso del año para generar el superávit por medio de las ventas de paquetes y de las reservaciones que realicen los clientes.

DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS.

Este departamento en la industria hotelera, tiene como función dar a conocerse a nivel nacional e

internacional y lograr el superávit a través de las negociaciones con las diversas agencias de viajes.

DEPARTAMENTO DE FINANZAS

Este departamento se encarga de realizar las operaciones y comprobaciones necesarias para llevar los libros que sean legales a través de las cuentas corrientes y cuentas auxiliares. Así como controlar todo el recurso financiero del hotel; por lo tanto, es el que destina todos los fondos necesarios para cada una de las áreas y poder controlar los ingresos y egresos para que los estados financieros se realicen en tiempo y forma.

RESPONSABILIDAD DE LOS ALTOS NIVELES.

Gerente General.- Es la persona de máxima autoridad que dirige al hotel; es decir, administra, supervisa y dirige los trabajos de los jefes inmediatos.

Subgerente.- Es la persona encargada de vigilar a sus subordinados que cumplan con las obligaciones.

DESCRIPCIÓN DE LOS PUESTOS.

El puesto de mantenimiento y limpieza es el encargado de darle un buen aspecto al hotel; para que el cliente tenga una buena impresión y será regido por el departamento de operaciones.

El área de recursos humanos es donde coordinan al personal y les encomienda sus actividades, aptitudes y capacidad para desempeñar las funciones designadas.

El puesto de mercadotecnia se encarga de hacer propaganda para tener mayores ventas considerando las promociones que se ofrecen a los clientes para que realicen las respectivas reservaciones.

La función que desempeña el área de relaciones públicas es nacional e internacional con las agencias de viajes.

Las finanzas es un departamento de suma importancia ya que interpreta la información contenida en los Estados Financieros para la toma de decisiones, recomienda los límites permitidos, desarrolla el aspecto financiero de los planes y proyectos que la empresa tenga considerados, estudia y selecciona las aplicaciones mas apropiadas de los recursos.

FUNCIÓN DEL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE FINANZAS.

La función del jefe del departamento de finanzas consiste en:

- Llevar el control diariamente de las operaciones que expresen los cargos y abonos de las cuentas que afectan al área de ingresos del hotel.

- Presentar el Balance General y el Estado de Perdidas y Ganancias que es de importancia para que los accionistas tomen decisiones en el futuro.

- En caso necesario pagará las liquidaciones de los empleados.

FUNCIÓN DEL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS.

El jefe de recursos humanos se encarga de:

- Reclutar al personal.
- Realizar la selección del personal.
- Capacitar al personal que integra la plantilla.
- Contratar al personal.
- Desarrollar al personal, para lograr los objetivos del hotel Majestic Club.

FUNCIÓN DEL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES.

- Se encarga de suministrar el material necesario para cumplir con los programas del hotel
- Localizará a los proveedores para obtener los materiales necesarios.
- Aprobar la factura de los pedidos.

FUNCIÓN DEL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE MERCADOTECNIA.

- Se encarga de la publicidad nacional e internacional por medio de folletos analizando los puntos débiles y fuertes que ocurren en el entorno del hotel.

FUNCIÓN DEL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS.

- Representa los intereses del hotel ante el comercio y la industria.
- Realizar convenios con las agencias de viajes.

5.4.- ACTIVIDADES DE LA AUDITORÍA INTERNA:

HOTEL DE MAJESTIC CLUB, S.A. DE C.V.
EJERCICIO 2005
PLANEACION DE AUDITORIA INTERNA

ÁREA	FECHA	OBSERVACIONES DEL CONTROL INTERNO	GRADO DE RIESGO	PRUEBAS APLICABLES	CAUSA Y/O EFECTO	RECOMENDACIONES
INGRESOS:						
Estudio y evaluación del manual de las políticas y procedimientos del área de ingresos.	10-10-05		N/A			
A) INGRESOS POR HOSPEDAJE						
1.- El folio de la forma uno de reservación al iniciar el día, debe ser el inmediato siguiente al folio con el que se concluyo el día anterior.	10-10-05 11-10-05	Al revisar el consecutivo del formato de reservaciones, encontré que algunos folios no están archivados, sin embargo, estos se encuentran en otra carpeta archivada como folios cancelados.	Medio	Se revisó el consecutivo del folio de la forma uno de reservaciones de los meses de enero, marzo y junio del 2005.	La causa de que el formato uno de reservaciones no estén archivadas consecutivamente todos los folios, existe la posibilidad de que no se reporten todos los ingresos por dicho concepto.	Los folios faltantes están archivados en otra carpeta, lo correcto es que se tenga un consecutivo del formato aun cuando estén cancelados.
2.- Ordenar el formato de reservación en lista de espera o reservación confirmada (forma n° 1)	12-10-05 13-10-05	En mi revisión a la clasificación de las reservaciones en lista de espera y/o confirmadas, observe que son del conocimiento del recepcionista en turno estar debidamente clasificadas.	Bajo	Los días 12 y 13 de Octubre de 2005 a las 9:00 am, me presente en recepción y observar que están debidamente ordenadas de acuerdo a su clasificación las reservaciones en lista de espera y/o confirmadas.		
3.- EL recepcionista al iniciar su turno verificará que las tarjetas estén ordenadas con base a la fecha de llegada del huésped y en orden alfabético, para colocarlos en el tablero de reservaciones.	14-10-05 15-10-05	Al revisar las tarjetas de reservaciones en lista de espera y/o confirmadas del día 15/10/05 observe que una reservación de ese día, se quedo archivada con las tarjetas del día 14/10/05.	Medio	El día 14/10/05 Observe físicamente en la recepción el tablero de las reservaciones para ese día.	La causa de no ordenar las tarjetas de reservación por fecha de llegada y por orden alfabético, tiene como consecuencia que al momento de que el huésped llegue al hotel exista retraso para que ocupe su habitación y por lo tanto tenga una mala imagen del servicio que se brinda a los huéspedes del hotel Majestic Club.	El recepcionista al momento de que inicie su turno debe verificar que sus tarjetas de reservaciones estén debidamente escorada para que al llegar el huésped le brinden un servicio de calidad.
4.- Los formatos uno y dos de reservación deben estar firmados por el recepcionista que las realiza.	10-10-05 11-10-05	Al revisar los formatos de reservación uno y dos se confirmó que cuentan con la firma del recepcionista que hace la reservación.	Bajo	Se reviso los formatos de reservación forma uno y dos de los meses de Febrero, Mayo y Julio de 2005.		
5.- Al llegar un huésped con reservación confirmada el recepcionista llenará el formato tres (hoja de registro).	12-10-05 13-10-05	Durante la verificación del registro de llegadas de los huéspedes (forma 3), pude observar que cada uno de los registros de llegada contaba con su forma previa de reservación confirmada forma 1.	Bajo	Coteje cada registro de huésped con la forma previa de reservación (forma uno), de los meses de Enero, Abril y Julio de 2005.		
6.- En el caso de que el huésped llegue al hotel sin reservación, además de registrarse bajo la forma dos, deberá ser verificada la disponibilidad de los cuartos de acuerdo al libro de entradas y salidas de los huéspedes con el objeto de que en caso de que sea aceptado dicho huésped se proceda al llenado de la forma tres.	14-10-05 15-10-05	Pude observar durante mi revisión las llegadas de los huéspedes sin previa reservación de los meses de Marzo, Mayo y Agosto, que no todas las llegadas fueron registradas en el libro de entradas y salidas del huésped.	Alto	Coteje las llegadas sin previa reservación de la forma dos y tres, contra los registros del libro de entradas y salidas.	La causa de que el libro de entradas y salidas de los huéspedes no se ha llenado de forma diaria, ocasiona que se pueda reservar en las mismas fechas por dos personas el mismo cuarto.	Recomiendo que en todos los casos de llegadas de huéspedes sin previa reservación, el recepcionista sin excepción alguna tiene que llenar el libro de entradas y salidas a fin de evitar la duplicidad de rentar el cuarto.

HOTEL DE MAJESTIC CLUB, S.A. DE C.V.
EJERCICIO 2005
PLANEACION DE AUDITORIA INTERNA

AREA	FECHA	OBSERVACIONES DEL CONTROL INTERNO	GRADO DE RIESGO	PRUEBAS APLICABLES	CAUSA Y/O EFECTO	RECOMENDACIONES
INGRESOS:						
B) INGRESOS POR ALIMENTOS Y BEBIDAS						
1.- El folio de la forma cinco por el servicio de restaurant "comanda" al iniciar el día, debe ser el folio siguiente a del día anterior.	16-10-05	Observe el consecutivo del formato cinco de "comandas" y todos los folios están archivados; sin embargo, existen algunos con tachaduras.	Medio	Se revizo el consecutivo del folio de la forma cinco del restaurant "comanda" en los meses de Abril, Julio y Agosto del 2005.	Al realizar el llenado del formato de la "comanda" debe ser sin tachaduras en caso contrario ocasiona que exista la posibilidad que el cajero al realizar el cheque de consumo, se equivoque en los importes.	Se recomienda que al realizar el llenado de las "comandas" sea sin tachaduras por algún cambio de platillo y/o bebidas, en caso de que ocurra lo anterior, se sugiere que se cancele la comanda y se realice otra con los datos correctos para que no exista algun error al realizar el cheque de consumo.
2.- El cajero al elaborar los "cheques" verificará que tengan un orden consecutivo forma seis.	17-10-05	Al revisar los cheques que formula el cajero por los consumos de alimentos y bebidas del día 17/10/05, observe que lleva un orden consecutivo.	Bajo	El día 17/10/05 se verificó físicamente que el cajero elabore los cheques por consumo de alimentos y bebidas, observando que se tiene un buen control.		
3.- El cajero al realizar el cheque cotejará con la "comanda" (forma n°5) para verificar que los importes de los alimentos y/o bebidas servidas sean los correctos.	18-10-05	Observe que en algunas ocasiones los importes de las comandas no coinciden con los cheques elaborados por el cajero.	Alto	Coteje los importes de las comandas contra los cheques que elaboró el cajero los siguientes días; 25/01/05, 21/03/05, 2/08/05 y del 10 al 14 de octubre de 2005.	La causa de existir variacion en los importes de las comandas contra los cheques, es por la inconformidad del importe por parte del cliente.	Se sugiere que las comandas se cotejen contra el cheque de consumo, para que no exista variacion en el importe y no dar mala imagen a los cliente.
4.- El gerente o supervisor de alimentos y bebidas debe cotejar la forma siete "informe de las ventas del día" contra la forma ocho "corte de caja" para verificar que los ingresos que se reportan son reales.	18-10-05	Los días 17 y 18 de Octubre de 2005, presencie el corte de caja del restaurant y observe un sobrante el día diesiocho.	Medio	Se presenció el corte de caja practicado los días 10, 14 y 17 de Octubre de 2005.	El hecho de existir sobrantes o faltantes en caja respecto del informe de vetas, significa que existen deficiencias en el cobro, si es sobrante estamos ante un mal servicio al cliente y si se trata de faltante caemos en desviación u omisión de ingresos.	Recomiendo que el gerente practique arqueos de caja durante el transcurso del día, con el fin de verificar de manera constante los ingresos.
5.- La forma ocho "corte de caja" sin excepción alguna debe estar firmada por el cajero, así como también por el gerente o supervisor de alimentos y bebidas que realice el corte.	18-10-05	En mi revisión a los reportes de los cajeros pude observar que no todos cuentan con la firma de quien le realiza el corte de caja al cajero; es decir, la firma del gerente o supervisor de alimentos y bebidas.	Medio	Verifique el archivo de los cortes de caja del 15 al 20 de Enero, del 8 al 12 de Marzo y del 3 al 10 de Agosto de 2005, de los cuales tres días no fueron firmados por el gerente o supervisor de alimentos y bebidas.	La causa de no firmar los cortes de caja que realiza diariamente el cajero, tiene la consecuencia de que no se reporte la totalidad de los ingresos obtenidos por alimentos y/o bebidas.	Se recomienda que todos los días el gerente o supervisor de alimentos y bebidas, firme el corte que realiza el cajero, para que no existan errores en el registro de los ingresos por los conceptos antes mencionados.

HOTEL DE MAJESTIC CLUB, S.A. DE C.V.
 EJERCICIO 2005
 PLANEACION DE AUDITORIA INTERNA

AREA	FECHA	OBSERVACIONES DEL CONTROL INTERNO	GRADO DE RIESGO	PRUEBAS APLICABLES	CAUSA Y/O EFECTO	RECOMENDACIONES
INGRESOS:						
C) INGRESOS POR SERVICIOS (TELÉFONO Y LAVANDERÍA)						
1.- El folio de la forma nueve "servicio teléfono de larga distancia" debe tener un orden consecutivo al del día inmediato anterior.	19-10-05	Al revisar el consecutivo del formato de llamadas de larga distancia, pude observar que en ocasiones los folios archivados no están en orden consecutivo, por el hecho de clasificarlos en llamadas de larga distancia nacionales e internacionales.	Medio	Se revisó el consecutivo del folio de la forma nueve del servicio de llamadas de larga distancia de los meses de Marzo, Abril y Septiembre de 2005.	La causa de no archivar consecutivamente la forma del servicio telefonico de llamadas de larga distancia, se puede considerar que no se reporten todos los ingresos por el servicio.	Recomiendo que los folios se archiven en un solo consecutivo; es decir, no considerar si son llamadas nacionales o internacionales.
2.- El recepcionista debe verificar el formato de las llamadas que tengan los datos correctos, el nombre del huésped y el número del cuarto.	19-10-05	En el momento de revisar el formato de registro de las llamadas de larga distancia observe que se registran debidamente los datos de la forma.	Bajo	Coteje los documentos con el registro del conmutador.		
3- El folio de la forma diez "servicio de lavandería", debe archivar consecutivamente.	19-10-05	Observe el consecutivo de la forma del "servicio de lavandería" y todos los folios están archivados.	Bajo	Revise el consecutivo del folio de la forma del servicio de lavandería de los meses de Febrero, Mayo y Junio de 2005.		

5.5.-CASO PRÁCTICO.

Majestic club		N° 1	
		HOJA DE RESERVACIONES RESERVATION FORM	
EN LISTA DE ESPERA ON WAITING LIST	<input type="checkbox"/>	RESERVACION CONFIRMADA CONFIRMED RESERVATION	<input checked="" type="checkbox"/>
Nombre <u>Saenz Tejero Antonio</u>			
Name _____			
Llegada <u>10/10/2005</u>	Salida <u>14/10/2005</u>		
Arrival	Departure		
Tipo de cuarto <u>Doble-Doble</u>	Precio \$ <u>1,300.00</u>		
Type of room	Rate		
Hecha por <u>Mario Sanchez</u>	Teléfono <u>(01) 3311339160</u>		
Made by	Phone		
Paga _____	Depósito \$ <u>1,300.00</u>		
Will be paid by	Deposit		
Observaciones <u>Habitación para 3 personas</u>			
Remarks _____			
Fecha <u>6 de octubre del 2005</u>	"Plan Europeo"		
Date			
IMPORTANTE			
Todas las reservaciones SIN depósito se guardan unicamente hasta las 6:00 pm de la fecha de la reservación.			
Todas las reservaciones CON depósito se guardan por 24 horas a partir de las 6:00 pm de la fecha de la reservación, aplicando dicho deposito a la cuenta de la habitación reservada			
IMPORTANT			
All reservation WITHOUT deposit are held until 6:00 pm only of the date for wich reservation was made			
All reservation WITH deposit are protected for 24 hours starting at 6:00 pm of the date for which reservation was made, applying such deposit to the account opened for room reserved.			

Forma n° 1

Majestic club N° 1

Fecha 10-Oct-05



Nombre <u>Saenz Tejero Antonio</u>			
Name _____			
Dirección <u>Av. Plutarco x 28 sur #203-A</u>			
Address _____			
Ciudad <u>Guadalajara</u>	Estado <u>Jalisco</u>	Cuarto <u>seis</u>	
City _____	State _____	Room _____	
Nacionalidad <u>Mexicana</u>	N° Personas <u>tres</u>		
Desocupare esta habitación a los <u>cinco</u> días			
I will release these accommodations after <u> </u> days			
_____ Firma		_____ Signature	

Forma n° 3

Majestic club

Cozumel Q. Roo
"Cuenta Del Huesped"

R.F.C. <u>SATA751227M07</u>				Folio	
Cuarto <u>6</u>		Nombre: <u>Saenz Tejero Antonio</u>		<u>1057</u>	
Fecha	Symb	Concepto	Cargo	Creditos	Saldo
10-10-05	Renha	Renta Habit	\$ 1,300.00		\$ 1,300.00
	Alim	Alimentos	560.00		1,860.00
	Beb	Bebidas	255.00		2,115.00
	Tel	Telefono	40.00		2,155.00
11-10-05	Renha	Renta Habit	1,300.00		3,455.00
	Alim	Alimentos	695.00		4,150.00
	Beb	Bebidas	290.00		4,440.00
12-10-05	Renha	Renta Habit	1,300.00		5,740.00
	Alim	Alimentos	615.00		6,355.00
	Beb	Bebidas	250.00		6,605.00
	Lav	Lavanderia	80.00		6,685.00
13-10-05	Renha	Renta Habit	1,300.00		7,985.00
	Alim	Alimentos	825.00		8,810.00
	Beb	Bebidas	305.00		9,115.00
14-10-05	Alim	Alimentos	90.00		9,205.00
	Beb	Bebidas	120.00		9,325.00
	Imp	Impuest S/H	104.00		9,429.00
					\$ 9,429.00
Registro De Firmas Signature Register			Claves Diversos Code For Misc Items		
Observaciones			Renha Roomse Alim Beb Tel Lav Imp Div		

Forma n° 4

Majestic club					
COMANDA					
Fecha	Mesa		Mesero	N° Personas	N° Habitación
10-10-05	10		Jorge	3	6
Comanda Restaurant-Bar					
Concepto					
3 Platos Mexicanos				\$	420.00
2 Cervezas sol					70.00
1 Refresco					20.00
Piña colada					60.00
NO PAGUE ESTA NOTA ES COMANDA					

Forma n° 5

Majestic club					
CHEQUE					
Mesa	Mesero	N° Pers	Fecha	Rest-Bar	
10	Jorge	3	10-10-05		
3 Platos mexicanos				\$	420.00
2 Cervezas sol					70.00
1 Refresco					20.00
1 Piña colada					60.00
SUB-TOTAL					
TOTAL				\$	570.00
Mesa	Mesero	N° Pers	Fecha	Cheque N°	
10	Jorge	3	10-10-05	1206	

Forma n° 6

Majestic club					
COMANDA					
Fecha	Mesa		Mesero	N° Personas	N° Habiación
10-10-05	8		Francisco	3	6
Comanda Restaurant-Bar					
Concepto					
3 Hamburguesas			\$	105.00	
1 Pay de limon				35.00	
2 Cafes				60.00	
1 Refresco				20.00	
1 Botella de agua				25.00	
NO PAGUE ESTA NOTA ES COMANDA					

Forma n° 5

Majestic club					
CHEQUE					
Mesa	Mesero	N° Pers	Fecha	Rest-Bar	
8	Francisco	3	10-10-05		
3	Hamburguesas			\$	105.00
1	Pay de manzana				35.00
3	Cafes				60.00
1	Refresco				20.00
1	Botella de agua				25.00
SUB-TOTAL					
TOTAL					245.00
Mesa	Mesero	N° Pers	Fecha	Cheque N°	
8	Francisco	3	10-10-05	1229	

Forma n° 6

Majestic club					
COMANDA					
Fecha	Mesa		Mesero	N° Personas	N° Habitación
11-10-05	3		Jorge	3	6
Comanda Restaurant-Bar					
Concepto					
2 Chilaquiles			\$	60.00	
1 Hot-cake				30.00	
3 Cafes				60.00	
2 Jugos de naranja				40.00	
NO PAGUE ESTA NOTA ES COMANDA					

Forma n° 5

Majestic club					
CHEQUE					
Mesa	Mesero	N° Pers	Fecha	Rest-Bar	
3	Jorge	3	11-10-05		
2 Chilaquiles				\$	60.00
1 Hot-cake					30.00
3 Cafes					60.00
2 Jugos de Naranja					40.00
SUB-TOTAL					
TOTAL				\$	190.00
Mesa	Mesero	N° Pers	Fecha	Cheque N°	
3	Jorge	3	11-10-05	1275	

Forma n° 6

Majestic club					
COMANDA					
Fecha	Mesa		Mesero	N° Personas	N° Habitación
11-10-05	4		Juan	3	6
Comanda Restaurant-Bar					
Concepto					
1	Langosta a la parrilla		\$	300.00	
1	Filete a la plancha			200.00	
1	Hamburguesa			35.00	
2	Cervezas sol			70.00	
1	Margarita			60.00	
1	Refresco			20.00	
NO PAGUE ESTA NOTA ES COMANDA					

Forma n° 5

Majestic club					
CHEQUE					
Mesa	Mesero	N° Pers	Fecha	Rest-Bar	
4	Juan	3	11-10-05		
1	Langosta a la parrilla			\$	300.00
1	Filete a la plancha				200.00
1	Hamburguesa				35.00
2	Cervezas sol				70.00
1	Margarita				60.00
1	Refresco				20.00
SUB-TOTAL					
TOTAL					685.00
Mesa	Mesero	N° Pers	Fecha	Cheque N°	
4	Juan	3	11-10-05	1294	

Forma n° 6

Majestic club					
COMANDA					
Fecha	Mesa		Mesero	N° Personas	N° Habitación
11-10-05	1		Jose	2	6
Comanda Restaurant-Bar					
Concepto					
1 Pay de limon				\$	35.00
1 Pay de manzana					35.00
2 Cafes					40.00
NO PAGUE ESTA NOTA ES COMANDA					

Forma n° 5

Majestic club				
CHEQUE				
Mesa	Mesero	N° Pers	Fecha	Rest-Bar
1	Jose	2	11-10-05	
1	Pay de limon			\$ 35.00
1	Pay de manzana			35.00
2	cafes			40.00
			SUB-TOTAL	
			TOTAL	110.00
Mesa	Mesero	N° Pers	Fecha	Cheque N°
1	Jose	2	11-10-05	1310

Forma n° 6

Majestic club				
COMANDA				
Fecha	Mesa	Mesero	N° Personas	N° Habitación
12-10-05	6	Daniel	3	6
Comanda Restaurant-Bar				
Concepto				
2 Hot-cakes			\$	60.00
1 Huevos rancheros				30.00
2 Cafes				40.00
3 Jugos de naranja				60.00
NO PAGUE ESTA NOTA ES COMANDA				

Forma n° 5

Majestic club				
CHEQUE				
Mesa	Mesero	N° Pers	Fecha	Rest-Bar
6	Daniel	3	12-10-05	
2	Hot-cakes			\$ 60.00
1	Huevos rancheros			30.00
2	Cafes			40.00
3	Jugos de Naranja			60.00
SUB-TOTAL				
TOTAL				\$ 190.00
Mesa	Mesero	N° Pers	Fecha	Cheque N°
6	Daniel	3	12-10-05	1322

Forma n° 6

Majestic club					
COMANDA					
Fecha	Mesa	Mesero	N° Personas	N° Habitación	
12-10-05	2	Francisco	3	6	
Comanda Restaurant-Bar					
Concepto					
2 Platos mexicanos		\$	280.00		
1 Pechuga con espinacas			140.00		
2 Cervezas xx			70.00		
1 Margarita			60.00		
2 Refresco			40.00		
NO PAGUE ESTA NOTA ES COMANDA					

Forma n° 5

Majestic club					
CHEQUE					
Mesa	Mesero	N° Pers	Fecha	Rest-Bar	
2	Francisco	3	12-10-05		
2 Platos mexicanos				\$	280.00
1 Pechugas con espinacas					140.00
2 Cervezas xx					70.00
1 Margarita					60.00
2 Refrescos					40.00
SUB-TOTAL					
TOTAL					590.00
Mesa	Mesero	N° Pers	Fecha	Cheque N°	
2	Francisco	3	12-10-05	1336	

Forma n° 6

Majestic club					
COMANDA					
Fecha	Mesa		Mesero	N° Personas	N° Habitación
13-10-05	3		Jorge	3	6
Comanda Restaurant-Bar					
Concepto					
1 Hot-cake			\$	30.00	
1 Huevos con jamon				30.00	
1 Chilaquiles				30.00	
3 Jugos de naranja				60.00	
NO PAGUE ESTA NOTA ES COMANDA					

Forma n° 5

Majestic club					
CHEQUE					
Mesa	Mesero	N° Pers	Fecha	Rest-Bar	
3	Jorge	3	13-10-05		
1	Hot- cake			\$	30.00
1	Huevos con jamon				30.00
1	chilaquiles				30.00
3	Jugos de Naranja				60.00
SUB-TOTAL					
TOTAL					\$ 150.00
Mesa	Mesero	N° Pers	Fecha	Cheque N°	
3	Jorge	3	13-10-05	1368	

Forma n° 6

Majestic club					
COMANDA					
Fecha	Mesa		Mesero	N° Personas	N° Habitación
13-10-05	1		Francisco	3	6
Comanda Restaurant-Bar					
Concepto					
1	Langosta a la mantequilla		\$	300.00	
1	Camarones a la diablo			200.00	
1	Plato Mexicano			140.00	
1	Botella de agua			25.00	
1	Refresco			20.00	
4	Cervezas sol			140.00	
NO PAGUE ESTA NOTA ES COMANDA					

Forma n° 5

Majestic club					
CHEQUE					
Mesa	Mesero	N° Pers	Fecha	Rest-Bar	
1	Francisco	3	13-10-05		
1	Langosta a la mantequilla			\$	300.00
1	Camarones a la diablo				200.00
1	Plato mexicano				140.00
1	Botella de agua				25.00
1	Refrescos				20.00
4	Cervezas sol				140.00
	SUB-TOTAL				
TOTAL					825.00
Mesa	Mesero	N° Pers	Fecha	Cheque N°	
1	Francisco	3	13-10-05	1384	

Forma n° 6

Majestic club					
COMANDA					
Fecha	Mesa		Mesero	N° Personas	N° Habitación
13-10-05	5		Tomas	3	6
Comanda Restaurant-Bar					
Concepto					
1 Hamburguesa			\$	35.00	
1 Pay de limon				30.00	
1 Pastel de chocolate				30.00	
2 Café				40.00	
1 Refresco				20.00	
NO PAGUE ESTA NOTA ES COMANDA					

Forma n° 5

Majestic club				
CHEQUE				
Mesa	Mesero	N° Pers	Fecha	Rest-Bar
5	Tomas	3	13-10-05	
1	Hamburguesa			\$ 35.00
1	Pay de limon			30.00
1	Pastel de chocolate			30.00
2	Cafes			40.00
1	Refresco			20.00
SUB-TOTAL				
TOTAL				155.00
Mesa	Mesero	N° Pers	Fecha	Cheque N°
5	Tomas	3	13-10-05	1397

Forma n° 6

Majestic club					
COMANDA					
Fecha	Mesa		Mesero	N° Personas	N° Habitación
14-10-05	6		Juan	3	6
Comanda Restaurant-Bar					
Concepto					
2 Hot-cakes			\$	60.00	
1 Huevos rancheros				30.00	
3 Cafes				60.00	
3 Jugos de naranja				60.00	
NO PAGUE ESTA NOTA ES COMANDA					

Forma n° 5

Majestic club					
CHEQUE					
Mesa	Mesero	N° Pers	Fecha	Rest-Bar	
6	Juan	3	14-10-05		
2	Hot-cakes			\$	60.00
1	Huevos rancheros				30.00
3	Cafes				60.00
3	Jugos de Naranja				60.00
SUB-TOTAL					
TOTAL					\$ 210.00
Mesa	Mesero	N° Pers	Fecha	Cheque N°	
6	Juan	3	14-10-05	1406	

Forma n° 6

Majestic club

Cozumel Q. Roo

Fecha 14-October-05

Turno Vespertino

Cajero Raúl S.

N° De CH.	N° De Pers.	Alimentos	Bebidas	Otros	Propinas	Total	Pag. En Efectivo	Ctas Por Cobrar	Ctas Cobrar Huespedes	N° De Cuarto	Funcionarios Y Empleados			Nombre o N° Y Tipos De Tarjetas De Cred.
											Alimentos	Bebidas	Propinas	
1410	2	400.00	210.00			610.00	610.00							
1411	5	700.00	510.00			1,210.00	1,210.00							
1412	3	315.00	100.00			415.00			415.00	10				
1413	2	400.00	165.00			565.00			565.00	9				
1414	2	280.00	140.00			420.00			420.00	2				
1415	2	280.00	155.00			435.00			435.00	11				
1416	3	420.00	250.00			670.00	670.00							
						4,325.00	2,490.00		1,835.00					

Forma n° 7

Majestic club

Cozumel Q. Roo

Fecha	14 de Octubre de 2005
Cajero	Raúl Sanchez
Departamento	
Turno	Vespertino
Venta En Efectivo	\$ 2,490.00
Menos Efectivo Pagado Por Cuenta De Huespedes	
Ingresos Netos	2,490.00
Faltantes y/o Sobrantes	
Neto a Depositar	
Contenido Del Sobre	
Moneda Nal. Billetes De \$ 100.00 o Mayores	
	50.00 33
	20.00 28
	10.00 15
	5.00 20
	2.00 12
	1.00 6
Sub-Total	
Cheque M.N.	
Registro Propinas De Meseros	
Vales	
Cheque DLS.	
Cheque De Viajeros	
Billetes DLS.	
Total	\$ 2,490.00
Neto A Depositar	2,490.00
Diferencia Por Reembolsar	
Observaciones	

Forma n° 8

Majestic club			N° 1
Teléfonos Larga Distancia Long Distance Telephone Call			
Nombre	Saenz Tejero Antonio	Cuarto N° 6	
Fecha	Cuarto	Importe	
10-Oct-05	Seis	\$	40.00
Persona llamada Person Called	Tiempo Time	Importe Amount	
Nombre Name	Hora Time Called		
Salas Jorge	7: 34 p.m		
Ciudad City	Termina Start		
Mexico	7:44 p.m		
Estado State	Minutos Minutes		
Distrito Federal	10		
Tel N°	(01) 5561329809	TOTAL	\$ 40.00
Firmado Por _____			
Signed By _____			

Forma n° 9

Majestic club			N° 1
Tintoreria Dry-Cleaning			
Nombre	Saenz Tejero Antonio	Cuarto N°	
Fecha	N° Cuarto	Importe	
12-Oct-05	Seis	\$	80.00
Concepto Explanation		Importe Amount	
Planchado	Lista N°		
Lavado En Seco	Lista N°		
		Total	\$ 80.00
Firmado Por _____			
Signed By _____			

Forma n° 10

5.6.- INFORME DE LA AUDITORÍA INTERNA.

L.C. MIGUEL ANTONIO RIVERA FERNÁNDEZ.
GERENTE GENERAL
HOTEL MAJESTIC CLUB, S.A. DE C.V.
COZUMEL Q. ROO.

PRESENTE:

De conformidad con el programa de auditoría interna, he concluido con la revisión de las actividades del departamento de ingresos del "Hotel Majestic Club". La revisión cubrió operaciones por el periodo comprendido del 01 de Enero al 19 de Octubre de 2005.

Al realizar la auditoría interna al departamento de ingresos consistió en el análisis de los conceptos de hospedaje, alimentos y bebidas y los servicios de teléfono y lavandería, se analizó que la información financiera sea registrada correctamente; es decir, de acuerdo a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, con la finalidad de corregir las cifras de los estados financieros en caso necesario y controlar las operaciones para presentar la información veraz y oportuna para la toma de decisiones de los empresarios.

La revisión al área de hospedaje fue del 10 al 15 de octubre de 2005 fue realizada por dos auditores de la empresa, verificando seis aspectos de importancia teniendo como resultado una observación de alto riesgo, tres observaciones de riesgo bajo y las dos restantes son de riesgo medio, como se puede observar el control interno establecido se lleva de forma adecuada.

En el área de alimentos y bebidas la revisión se realizó del 16 al 18 de octubre de 2005 por un auditor con la finalidad de verificar; si aplican el control interno para cumplir con los objetivos de la empresa de esta área, se analizó cinco aspectos de los cuales uno tiene un grado de riesgo bajo, tres con un grado de riesgo medio y el restante con un grado de riesgo alto.

La auditoría a otros servicios; es decir, teléfono y lavandería se llevo acabo el día 19 de octubre de 2005 por un auditor donde se analizó tres aspectos del control interno de los cuales dos tuvieron el grado de riesgo bajo, el otro es de riesgo medio.

Finalmente en cada una de las áreas analizadas y en cada caso se hizo la recomendación necesaria para que exista un buen control interno en el área de ingresos del hotel "Majestic Club" con la finalidad que al momento de realizar la auditoría externa anual sea un dictamen sin salvedades.

ATENTAMENTE,
L.C. DIANELA TORRES NÚÑEZ.
AUDITOR GENERAL.

CONCLUSIÓN.

Como he podido observar es de importancia la auditoría interna como una herramienta gerencial para cualquier tipo de empresa no importando su magnitud y el giro de la misma; es decir, al realizar la auditoría al área de ingresos nos brinda una idea del flujo de efectivo que se obtiene en la entidad para tomar las decisiones necesarias y verificar cada uno de los puntos débiles de la empresa con la finalidad de tomar las medidas correspondientes.

La auditoría realizada consistió en analizar las operaciones de la entidad que generan ingresos; es decir, se evaluó el control interno de la empresa, se analizó que se respeten los procedimientos y las políticas generales establecidas por la gerencia del hotel para medir el grado de eficiencia del control interno y del personal de la misma, por lo anterior nos da la visión que en el hotel majestic club, se cumplen con la aplicación de todos los procedimientos.

Con la afluencia turística que aumenta en cifras significativas cada año en Quintana Roo la industria hotelera en nuestros tiempos tiene un proceso de constante crecimiento y desarrollo para la derrama económica del Estado y el país por lo anterior es importante brindar un servicio de calidad.

Con el estudio que se realizó pude observar que el 75 % de las empresas en el Estado de Quintana Roo está enfocado al sector de servicios y turismo.

ANEXO 1

<p>Majestic club</p> <p>Cozumel Q. Roo "Cuenta Del Huesped"</p>					
R.F.C.		CAAJ701205KR3			
Cuarto		Nombre:			Folio
10		Cardenas Alonzo Jorge			1051
Fecha	Symb	Concepto	Cargo	Creditos	Saldo
10-10-05	Renha	Renta Habit	\$ 1,300.00		\$ 1,300.00
11-10-05	Renha	Renta Habit	1,300.00		2,600.00
	Alim	Alimentos	645.00		3,245.00
	Beb	Bebidas	445.00		3,690.00
12-10-05	Renha	Renta Habit	1,300.00		4,990.00
	Alim	Alimentos	555.00		5,545.00
	Beb	Bebidas	325.00		5,870.00
	Tel	Telefono	50.00		5,920.00
13-10-05	Renha	Renta Habit	1,300.00		7,220.00
	Roomse	Room-Service	155.00		7,375.00
14-10-05	Renha	Renta Habit	1,300.00		8,675.00
	Alim	Alimentos	475.00		9,150.00
	Beb	Bebidas	200.00		9,350.00
15-10-05	Renha	Renta Habit	1,300.00		10,650.00
	Alim	Alimentos	730.00		11,380.00
	Beb	Bebidas	275.00		11,655.00
16-10-05	Renha	Renta Habit	1,300.00		12,955.00
	Lav	Lavanderia	120.00		13,075.00
	Roomse	Room-Service	135.00		13,210.00
	Tel	Telefono	60.00		13,270.00
17-10-05	Alim	Alimentos	405.00		13,675.00
	Beb	Bebidas	180.00		13,855.00
	Imp	Impuest S/H	182.00		14,037.00
					\$ 14,037.00
Registro De Firmas Signature Register			Claves Diversos Code For Misc Items		
Observaciones			Renha Roomse Alim Beb Tel Lav Imp Div		

Forma n° 4

ANEXO 2

Majestic club Cozumel Q. Roo "Cuenta Del Huesped"					
R.F.C.		SATR801120RA6			
Cuarto		Nombre:			Folio
2		Sandoval Trejo Yamili			1052
Fecha	Symb	Concepto	Cargo	Creditos	Saldo
10-10-05	Renha	Renta Habit	\$ 1,000.00		\$ 1,000.00
	Roomse	Room-Service	300.00		1,300.00
11-10-05	Renha	Renta Habit	1,000.00		2,300.00
	Alim	Alimentos	470.00		2,770.00
	Beb	Bebidas	220.00		2,990.00
	Tel	Telefono	30.00		3,020.00
12-10-05	Renha	Renta Habit	1,000.00		4,020.00
	Roomse	Room-Service	120.00		4,140.00
	Tel	Telefono	30.00		4,170.00
13-10-05	Renha	Renta Habit	1,000.00		5,170.00
	Alim	Alimentos	560.00		5,730.00
	Beb	Bebidas	215.00		5,945.00
	Lav	Lavanderia	90.00		6,035.00
14-10-05	Alim	Alimentos	340.00		6,375.00
	Beb	Bebidas	180.00		6,555.00
	Imp	Impuest S/H	80.00		6,635.00
					\$ 6,635.00
Regsitro De Firmas Signature Register			Claves Diversos Code For Misc Items		
----- Observaciones			Renha Roomse Alim Beb Tel Lav Imp Div		

Forma n° 4

ANEXO 3

Majestic club Cozumel Q. Roo "Cuenta Del Huesped"					
R.F.C. CAGF590803AJ5					
Cuarto				Nombre:	
5				Campos Gonzalez Fernando	
				Folio	
				1053	
Fecha	Symb	Concepto	Cargo	Creditos	Saldo
10-10-05	Renha	Renta Habit	\$ 1,000.00		\$ 1,000.00
11-10-05	Renha	Renta Habit	1,000.00		2,000.00
	Alim	Alimentos	530.00		2,530.00
	Beb	Bebidas	265.00		2,795.00
	Roomse	Room-Service	280.00		3,075.00
12-10-05	Renha	Renta Habit	1,000.00		4,075.00
	Alim	Alimentos	490.00		4,565.00
	Beb	Bebidas	280.00		4,845.00
13-10-05	Alim	Alimentos	130.00		4,975.00
	Beb	Bebidas	105.00		5,080.00
	Imp	Impuest S/H	60.00		5,140.00
					\$ 5,140.00
Regsitro De Firmas Signature Register			Claves Diversos Code For Misc Items		
----- Observaciones			Renha Roomse Alim Beb Tel Lav Imp Div		

Forma n° 4

ANEXO 4

Majestic club Cozumel Q. Roo "Cuenta Del Huesped"					
R.F.C. CALJ730825LJ4					
Cuarto			Nombre:		Folio
8			Carrillo Lopez Javier		1054
Fecha	Symb	Concepto	Cargo	Creditos	Saldo
10-10-05	Renha	Renta Habit	\$ 1,300.00		\$ 1,300.00
	Tel	Telefono	45.00		1,345.00
	Roomse	Room-Service	320.00		1,665.00
11-10-05	Renha	Renta Habit	1,300.00		2,965.00
	Alim	Alimentos	675.00		3,640.00
	Beb	Bebidas	285.00		3,925.00
	Tel	Telefono	30.00		3,955.00
12-10-05	Lav	Lavanderia	80.00		4,035.00
	Alim	Alimentos	60.00		4,095.00
	Beb	Bebidas	60.00		4,155.00
	Imp	Impuest S/H	52.00		4,207.00
					\$ 4,207.00
Regsitro De Firmas Signature Register			Claves Diversos Code For Misc Items		
----- Observaciones			Renha		
			Roomse		
			Alim		
			Beb		
			Tel		
			Lav		
			Imp		
			Div		

Forma n° 4

ANEXO 5

Majestic club Cozumel Q. Roo "Cuenta Del Huesped"					
R.F.C.		MOLE691031N03			
Cuarto		Nombre:			Folio
12		Montalvo Luna Esteban			1055
Fecha	Symb	Concepto	Cargo	Creditos	Saldo
10-10-05	Renha	Renta Habit	\$ 1,300.00		\$ 1,300.00
	Roomse	Room-Service	230.00		1,530.00
	Tel	Telefono	35.00		1,565.00
11-10-05	Renha	Renta Habit	1,300.00		2,865.00
	Alim	Alimentos	550.00		3,415.00
	Beb	Bebidas	240.00		3,655.00
12-10-05	Renha	Renta Habit	1,300.00		4,955.00
	Alim	Alimentos	410.00		5,365.00
	Beb	Bebidas	260.00		5,625.00
	Roomse	Room-Service	65.00		5,690.00
13-10-05	Renha	Renta Habit	1,300.00		6,990.00
	Alim	Alimentos	500.00		7,490.00
	Beb	Bebidas	220.00		7,710.00
14-10-05	Alim	Alimentos	60.00		7,770.00
	Beb	Bebidas	40.00		7,810.00
	Imp	Impuest S/H	104.00		7,914.00
					\$ 7,914.00
Registro De Firmas Signature Register			Claves Diversos Code For Misc Items		
----- Observaciones			Renha Roomse Alim Beb Tel Lav Imp Div		

Forma n° 4

ANEXO 6

Majestic club Cozumel Q. Roo "Cuenta Del Huesped"					
R.F.C. PAVD781212NM4					
Cuarto				Nombre:	Folio
20				Palacio Vazquez Dianela	1056
Fecha	Symb	Concepto	Cargo	Creditos	Saldo
10-10-05	Renha	Renta Habit	\$ 2,000.00		\$ 2,000.00
	Roomse	Room-Service	232.00		2,232.00
11-10-05	Renha	Renta Habit	2,000.00		4,232.00
	Alim	Alimentos	665.00		4,897.00
	Beb	Bebidas	445.00		5,342.00
	Tel	Telefono	30.00		5,372.00
12-10-05	Renha	Renta Habit	2,000.00		7,372.00
	Alim	Alimentos	370.00		7,742.00
	Beb	Bebidas	325.00		8,067.00
13-10-05	Alim	Alimentos	400.00		8,467.00
	Beb	Bebidas	190.00		8,657.00
	Imp	Impuest S/H	120.00		8,777.00
					\$ 8,777.00
Regsitro De Firmas Signature Register			Claves Diversos Code For Misc Items		
Observaciones			Renha Roomse Alim Beb Tel Lav Imp Div		

Forma n° 4

ANEXO 7

Majestic club Cozumel Q. Roo "Cuenta Del Huesped"					
R.F.C.		VIAA790127LG9			
Cuarto		Nombre:			Folio
11		Vivas Arellano Andrea			1058
Fecha	Symb	Concepto	Cargo	Creditos	Saldo
10-10-05	Renha	Renta Habit	\$ 1,300.00		\$ 1,300.00
	Roomse	Room-Service	230.00		1,530.00
11-10-05	Renha	Renta Habit	1,300.00		2,830.00
	Alim	Alimentos	630.00		3,460.00
	Beb	Bebidas	310.00		3,770.00
	Tel	Telefono	40.00		3,810.00
12-10-05	Renha	Renta Habit	1,300.00		5,110.00
	Alim	Alimentos	410.00		5,520.00
	Beb	Bebidas	270.00		5,790.00
13-10-05	Renha	Renta Habit	1,300.00		7,090.00
	Alim	Alimentos	400.00		7,490.00
	Beb	Bebidas	250.00		7,740.00
14-10-05	Renha	Renta Habit	1,300.00		9,040.00
	Alim	Alimentos	340.00		9,380.00
	Beb	Bebidas	195.00		9,575.00
	Lav	Lavanderia	90.00		9,665.00
15-10-05	Renha	Renta Habit	1,300.00		10,965.00
	Alim	Alimentos	560.00		11,525.00
	Beb	Bebidas	255.00		11,780.00
16-10-05	Alim	Alimentos	95.00		11,875.00
	Beb	Bebidas	105.00		11,980.00
	Imp	Impuest S/H	156.00		12,136.00
					\$ 12,136.00
Regsitro De Firmas Signature Register			Claves Diversos Code For Misc Items		
Observaciones			Renha Roomse Alim Beb Tel Lav Imp Div		

Forma n° 4

ANEXO 8

Majestic club Cozumel Q. Roo "Cuenta Del Huesped"					
R.F.C. ROCA740214BA9					
Cuarto				Nombre:	
2				Rodriguez Caballero Alfredo	
				Folio	
				1059	
Fecha	Symb	Concepto	Cargo	Creditos	Saldo
12-10-05	Renha	Renta Habit	\$ 1,300.00		\$ 1,300.00
13-10-05	Renha	Renta Habit	1,300.00		2,600.00
	Alim	Alimentos	615.00		3,215.00
	Beb	Bebidas	220.00		3,435.00
	Tel	Telefono	25.00		3,460.00
14-10-05	Renha	Renta Habit	1,300.00		4,760.00
	Roomse	Room-Service	270.00		5,030.00
15-10-05	Renha	Renta Habit	1,300.00		6,330.00
	Alim	Alimentos	560.00		6,890.00
	Beb	Bebidas	255.00		7,145.00
	Lav	Lavanderia	70.00		7,215.00
16-10-05	Alim	Alimentos	90.00		7,305.00
	Beb	Bebidas	120.00		7,425.00
	Imp	Impuest S/H	104.00		7,529.00
					\$ 7,529.00
Regsitro De Firmas Signature Register			Claves Diversos Code For Misc Items		
----- Observaciones			Renha Roomse Alim Beb Tel Lav Imp Div		

Forma n° 4

ANEXO 9

Majestic club Cozumel Q. Roo "Cuenta Del Huesped"					
R.F.C. ROBC740127CY5					
Cuarto		Nombre:			Folio
9		Robles Baeza Carlos			1060
Fecha	Symb	Concepto	Cargo	Creditos	Saldo
13-10-05	Renha	Renta Habit	\$ 1,300.00		\$ 1,300.00
	Roomse	Room-Service	350.00		1,650.00
14-10-05	Renha	Renta Habit	1,300.00		2,950.00
	Alim	Alimentos	530.00		3,480.00
	Beb	Bebidas	265.00		3,745.00
	Tel	Telefono	35.00		3,780.00
15-10-05	Renha	Renta Habit	1,300.00		5,080.00
	Alim	Alimentos	675.00		5,755.00
	Beb	Bebidas	285.00		6,040.00
16-10-05	Renha	Renta Habit	1,300.00		7,340.00
	Alim	Alimentos	410.00		7,750.00
	Beb	Bebidas	260.00		8,010.00
17-10-05	Renha	Renta Habit	1,300.00		9,310.00
	Alim	Alimentos	500.00		9,810.00
	Beb	Bebidas	220.00		10,030.00
18-10-05	Renha	Renta Habit	1,300.00		11,330.00
	Alim	Alimentos	340.00		11,670.00
	Beb	Bebidas	220.00		11,890.00
	Lav	Lavanderia	90.00		11,980.00
19-10-05	Alim	Alimentos	60.00		12,040.00
	Beb	Bebidas	80.00		12,120.00
	Imp	Impuest S/H	156.00		12,276.00
					\$ 12,276.00
Registro De Firmas Signature Register			Claves Diversos Code For Misc Items		
----- Observaciones			Renha Roomse Alim Beb Tel Lav Imp Div		

Forma n° 4

ANEXO 10

Majestic club Cozumel Q. Roo "Cuenta Del Huesped"					
R.F.C. LOMO780430RS2					
Cuarto		Nombre:		Folio	
15		Lozano Medina Oscar		1061	
Fecha	Symb	Concepto	Cargo	Creditos	Saldo
13-10-05	Renha	Renta Habit	\$ 2,000.00		\$ 2,000.00
	Alim	Alimentos	210.00		2,210.00
	Beb	Bebidas	190.00		2,400.00
14-10-05	Renha	Renta Habit	2,000.00		4,400.00
	Roomse	Room-Service	550.00		4,950.00
	Tel	Telefono	40.00		4,990.00
15-10-05	Renha	Renta Habit	2,000.00		6,990.00
	Alim	Alimentos	490.00		7,480.00
	Beb	Bebidas	280.00		7,760.00
16-10-05	Renha	Renta Habit	2,000.00		9,760.00
	Alim	Alimentos	500.00		10,260.00
	Beb	Bebidas	220.00		10,480.00
17-10-05	Alim	Alimentos	70.00		10,550.00
	Beb	Bebidas	40.00		10,590.00
	Imp	Impuest S/H	160.00		10,750.00
					\$ 10,750.00
Registro De Firmas Signature Register			Claves Diversos Code For Misc Items		
----- Observaciones			Renha Roomse Alim Beb Tel Lav Imp Div		

Forma n° 4

ANEXO 11

Majestic club Cozumel Q. Roo "Cuenta Del Huesped"					
R.F.C.		CAGM701015MG3			
Cuarto		Nombre:			Folio
14		Camara Gonzalez Monserat			1062
Fecha	Symb	Concepto	Cargo	Creditos	Saldo
14-10-05	Renha	Renta Habit	\$ 2,000.00		\$ 2,000.00
	Roomse	Room-Service	470.00		2,470.00
15-10-05	Renha	Renta Habit	2,000.00		4,470.00
	Alim	Alimentos	490.00		4,960.00
	Beb	Bebidas	280.00		5,240.00
	Tel	Telefono	25.00		5,265.00
16-10-05	Renha	Renta Habit	2,000.00		7,265.00
	Alim	Alimentos	550.00		7,815.00
	Beb	Bebidas	240.00		8,055.00
17-10-05	Renha	Renta Habit	2,000.00		10,055.00
	Alim	Alimentos	410.00		10,465.00
	Beb	Bebidas	400.00		10,865.00
18-10-05	Renha	Renta Habit	2,000.00		12,865.00
	Alim	Alimentos	500.00		13,365.00
	Beb	Bebidas	360.00		13,725.00
19-10-05	Renha	Renta Habit	2,000.00		15,725.00
	Alim	Alimentos	560.00		16,285.00
	Beb	Bebidas	220.00		16,505.00
	Tel	Telefono	40.00		16,545.00
20-10-05	Alim	Alimentos	60.00		16,605.00
	Beb	Bebidas	80.00		16,685.00
	Imp	Impuest S/H	240.00		16,925.00
					\$ 16,925.00
Registro De Firmas Signature Register			Claves Diversos Code For Misc Items		
-----			Renha		
			Roomse		
			Alim		
Observaciones			Beb		
			Tel		
			Lav		
			Imp		
			Div		

Forma n° 4

ANEXO 12

Majestic club Cozumel Q. Roo "Cuenta Del Huesped"					
R.F.C.		SAAP650505TR9			
Cuarto		Nombre:			Folio
5		Sanchez Arjona Pablo			1063
Fecha	Symb	Concepto	Cargo	Creditos	Saldo
14-10-05	Renha	Renta Habit	\$ 1,000.00		\$ 1,000.00
15-10-05	Renha	Renta Habit	1,000.00		2,000.00
	Alim	Alimentos	280.00		2,280.00
	Beb	Bebidas	260.00		2,540.00
	Roomse	Room-Service	320.00		2,860.00
16-10-05	Renha	Renta Habit	1,000.00		3,860.00
	Alim	Alimentos	665.00		4,525.00
	Beb	Bebidas	445.00		4,970.00
17-10-05	Alim	Alimentos	60.00		5,030.00
	Beb	Bebidas	60.00		5,090.00
	Imp	Impuest S/H	60.00		5,150.00
					\$ 5,150.00
Registro De Firmas Signature Register			Claves Diversos Code For Misc Items		
Observaciones			Renha Roomse Alim Beb Tel Lav Imp Div		

Forma n° 4

ANEXO 13

Majestic club Cozumel Q. Roo "Cuenta Del Huesped"					
R.F.C. GOTE590822M04					
Cuarto				Nombre:	
7				Gomez Tamayo Enrique	
				Folio	
				1064	
Fecha	Symb	Concepto	Cargo	Creditos	Saldo
14-10-05	Renha	Renta Habit	\$ 1,300.00		\$ 1,300.00
	Roomse	Room-Service	350.00		1,650.00
15-10-05	Renha	Renta Habit	1,300.00		2,950.00
	Alim	Alimentos	370.00		3,320.00
	Beb	Bebidas	325.00		3,645.00
	Tel	Telefono	15.00		3,660.00
16-10-05	Renha	Renta Habit	1,300.00		4,960.00
	Alim	Alimentos	400.00		5,360.00
	Beb	Bebidas	250.00		5,610.00
17-10-05	Alim	Alimentos	340.00		5,950.00
	Beb	Bebidas	190.00		6,140.00
	Imp	Impuest S/H	78.00		6,218.00
					\$ 6,218.00
Registro De Firmas Signature Register			Claves Diversos Code For Misc Items		
----- Observaciones			Renha Roomse Alim Beb Tel Lav Imp Div		

Forma n° 4

ANEXO 14

Majestic club Cozumel Q. Roo "Cuenta Del Huesped"					
R.F.C.		MAV690131G04			
Cuarto		Nombre:			Folio
16		Martin Velazquez Ricardo			1065
Fecha	Symb	Concepto	Cargo	Creditos	Saldo
15-10-05	Renha	Renta Habit	\$ 2,000.00		\$ 2,000.00
	Roomse	Room-Service	420.00		2,420.00
16-10-05	Renha	Renta Habit	2,000.00		4,420.00
	Alim	Alimentos	665.00		5,085.00
	Beb	Bebidas	445.00		5,530.00
	Tel	Telefono	30.00		5,560.00
17-10-05	Renha	Renta Habit	2,000.00		7,560.00
	Alim	Alimentos	370.00		7,930.00
	Beb	Bebidas	325.00		8,255.00
18-10-05	Alim	Alimentos	90.00		8,345.00
	Beb	Bebidas	80.00		8,425.00
	Imp	Impuest S/H	120.00		8,545.00
					\$ 8,545.00
Registro De Firmas Signature Register			Claves Diversos Code For Misc Items		
----- Observaciones			Renha Roomse Alim Beb Tel Lav Imp Div		

Forma n° 4

ANEXO 15

Majestic club Cozumel Q. Roo "Cuenta Del Huesped"					
R.F.C. FECL640127K07					
Cuarto				Nombre:	
7				Fernandez Cruz Luis	
				Folio	
				1066	
Fecha	Symb	Concepto	Cargo	Creditos	Saldo
16-10-05	Renha	Renta Habit	\$ 1,300.00		\$ 1,300.00
	Roomse	Room-Service	180.00		1,480.00
17-10-05	Renha	Renta Habit	1,300.00		2,780.00
	Alim	Alimentos	490.00		3,270.00
	Beb	Bebidas	280.00		3,550.00
	Tel	Telefono	35.00		3,585.00
18-10-05	Renha	Renta Habit	1,300.00		4,885.00
	Alim	Alimentos	280.00		5,165.00
	Beb	Bebidas	190.00		5,355.00
19-10-05	Alim	Alimentos	60.00		5,415.00
	Beb	Bebidas	80.00		5,495.00
	Imp	Impuest S/H	78.00		5,573.00
					\$ 5,573.00
Registro De Firmas Signature Register			Claves Diversos Code For Misc Items		
Observaciones			Renha Roomse Alim Beb Tel Lav Imp Div		

Forma n° 4

BIBLIOGRAFÍA.

Santillana González Juan Ramón, Auditoría I Santillana. México, DF., tercera edición primera reimpresión, editorial ecafsa, 2000, 347 Págs.

Paz Zavala Enrique, Introducción a la contaduría. México DF., Tercera Edición, editorial ecafsa, 1990, 268 Págs.

Santillana González Juan Ramón. Auditoría Interna Integral Administrativa Operacional Y Financiera. México DF, Segunda Edición, Thomson, 2002, 415 Págs.

Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C., Normas y Procedimientos de Auditoría, editorial equus impresores, SA de CV, 22ª edición, 2002.

Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C., Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.

Gómez Aquino Javier, Organización Contable en la industria Hotelera. México, DF, editorial ECASA, 115 Págs.

Báez Casillas Sixto, Hotelería. México DF, Segunda reimpresión, editorial continental, S.A. DE C.V.

Romero López Javier, Principios de Contabilidad, México, DF, Primera edición, McGRAW-HILL.

Munch Galindo Lourdes, García Martínez José, Fundamentos de Administración, México, DF. Quinta edición Editorial Trillas.

www.monografias.com/trabajos14/auditoria/auditoria.shtml

www.monografias.com/trabajos/econoglos/econoglos.shtml

www.monografias.com/trabajos/econoglos/econoglos.shtml



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MÉXICO**

UNIVERSIDAD PARTENON DE COZUMEL

**AUDITORÍA INTERNA A LOS
INGRESOS DE UN HOTEL**



LIC. EN CONTADURÍA
ACUERDO UNAM NUM. 280/96
DEL 30 DE MARZO DE 1996
CLAVE DE INCORPORACIÓN
8855-08
COZUMEL, Q. ROO, MÉXICO

TESIS PRESENTADA POR:

ADRIANA ARIANE MONTERO

COZUMEL Q. ROO

2006.



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MÉXICO**

UNIVERSIDAD PARTENON DE COZUMEL

**AUDITORÍA INTERNA A LOS
INGRESOS DE UN HOTEL**

**TESIS PRESENTADA PARA
OBTENER EL TITULO DE:**

LIC. EN CONTADURÍA

PRESENTA:

ADRIANA ARIANE MONTERO



LIC. EN CONTADURÍA
ACUERDO UNAM NUM. 280/96
DEL 30 DE MARZO DE 1996
CLAVE DE INCORPORACIÓN
8855-08
COZUMEL, Q. ROO, MÉXICO

ASESOR DE TESIS:

L.C. JAVIER YAM DZIB.

COZUMEL Q. ROO

2006

AGRADECIMIENTOS :

AL L.C. JAVIER YAM DZIB
EN MANIFESTACIÓN DE GRATITUD POR EL APOYO
RECIBIDO PARA REALIZAR LA TESIS.

A CADA UNO DE LOS PROFESORES
QUE ME FORMARON EN EL TRANCURSO
DE MI VIDA COMO ESTUDIANTE.

DEDICATORIA:

A TODA MI FAMILIA,

EN ESPECIAL A MI MADRE LUISA MONTERO CHE
POR BRINDARME SIEMPRE SU APOYO PARA CONCLUIR MI CARRERA
Y POR ENSEÑARME A MIRAR SIEMPRE HACIA ADELANTE.

ÍNDICE GENERAL.

INTRODUCCIÓN	I
--------------	---

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES HISTÓRICOS.

1.1.- Antecedentes de la empresa	1
1.2.- Antecedentes de la industria hotelera en México	2
1.3.- Origen y evolución de la auditoría interna	7

CAPÍTULO II

GENERALIDADES

2.1.- Concepto de auditoría	10
2.2.- Objetivos de la auditoría	12
2.3.- Clasificación de la auditoría	13
A) Interna	13
B) Externa	14
2.4.- Diferencia entre la auditoría interna y externa	16
2.5.- Concepto de auditoría interna	17
2.6.- Funciones de la auditoría interna	18
2.7.- Alcance de la auditoría interna	20
2.8.- Concepto de ingresos	21
2.9.- Clasificación de los ingresos	22
A) Ingresos por concepto de hospedaje	22
B) Ingresos por concepto de alimentos y bebidas	28
C) Ingresos por otros servicios (lavandería y teléfono)	33
2.10.- Clasificación de los planes en la industria hotelera	36
2.11.- Formas de pago	37
A) Tarjeta de crédito	37
B) Cheque viajero	39
C) Cuentas por cobrar	39

CAPÍTULO III

CONTROL INTERNO

3.1.- Concepto del control interno	42
3.2.- Objetivo del control interno	43

3.3.- Elementos del control interno	44
A) Organización	44
B) Procedimiento	44
C) Personal	44
D) Supervisión	44
3.4.- Estructura del control interno	46
A) Ambiente de control	46
B) La evaluación de riesgo	47
C) Los sistemas de información	47
D) Los procedimientos de control	48
E) La vigilancia	49

CAPÍTULO IV

NORMAS, TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA

4.1.- Concepto de normas de auditoría	50
4.2.- Clasificación de las normas de auditoría	51
A) Normas personales	51
B) Normas de ejecución de trabajo	52
C) Normas de información	54
4.3.- Procedimientos de auditoría	56
A) Concepto	56
B) Clasificación	56
4.4.- Técnicas de auditoría	57
A) Concepto	57
B) Clasificación	57

CAPÍTULO V

ACTIVIDADES DE LA AUDITORÍA INTERNA

5.1.- Definición de organigrama	60
5.2.- Organigrama	61
5.3.- Descripción de las funciones de los departamentos	62
5.4.- Actividades de la auditoría interna	67
A) Ingresos por hospedaje	67
B) Ingresos por alimentos y bebidas	68
C) Ingresos por otros servicios (teléfono y lavandería)	69
5.5.- Caso práctico.	70
5.6.- Informe de la auditoría interna	89

<i>CONCLUSIÓN</i>	91
<i>ANEXOS</i>	92
<i>BIBLIOGRAFÍA</i>	107

INTRODUCCIÓN.

La auditoría interna surge en el momento en que las empresas crecen con la finalidad de abarcar todas las necesidades de la sociedad; es decir, los comerciantes no podían verificar que se realicen todas las operaciones de su negocio en forma eficiente.

Los orígenes de la industria hotelera en México es desde tiempos remotos pues en los principales caminos de las provincias existían casas de refugio en donde se alojan los viajeros y posteriormente existieron mesones que fueron desapareciendo al iniciarse la comunicación ferroviaria, después de la Independencia de México, surge el comercio exterior que tuvo como consecuencia la afluencia de extranjeros por lo cual surge la necesidad de hospedar a la gente con mejores servicios y a partir de ese momento se da origen a la industria hotelera hasta nuestros días.

A través de esta investigación se dará una visión de la importancia del control interno de una entidad, observaremos los objetivos y el alcance de la auditoría interna. Se define y analiza los conceptos para comprender cada uno de los temas de importancia del área de ingresos de una empresa que brinda el servicio de hospedaje.

El objetivo de este trabajo de investigación, consiste en proteger los bienes de la empresa previniendo los errores, para apoyar a los directivos con la verificación y comprobación de la autenticidad de los ingresos; es decir, que sean

registrados en la contabilidad por el personal de la entidad y que las operaciones se realicen durante el periodo, para proporcionarles análisis, evaluaciones, recomendaciones e información con la finalidad de verificar su corrección y exactitud para la toma de decisiones.

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES HISTÓRICOS.

1.1.- ANTECEDENTES DE LA EMPRESA.

La empresa nació para atender las necesidades de la sociedad creando satisfactores a cambio de una retribución que compensara el riesgo, los esfuerzos y las inversiones de los empresarios.

En la actualidad, las funciones de la empresa ya no se limitan a las mencionadas antes. Al estar formada por hombres, la empresa alcanza la categoría de un ente social con características y vida propia, que favorece el progreso humano -como finalidad principal- al permitir en su seno la autorrealización de sus integrantes y al influir directamente en el avance económico del medio social en el que actúa.

En la vida de toda empresa el factor humano es decisivo. La administración establece los fundamentos para lograr armonizar los numerosos y en ocasiones divergentes intereses de sus miembros: accionistas, directivos, empleados, trabajadores y consumidores.

1.2.- ANTECEDENTES DE LA INDUSTRIA HOTELERA EN MÉXICO.

Según las noticias que nos proporcionan algunos cronistas, en el México precortesiano, por lo menos en el camino que comunicaba lo que habría de llamarse después la Villa Rica de la Vera Cruz y la ciudad de Tenochtitlán, había casas de refugio donde podían alojarse los viajeros. En cuanto a los mercaderes aztecas, los pochteca, ellos eran personajes de calidad tan alta como los guerreros y los sacerdotes. Los pochteca recibían una instrucción esmerada que les permitía desempeñar funciones tan importantes como la de embajadores, investigadores de mercados, tipógrafos y de estrategia, tanto económica como de carácter militar y político. Sin duda, en sus viajes contaban con elementos suficientes para acampar en despoblado y, seguramente, al arribar a lugares poblados, los caciques les proporcionarían alojamiento y alimentación adecuados a su rango.

Don Luís González Obregón nos cuenta que el primero de diciembre de 1525, es decir, cuatro años después de la toma de la ciudad de México, se presentó Pedro Hernández Paniagua solicitando licencia para establecer un mesón en la ciudad de México, en la que se le llamó desde entonces Calle de Mesones. Hay indicios de que ya existían otros mesones en el país como el de San Juan, de la Villa Rica, y otro San José, de Perote, el de La Campana, El Sol, La Luna, y otros tantos que deben haberse ido estableciendo a lo largo de los caminos que se fueron construyendo a partir de la consumación de la conquista. Ya desde entonces las autoridades tenían que dictar medidas para regular su funcionamiento.

En los últimos años de la colonia, los caminos principales eran el de México-Acapulco, por Chilpancingo; el de la capital iba a Guatemala, por Oaxaca; y el que llevaba a Durango y a Santa Fe de Nuevo México, llamado el camino de "Tierra Adentro".

El de México a San Luís Potosí y a Monterrey, a Valladolid y a Guadalajara, puede considerarse que era ramificación del Camino Real de las Provincias Internas. En todos ellos, a distancia de seis o diez leguas, había posadas.

En 1852 todavía existían en la capital los viejos mesones de Balvanera, de El Ángel, de Santo Tomás, de El Chino, de Regina, de San Pedro y San Pablo, de Nuevo México, y de Santa Anna, entre los más conocidos.

Consumada la independencia, se inició el comercio exterior y fue aumentando el flujo de visitantes extranjeros a quienes había que hospedar. La revolución industrial creaba nuevas necesidades. Tanto en Europa como en América las hospederías tuvieron que ir ampliando su capacidad de servicio y en todo el mundo adoptaron el nombre genérico de hotel (en francés, hotel) y fue el crecimiento de esa multitud de albergues comerciales lo que dio origen a lo que actualmente es la industria hotelera.

En México, al extenderse la comunicación ferroviaria, los mesones fueron desapareciendo y los que permanecían prestaban servicio a gente de muy reducidos recursos económicos. Casas señoriales, amplias y cómodas en su época, algunas de ellas con

tradición histórica, fueron convertidas en hoteles, como la situada en la esquina de la Avenida Independencia y San Juan de Letrán, donde estuvo el Hotel Jardín, hasta la segunda década de este siglo.

He aquí una cronología bastante somera de los establecimientos que empezaron a prestar servicios desde que comenzó este siglo:

- a) El Hotel Palacio, inaugurado en el año de 1903.
- b) El Hotel Terminal, de Veracruz, en 1910.
- c) El Hotel Imperial que contaba con 90 cuartos, muy celebrado a raíz del centenario del giro de la Independencia por su novedosa construcción.
- d) El Hotel Geneve, con 250 cuartos, conocido popularmente como Hotel Génova.
- e) El Hotel Regis, el más moderno en su tiempo, y entonces el más importante en la capital de la república.
- f) El Hotel Mancera, Construido al estilo colonial.
- g) En 1908 se inicio la construcción del Hotel Ancira de Monterrey, con capacidad de setenta y tres cuartos.
- h) En Guadalajara se construyo el Hotel Fénix y el Hotel San Francisco; en Tampico el Hotel Imperial y el Hotel Rivera.

El turismo es importante factor para el desarrollo de la industria hotelera, pues constantemente está reclamando instalaciones más adecuadas a nuevas necesidades de alojamiento y a nuevos servicios.

En México, la conmoción política y social producida por la revolución de 1910 no fue nada favorable al desarrollo de la apenas naciente industria hotelera. El encono de la contienda armada redujo al mínimo la entrada al país de visitantes del extranjero. Al terminar la guerra europea de 1914, mejoró bastante la situación general en México; ya en el año de 1921 hubo alguna afluencia de viajeros a la República, especialmente norteamericanos, de los que muchos eran huéspedes del gobierno; también llegaban comerciantes y personas en viaje de recreo. La situación económica no era mala y las esperanzas de que adviniera una época de tranquilidad y de prosperidad era muy grande. Así se fue creando un ambiente favorable al desarrollo de la industria hotelera y se invirtieron sumas de consideración en la ciudad de México, en el puerto de Tampico, en Guadalajara, en Veracruz y otros puntos importantes, en lo relativo a construcciones de nuevos hoteles y, sobre todo, en la transformación de los ya viejos.

El capital extranjero, y particularmente el norteamericano, continuó a la expectativa, esperando que se consolidara la tranquilidad del país, y que se estableciera una buena corriente de turismo. Visitaron la ciudad de México y otras importantes del país los representantes de hoteles extranjeros que hicieron estudios preliminares, examinaron sitios adecuados para la construcción de nuevos hoteles y, por algún motivo, decidieron aplazar la realización de sus planes.

Quienquiera que pensase invertir provechosamente en hoteles contribuyendo de paso al fomento de la industria hotelera del país, debería:

1. Planear inteligentemente la inversión del capital.
2. Asegurar el apoyo de la autoridad gubernamental.
3. Empezar la promoción y la publicidad adecuadas para atraer al turismo.

Para lograr un efectivo desarrollo del turismo, es necesario contar con vías de comunicación adecuada, Terrestre, Aéreo y Marítimo lo que interesa tanto al gobierno como a la iniciativa privada. El estado ha producido un incremento en la construcción de caminos nacionales, lo cual facilita al viajero trasladarse de un lugar a otro con mayor rapidez y comodidad, tanto por los ferrocarriles, que cuentan con el equipo moderno necesario, o bien por carretera, en autobuses de pasajeros último modelo que atienden con eficacia la creciente demanda, permitiendo al visitante extranjero y nacional conocer las bellezas naturales de nuestro territorio.

Otro medio de transporte que pueden usar los turistas es el avión. La aviación comercial se encuentra ligada estrechamente al turismo y su desarrollo es consecuencia de la creciente preferencia de los turistas por este servicio.

1.3.- ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA.

El origen más remoto de la auditoría interna se ubica con el advenimiento de la actividad comercial, cuando un productor o comerciante ante la realidad de no poder cubrir o abarcar todo un rango de intervención personal sobre sus procesos productivos o comerciales se ve en la necesidad de contratar o allegarse a personas capacitadas y de su confianza para que actúen en su representación o por cuenta de él. En este proceso de delegación, el productor o comerciante idea mecanismos para supervisar, vigilar y controlar a sus empleados, son las primeras acciones de auditoría interna ejercidas por el propio dueño de la empresa, y se pueden considerar como actividades básicas y elementales según su concepto de administración.

Con el tiempo, las operaciones en los negocios comenzaron a crecer en volumen y complejidad, se acentuó este fenómeno a raíz del surgimiento de la denominada Revolución Industrial. Ya no es práctico para el dueño o administrador tener un contacto más estrecho sobre las operaciones, para revisar que se estén llevando a cabo satisfactoriamente y con un alto grado de efectividad. Es el momento de crear un nuevo sistema de supervisión, para que el dueño o administrador extienda su control y vigilancia a través de la ayuda que le puede proporcionar ese sistema. Esta ayuda provino de la asignación de una o más personas de la organización a quienes se les responsabilizó directamente de revisar y reportar acerca de los siguientes cuestionamientos: ¿Se están respetando los procedimientos establecidos? ¿Están adecuadamente salvaguardados los activos? ¿Trabaja el personal a un buen

nivel de eficiencia? ¿Son efectivas las políticas en vigor, a la luz de las condiciones cambiantes? Es así como tiene inicio la auditoría interna formal, con un sentido u orientación específico.

La primera etapa de la naciente función de auditoría interna se ocupó primordialmente de la verificación detallada de los registros contables, la protección de los activos y la prevención de fraudes. Se veía al auditor interno como un revisor de cuentas o como un policía administrativo.

Una segunda etapa en la evolución de la auditoría interna surge como consecuencia de la creación de la Comisión para la Vigilancia del Intercambio de Valores (Securities and Exchange commission, SEC) en los Estados Unidos de Norteamérica en el año 1934, al requerir este órgano regulador una plena confiabilidad en la información financiera emitida por empresas que tienen colocadas acciones entre el gran público inversionista.

Para llegar a niveles de excelencia en la confiabilidad referida hubo necesidad de reforzar los controles contables, mejorar los sistemas contables y de reporte, vigilar por el estricto cumplimiento de los nacientes requerimientos instaurados por la SEC, y coadyuvar con los auditores externos independientes en tales propósitos. En esta nueva dimensión administrativa se dio plena participación al auditor interno, al proporcionarle la ubicación de apoyo profesional que desde entonces viene dando a la administración.

Una tercera etapa nace con la creación del Instituto de Auditores Internos (The Institute of Internal Auditors, IIA) en los Estados Unidos de Norteamérica en el año 1941. El instituto de los auditores internos permite el desarrollo de la profesión de manera armónica y ordenada, y la emisión de pronunciamientos normativos que regulan su ejercicio; en suma, la institucionalización de la auditoría interna vista y reconocida por la sociedad en su conjunto.

La cuarta y última etapa, aún vigente, surge con el advenimiento de dos nuevos tipos de auditoría: la auditoría administrativa y la auditoría operacional, practicadas por auditores internos dependientes de una organización. Auditorías que al complementarse con la financiera, cierran el amplio ciclo de servicios a la administración.

La profesión de auditoría interna, en sí misma, a través de su propio esfuerzo y dedicación, ha establecido las bases para un continuo y ascendente desarrollo.

CAPÍTULO II

GENERALIDADES

La auditoría consiste en que un Contador Público examine los Estados Financieros de una organización para emitir su opinión respecto a la información financiera si es realizada de acuerdo a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados; ya que ésta información es indispensable para los propietarios y directivos para conocer su situación financiera, operacional y administrativa para tomar decisiones a corto o mediano plazo. Es necesario definir algunos conceptos para comprender el significado de la auditoría por lo cual se citan a continuación:

2.1.- CONCEPTO DE AUDITORÍA.

“El concepto Universal de Auditoría significa verificar que la información financiera, operacional y administrativa que se presenta es confiable, veraz y oportuna. Es revisar que los hechos, fenómenos y operaciones se den en la forma como fueron planeados; que las políticas y lineamientos establecidos han sido observados y respetados; que se cumple con obligaciones fiscales, jurídicas y reglamentarias en general. Es evaluar la forma como se administra y opera teniendo al máximo de aprovechamiento de los recursos”.¹

“La Auditoría es la etapa de la Contaduría que verifica la corrección de las cifras presentadas en los estados financieros. En un sentido más amplio tenemos que es el examen

¹ Santillana González Juan Ramón , Auditoría I Santillana

de los libros, registros, cuentas, comprobantes, y métodos de una entidad, con el objeto de comprobar su exactitud".²

Como hemos visto en los conceptos antes mencionados cada uno de los autores le da un enfoque a la Auditoría similar por lo que concluyo que es un examen que evalúa la aplicación de los recursos con que cuenta la entidad y por lo tanto que las cifras de los Estados Financieros sean de acuerdo a las operaciones que realiza la entidad; para que la información sea confiable, veraz y oportuna y sirva posteriormente para tomar decisiones.

² Paz Zavala Enrique, Introducción a la Contaduría

2.2.- OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA.

A continuación se define el objetivo general que tiene la auditoría el cual es de suma importancia para el desarrollo de la industria hotelera.

“El objetivo de la Auditoría consiste en apoyar a los miembros de la empresa en el desempeño de sus actividades. Para ello la Auditoría les proporciona análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría e información concerniente a las actividades revisadas”.³

El objetivo, es importante para los directivos del hotel para comprobar el manejo de los recursos con que cuenta la entidad y que las metas y objetivos se cumplan con efectividad por ser un punto de partida para la toma de decisiones en el futuro.

Los objetivos de la auditoría interna dependen de la magnitud de la empresa, a continuación se hace mención de los más importantes:

- Revisión y evaluación de controles contables, financieros y operativos.
- Determinación de la utilidad e implantación de políticas, planes y procedimientos.
- Resguardo y contabilización de activos.
- Información a la gerencia.

³ www.monografias.com/trabajos14/auditoria/auditoria.shtml

2.3.- CLASIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA.

La Auditoría se clasifica en interna y externa por lo que explicaré cada una de ellas a continuación.

A) INTERNA

La Auditoría Interna consiste en una revisión sistemática de los libros y registros contables, realizado por parte del personal de la entidad, utilizando técnicas determinadas. La información se le reporta al más alto nivel de la dirección, con la finalidad de tomar decisiones que permitan mejorar la eficiencia operativa del hotel.

Las actividades que desarrolla el departamento de Auditoría Interna en la industria hotelera son:

1) Proteger las propiedades de la entidad de cualquier riesgo, así como señalar las deficiencias detectadas y proponiendo alternativas que las corrijan.

2) Comprobar que el personal de la entidad cumpla con las políticas y normas de trabajo, para lograr los objetivos de la entidad.

3) Asegurarse de que la información sea oportuna y eficiente al presentar la información contable a la gerencia o administración.

4) Plantear modificaciones que se consideren pertinentes a los sistemas de operación que permitan obtener la eficiencia.

5) Manifestar la correcta determinación de las obligaciones fiscales.

Por lo anterior puedo concluir que la auditoría interna consiste en el asesoramiento del control de la entidad con el fin de que la dirección tome las decisiones adecuadas para el funcionamiento de la misma.

B) EXTERNA

La auditoría Externa es un examen a la información de una entidad económica realizada por Contadores Públicos que no tengan vínculos laborales con la empresa, que opinan sobre la situación financiera después de evaluar las cifras contenidas en los Estados Financieros.

La Auditoría externa tiene un proceso el cual esta compuesto de cinco fases y a continuación explicaré cada una de ellas.

1. Planeación de la Auditoría (Sistematización): esta fase considero que es la más importante por prever los procedimientos de auditoría a aplicar, las pruebas que se practicarán y el tiempo determinado; así como los papeles de trabajo en los que se apoyará el auditor para emitir su dictamen. En esta fase se elabora un programa en el cual se describe detalladamente las actividades que se realizarán.

2. Evaluación del Control Interno (Valuación): esta fase consiste en medir el grado de eficiencia del control interno de

la entidad, ya que es el punto de apoyo del auditor para determinar el alcance de los procedimientos que se utilizarán.

3. Ejecución de la Auditoría (Procesamiento): esta tercera fase consiste en aplicar el programa de trabajo a través de los procedimientos, métodos y técnicas de auditoría, y los resultados son elaborados en papeles de trabajo.

4. Análisis e Interpretación de los Resultados (Análisis e Interpretación): en la cuarta fase el auditor analiza la información de los papeles de trabajo con el fin de empezar a plantear el Dictamen.

5. Emisión del Dictamen (Información): esta es la última fase en la que se presenta la opinión del auditor.

Para realizar la auditoría externa es necesario formular una carta-compromiso entre el cliente y el auditor. En la carta se debe especificar el trabajo que se realizará, el tiempo estimado y los honorarios con la finalidad de que el trabajo se realice en tiempo y forma según lo planeado.

En síntesis la Auditoría externa se realiza en fases con la finalidad de evaluar la razonabilidad de los sistemas de información de una organización, concluyendo con la emisión del Dictamen u opinión, el cual tiene efectos legales ante terceros, por tratarse de información validada y examinada conforme a las Normas y Procedimientos de auditoría Generalmente Aceptados.

2.4.- DIFERENCIA ENTRE LA AUDITORÍA INTERNA Y EXTERNA.

Se describen las diferencias que existen entre la auditoría interna y externa para facilitar los términos utilizados en la investigación.

FUNCIÓN	INTERNA	EXTERNA
Dictamen	No hay dictamen. Solo un informe interno, para verificar la eficiencia operacional.	Existe el dictamen con efectos legales ante terceros.
Relación laboral	Si existe vínculo laboral, porque el personal es contratado por la entidad.	No existe relación laboral es un servicio personal independiente.
Efectos legales ante terceros	No existen efectos ante terceros.	Existen efectos legales ante terceros por la credibilidad que se obtiene.

Considero importante señalar que la auditoría interna es una función permanente con base a los objetivos y políticas establecidos por la dirección del hotel para determinar la eficiencia de los recursos y evaluar que la información financiera sea oportuna para la toma de decisiones e implementar las medidas correctivas; y la auditoría externa se basa en el cumplimiento razonable de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados así como de las disposiciones legales y fiscales, a través de la aplicación estricta de las normas y procedimientos de auditoría.

A partir de este momento me enfocaré a lo relacionado con la auditoría interna, con la finalidad de abarcar todos los aspectos que con llevan a realizar dicha auditoría.

2.5.- CONCEPTO DE AUDITORÍA INTERNA.

A continuación presento dos definiciones de auditoría interna: "La auditoría interna es una función independiente de evaluación, establecida dentro de una organización, para examinar y evaluar sus actividades como un servicio a la misma organización. Es un control cuyas funciones consiste en examinar y evaluar la adecuación y eficiencia de otros controles".⁴

"La auditoría interna es una herramienta de gestión que apoya a la alta Dirección de la Entidad, calificando y evaluando el grado de eficiencia, eficacia, transparencia y economicidad con que se manejan los recursos institucionales, así como el cumplimiento de las normas legales y los lineamientos de política y planes de acción, evaluando además la eficiencia de los sistemas administrativos y de control, para de esta manera coadyuvar al logro de los propósitos fundamentales de la organización".⁵

Por lo tanto defino a la auditoría interna como una función de importancia para la organización la cual es realizada por personal de la misma, aplicando las Normas y Procedimientos de Auditoría Generalmente Aceptados. Lo cual consiste en detectar en forma oportuna los errores e irregularidades para recomendar las medidas preventivas o correctivas en caso necesario.

⁴ Santillana González Juan Ramón, Auditoría Interna Integral Administrativa, Operacional y Financiera.

⁵ www.comunidades.calle22.com/comunidades/690/com690con2.asp

2.6.- FUNCIONES DE LA AUDITORÍA INTERNA.

Las funciones de la Auditoría Interna consisten en las actividades a realizar cumpliendo con un programa de trabajo para conseguir el objetivo establecido.

Explicaré brevemente las funciones más importantes de la auditoría interna en un hotel.

1. Evaluar de manera permanente, la actividad del control interno establecido por la Dirección para el área de ingresos, y en caso necesario recomendar las medidas para mejorar su efectividad.

2. Verificar el cumplimiento de los objetivos y políticas específicas del departamento de ingresos, respecto de las metas de corto, mediano y largo plazo.

3. Evaluar la oportunidad de la información financiera generada por el área de ingresos.

4. Determinar la eficiencia con que se utilizan los recursos asignados al área de ingresos.

5. Examinar si los sistemas de información, registro y control, generan los resultados oportunos.

6. Implementar las medidas preventivas y correctivas provenientes de la auditoría.

7. Elaborar el informe respectivo y hacerlo llegar al ejecutivo que represente la máxima autoridad de la empresa.

Las funciones de la Auditoría de cualquier empresa son de acuerdo a la magnitud de la organización por lo que he mencionado las más importantes y básicas para realizar el trabajo en el área de ingresos de un hotel, las cuales sirven de base para que la revisión y evaluación de las operaciones se realicen con éxito, lo cual significa determinar y aplicar las medidas necesarias para el buen funcionamiento del hotel.

2.7.- ALCANCE DE LA AUDITORÍA INTERNA.

Para obtener el alcance de la auditoría interna se realizan unas muestras selectivas del total de las operaciones del área de ingresos del hotel.

“El alcance de la auditoría es el conjunto de transacciones examinadas, respecto del total que forman el universo, y su determinación es uno de los elementos más importantes en la planeación y ejecución de la auditoría”.⁶

En síntesis el alcance de la auditoría interna consiste en la evaluación del control interno, para darle seguimiento a las políticas y planes establecidos previamente por la organización; es decir, el alcance de la auditoría dependerá del grado de eficiencia del control interno.

⁶ Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C., Normas y Procedimientos de Auditoría.

2.8.- CONCEPTO DE INGRESOS.

Es importante conocer la definición del ingreso por lo que a continuación se citan dos conceptos:

“El ingreso se define como el incremento bruto de activos o disminución de pasivos experimentados por una entidad, con efecto en su utilidad neta, durante un periodo contable como resultado de las operaciones que constituyen sus actividades primarias o normales”.⁷

“El ingreso son todos aquellos recursos que obtienen los individuos, sociedades o gobiernos por el uso de riqueza, trabajo humano, o cualquier otro motivo que incremente su patrimonio”.⁸

Considerando los conceptos anteriores concluyo que los ingresos son los aumentos de los derechos y/o disminuciones de las obligaciones de las operaciones que realiza la entidad en un periodo determinado; es decir, es la contraprestación que se obtiene por dar un bien o servicio.

⁷Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C., Principios de Contabilidad General Aceptados.

⁸www.monografias.com/trabajos/econoglos/econoglos.shtml

2.9.- CLASIFICACIÓN DE LOS INGRESOS.

En este apartado me dedicaré al estudio del departamento de ingresos del Hotel Majestic Club y a continuación explicaré brevemente la forma de llevar el control de los servicios y consumos desde la llegada hasta la salida; es decir, hasta al momento en que liquida su cuenta el huésped y abandona el hotel, es importante que los conceptos que generan los ingresos del hotel sean debidamente registrados y controlados, ya que el cliente puede solicitar varios servicios y/o liquidar su cuenta en cualquier momento.

A) INGRESOS POR CONCEPTO DE HOSPEDAJE.

Para dar el servicio de hospedaje se hace a través de una reservación.

“La reservación es el medio por el cual una persona o grupo de personas solicitan alojamiento al hotel con anticipación”.⁹

El recepcionista clasifica las reservaciones en tres categorías: depósitos, límites (sin depósito) y especiales, a continuación se definen cada uno de los grupos:

“Depósitos son aquellos en las cuales el huésped garantiza su llegada con una cantidad de dinero que generalmente es el precio de la habitación que él desea; pero por si alguna

⁹Gómez Aquino Javier, organización Contable En La Industria Hotelera.

circunstancia el huésped no llega, se le abre una cuenta aplicándole el depósito (a lo anterior se le llama no show)".¹⁰

"Límites son aquellas que no están garantizados de ninguna manera. Es decir en estas reservaciones el hotel no tiene la obligación de guardarlas después de las 6:00 p.m. en caso de tener baja ocupación no se cancela".¹¹

"Especiales son aquéllas donde los huéspedes son personas importantes, cortesías, ejecutivos de la compañía hotelera; estas reservaciones solo podrán ser canceladas con la autorización del gerente general del hotel".¹²

Describo brevemente los tipos de habitación, con que cuenta la industria hotelera.

A) Estudio (S) esta habitación tiene un sofá cama de 1m de ancho por 1.90m de largo.

B) Doble (D) esta habitación la integra una cama de 1.36m de ancho por 1.90m de largo.

C) Doble-Doble (DD) tiene dos camas dobles en la misma habitación.

D) Twin (T) esta habitación tiene dos camas de 1m de ancho por 1.90m de largo.

¹⁰ Báez Casillas Sixto, Hotelería.

¹¹ Báez Casillas Sixto, Hotelería

¹² Báez Casillas Sixto, Hotelería

E) Triple (TX) se integra con tres camas de 1m de ancho por 1.90m de largo.

F) Queen (Q) esta habitación tiene una cama de 1.50m de ancho por 1.90m de largo.

G) King (K) esta habitación la integra una cama de 2m de ancho por 1.90m de largo.

H) Hollywood (H) la integran dos camas de 1m de ancho por 1.90 de largo, pero se pueden unir o separar para una twin o king.

I) Junior Suite (JS) esta habitación tiene una sala, por lo regular es más grande que los cuartos normales y puede tener diferentes tipos de camas (D, T, K).

J) Suite (ST) esta habitación tiene una sala adjunta, con dos o tres recamaras.

K) Suite Presidencial (ST-P) es la habitación más grande y lujosa en el hotel, por lo general tiene una sala y varias recámaras, con entradas independientes pero comunicadas entre sí.

Las reservaciones pueden realizarse en forma directa o indirectamente, posteriormente a la solicitud de hospedaje por parte de la oficina de reservaciones se acepta o rechaza forma n°1, esta es aceptada con base a la disponibilidad del hotel para lo cual se establece un registro según la forma n°2.

Majestic club N° 1



**HOJA DE RESERVACIONES
RESERVATION FORM**

EN LISTA DE ESPERA RESERVACION CONFIRMADA
ON WAITING LIST CONFIRMED RESERVATION

Nombre _____
Name _____
Llegada _____ Salida _____
Arrival _____ Departure _____
Tipo de cuarto _____ Precio _____
Type of room _____ Rate _____
Hecha por _____ Teléfono _____
Made by _____ Phone _____
Paga _____ Depósito _____
Will be paid by _____ Deposit _____
Observaciones _____
Remarks _____
Fecha _____
Date _____

IMPORTANTE

Todas las reservaciones SIN depósito se guardan unicamente hasta las 6:00 pm de la fecha de la reservación.

Todas las reservaciones CON depósito se guardan por 24 horas a partir de las 6:00 pm de la fecha de la reservación, aplicando dicho deposito a la cuenta de la habitación reservada

IMPORTANT

All reservation WITHOUT deposit are held until 6:00 pm only of the date for wich reservation was made

All reservation WITH deposit are protected for 24 hours starting at 6:00 pm of the date for which reservation was made, applying such deposit to the account opened for room reserved.

Forma n° 1

Majestic club N° 1



Cozumel Q. Roo

RESERVACIONES				FECHA			
Nombre	N° Pers	Habitación			Cuota	Hora Llegada	Deposito
		Clase	Plan	Asig			

Hecha por _____

Forma n° 2

Posteriormente se determina si se acepta o se rechaza la reservación; en caso de aceptar se exige un depósito que corresponda a el importe de la renta de una noche, por lo que el hotel se compromete con el cliente a reservar una habitación para la fecha acordada.

Una vez aceptada la reservación se elabora una tirilla con los datos del futuro huésped, y se coloca en el tablero de las reservaciones, el cual se clasifica por fecha de llegada y en orden alfabético. El tablero antes mencionado es indispensable para controlar las fechas de llegada y le sirve a los recepcionistas para conocer el nombre y número de personas que tienen realizado una reservación en una fecha determinada.

Al llegar un huésped al hotel se le pregunta si ha realizado su reservación en caso de que su respuesta sea que sí se expide una tarjeta de registro forma n°3, la cual debe cumplir con los requisitos de identificación del huésped, así mismo, el área de recepción mantiene un libro de entradas y salidas de huésped la cual permite al hotel saber oportunamente la disposición de las habitaciones.

En caso de que no se haya realizado la reservación se verifica si hay habitaciones disponibles y por cuantas noches, para llenar la tarjeta de registro.

Posteriormente al registro del huésped se abre una cuenta forma n°4 y se turna al cajero de la recepción quien controla todos los servicios y consumos proporcionados al huésped durante su estancia en las instalaciones del hotel Majestic Club.

Majestic club		N° 1																					
		Fecha _____																					
<table border="1"> <tr> <td>Nombre _____</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>Name _____</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>Dirección _____</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>Address _____</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>Ciudad _____</td> <td>Estado _____</td> <td>Cuarto _____</td> </tr> <tr> <td>City _____</td> <td>State _____</td> <td>Room _____</td> </tr> <tr> <td>Nacionalidad _____</td> <td colspan="2">N° Personas _____</td> </tr> </table>			Nombre _____			Name _____			Dirección _____			Address _____			Ciudad _____	Estado _____	Cuarto _____	City _____	State _____	Room _____	Nacionalidad _____	N° Personas _____	
Nombre _____																							
Name _____																							
Dirección _____																							
Address _____																							
Ciudad _____	Estado _____	Cuarto _____																					
City _____	State _____	Room _____																					
Nacionalidad _____	N° Personas _____																						
Desocupare esta habitación a los _____ días I will release these accommodations after _____ days																							
_____		_____																					
Firma		Signature																					

Forma n° 3

En la oficina de recepción se lleva el control de los movimientos de las cuentas de los huéspedes desde su llegada hasta que parten del hotel, y depende del control interno la veracidad y congruencia en el registro de las actividades, pues en esta oficina se centra toda la información de los departamentos en relación a los ingresos generados por los huéspedes, y finalmente se informa al departamento de contabilidad para hacer los registros correspondientes.

El área de recepción cuenta con personal capacitado para que realice su trabajo en forma eficaz y de atención personal a los huéspedes. La principal función del personal diurno, es el registro de los huéspedes y del movimiento de los tableros para obtener la información y control de las habitaciones; el personal nocturno realiza la comprobación de los tableros de ocupación y verifica los informes de los movimientos que realizan los huéspedes confirmando si todos los cargos y créditos se registraron correctamente, en caso contrario se

corrigen los errores y se verifica la exactitud de los saldos en la cuenta del respectivo huésped.

Majestic club					
Cozumel Q. Roo "Cuenta Del Huesped"					
R.F.C.				Folio	
Cuarto			Nombre:		
Fecha	Symb	Concepto	Cargo	Creditos	Saldo
Regsitro De Firmas Signature Register			Claves Diversos Code For Misc Items		
Observaciones			Renha Roomse Alim Beb Tel Lav Imp Div		

Forma n° 4

B) INGRESOS POR CONCEPTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.

A través de estos conceptos se obtiene un margen de utilidad de las actividades que se realizan en un hotel.

“El departamento de alimentos esta constituido para operar en dos secciones: cocina y comedor. En la primera se preparan los alimentos y el control que se establezca estará encaminado a obtener el monto de costos y gastos de elaboración de los

mismos. En el comedor, el control estará enfocado a los ingresos por venta de alimentos".¹³

El área de bebidas cuenta con personal capacitado en la preparación de bebidas para supervisar que se sirva en las cantidades adecuadas, para controlar el costo y la calidad de las mismas.

El restaurante del hotel Majestic Club brinda el servicio a personas que se encuentren hospedadas y a clientes que asistan a las instalaciones, ellos cubrirán el importe del consumo de forma inmediata, con efectivo, tarjeta de crédito o débito y/o tienen autorizado crédito por parte del hotel y posteriormente cubrir el importe del servicio.

Como mencione anteriormente el hotel Majestic Club brinda el servicio de restaurante a los huéspedes por lo cual el capitán de meseros es la persona indicada para guiar al huésped a su mesa y toma la orden en una comanda forma n°5, la cual es de tres tantos, la original y dos copias que contienen los siguientes datos: fecha, número de mesa, número de mesero que le brinda el servicio, número de personas, número de habitación que ocupa y la orden de los alimentos.

Las comandas son importantes porque de ellas depende el control que se tenga al dar un servicio de consumo. La comanda original es para el chef, quien realiza la preparación de los alimentos. La primera copia es para la caja ya que el cajero formula el cheque por el consumo; la segunda comanda es para el

¹³ Gómez Aquino Javier, organización Contable En La Industria Hotelera

mesero, pues es su guía para controlar el orden en que se brinde el servicio.

Majestic club			Folio 1		
COMANDA					
Fecha	Mesa		Mesero	N° Personas	N° Habitación
Comanda Restaurant-Bar					
Concepto					
NO PAGUE ESTA NOTA ES COMANDA					

Forma n° 5

La forma n°6, corresponde a los cheques que formula el cajero en donde se refleja el importe de los alimentos y bebidas. Para llevar el control de los ingresos es recomendable el uso de máquinas registradoras con las que se obtiene la acumulación de los importes de cada nota.

Los cheques que aparecen amparando los consumos deberán estar foliados y contener los siguientes datos: fecha, número de mesa, número de mesero, número de personas, número de habitación, detalle de los alimentos servidos y el importe por cobrar.

En el momento en que el cliente solicite su nota de consumo, el capitán de meseros se lo solicita al cajero quien anteriormente habrá realizado el cheque con la comanda,

resumen de ventas emitido por la máquina registradora forma n°7.

Majestic club														
Cozumel Q. Roo														
												Fecha _____		
												Turno _____		
												Cajero _____		
N° De CH.	N° De Pers.	Alimentos	Bebidas	Otros	Propinas	Total	Pag. En Efectivo	Ctas Por Cobrar	Ctas Cobrar Huespedes	N° De Cuarto	Funcionarios Y Empleados			Nombre o N° Y Tipos De Tarjetas De Cred.
											Alimentos	Bebidas	Propinas	

Forma n° 7

Una vez verificado el informe o resumen de ventas y determinado el efectivo; el dinero se envía a la caja general, con un sobre de corte de caja forma n°8.

El informe de ventas y los documentos anexados se dejara en la oficina de recepción, en el lugar destinado a los reportes departamentales que serán revisados por el auditor nocturno.

Majestic club	
Cozumel Q. Roo	
Fecha	
Cajero	
Departamento	
Turno	
Venta En Efectivo	
Menos Efectivo Pagado Por Cuenta De Huespedes	
Ingresos Netos	
Faltantes y/o Sobrantes	
Neto a Depositar	
Contenido Del Sobre	
Moneda Nal. Billetes De \$ 100.00 o Mayores	
	50.00
	20.00
	10.00
	5.00
	2.00
	1.00
Sub-Total	
Cheque M.N.	
Registro Propinas De Meseros	
Vales	
Cheque DLS.	
Cheque De Viajeros	
Billetes DLS.	
Total	
Neto A Depositar	
Diferencia Por Reembolsar	
Observaciones	

Forma n° 8

C) INGRESOS POR CONCEPTO DE SERVICIOS (TELÉFONO Y LAVANDERÍA)

He explicado las actividades básicas por las que un hotel obtiene su mayor utilidad; sin embargo a través del servicio telefónico no se gana una utilidad relevante, pero es necesario que se proporcione este servicio al huésped.

Este servicio puede ser local o de larga distancia, cuando las llamadas son a números locales se carga a la cuenta de huéspedes un importe por cada llamada que se realice y se controla con el sistema que tiene la operadora del conmutador, pues al solicitarle línea señalará una marca en el renglón correspondiente a la habitación para posteriormente realizar el cargo oportuno a cada habitación.

Cuando se trate de un servicio de larga distancia es necesario que exista un control riguroso para cada una de las llamadas que realice el huésped. En el momento en que al conmutador le soliciten una llamada de larga distancia formulará un volante de cargo por servicio telefónico de larga distancia forma n°9, con los siguientes datos: nombre del huésped, número de cuarto, nombre y número con quien se comunica, ciudad, duración de la llamada (inicia-termina). Esta forma para tener un control debe estar foliada siendo la original y una copia. Al término de la llamada la operadora solicita al servicio de larga distancia de la compañía de teléfonos el tiempo y costo de la llamada lo cual se anota en la copia de la forma, y se determina el cargo por el servicio el cual representa el ingreso para el hotel.

La suma del costo de la llamada y el cargo por el servicio es el importe que se le cargara a la cuenta del huésped la cual se lleva a la recepción para que se realice el respectivo cargo.

Majestic club			N° 1
Teléfonos Larga Distancia Long Distance Telephone Call			
Nombre		Cuarto N°	
Fecha	Cuarto	Importe	
Persona llamada Person Called			Importe Amount
Nombre Name		Tiempo Time	
Ciudad City		Hora Time Called	
Estado State		Termina Start	
Tel N°		Minutos Minutes	
			TOTAL
Firmado Por _____			
Signed By _____			

Forma n° 9

Otro concepto por el cual el hotel obtiene ingresos es la lavandería, para el control de este servicio se proporciona al huésped una forma foliada en original y copia.

La forma n°10 contiene la relación de la ropa, en la que se anota el número de prendas y la clase de servicio que desea. El ama de llaves es la persona que supervisa este servicio.

Al momento de regresar la ropa al huésped se anexa la copia de la forma del servicio. El huésped firma de conformidad el original y se lleva a la oficina de recepción para que se realice el cargo correspondiente a la cuenta del huésped.

Nombre		Cuarto N°
Fecha	N° Cuarto	Importe
Concepto		Importe
Explanation		Amount
Planchado	Lista N°	
Lavado En Seco	Lista N°	
Firmado Por _____		Total _____
Signed By _____		

Forma n° 10

2.10.- CLASIFICACIÓN DE LOS PLANES EN LA INDUSTRIA HOTELERA.

Para fijar sus tarifas un hotel puede adoptar los siguientes planes:

➤ Plan europeo.- este plan consiste en fijar una cuota por el hospedaje que cubre el importe del mismo; el huésped puede adquirir sus alimentos en el mismo restaurante del hotel, pagando el consumo de contado o firmando la nota de consumo para cargarla a su cuenta.

➤ Plan americano.- este plan incluye el hospedaje, desayuno, comida y cena.

➤ Plan americano modificado.- este plan incluye el hospedaje y dos alimentos; el desayuno, comida o cena.

➤ Plan continental.- este plan incluye el hospedaje y el desayuno.

En el hotel Majestic Club se aplica la tarifa del plan europeo, con la finalidad de que él huésped genere más divisas en Cozumel.

2.11.- FORMAS DE PAGO.

Al llegar el huésped al hotel el recepcionista le pregunta como liquidará su cuenta. Si el cliente indica que tiene varias formas de pago (efectivo-tarjetas), el recepcionista debe sugerir la forma más conveniente para el hotel.

Prioridad en la entrada:

1. Tarjeta de crédito internacional.
2. Tarjeta de crédito nacional.
3. Efectivo.

Prioridad en la salida:

1. Efectivo.
2. Tarjeta de crédito internacional.
3. Tarjeta de Crédito nacional.

A) TARJETA DE CRÉDITO

En la hotelería el manejo de las tarjetas de crédito es diferente en relación a los otros giros de empresas.

En el hotel Majestic Club al llegar el huésped al hotel al área de recepción para registrarse, se le pide su tarjeta de crédito para abrir el voucher o pagaré de su tarjeta de crédito. En tanto la estancia del huésped, el pagaré queda abierto y a la salida del huésped el pagaré se cierra.

La política del hotel es firmar el pagaré a la entrada del huésped.

A continuación se enlistan algunos puntos de importancia a verificar al manejar tarjetas de crédito de los huéspedes en la entrada, estancia y salida del cliente.

Entrada del huésped:

- Observar la vigencia de la tarjeta (fecha de vencimiento).
- Verificar el nombre de la tarjeta con el registro.
- Seleccionar el voucher.
- Observar que los datos estén correctos.
- Pedir la firma al cliente.
- Analizar firmas (voucher, tarjeta y registro).
- Revisar el boletín de tarjetas robadas y extraviadas.
- En algunos casos pedir preautorización al banco.

Durante la estancia del huésped:

- Revisar el voucher del huésped para detectar la posibilidad que rebase el límite.
- En ocasiones es conveniente cerrar el voucher y abrir otro en caso de grandes cantidades.

Salida del huésped:

- Sugerir al huésped el pago en efectivo.
- Observar la fecha de vencimiento de la tarjeta.
- Revisar que todos los datos sean los correctos.
- Verificar que no halla rebasado el límite.

B) CHEQUE VIAJERO

“El cheque de viajero es un documento que el huésped del hotel compra y que puede ser usado para el pago de servicios, compras de objetos o simplemente, cambiarlo por efectivo.”¹⁴

Los turistas adquieren los cheques con la finalidad de viajar sin efectivo; los puntos de importancia de estos documentos son: no tienen fecha de vencimiento, se firman al comprarlos, el cajero observa y compara que las firmas sean iguales, también es de importancia que los cheques de viajero pueden ser en diferentes monedas.

Los cheques de viajero más conocidos son: American Express, Visa, Mastercard y BankAmericana.

C) CUENTAS POR COBRAR

A continuación se explicará brevemente el concepto y la importancia de las cuentas por cobrar.

Las cuentas por cobrar “representan derechos exigibles originados por las ventas, servicios prestados, otorgamiento de prestamos o cualquier otro concepto análogo”.¹⁵

El otro nombre de las cuentas por cobrar es documentos por cobrar “registra los aumentos y disminuciones de la venta de conceptos distintos a las mercancías o a la prestación de

¹⁴ Báez Casillas Sixto, Hotelería

¹⁵ Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C., Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados

servicios, única y exclusivamente a crédito documentado a favor de la empresa”¹⁶

Las cuentas por cobrar es de suma importancia considerarlas al momento de realizar la auditoría interna en el hotel con el objeto de saber cuáles son los ingresos netos en un periodo y/o fecha determinada; es decir, al momento de realizar la auditoría al rubro antes mencionado sabemos el importe que los clientes y/o huéspedes no han cubierto por los servicios que se han brindado respectivamente.

Por lo antes mencionado las cuentas por cobrar que integran el balance general del hotel Majestic Club son consideradas a corto plazo; es decir, la disponibilidad es casi inmediata.

Las cuentas por cobrar; como su nombre lo indica, son aquellas cuentas que no serán pagadas a la salida del huésped, es decir, se enviarán para su cobro posterior a un determinado lugar.

El cajero no debe aceptar este tipo de cuentas, a menos de que tenga una autorización escrita de los ejecutivos de acuerdo a las políticas que la empresa tenga designado. En algunos grupos la información se anexa en el instructivo del grupo y el cajero se puede apoyar en la información antes mencionada.

Estas cuentas por cobrar se respaldan con una carta enviada por la empresa y autorizada por el departamento de

¹⁶ Romero López Javier, Principios de Contabilidad

contabilidad que solicita el servicio, el cajero debe verificar los tipos de consumos que pagará la empresa que solicitó el servicio y los tipos de consumo que pagará el cliente, es decir, en ocasiones la empresa que solicita el servicio cubre los importes de hospedaje y el huésped cubre el importe de bebidas, llamadas de larga distancia y lavandería.

Por su origen las cuentas por cobrar se clasifican en dos grupos:

- cargo a clientes.
- cargo de otros deudores.

Cargo a clientes.- se presentan los documentos y las cuentas de clientes de la entidad, como resultado por la prestación de los servicios, que representan la actividad de la empresa. En el caso del hotel majestic club que presta servicios, los derechos devengados se presentan como cuentas por cobrar aún cuando no estuvieran facturados a la fecha del cierre del periodo.

Cargo de otros deudores.- se presentan las cuentas y documentos por cobrar a cargo de otros deudores, de acuerdo a su concepto e importancia. Esta cuenta se deriva de las transacciones distintas a las operaciones de la empresa, las más comunes son: préstamos a accionistas y a funcionarios y empleados.

CAPÍTULO III

CONTROL INTERNO.

3.1.- CONCEPTO DE CONTROL INTERNO.

El control interno consiste en controlar la organización y asegurarse que se alcancen los objetivos del departamento de ingresos del hotel.

“El control interno es un conjunto de procedimientos, métodos y sistemas adoptados por una negociación en forma coordinada, susceptible de modificarse de acuerdo con el desarrollo potencial de sus operaciones, con el objetivo de proteger el patrimonio de la empresa, obteniéndose información financiera correcta y segura, así como la promoción de la eficiencia de operación y de la adhesión a las políticas prescritas por la dirección, para lograr los objetivos previamente determinados”.¹⁷

En mi opinión el control interno es un plan que nos sirve para definir las responsabilidades de cada uno de los integrantes del área de ingresos y que sean con base a los procedimientos y objetivos previamente establecidos por la administración del hotel para obtener un control en los activos, pasivos, ingresos y gastos del departamento y obtener de forma oportuna la información financiera para la toma de decisiones.

¹⁷ Gómez Aquino Javier, Organización Contable en la Industria Hotelera.

3.2.- OBJETIVO DEL CONTROL INTERNO.

El objetivo del control interno de un hotel en el área de ingresos se basa en las necesidades, considerando su magnitud.

Los objetivos básicos del control interno del departamento de ingresos de un hotel consisten en:

- * Proteger los bienes
- * Localizar los errores
- * Prevenir los fraudes
- * Comprobar la autenticidad de la información que contienen los estados financieros.

El objetivo del auditor del control interno consiste en proteger el patrimonio de la entidad a través de los posibles errores para prevenir que no existan fraudes y verificar la autenticidad de la información de los estados financieros.

3.3.- ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO.

A continuación explicaré en forma breve los elementos que forman el control interno: Organización, Procedimiento, Personal y Supervisión.

a) ORGANIZACIÓN:

Este elemento está integrado por la dirección, la cual tiene la responsabilidad del hotel; la coordinación consiste en la armonización de los integrantes; la división de labores es para obtener independencia en las funciones de la empresa y la asignación de responsabilidades, esta fase permite prever fraudes en el área de ingresos del hotel.

b) PROCEDIMIENTOS:

El segundo elemento se basa en realizar instructivos y manuales sobre las actividades de la dirección y coordinación del departamento de ingresos de un hotel.

c) PERSONAL:

El personal es el tercer elemento del control interno y esta integrado por cuatro aspectos: el entrenamiento, la eficiencia, la moralidad y la retribución y en su conjunto son la base para el éxito del hotel ya que existe lealtad del personal hacia la empresa.

d) SUPERVISIÓN:

El cuarto elemento consiste en verificar el funcionamiento de los sistemas y procedimientos establecidos para corroborar

si se llevan a cabo por el personal del hotel específicamente en el área de ingresos.

Con estos elementos del control interno una organización debe funcionar en forma eficiente.

Por último considero que los cuatro elementos son la base del buen funcionamiento del hotel específicamente en el área de ingresos; pues el primer elemento es el punto de partida del control interno, el segundo elemento se encarga de realizar los manuales de las funciones del departamento de ingresos de un hotel, el tercer elemento es de gran importancia del personal depende en gran parte el éxito del hotel y para concluir el cuarto elemento se encarga de revisar que el hotel funcione con base a los procedimientos establecidos.

3.4.- ESTRUCTURA DEL CONTROL INTERNO.

La estructura del control interno esta integrada de las políticas y procedimientos establecidos para lograr los objetivos de la entidad.

Los elementos de la estructura del control interno son cinco, en los cuales el auditor se apoya para valuar el impacto de los controles internos de la entidad que se esta revisando.

A) EL AMBIENTE DE CONTROL.

“El ambiente de control representa la combinación de factores que afectan las políticas y procedimientos de una entidad, fortaleciendo o debilitando sus controles”.¹⁸

El ambiente de control esta ligada a la administración; de eso depende un buen control interno y de las medidas de integridad, así como de los valores éticos de la persona que administra y vigila el control interno de la organización.

La estructura de la organización es con base a las actividades de la entidad y el personal debe ser el adecuado; es decir, contar con el conocimiento y la experiencia para que los controles internos funcionen. La asignación de autoridad y responsabilidad es de acuerdo a los objetivos y metas de la organización.

El método de control administrativo nos brinda la evidencia con respecto a el sistema de control interno que esté

¹⁸ Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C., Normas y Procedimientos de Auditoria

funcionando adecuadamente y si las medidas correctivas se llevan a cabo de forma oportuna.

B) LA EVALUACIÓN DE RIESGOS.

“Una evaluación de riesgos de una entidad en la información financiera es la identificación, análisis y administración de riesgos relevantes en la preparación de estados financieros que pudiera evitar que estos estén razonablemente presentados de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente aceptados o cualquier otra base de contabilidad aceptada”.¹⁹

Los riesgos de la información financiera son eventos internos o externos que ocurren en la organización; en el registro, proceso o reporte de información y se derivan de diversas circunstancias:

➤ Cambios en el ambiente operativo, nuevo personal, sistema de información nuevo o rediseñados, nuevas tecnologías y reestructuraciones corporativas son algunas de las causas del riesgo al control interno.

C) LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

“Los sistemas de información; consisten en los métodos y registros establecidos para identificar, reunir, analizar,

¹⁹ Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C., Normas y Procedimientos de Auditoría

clasificar, registrar y producir información cuantitativa de las operaciones que realiza una entidad económica".²⁰

La calidad de los sistemas que generan información afecta a la gerencia en la toma de las decisiones y en la información financiera cuantificable y oportuna.

Los métodos y registros con que cuenta el sistema contable para ser útil y confiable son:

- a. Identificar y registrar las transacciones que reúnan los requisitos determinados por la administración,
- b. Que las transacciones sean descritas para clasificarlos en forma adecuada,
- c. Considerar las operaciones en elementos monetarios, y
- d. Que las transacciones sean registradas en los periodos realizados.

Los sistemas de información están compuestos de las funciones y responsabilidades del control interno

D) LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL.

"Los procedimientos y políticas que establece la administración y que proporcionan una seguridad razonable de que se van a lograr en forma eficaz y eficiente los objetivos específicos de la entidad, constituyen los procedimientos de control".²¹

²⁰ Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C., Normas y Procedimientos de Auditoría

²¹ Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C., Normas y Procedimientos de Auditoría

Los procedimientos de control pueden clasificarse como de carácter preventivo o detectivo y son utilizados en los niveles de la organización y las transacciones.

Los procedimientos de carácter preventivo se establecen con el objeto de evitar errores en el desarrollo de las transacciones y los procedimientos de carácter detectivo su finalidad consiste en detectar los errores o desviaciones de las transacciones que no fueron señaladas por los controles preventivos.

Los objetivos de los procedimientos de control son: la autorización de transacciones y actividades, adecuada segregación de funciones, diseño de documentos para el registro de las operaciones y proteger los activos.

E) LA VIGILANCIA.

La administración debe establecer y mantener los controles internos y vigilar que estos funcionen positivamente. La vigilancia es un proceso que asegura la eficiencia del control interno.

CAPÍTULO IV

NORMAS, PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS DE AUDITORÍA.

4.1.- CONCEPTO DE NORMAS DE AUDITORÍA.

A continuación se definen las normas de auditoría:

“Las normas de auditoría son los requisitos mínimos de calidad relativos a la personalidad del auditor, al trabajo que desempeña y a la información que rinde como resultado de este trabajo”.²²

En mi opinión concluyo que las normas de auditoría son las cualidades que debe poseer el auditor, el examen a realizar debe ser de calidad; además, debe obtener la información necesaria que respalde su trabajo al momento de emitir su opinión o informe y se establecen procedimientos de las instituciones que rigen la actividad profesional del auditor.

²² Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C., Normas y Procedimientos de Auditoría

4.2.- CLASIFICACIÓN DE LAS NORMAS DE AUDITORÍA.

Las Normas de Auditoría se clasifican en el boletín B-1010 como: normas personales, normas de ejecución y normas de información, explicaré en forma breve cada una de ellas.

A) NORMAS PERSONALES.

“Las normas personales se refieren a las cualidades que el auditor debe tener para poder asumir, dentro de las exigencias que el carácter profesional de la auditoría impone, un trabajo de este tipo”.²³

En conclusión las normas personales son los requisitos con que debe contar el auditor, pues este trabajo requiere que sea realizado por un profesional.

Ahora explicaré cada una de las cualidades con las que debe contar el auditor.

➤ ENTRENAMIENTO TÉCNICO Y CAPACIDAD PROFESIONAL.

La auditoría la debe realizar un profesional que tenga un título y también debe poseer experiencia; es decir, que tenga los conocimientos y habilidades necesarias para el desempeño del trabajo y la capacidad para que el servicio que se ofrezca sea satisfactorio.

²³ Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C., Normas y Procedimientos de Auditoría

➤ CUIDADO Y DILIGENCIA PROFESIONAL.

Otra de las cualidades del auditor al realizar su trabajo es tener cuidado y dedicación, ya que su informe es importante para la toma de decisiones en el futuro.

➤ INDEPENDENCIA.

El auditor tiene la obligación de tener independencia; es decir, el Contador Público no podrá ser auditor en los casos en que exista alguna circunstancia que pudiera influir sobre su juicio y su independencia mental.

B) NORMAS DE EJECUCIÓN DE TRABAJO.

“Son los elementos básicos, fundamentales en la ejecución del trabajo, que constituyen la especificación particular, por lo menos al mínimo indispensable, de la exigencia de cuidado y diligencia”.²⁴

En síntesis las normas de ejecución consisten en el proceso a seguir para obtener la información suficiente para la toma de decisiones.

A continuación se explica los tres puntos que integran las normas de ejecución de trabajo.

²⁴ Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C., Normas y Procedimientos de Auditoria

➤ PLANEACIÓN Y SUPERVISIÓN.

El trabajo de auditoría debe ser planeado para alcanzar los objetivos, y en caso de que el auditor cuente con ayudantes, también debe supervisar el trabajo que ellos realicen.

El auditor debe conocer los objetivos y las limitaciones del trabajo a realizar; así como, las características de la empresa; es decir, sus condiciones jurídicas, el sistema de control interno y las características de operación, con el fin de planear en forma adecuada la auditoría.

En la planeación se decide que procedimientos de auditoría se han de emplear; así, como el personal que intervendrá en el trabajo.

La supervisión se realiza a todo el personal que intervenga en la auditoría, ya que el auditor asume la responsabilidad total del trabajo, como si él lo hubiera realizado personalmente y debe verificar las etapas de la planeación, ejecución y terminación del trabajo.

➤ ESTUDIO Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO.

El auditor debe realizar un estudio y evaluación adecuada del control interno, pues es la base que determina el grado de confianza y determina la naturaleza, la extensión y oportunidad de los procedimientos de auditoría.

➤ OBTENCIÓN DE EVIDENCIA SUFICIENTE Y COMPETENTE.

“El auditor debe obtener evidencia comprobatoria suficiente y competente en el grado que requiere para suministrar una base objetiva que permita su opinión”.²⁵

Lo anterior nos señala que el auditor para emitir su opinión debe contar con la documentación suficiente para respaldar su opinión; es decir, debe contar con los elementos que compruebe la autenticidad de los hechos y la evaluación de los procedimientos contables.

Las afirmaciones realizadas en los estados financieros se relacionan con los objetivos de auditoría, son declaraciones de la administración que se incluyen y pueden ser explícitas o implícitas:

Consiste en que los derechos y obligaciones de la entidad son a una fecha determinada y las transacciones se registran en el periodo que se realizan.

La evidencia obtenida debe ser suficiente y competente para que el auditor fundamente su opinión, es decir los hechos deben tener relevancia en lo examinado.

C) NORMAS DE INFORMACIÓN.

“Es el resultado final del trabajo del auditor, es su dictamen o informe. Mediante él, pone en conocimiento de las

²⁵ Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C., Normas y Procedimientos de Auditoría

personas interesadas los resultados de su trabajo y la opinión que se ha formado a través de su examen".²⁶

Finalmente esta norma consiste en la conclusión del trabajo de la auditoría, se emite un dictamen y/o informe con base al examen que ha realizado en la entidad.

Existen las normas del dictamen y a continuación las explico en forma breve.

➤ ACLARACIÓN DE LA RELACIÓN CON ESTADOS O INFORMACIÓN FINANCIERA Y EXPRESIÓN DE OPINIÓN.

Es importante que el Contador Público cuando se relacione con la información financiera debe expresar la naturaleza con la información, su opinión, las limitaciones de su examen y las salvedades en caso de que existan.

➤ BASES DE OPINIÓN SOBRE ESTADOS FINANCIEROS.

Al opinar sobre Estados Financieros se debe considerar que:

- Sean preparados con base a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.
- Los Principios se aplicaron con bases consistentes.
- La información que se presenta sea suficiente para su interpretación.

²⁶ Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C., Normas y Procedimientos de Auditoria

4.3.- PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA.

A) CONCEPTO DE PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA

“Los procedimientos de auditoría, son el conjunto de técnicas de investigación aplicables a una partida o a un grupo de hechos y circunstancias relativas a los estados financieros sujetos a examen, mediante los cuales, el contador público obtiene las bases para fundamentar su opinión”.²⁷

En mi opinión los procedimientos de auditoría consisten en la agrupación de las técnicas aplicables al estudio de una operación o actividad realizada por la empresa.

B) CLASIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA

Los procedimientos de auditoría se clasifican en dos grupos: los de aplicación general que se recomiendan para cualquier tipo de auditoría que se practique; y los de aplicación específica, es decir, son diseñados para cada tipo de auditoría y se adaptan según la función de la entidad.

²⁷ Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C., Normas y Procedimientos de Auditoría

4.4.- TÉCNICAS DE AUDITORÍA.

A) CONCEPTO DE LAS TÉCNICAS DE AUDITORÍA.

“Son los métodos prácticos de investigación y prueba que el contador público utiliza para comprobar la razonabilidad de la información financiera que le permita emitir su opinión profesional”.²⁸

En síntesis las técnicas son los procedimientos de investigación en los que el auditor se apoya para lograr la información y obtener la base razonable para emitir su opinión y/o informe.

B) CLASIFICACIÓN DE LAS TÉCNICAS DE AUDITORÍA.

Es importante considerar la clasificación de las técnicas de auditoría ya que por lo general en una auditoría no se aplican todas.

Las técnicas de auditoría se clasifican en:

1- Estudio general.- es el juicio de las características generales de la empresa, de las cuentas u operaciones, en sus elementos más significativos, para realizar una conclusión es necesario profundizar en el estudio.

²⁸ Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C., Normas y Procedimientos de Auditoría 22ª. Edición (B-5010)

2- Análisis.- consiste en la clasificación de los diversos elementos individuales que integran una cuenta o rubro de los estados financieros. Esta técnica se aplica a las cuentas con la finalidad de conocer como se integran los estados financieros.

a) Análisis de saldos: Este análisis se basa en la existencia de cuentas en los que los diversos movimientos que se registran son compensaciones de las partidas.

b) Análisis de movimientos: Este análisis consiste que en ocasiones los saldos de las cuentas se forman por su acumulación; es decir, este análisis se realiza con base a los movimientos deudores y acreedores que integran la cuenta.

3- Inspección.- esta técnica consiste en la verificación física de los bienes materiales, con la finalidad de asegurarse de la existencia del activo o de la operación registrada en los estados financieros.

4- Confirmación.- se basa en obtener comunicación del auditor como persona ajena a la empresa, de la autenticidad de un saldo u operación, por lo que confirma de una forma válida. Esta confirmación puede ser de las siguientes formas:

Positiva.- se envían los datos y se pide que conteste, en caso de estar de acuerdo y de lo contrario también, se aplica de preferencia para el activo.

Negativa.- se envían los datos y solo se contesta si están inconformes, es aplicado para confirmar el activo.

Indirecta, ciega o en blanco.- en esta confirmación no se envían datos.

5- Investigación.-consiste en la recopilación de información y comentarios de los funcionarios y empleados de la empresa. Esta técnica le sirve al auditor para formarse un juicio de los saldos u operaciones que realiza la empresa.

6- Declaración.- consiste en manifestar por escrito el resultado de las investigaciones realizadas con los funcionarios y empleados, es aplicada cuando los datos de la investigación sean de gran importancia.

7- Certificación.- en esta técnica se obtiene el documento que asegure la verdad de un hecho con la firma de una autoridad.

8- Observación.- se basa en la presencia física de las operaciones para verificar su realización en la práctica.

9- Cálculo.- consiste en la verificación de las correcciones matemáticas de las cuentas u operaciones.

En mi opinión las técnicas de auditoría son básicas para el trabajo a realizar. En el área de ingresos del hotel Majestic Club se apoyaran en las técnicas de estudio general, análisis de saldos y/o movimientos, confirmación, investigación y cálculo que en su conjunto serán la base para fundamentar el informe de la evaluación a realizar en dicho departamento.

CAPÍTULO V

ACTIVIDADES DE LA AUDITORÍA INTERNA.

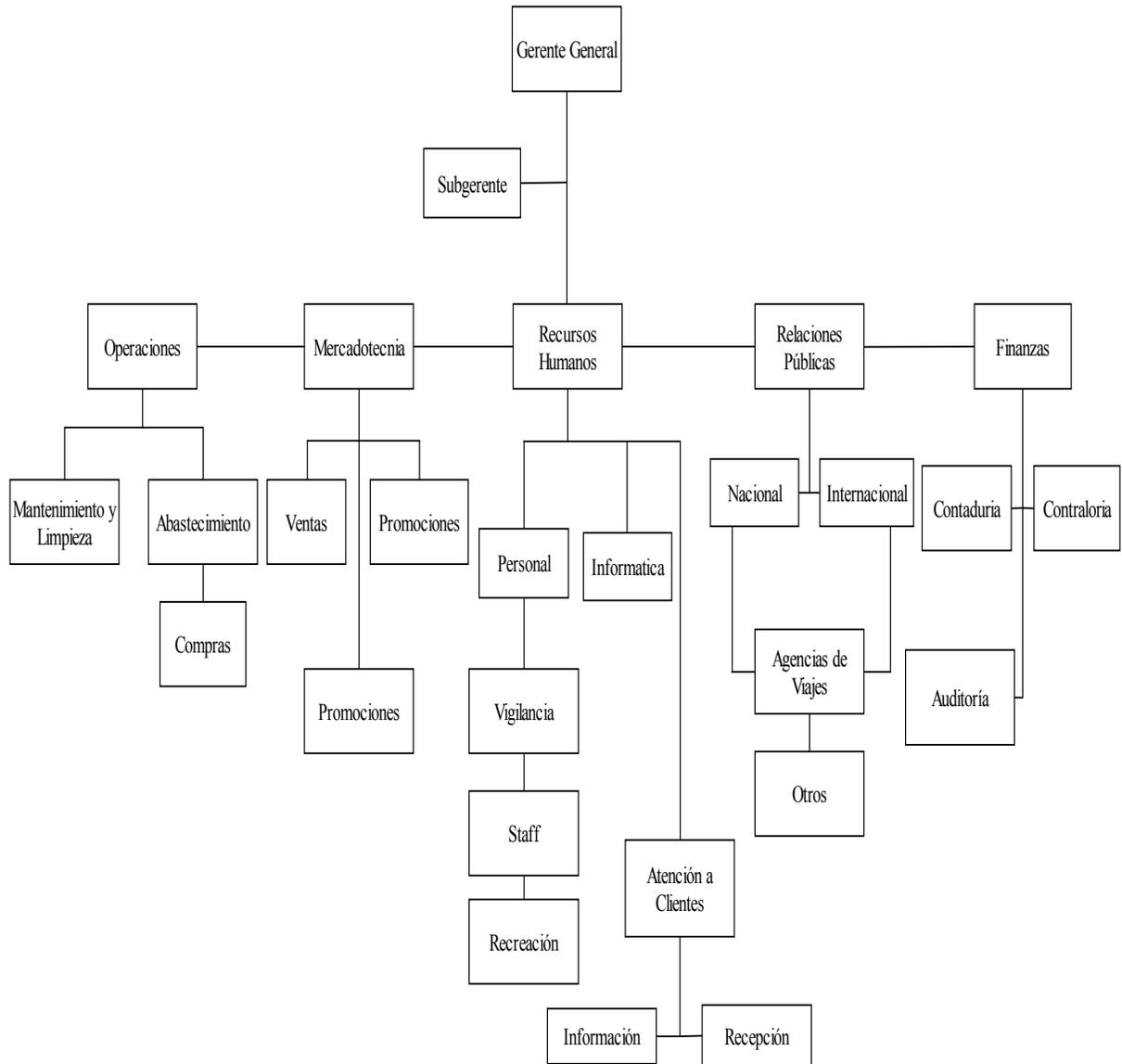
5.1.- DEFINICIÓN DE ORGANIGRAMA.

“Los organigramas también se conocen como gráficas de organización; son representaciones gráficas de la estructura formal de una organización, que muestran las interrelaciones, las funciones, los niveles jerárquicos, las obligaciones y la autoridad, existentes dentro de ella”.²⁹

En síntesis, el organigrama es una gráfica de la entidad que representa la estructura administrativa del hotel, los departamentos y las principales funciones de cada uno de ellos. Los organigramas en la industria hotelera son de acuerdo a la necesidad y capacidad del hotel, el tipo de organización y el servicio que se desea proporcionar al huésped.

²⁹ Munch Galindo Lourdes, García Martínez José, Fundamentos de Administración

5.2.- ORGANIGRAMA DEL HOTEL MAJESTIC CLUB.



5.3.- DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DE LAS ÁREAS DEL HOTEL MAJESTIC CLUB.

DEPARTAMENTO DE OPERACIONES.

Este departamento consistirá en primer término en el mantenimiento y limpieza del hotel con la finalidad de poder brindar un buen servicio al cliente, posteriormente se realizarán las compras generales de los departamentos del hotel y posteriormente realizar la entrega de gastos al departamento de finanzas.

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS.

Este departamento se encarga de la selección del personal para las diversas áreas del hotel y de la capacitación del mismo para poder especializarse en su área y lograr un buen servicio.

DEPARTAMENTO DE MERCADOTECNIA.

Este departamento se encarga de dar mayor realce al hotel por medio de la publicidad y promociones que se realicen en el transcurso del año para generar el superávit por medio de las ventas de paquetes y de las reservaciones que realicen los clientes.

DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS.

Este departamento en la industria hotelera, tiene como función dar a conocerse a nivel nacional e

internacional y lograr el superávit a través de las negociaciones con las diversas agencias de viajes.

DEPARTAMENTO DE FINANZAS

Este departamento se encarga de realizar las operaciones y comprobaciones necesarias para llevar los libros que sean legales a través de las cuentas corrientes y cuentas auxiliares. Así como controlar todo el recurso financiero del hotel; por lo tanto, es el que destina todos los fondos necesarios para cada una de las áreas y poder controlar los ingresos y egresos para que los estados financieros se realicen en tiempo y forma.

RESPONSABILIDAD DE LOS ALTOS NIVELES.

Gerente General.- Es la persona de máxima autoridad que dirige al hotel; es decir, administra, supervisa y dirige los trabajos de los jefes inmediatos.

Subgerente.- Es la persona encargada de vigilar a sus subordinados que cumplan con las obligaciones.

DESCRIPCIÓN DE LOS PUESTOS.

El puesto de mantenimiento y limpieza es el encargado de darle un buen aspecto al hotel; para que el cliente tenga una buena impresión y será regido por el departamento de operaciones.

El área de recursos humanos es donde coordinan al personal y les encomienda sus actividades, aptitudes y capacidad para desempeñar las funciones designadas.

El puesto de mercadotecnia se encarga de hacer propaganda para tener mayores ventas considerando las promociones que se ofrecen a los clientes para que realicen las respectivas reservaciones.

La función que desempeña el área de relaciones públicas es nacional e internacional con las agencias de viajes.

Las finanzas es un departamento de suma importancia ya que interpreta la información contenida en los Estados Financieros para la toma de decisiones, recomienda los límites permitidos, desarrolla el aspecto financiero de los planes y proyectos que la empresa tenga considerados, estudia y selecciona las aplicaciones mas apropiadas de los recursos.

FUNCIÓN DEL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE FINANZAS.

La función del jefe del departamento de finanzas consiste en:

- Llevar el control diariamente de las operaciones que expresen los cargos y abonos de las cuentas que afectan al área de ingresos del hotel.

- Presentar el Balance General y el Estado de Perdidas y Ganancias que es de importancia para que los accionistas tomen decisiones en el futuro.

- En caso necesario pagará las liquidaciones de los empleados.

FUNCIÓN DEL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS.

El jefe de recursos humanos se encarga de:

- Reclutar al personal.
- Realizar la selección del personal.
- Capacitar al personal que integra la plantilla.
- Contratar al personal.
- Desarrollar al personal, para lograr los objetivos del hotel Majestic Club.

FUNCIÓN DEL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES.

- Se encarga de suministrar el material necesario para cumplir con los programas del hotel
- Localizará a los proveedores para obtener los materiales necesarios.
- Aprobar la factura de los pedidos.

FUNCIÓN DEL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE MERCADOTECNIA.

- Se encarga de la publicidad nacional e internacional por medio de folletos analizando los puntos débiles y fuertes que ocurren en el entorno del hotel.

FUNCIÓN DEL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS.

- Representa los intereses del hotel ante el comercio y la industria.
- Realizar convenios con las agencias de viajes.

5.4.- ACTIVIDADES DE LA AUDITORÍA INTERNA:

HOTEL DE MAJESTIC CLUB, S.A. DE C.V.
EJERCICIO 2005
PLANEACION DE AUDITORIA INTERNA

ÁREA	FECHA	OBSERVACIONES DEL CONTROL INTERNO	GRADO DE RIESGO	PRUEBAS APLICABLES	CAUSA Y/O EFECTO	RECOMENDACIONES
INGRESOS:						
Estudio y evaluación del manual de las políticas y procedimientos del área de ingresos.	10-10-05		N/A			
A) INGRESOS POR HOSPEDAJE						
1.- El folio de la forma uno de reservación al iniciar el día, debe ser el inmediato siguiente al folio con el que se concluyo el día anterior.	10-10-05 11-10-05	Al revisar el consecutivo del formato de reservaciones, encontré que algunos folios no están archivados, sin embargo, estos se encuentran en otra carpeta archivada como folios cancelados.	Medio	Se revisó el consecutivo del folio de la forma uno de reservaciones de los meses de enero, marzo y junio del 2005.	La causa de que el formato uno de reservaciones no estén archivadas consecutivamente todos los folios, existe la posibilidad de que no se reporten todos los ingresos por dicho concepto.	Los folios faltantes están archivados en otra carpeta, lo correcto es que se tenga un consecutivo del formato aun cuando estén cancelados.
2.- Ordenar el formato de reservación en lista de espera o reservación confirmada (forma n° 1)	12-10-05 13-10-05	En mi revisión a la clasificación de las reservaciones en lista de espera y/o confirmadas, observe que son del conocimiento del recepcionista en turno estar debidamente clasificadas.	Bajo	Los días 12 y 13 de Octubre de 2005 a las 9:00 am, me presente en recepción y observar que están debidamente ordenadas de acuerdo a su clasificación las reservaciones en lista de espera y/o confirmadas.		
3.- EL recepcionista al iniciar su turno verificará que las tarjetas estén ordenadas con base a la fecha de llegada del huésped y en orden alfabético, para colocarlos en el tablero de reservaciones.	14-10-05 15-10-05	Al revisar las tarjetas de reservaciones en lista de espera y/o confirmadas del día 15/10/05 observe que una reservación de ese día, se quedo archivada con las tarjetas del día 14/10/05.	Medio	El día 14/10/05 Observe físicamente en la recepción el tablero de las reservaciones para ese día.	La causa de no ordenar las tarjetas de reservación por fecha de llegada y por orden alfabético, tiene como consecuencia que al momento de que el huésped llegue al hotel exista retraso para que ocupe su habitación y por lo tanto tenga una mala imagen del servicio que se brinda a los huéspedes del hotel Majestic Club.	El recepcionista al momento de que inicie su turno debe verificar que sus tarjetas de reservaciones estén debidamente escorada para que al llegar el huésped le brinden un servicio de calidad.
4.- Los formatos uno y dos de reservación deben estar firmados por el recepcionista que las realiza.	10-10-05 11-10-05	Al revisar los formatos de reservación uno y dos se confirmó que cuentan con la firma del recepcionista que hace la reservación.	Bajo	Se reviso los formatos de reservación forma uno y dos de los meses de Febrero, Mayo y Julio de 2005.		
5.- Al llegar un huésped con reservación confirmada el recepcionista llenará el formato tres (hoja de registro).	12-10-05 13-10-05	Durante la verificación del registro de llegadas de los huéspedes (forma 3), pude observar que cada uno de los registros de llegada contaba con su forma previa de reservación confirmada forma 1.	Bajo	Coteje cada registro de huésped con la forma previa de reservación (forma uno), de los meses de Enero, Abril y Julio de 2005.		
6.- En el caso de que el huésped llegue al hotel sin reservación, además de registrarse bajo la forma dos, deberá ser verificada la disponibilidad de los cuartos de acuerdo al libro de entradas y salidas de los huéspedes con el objeto de que en caso de que sea aceptado dicho huésped se proceda al llenado de la forma tres.	14-10-05 15-10-05	Pude observar durante mi revisión las llegadas de los huéspedes sin previa reservación de los meses de Marzo, Mayo y Agosto, que no todas las llegadas fueron registradas en el libro de entradas y salidas del huésped.	Alto	Coteje las llegadas sin previa reservación de la forma dos y tres, contra los registros del libro de entradas y salidas.	La causa de que el libro de entradas y salidas de los huéspedes no se ha llenado de forma diaria, ocasiona que se pueda reservar en las mismas fechas por dos personas el mismo cuarto.	Recomiendo que en todos los casos de llegadas de huéspedes sin previa reservación, el recepcionista sin excepción alguna tiene que llenar el libro de entradas y salidas a fin de evitar la duplicidad de rentar el cuarto.

HOTEL DE MAJESTIC CLUB, S.A. DE C.V.
EJERCICIO 2005
PLANEACION DE AUDITORIA INTERNA

AREA	FECHA	OBSERVACIONES DEL CONTROL INTERNO	GRADO DE RIESGO	PRUEBAS APLICABLES	CAUSA Y/O EFECTO	RECOMENDACIONES
INGRESOS:						
B) INGRESOS POR ALIMENTOS Y BEBIDAS						
1.- El folio de la forma cinco por el servicio de restaurant "comanda" al iniciar el día, debe ser el folio siguiente a del día anterior.	16-10-05	Observe el consecutivo del formato cinco de "comandas" y todos los folios están archivados; sin embargo, existen algunos con tachaduras.	Medio	Se revizo el consecutivo del folio de la forma cinco del restaurant "comanda" en los meses de Abril, Julio y Agosto del 2005.	Al realizar el llenado del formato de la "comanda" debe ser sin tachaduras en caso contrario ocasiona que exista la posibilidad que el cajero al realizar el cheque de consumo, se equivoque en los importes.	Se recomienda que al realizar el llenado de las "comandas" sea sin tachaduras por algún cambio de platillo y/o bebidas, en caso de que ocurra lo anterior, se sugiere que se cancele la comanda y se realice otra con los datos correctos para que no exista algun error al realizar el cheque de consumo.
2.- El cajero al elaborar los "cheques" verificará que tengan un orden consecutivo forma seis.	17-10-05	Al revisar los cheques que formula el cajero por los consumos de alimentos y bebidas del día 17/10/05, observe que lleva un orden consecutivo.	Bajo	El día 17/10/05 se verificó físicamente que el cajero elabore los cheques por consumo de alimentos y bebidas, observando que se tiene un buen control.		
3.- El cajero al realizar el cheque cotejará con la "comanda" (forma n°5) para verificar que los importes de los alimentos y/o bebidas servidas sean los correctos.	18-10-05	Observe que en algunas ocasiones los importes de las comandas no coinciden con los cheques elaborados por el cajero.	Alto	Coteje los importes de las comandas contra los cheques que elaboró el cajero los siguientes días; 25/01/05, 21/03/05, 2/08/05 y del 10 al 14 de octubre de 2005.	La causa de existir variacion en los importes de las comandas contra los cheques, es por la inconformidad del importe por parte del cliente.	Se sugiere que las comandas se cotejen contra el cheque de consumo, para que no exista variacion en el importe y no dar mala imagen a los cliente.
4.- El gerente o supervisor de alimentos y bebidas debe cotejar la forma siete "informe de las ventas del día" contra la forma ocho "corte de caja" para verificar que los ingresos que se reportan son reales.	18-10-05	Los días 17 y 18 de Octubre de 2005, presencie el corte de caja del restaurant y observe un sobrante el día diesiocho.	Medio	Se presenció el corte de caja practicado los días 10, 14 y 17 de Octubre de 2005.	El hecho de existir sobrantes o faltantes en caja respecto del informe de vetas, significa que existen deficiencias en el cobro, si es sobrante estamos ante un mal servicio al cliente y si se trata de faltante caemos en desviación u omisión de ingresos.	Recomiendo que el gerente practique arqueos de caja durante el transcurso del día, con el fin de verificar de manera constante los ingresos.
5.- La forma ocho "corte de caja" sin excepción alguna debe estar firmada por el cajero, así como también por el gerente o supervisor de alimentos y bebidas que realice el corte.	18-10-05	En mi revisión a los reportes de los cajeros pude observar que no todos cuentan con la firma de quien le realiza el corte de caja al cajero; es decir, la firma del gerente o supervisor de alimentos y bebidas.	Medio	Verifique el archivo de los cortes de caja del 15 al 20 de Enero, del 8 al 12 de Marzo y del 3 al 10 de Agosto de 2005, de los cuales tres días no fueron firmados por el gerente o supervisor de alimentos y bebidas.	La causa de no firmar los cortes de caja que realiza diariamente el cajero, tiene la consecuencia de que no se reporte la totalidad de los ingresos obtenidos por alimentos y/o bebidas.	Se recomienda que todos los días el gerente o supervisor de alimentos y bebidas, firme el corte que realiza el cajero, para que no existan errores en el registro de los ingresos por los conceptos antes mencionados.

HOTEL DE MAJESTIC CLUB, S.A. DE C.V.
 EJERCICIO 2005
 PLANEACION DE AUDITORIA INTERNA

AREA	FECHA	OBSERVACIONES DEL CONTROL INTERNO	GRADO DE RIESGO	PRUEBAS APLICABLES	CAUSA Y/O EFECTO	RECOMENDACIONES
INGRESOS:						
C) INGRESOS POR SERVICIOS (TELÉFONO Y LAVANDERÍA)						
1.- El folio de la forma nueve "servicio teléfono de larga distancia" debe tener un orden consecutivo al del día inmediato anterior.	19-10-05	Al revisar el consecutivo del formato de llamadas de larga distancia, pude observar que en ocasiones los folios archivados no están en orden consecutivo, por el hecho de clasificarlos en llamadas de larga distancia nacionales e internacionales.	Medio	Se revisó el consecutivo del folio de la forma nueve del servicio de llamadas de larga distancia de los meses de Marzo, Abril y Septiembre de 2005.	La causa de no archivar consecutivamente la forma del servicio telefonico de llamadas de larga distancia, se puede considerar que no se reporten todos los ingresos por el servicio.	Recomiendo que los folios se archiven en un solo consecutivo; es decir, no considerar si son llamadas nacionales o internacionales.
2.- El recepcionista debe verificar el formato de las llamadas que tengan los datos correctos, el nombre del huésped y el número del cuarto.	19-10-05	En el momento de revisar el formato de registro de las llamadas de larga distancia observe que se registran debidamente los datos de la forma.	Bajo	Coteje los documentos con el registro del conmutador.		
3- El folio de la forma diez "servicio de lavandería", debe archivar consecutivamente.	19-10-05	Observe el consecutivo de la forma del "servicio de lavandería" y todos los folios están archivados.	Bajo	Revise el consecutivo del folio de la forma del servicio de lavandería de los meses de Febrero, Mayo y Junio de 2005.		

5.5.-CASO PRÁCTICO.

Majestic club		N° 1	
		HOJA DE RESERVACIONES RESERVATION FORM	
EN LISTA DE ESPERA ON WAITING LIST	<input type="checkbox"/>	RESERVACION CONFIRMADA CONFIRMED RESERVATION	<input checked="" type="checkbox"/>
Nombre <u>Saenz Tejero Antonio</u> Name _____			
Llegada <u>10/10/2005</u>	Salida <u>14/10/2005</u>		
Arrival	Departure		
Tipo de cuarto <u>Doble-Doble</u>	Precio \$ <u>1,300.00</u>		
Type of room	Rate		
Hecha por <u>Mario Sanchez</u>	Teléfono <u>(01) 3311339160</u>		
Made by	Phone		
Paga _____	Depósito \$ <u>1,300.00</u>		
Will be paid by	Deposit		
Observaciones <u>Habitación para 3 personas</u>			
Remarks			
Fecha <u>6 de octubre del 2005</u>	<u>"Plan Europeo"</u>		
Date			
IMPORTANTE			
Todas las reservaciones SIN depósito se guardan unicamente hasta las 6:00 pm de la fecha de la reservación.			
Todas las reservaciones CON depósito se guardan por 24 horas a partir de las 6:00 pm de la fecha de la reservación, aplicando dicho deposito a la cuenta de la habitación reservada			
IMPORTANT			
All reservation WITHOUT deposit are held until 6:00 pm only of the date for wich reservation was made			
All reservation WITH deposit are protected for 24 hours starting at 6:00 pm of the date for which reservation was made, applying such deposit to the account opened for room reserved.			

Forma n° 1

Majestic club N° 1

Fecha 10-Oct-05



Nombre <u>Saenz Tejero Antonio</u>			
Name _____			
Dirección <u>Av. Plutarco x 28 sur #203-A</u>			
Address _____			
Ciudad <u>Guadalajara</u>	Estado <u>Jalisco</u>	Cuarto <u>seis</u>	
City _____	State _____	Room _____	
Nacionalidad <u>Mexicana</u>	N° Personas <u>tres</u>		
Desocupare esta habitación a los <u>cinco</u> días			
I will release these accommodations after <u> </u> days			
_____		_____	
Firma		Signature	

Forma n° 3

Majestic club

Cozumel Q. Roo
"Cuenta Del Huesped"

R.F.C. <u>SATA751227M07</u>				Folio	
Cuarto <u>6</u>		Nombre: <u>Saenz Tejero Antonio</u>		<u>1057</u>	
Fecha	Symb	Concepto	Cargo	Creditos	Saldo
10-10-05	Renha	Renta Habit	\$ 1,300.00		\$ 1,300.00
	Alim	Alimentos	560.00		1,860.00
	Beb	Bebidas	255.00		2,115.00
	Tel	Telefono	40.00		2,155.00
11-10-05	Renha	Renta Habit	1,300.00		3,455.00
	Alim	Alimentos	695.00		4,150.00
	Beb	Bebidas	290.00		4,440.00
12-10-05	Renha	Renta Habit	1,300.00		5,740.00
	Alim	Alimentos	615.00		6,355.00
	Beb	Bebidas	250.00		6,605.00
	Lav	Lavanderia	80.00		6,685.00
13-10-05	Renha	Renta Habit	1,300.00		7,985.00
	Alim	Alimentos	825.00		8,810.00
	Beb	Bebidas	305.00		9,115.00
14-10-05	Alim	Alimentos	90.00		9,205.00
	Beb	Bebidas	120.00		9,325.00
	Imp	Impuest S/H	104.00		9,429.00
					\$ 9,429.00
Registro De Firmas Signature Register			Claves Diversos Code For Misc Items		
Observaciones			Renha Roomse Alim Beb Tel Lav Imp Div		

Forma n° 4

Majestic club					
COMANDA					
Fecha	Mesa		Mesero	N° Personas	N° Habitación
10-10-05	10		Jorge	3	6
Comanda Restaurant-Bar					
Concepto					
3 Platos Mexicanos			\$	420.00	
2 Cervezas sol				70.00	
1 Refresco				20.00	
Piña colada				60.00	
NO PAGUE ESTA NOTA ES COMANDA					

Forma n° 5

Majestic club				
CHEQUE				
Mesa	Mesero	N° Pers	Fecha	Rest-Bar
10	Jorge	3	10-10-05	
3	Platos Mexicanos			\$ 420.00
2	Cervezas sol			70.00
1	Refresco			20.00
1	Piña colada			60.00
SUB-TOTAL				
TOTAL				\$ 570.00
Mesa	Mesero	N° Pers	Fecha	Cheque N°
10	Jorge	3	10-10-05	1206

Forma n° 6

Majestic club					
COMANDA					
Fecha	Mesa		Mesero	N° Personas	N° Habiación
10-10-05	8		Francisco	3	6
Comanda Restaurant-Bar					
Concepto					
3 Hamburguesas			\$	105.00	
1 Pay de limon				35.00	
2 Cafes				60.00	
1 Refresco				20.00	
1 Botella de agua				25.00	
NO PAGUE ESTA NOTA ES COMANDA					

Forma n° 5

Majestic club					
CHEQUE					
Mesa	Mesero	N° Pers	Fecha	Rest-Bar	
8	Francisco	3	10-10-05		
3	Hamburguesas			\$	105.00
1	Pay de manzana				35.00
3	Cafes				60.00
1	Refresco				20.00
1	Botella de agua				25.00
SUB-TOTAL					
TOTAL					245.00
Mesa	Mesero	N° Pers	Fecha	Cheque N°	
8	Francisco	3	10-10-05	1229	

Forma n° 6

Majestic club					
COMANDA					
Fecha	Mesa		Mesero	N° Personas	N° Habitación
11-10-05	3		Jorge	3	6
Comanda Restaurant-Bar					
Concepto					
2 Chilaquiles			\$	60.00	
1 Hot-cake				30.00	
3 Cafes				60.00	
2 Jugos de naranja				40.00	
NO PAGUE ESTA NOTA ES COMANDA					

Forma n° 5

Majestic club					
CHEQUE					
Mesa	Mesero	N° Pers	Fecha	Rest-Bar	
3	Jorge	3	11-10-05		
2 Chilaquiles				\$	60.00
1 Hot-cake					30.00
3 Cafes					60.00
2 Jugos de Naranja					40.00
SUB-TOTAL					
TOTAL				\$	190.00
Mesa	Mesero	N° Pers	Fecha	Cheque N°	
3	Jorge	3	11-10-05	1275	

Forma n° 6

Majestic club					
COMANDA					
Fecha	Mesa		Mesero	N° Personas	N° Habitación
11-10-05	4		Juan	3	6
Comanda Restaurant-Bar					
Concepto					
1	Langosta a la parrilla		\$	300.00	
1	Filete a la plancha			200.00	
1	Hamburguesa			35.00	
2	Cervezas sol			70.00	
1	Margarita			60.00	
1	Refresco			20.00	
NO PAGUE ESTA NOTA ES COMANDA					

Forma n° 5

Majestic club					
CHEQUE					
Mesa	Mesero	N° Pers	Fecha	Rest-Bar	
4	Juan	3	11-10-05		
1	Langosta a la parrilla			\$	300.00
1	Filete a la plancha				200.00
1	Hamburguesa				35.00
2	Cervezas sol				70.00
1	Margarita				60.00
1	Refresco				20.00
	SUB-TOTAL				
	TOTAL				685.00
Mesa	Mesero	N° Pers	Fecha	Cheque N°	
4	Juan	3	11-10-05	1294	

Forma n° 6

Majestic club				
COMANDA				
Fecha	Mesa	Mesero	N° Personas	N° Habitación
12-10-05	6	Daniel	3	6
Comanda Restaurant-Bar				
Concepto				
2 Hot-cakes			\$	60.00
1 Huevos rancheros				30.00
2 Cafes				40.00
3 Jugos de naranja				60.00
NO PAGUE ESTA NOTA ES COMANDA				

Forma n° 5

Majestic club				
CHEQUE				
Mesa	Mesero	N° Pers	Fecha	Rest-Bar
6	Daniel	3	12-10-05	
2	Hot-cakes			\$ 60.00
1	Huevos rancheros			30.00
2	Cafes			40.00
3	Jugos de Naranja			60.00
SUB-TOTAL				
TOTAL				\$ 190.00
Mesa	Mesero	N° Pers	Fecha	Cheque N°
6	Daniel	3	12-10-05	1322

Forma n° 6

Majestic club					
COMANDA					
Fecha	Mesa	Mesero	N° Personas	N° Habitación	
12-10-05	2	Francisco	3	6	
Comanda Restaurant-Bar					
Concepto					
2 Platos mexicanos		\$	280.00		
1 Pechuga con espinacas			140.00		
2 Cervezas xx			70.00		
1 Margarita			60.00		
2 Refresco			40.00		
NO PAGUE ESTA NOTA ES COMANDA					

Forma n° 5

Majestic club					
CHEQUE					
Mesa	Mesero	N° Pers	Fecha	Rest-Bar	
2	Francisco	3	12-10-05		
2 Platos mexicanos				\$	280.00
1 Pechugas con espinacas					140.00
2 Cervezas xx					70.00
1 Margarita					60.00
2 Refrescos					40.00
SUB-TOTAL					
TOTAL					590.00
Mesa	Mesero	N° Pers	Fecha	Cheque N°	
2	Francisco	3	12-10-05	1336	

Forma n° 6

Majestic club					
COMANDA					
Fecha	Mesa		Mesero	N° Personas	N° Habitación
13-10-05	3		Jorge	3	6
Comanda Restaurant-Bar					
Concepto					
1 Hot-cake			\$	30.00	
1 Huevos con jamon				30.00	
1 Chilaquiles				30.00	
3 Jugos de naranja				60.00	
NO PAGUE ESTA NOTA ES COMANDA					

Forma n° 5

Majestic club					
CHEQUE					
Mesa	Mesero	N° Pers	Fecha	Rest-Bar	
3	Jorge	3	13-10-05		
1	Hot- cake			\$	30.00
1	Huevos con jamon				30.00
1	chilaquiles				30.00
3	Jugos de Naranja				60.00
SUB-TOTAL					
TOTAL				\$	150.00
Mesa	Mesero	N° Pers	Fecha	Cheque N°	
3	Jorge	3	13-10-05	1368	

Forma n° 6

Majestic club					
COMANDA					
Fecha	Mesa		Mesero	N° Personas	N° Habitación
13-10-05	1		Francisco	3	6
Comanda Restaurant-Bar					
Concepto					
1	Langosta a la mantequilla		\$	300.00	
1	Camarones a la diablo			200.00	
1	Plato Mexicano			140.00	
1	Botella de agua			25.00	
1	Refresco			20.00	
4	Cervezas sol			140.00	
NO PAGUE ESTA NOTA ES COMANDA					

Forma n° 5

Majestic club					
CHEQUE					
Mesa	Mesero	N° Pers	Fecha	Rest-Bar	
1	Francisco	3	13-10-05		
1	Langosta a la mantequilla			\$	300.00
1	Camarones a la diablo				200.00
1	Plato mexicano				140.00
1	Botella de agua				25.00
1	Refrescos				20.00
4	Cervezas sol				140.00
	SUB-TOTAL				
TOTAL					825.00
Mesa	Mesero	N° Pers	Fecha	Cheque N°	
1	Francisco	3	13-10-05	1384	

Forma n° 6

Majestic club					
COMANDA					
Fecha	Mesa		Mesero	N° Personas	N° Habitación
13-10-05	5		Tomas	3	6
Comanda Restaurant-Bar					
Concepto					
1 Hamburguesa			\$	35.00	
1 Pay de limon				30.00	
1 Pastel de chocolate				30.00	
2 Café				40.00	
1 Refresco				20.00	
NO PAGUE ESTA NOTA ES COMANDA					

Forma n° 5

Majestic club					
CHEQUE					
Mesa	Mesero	N° Pers	Fecha	Rest-Bar	
5	Tomas	3	13-10-05		
1	Hamburguesa			\$	35.00
1	Pay de limon				30.00
1	Pastel de chocolate				30.00
2	Cafes				40.00
1	Refresco				20.00
SUB-TOTAL					
TOTAL					155.00
Mesa	Mesero	N° Pers	Fecha	Cheque N°	
5	Tomas	3	13-10-05	1397	

Forma n° 6

Majestic club					
COMANDA					
Fecha	Mesa		Mesero	N° Personas	N° Habitación
14-10-05	6		Juan	3	6
Comanda Restaurant-Bar					
Concepto					
2 Hot-cakes			\$	60.00	
1 Huevos rancheros				30.00	
3 Cafes				60.00	
3 Jugos de naranja				60.00	
NO PAGUE ESTA NOTA ES COMANDA					

Forma n° 5

Majestic club					
CHEQUE					
Mesa	Mesero	N° Pers	Fecha	Rest-Bar	
6	Juan	3	14-10-05		
2	Hot-cakes			\$	60.00
1	Huevos rancheros				30.00
3	Cafes				60.00
3	Jugos de Naranja				60.00
SUB-TOTAL					
TOTAL					\$ 210.00
Mesa	Mesero	N° Pers	Fecha	Cheque N°	
6	Juan	3	14-10-05	1406	

Forma n° 6

Majestic club			N° 1
Teléfonos Larga Distancia Long Distance Telephone Call			
Nombre	Saenz Tejero Antonio	Cuarto N° 6	
Fecha	Cuarto	Importe	
10-Oct-05	Seis	\$	40.00
Persona llamda Person Called	Tiempo Time	Importe Amount	
Nombre Name	Hora Time Called		
Salas Jorge	7: 34 p.m		
Ciudad City	Termina Start		
Mexico	7:44 p.m		
Estado State	Minutos Minutes		
Distrito Federal	10		
Tel N°	(01) 5561329809	TOTAL	\$ 40.00
Firmado Por _____			
Signed By _____			

Forma n° 9

Majestic club			N° 1
Tintoreria Dry-Cleaning			
Nombre	Saenz Tejero Antonio	Cuarto N°	
Fecha	N° Cuarto	Importe	
12-Oct-05	Seis	\$	80.00
Concepto Explanation		Importe Amount	
Planchado	Lista N°		
Lavado En Seco	Lista N°		
		Total	\$ 80.00
Firmado Por _____			
Signed By _____			

Forma n° 10

5.6.- INFORME DE LA AUDITORÍA INTERNA.

L.C. MIGUEL ANTONIO RIVERA FERNÁNDEZ.
GERENTE GENERAL
HOTEL MAJESTIC CLUB, S.A. DE C.V.
COZUMEL Q. ROO.

PRESENTE:

De conformidad con el programa de auditoría interna, he concluido con la revisión de las actividades del departamento de ingresos del "Hotel Majestic Club". La revisión cubrió operaciones por el periodo comprendido del 01 de Enero al 19 de Octubre de 2005.

Al realizar la auditoría interna al departamento de ingresos consistió en el análisis de los conceptos de hospedaje, alimentos y bebidas y los servicios de teléfono y lavandería, se analizó que la información financiera sea registrada correctamente; es decir, de acuerdo a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, con la finalidad de corregir las cifras de los estados financieros en caso necesario y controlar las operaciones para presentar la información veraz y oportuna para la toma de decisiones de los empresarios.

La revisión al área de hospedaje fue del 10 al 15 de octubre de 2005 fue realizada por dos auditores de la empresa, verificando seis aspectos de importancia teniendo como resultado una observación de alto riesgo, tres observaciones de riesgo bajo y las dos restantes son de riesgo medio, como se puede observar el control interno establecido se lleva de forma adecuada.

En el área de alimentos y bebidas la revisión se realizó del 16 al 18 de octubre de 2005 por un auditor con la finalidad de verificar; si aplican el control interno para cumplir con los objetivos de la empresa de esta área, se analizó cinco aspectos de los cuales uno tiene un grado de riesgo bajo, tres con un grado de riesgo medio y el restante con un grado de riesgo alto.

La auditoría a otros servicios; es decir, teléfono y lavandería se llevo acabo el día 19 de octubre de 2005 por un auditor donde se analizó tres aspectos del control interno de los cuales dos tuvieron el grado de riesgo bajo, el otro es de riesgo medio.

Finalmente en cada una de las áreas analizadas y en cada caso se hizo la recomendación necesaria para que exista un buen control interno en el área de ingresos del hotel "Majestic Club" con la finalidad que al momento de realizar la auditoría externa anual sea un dictamen sin salvedades.

ATENTAMENTE,
L.C. DIANELA TORRES NÚÑEZ.
AUDITOR GENERAL.

CONCLUSIÓN.

Como he podido observar es de importancia la auditoría interna como una herramienta gerencial para cualquier tipo de empresa no importando su magnitud y el giro de la misma; es decir, al realizar la auditoría al área de ingresos nos brinda una idea del flujo de efectivo que se obtiene en la entidad para tomar las decisiones necesarias y verificar cada uno de los puntos débiles de la empresa con la finalidad de tomar las medidas correspondientes.

La auditoría realizada consistió en analizar las operaciones de la entidad que generan ingresos; es decir, se evaluó el control interno de la empresa, se analizó que se respeten los procedimientos y las políticas generales establecidas por la gerencia del hotel para medir el grado de eficiencia del control interno y del personal de la misma, por lo anterior nos da la visión que en el hotel majestic club, se cumplen con la aplicación de todos los procedimientos.

Con la afluencia turística que aumenta en cifras significativas cada año en Quintana Roo la industria hotelera en nuestros tiempos tiene un proceso de constante crecimiento y desarrollo para la derrama económica del Estado y el país por lo anterior es importante brindar un servicio de calidad.

Con el estudio que se realizó pude observar que el 75 % de las empresas en el Estado de Quintana Roo está enfocado al sector de servicios y turismo.

ANEXO 1

Majestic club Cozumel Q. Roo "Cuenta Del Huesped"					
R.F.C.		CAAJ701205KR3			
Cuarto		Nombre:			Folio
10		Cardenas Alonzo Jorge			1051
Fecha	Symb	Concepto	Cargo	Creditos	Saldo
10-10-05	Renha	Renta Habit	\$ 1,300.00		\$ 1,300.00
11-10-05	Renha	Renta Habit	1,300.00		2,600.00
	Alim	Alimentos	645.00		3,245.00
	Beb	Bebidas	445.00		3,690.00
12-10-05	Renha	Renta Habit	1,300.00		4,990.00
	Alim	Alimentos	555.00		5,545.00
	Beb	Bebidas	325.00		5,870.00
	Tel	Telefono	50.00		5,920.00
13-10-05	Renha	Renta Habit	1,300.00		7,220.00
	Roomse	Room-Service	155.00		7,375.00
14-10-05	Renha	Renta Habit	1,300.00		8,675.00
	Alim	Alimentos	475.00		9,150.00
	Beb	Bebidas	200.00		9,350.00
15-10-05	Renha	Renta Habit	1,300.00		10,650.00
	Alim	Alimentos	730.00		11,380.00
	Beb	Bebidas	275.00		11,655.00
16-10-05	Renha	Renta Habit	1,300.00		12,955.00
	Lav	Lavanderia	120.00		13,075.00
	Roomse	Room-Service	135.00		13,210.00
	Tel	Telefono	60.00		13,270.00
17-10-05	Alim	Alimentos	405.00		13,675.00
	Beb	Bebidas	180.00		13,855.00
	Imp	Impuest S/H	182.00		14,037.00
					\$ 14,037.00
Registro De Firmas Signature Register			Claves Diversos Code For Misc Items		
Observaciones			Renha Roomse Alim Beb Tel Lav Imp Div		

Forma n° 4

ANEXO 2

Majestic club Cozumel Q. Roo "Cuenta Del Huesped"					
R.F.C.		SATR801120RA6			
Cuarto		Nombre:			Folio
2		Sandoval Trejo Yamili			1052
Fecha	Symb	Concepto	Cargo	Creditos	Saldo
10-10-05	Renha	Renta Habit	\$ 1,000.00		\$ 1,000.00
	Roomse	Room-Service	300.00		1,300.00
11-10-05	Renha	Renta Habit	1,000.00		2,300.00
	Alim	Alimentos	470.00		2,770.00
	Beb	Bebidas	220.00		2,990.00
	Tel	Telefono	30.00		3,020.00
12-10-05	Renha	Renta Habit	1,000.00		4,020.00
	Roomse	Room-Service	120.00		4,140.00
	Tel	Telefono	30.00		4,170.00
13-10-05	Renha	Renta Habit	1,000.00		5,170.00
	Alim	Alimentos	560.00		5,730.00
	Beb	Bebidas	215.00		5,945.00
	Lav	Lavanderia	90.00		6,035.00
14-10-05	Alim	Alimentos	340.00		6,375.00
	Beb	Bebidas	180.00		6,555.00
	Imp	Impuest S/H	80.00		6,635.00
					\$ 6,635.00
Registro De Firmas Signature Register			Claves Diversos Code For Misc Items		
----- Observaciones			Renha Roomse Alim Beb Tel Lav Imp Div		

Forma n° 4

ANEXO 3

Majestic club Cozumel Q. Roo "Cuenta Del Huesped"					
R.F.C. CAGF590803AJ5					
Cuarto				Nombre:	
5				Campos Gonzalez Fernando	
				Folio	
				1053	
Fecha	Symb	Concepto	Cargo	Creditos	Saldo
10-10-05	Renha	Renta Habit	\$ 1,000.00		\$ 1,000.00
11-10-05	Renha	Renta Habit	1,000.00		2,000.00
	Alim	Alimentos	530.00		2,530.00
	Beb	Bebidas	265.00		2,795.00
	Roomse	Room-Service	280.00		3,075.00
12-10-05	Renha	Renta Habit	1,000.00		4,075.00
	Alim	Alimentos	490.00		4,565.00
	Beb	Bebidas	280.00		4,845.00
13-10-05	Alim	Alimentos	130.00		4,975.00
	Beb	Bebidas	105.00		5,080.00
	Imp	Impuest S/H	60.00		5,140.00
					\$ 5,140.00
Regsitro De Firmas Signature Register			Claves Diversos Code For Misc Items		
----- Observaciones			Renha Roomse Alim Beb Tel Lav Imp Div		

Forma n° 4

ANEXO 4

Majestic club Cozumel Q. Roo "Cuenta Del Huesped"					
R.F.C. CALJ730825LJ4					
Cuarto			Nombre:		Folio
8			Carrillo Lopez Javier		1054
Fecha	Symb	Concepto	Cargo	Creditos	Saldo
10-10-05	Renha	Renta Habit	\$ 1,300.00		\$ 1,300.00
	Tel	Telefono	45.00		1,345.00
	Roomse	Room-Service	320.00		1,665.00
11-10-05	Renha	Renta Habit	1,300.00		2,965.00
	Alim	Alimentos	675.00		3,640.00
	Beb	Bebidas	285.00		3,925.00
	Tel	Telefono	30.00		3,955.00
12-10-05	Lav	Lavanderia	80.00		4,035.00
	Alim	Alimentos	60.00		4,095.00
	Beb	Bebidas	60.00		4,155.00
	Imp	Impuest S/H	52.00		4,207.00
					\$ 4,207.00
Regsitro De Firmas Signature Register			Claves Diversos Code For Misc Items		
----- Observaciones			Renha Roomse Alim Beb Tel Lav Imp Div		

Forma n° 4

ANEXO 5

Majestic club Cozumel Q. Roo "Cuenta Del Huesped"					
R.F.C.		MOLE691031N03			
Cuarto		Nombre:			Folio
12		Montalvo Luna Esteban			1055
Fecha	Symb	Concepto	Cargo	Creditos	Saldo
10-10-05	Renha	Renta Habit	\$ 1,300.00		\$ 1,300.00
	Roomse	Room-Service	230.00		1,530.00
	Tel	Telefono	35.00		1,565.00
11-10-05	Renha	Renta Habit	1,300.00		2,865.00
	Alim	Alimentos	550.00		3,415.00
	Beb	Bebidas	240.00		3,655.00
12-10-05	Renha	Renta Habit	1,300.00		4,955.00
	Alim	Alimentos	410.00		5,365.00
	Beb	Bebidas	260.00		5,625.00
	Roomse	Room-Service	65.00		5,690.00
13-10-05	Renha	Renta Habit	1,300.00		6,990.00
	Alim	Alimentos	500.00		7,490.00
	Beb	Bebidas	220.00		7,710.00
14-10-05	Alim	Alimentos	60.00		7,770.00
	Beb	Bebidas	40.00		7,810.00
	Imp	Impuest S/H	104.00		7,914.00
					\$ 7,914.00
Registro De Firmas Signature Register			Claves Diversos Code For Misc Items		
Observaciones			Renha Roomse Alim Beb Tel Lav Imp Div		

Forma n° 4

ANEXO 6

Majestic club Cozumel Q. Roo "Cuenta Del Huesped"					
R.F.C. PAVD781212NM4					
Cuarto				Nombre:	Folio
20				Palacio Vazquez Dianela	1056
Fecha	Symb	Concepto	Cargo	Creditos	Saldo
10-10-05	Renha	Renta Habit	\$ 2,000.00		\$ 2,000.00
	Roomse	Room-Service	232.00		2,232.00
11-10-05	Renha	Renta Habit	2,000.00		4,232.00
	Alim	Alimentos	665.00		4,897.00
	Beb	Bebidas	445.00		5,342.00
	Tel	Telefono	30.00		5,372.00
12-10-05	Renha	Renta Habit	2,000.00		7,372.00
	Alim	Alimentos	370.00		7,742.00
	Beb	Bebidas	325.00		8,067.00
13-10-05	Alim	Alimentos	400.00		8,467.00
	Beb	Bebidas	190.00		8,657.00
	Imp	Impuest S/H	120.00		8,777.00
					\$ 8,777.00
Regsitro De Firmas Signature Register			Claves Diversos Code For Misc Items		
Observaciones			Renha Roomse Alim Beb Tel Lav Imp Div		

Forma n° 4

ANEXO 7

Majestic club Cozumel Q. Roo "Cuenta Del Huesped"					
R.F.C.		VIAA790127LG9			
Cuarto		Nombre:			Folio
11		Vivas Arellano Andrea			1058
Fecha	Symb	Concepto	Cargo	Creditos	Saldo
10-10-05	Renha	Renta Habit	\$ 1,300.00		\$ 1,300.00
	Roomse	Room-Service	230.00		1,530.00
11-10-05	Renha	Renta Habit	1,300.00		2,830.00
	Alim	Alimentos	630.00		3,460.00
	Beb	Bebidas	310.00		3,770.00
	Tel	Telefono	40.00		3,810.00
12-10-05	Renha	Renta Habit	1,300.00		5,110.00
	Alim	Alimentos	410.00		5,520.00
	Beb	Bebidas	270.00		5,790.00
13-10-05	Renha	Renta Habit	1,300.00		7,090.00
	Alim	Alimentos	400.00		7,490.00
	Beb	Bebidas	250.00		7,740.00
14-10-05	Renha	Renta Habit	1,300.00		9,040.00
	Alim	Alimentos	340.00		9,380.00
	Beb	Bebidas	195.00		9,575.00
	Lav	Lavanderia	90.00		9,665.00
15-10-05	Renha	Renta Habit	1,300.00		10,965.00
	Alim	Alimentos	560.00		11,525.00
	Beb	Bebidas	255.00		11,780.00
16-10-05	Alim	Alimentos	95.00		11,875.00
	Beb	Bebidas	105.00		11,980.00
	Imp	Impuest S/H	156.00		12,136.00
					\$ 12,136.00
Regsitro De Firmas Signature Register			Claves Diversos Code For Misc Items		
----- Observaciones			Renha Roomse Alim Beb Tel Lav Imp Div		

Forma n° 4

ANEXO 8

Majestic club Cozumel Q. Roo "Cuenta Del Huesped"					
R.F.C. ROCA740214BA9					
Cuarto				Nombre:	
2				Rodriguez Caballero Alfredo	
				Folio	
				1059	
Fecha	Symb	Concepto	Cargo	Creditos	Saldo
12-10-05	Renha	Renta Habit	\$ 1,300.00		\$ 1,300.00
13-10-05	Renha	Renta Habit	1,300.00		2,600.00
	Alim	Alimentos	615.00		3,215.00
	Beb	Bebidas	220.00		3,435.00
	Tel	Telefono	25.00		3,460.00
14-10-05	Renha	Renta Habit	1,300.00		4,760.00
	Roomse	Room-Service	270.00		5,030.00
15-10-05	Renha	Renta Habit	1,300.00		6,330.00
	Alim	Alimentos	560.00		6,890.00
	Beb	Bebidas	255.00		7,145.00
	Lav	Lavanderia	70.00		7,215.00
16-10-05	Alim	Alimentos	90.00		7,305.00
	Beb	Bebidas	120.00		7,425.00
	Imp	Impuest S/H	104.00		7,529.00
					\$ 7,529.00
Regsitro De Firmas Signature Register			Claves Diversos Code For Misc Items		
-----			Renha Roomse Alim Beb Tel Lav Imp Div		
Observaciones					

Forma n° 4

ANEXO 9

Majestic club Cozumel Q. Roo "Cuenta Del Huesped"					
R.F.C. ROBC740127CY5					
Cuarto				Nombre:	
9				Robles Baeza Carlos	
				Folio	
				1060	
Fecha	Symb	Concepto	Cargo	Creditos	Saldo
13-10-05	Renha	Renta Habit	\$ 1,300.00		\$ 1,300.00
	Roomse	Room-Service	350.00		1,650.00
14-10-05	Renha	Renta Habit	1,300.00		2,950.00
	Alim	Alimentos	530.00		3,480.00
	Beb	Bebidas	265.00		3,745.00
	Tel	Telefono	35.00		3,780.00
15-10-05	Renha	Renta Habit	1,300.00		5,080.00
	Alim	Alimentos	675.00		5,755.00
	Beb	Bebidas	285.00		6,040.00
16-10-05	Renha	Renta Habit	1,300.00		7,340.00
	Alim	Alimentos	410.00		7,750.00
	Beb	Bebidas	260.00		8,010.00
17-10-05	Renha	Renta Habit	1,300.00		9,310.00
	Alim	Alimentos	500.00		9,810.00
	Beb	Bebidas	220.00		10,030.00
18-10-05	Renha	Renta Habit	1,300.00		11,330.00
	Alim	Alimentos	340.00		11,670.00
	Beb	Bebidas	220.00		11,890.00
	Lav	Lavanderia	90.00		11,980.00
19-10-05	Alim	Alimentos	60.00		12,040.00
	Beb	Bebidas	80.00		12,120.00
	Imp	Impuest S/H	156.00		12,276.00
					\$ 12,276.00
Registro De Firmas Signature Register			Claves Diversos Code For Misc Items		
----- Observaciones			Renha Roomse Alim Beb Tel Lav Imp Div		

Forma n° 4

ANEXO 10

Majestic club Cozumel Q. Roo "Cuenta Del Huesped"					
R.F.C. LOMO780430RS2					
Cuarto		Nombre:		Folio	
15		Lozano Medina Oscar		1061	
Fecha	Symb	Concepto	Cargo	Creditos	Saldo
13-10-05	Renha	Renta Habit	\$ 2,000.00		\$ 2,000.00
	Alim	Alimentos	210.00		2,210.00
	Beb	Bebidas	190.00		2,400.00
14-10-05	Renha	Renta Habit	2,000.00		4,400.00
	Roomse	Room-Service	550.00		4,950.00
	Tel	Telefono	40.00		4,990.00
15-10-05	Renha	Renta Habit	2,000.00		6,990.00
	Alim	Alimentos	490.00		7,480.00
	Beb	Bebidas	280.00		7,760.00
16-10-05	Renha	Renta Habit	2,000.00		9,760.00
	Alim	Alimentos	500.00		10,260.00
	Beb	Bebidas	220.00		10,480.00
17-10-05	Alim	Alimentos	70.00		10,550.00
	Beb	Bebidas	40.00		10,590.00
	Imp	Impuest S/H	160.00		10,750.00
					\$ 10,750.00
Registro De Firmas Signature Register			Claves Diversos Code For Misc Items		
----- Observaciones			Renha Roomse Alim Beb Tel Lav Imp Div		

Forma n° 4

ANEXO 11

Majestic club Cozumel Q. Roo "Cuenta Del Huesped"					
R.F.C.		CAGM701015MG3			
Cuarto		Nombre:			Folio
14		Camara Gonzalez Monserat			1062
Fecha	Symb	Concepto	Cargo	Creditos	Saldo
14-10-05	Renha	Renta Habit	\$ 2,000.00		\$ 2,000.00
	Roomse	Room-Service	470.00		2,470.00
15-10-05	Renha	Renta Habit	2,000.00		4,470.00
	Alim	Alimentos	490.00		4,960.00
	Beb	Bebidas	280.00		5,240.00
	Tel	Telefono	25.00		5,265.00
16-10-05	Renha	Renta Habit	2,000.00		7,265.00
	Alim	Alimentos	550.00		7,815.00
	Beb	Bebidas	240.00		8,055.00
17-10-05	Renha	Renta Habit	2,000.00		10,055.00
	Alim	Alimentos	410.00		10,465.00
	Beb	Bebidas	400.00		10,865.00
18-10-05	Renha	Renta Habit	2,000.00		12,865.00
	Alim	Alimentos	500.00		13,365.00
	Beb	Bebidas	360.00		13,725.00
19-10-05	Renha	Renta Habit	2,000.00		15,725.00
	Alim	Alimentos	560.00		16,285.00
	Beb	Bebidas	220.00		16,505.00
	Tel	Telefono	40.00		16,545.00
20-10-05	Alim	Alimentos	60.00		16,605.00
	Beb	Bebidas	80.00		16,685.00
	Imp	Impuest S/H	240.00		16,925.00
					\$ 16,925.00
Registro De Firmas Signature Register			Claves Diversos Code For Misc Items		
-----			Renha		
			Roomse		
			Alim		
Observaciones			Beb		
			Tel		
			Lav		
			Imp		
			Div		

Forma n° 4

ANEXO 12

Majestic club Cozumel Q. Roo "Cuenta Del Huesped"					
R.F.C.		SAAP650505TR9			
Cuarto		Nombre:			Folio
5		Sanchez Arjona Pablo			1063
Fecha	Symb	Concepto	Cargo	Creditos	Saldo
14-10-05	Renha	Renta Habit	\$ 1,000.00		\$ 1,000.00
15-10-05	Renha	Renta Habit	1,000.00		2,000.00
	Alim	Alimentos	280.00		2,280.00
	Beb	Bebidas	260.00		2,540.00
	Roomse	Room-Service	320.00		2,860.00
16-10-05	Renha	Renta Habit	1,000.00		3,860.00
	Alim	Alimentos	665.00		4,525.00
	Beb	Bebidas	445.00		4,970.00
17-10-05	Alim	Alimentos	60.00		5,030.00
	Beb	Bebidas	60.00		5,090.00
	Imp	Impuest S/H	60.00		5,150.00
					\$ 5,150.00
Registro De Firmas Signature Register			Claves Diversos Code For Misc Items		
----- Observaciones			Renha Roomse Alim Beb Tel Lav Imp Div		

Forma n° 4

ANEXO 13

Majestic club Cozumel Q. Roo "Cuenta Del Huesped"					
R.F.C. GOTE590822M04					
Cuarto				Nombre:	
7				Gomez Tamayo Enrique	
				Folio	
				1064	
Fecha	Symb	Concepto	Cargo	Creditos	Saldo
14-10-05	Renha	Renta Habit	\$ 1,300.00		\$ 1,300.00
	Roomse	Room-Service	350.00		1,650.00
15-10-05	Renha	Renta Habit	1,300.00		2,950.00
	Alim	Alimentos	370.00		3,320.00
	Beb	Bebidas	325.00		3,645.00
	Tel	Telefono	15.00		3,660.00
16-10-05	Renha	Renta Habit	1,300.00		4,960.00
	Alim	Alimentos	400.00		5,360.00
	Beb	Bebidas	250.00		5,610.00
17-10-05	Alim	Alimentos	340.00		5,950.00
	Beb	Bebidas	190.00		6,140.00
	Imp	Impuest S/H	78.00		6,218.00
					\$ 6,218.00
Registro De Firmas Signature Register			Claves Diversos Code For Misc Items		
----- Observaciones			Renha Roomse Alim Beb Tel Lav Imp Div		

Forma n° 4

ANEXO 14

Majestic club Cozumel Q. Roo "Cuenta Del Huesped"					
R.F.C.		MAV690131G04			
Cuarto		Nombre:			Folio
16		Martin Velazquez Ricardo			1065
Fecha	Symb	Concepto	Cargo	Creditos	Saldo
15-10-05	Renha	Renta Habit	\$ 2,000.00		\$ 2,000.00
	Roomse	Room-Service	420.00		2,420.00
16-10-05	Renha	Renta Habit	2,000.00		4,420.00
	Alim	Alimentos	665.00		5,085.00
	Beb	Bebidas	445.00		5,530.00
	Tel	Telefono	30.00		5,560.00
17-10-05	Renha	Renta Habit	2,000.00		7,560.00
	Alim	Alimentos	370.00		7,930.00
	Beb	Bebidas	325.00		8,255.00
18-10-05	Alim	Alimentos	90.00		8,345.00
	Beb	Bebidas	80.00		8,425.00
	Imp	Impuest S/H	120.00		8,545.00
					\$ 8,545.00
Registro De Firmas Signature Register			Claves Diversos Code For Misc Items		
----- Observaciones			Renha Roomse Alim Beb Tel Lav Imp Div		

Forma n° 4

ANEXO 15

Majestic club Cozumel Q. Roo "Cuenta Del Huesped"					
R.F.C. FECL640127K07					
Cuarto				Nombre:	
7				Fernandez Cruz Luis	
				Folio	
				1066	
Fecha	Symb	Concepto	Cargo	Creditos	Saldo
16-10-05	Renha	Renta Habit	\$ 1,300.00		\$ 1,300.00
	Roomse	Room-Service	180.00		1,480.00
17-10-05	Renha	Renta Habit	1,300.00		2,780.00
	Alim	Alimentos	490.00		3,270.00
	Beb	Bebidas	280.00		3,550.00
	Tel	Telefono	35.00		3,585.00
18-10-05	Renha	Renta Habit	1,300.00		4,885.00
	Alim	Alimentos	280.00		5,165.00
	Beb	Bebidas	190.00		5,355.00
19-10-05	Alim	Alimentos	60.00		5,415.00
	Beb	Bebidas	80.00		5,495.00
	Imp	Impuest S/H	78.00		5,573.00
					\$ 5,573.00
Registro De Firmas Signature Register			Claves Diversos Code For Misc Items		
Observaciones			Renha Roomse Alim Beb Tel Lav Imp Div		

Forma n° 4

BIBLIOGRAFÍA.

Santillana González Juan Ramón, Auditoría I Santillana. México, DF., tercera edición primera reimpresión, editorial ecafsa, 2000, 347 Págs.

Paz Zavala Enrique, Introducción a la contaduría. México DF., Tercera Edición, editorial ecafsa, 1990, 268 Págs.

Santillana González Juan Ramón. Auditoría Interna Integral Administrativa Operacional Y Financiera. México DF, Segunda Edición, Thomson, 2002, 415 Págs.

Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C., Normas y Procedimientos de Auditoría, editorial equus impresores, SA de CV, 22ª edición, 2002.

Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C., Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.

Gómez Aquino Javier, Organización Contable en la industria Hotelera. México, DF, editorial ECASA, 115 Págs.

Báez Casillas Sixto, Hotelería. México DF, Segunda reimpresión, editorial continental, S.A. DE C.V.

Romero López Javier, Principios de Contabilidad, México, DF, Primera edición, McGRAW-HILL.

Munch Galindo Lourdes, García Martínez José, Fundamentos de Administración, México, DF. Quinta edición Editorial Trillas.

www.monografias.com/trabajos14/auditoria/auditoria.shtml

www.monografias.com/trabajos/econoglos/econoglos.shtml

www.monografias.com/trabajos/econoglos/econoglos.shtml