



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO
DEPARTAMENTO DE TURISMO

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS REALIZADOS EN EL
DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA DE INGRESOS DEL HOTEL VENETUR
MARGARITA, S. A.

**Informe presentado como requisito parcial para optar al título de
Técnico Superior Universitario en Administración de Empresas
Turísticas.**

Realizado por:

Br. Carla Del Valle Marcano Velásquez

C.I: V-20.538.352

Guatamare, Abril de 2014.

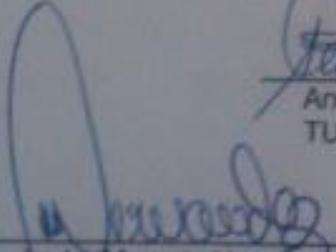


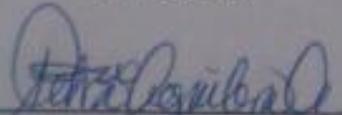
DECANATO
DIRECCIÓN ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO
DEPARTAMENTO DE TURISTICOS
COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO
TÉCNICO SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS

En Conformidad con lo establecido en el artículo 9 del Reglamento de Trabajo de Grado de Pregrado de la Universidad de Oriente, se hace constar que el Trabajo de Grado, modalidad Pasantía, Titulado: "PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS REALIZADOS EN EL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA DE INGRESOS DEL HOTEL VENETUR MARGARITA, S. A." presentado por la Br. Carla Del Valle Marcano Velásquez , portadora de la cédula de identidad N° V-20.538.352, como requisito parcial para optar al Título de Técnico Superior en Administración de Empresas Turísticas.

Los miembros del jurado han acordado el siguiente veredicto:

APROBADO


Lcda. Mayorie Hernández
JURADO PRINCIPAL


Antrop. Petra Aguilera
TUTOR ACADÉMICO


Lcda. María G. Fernández
JURADO PRINCIPAL



LAPSO DE PASANTÍAS

06/12/2012 HASTA EL 08/02/2013

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS REALIZADOS EN EL
DEPARTAMENTO DE AUDITORIA DE INGRESOS DEL HOTEL VENETUR
MARGARITA, S. A.

Trabajo de Grado modalidad pasantías presentado como requisito parcial
para optar por el Título de Técnico Superior en Administración de Empresas
Turísticas.

Br. Carla Del Valle Marcano Velásquez

Antrop. Petra Aguilera
Asesor Académico

T.S.U. Xavier Hernández
Asesor Laboral



DEDICATORIA

- Primeramente a Dios Todopoderoso y a la Virgen Del Valle por iluminar mi camino por la vida y bendecir cada día de mi vida.
- A mi madre Hidalmi Velásquez que me dio el ser, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, y a mi padre Carlos Marcano por ser fuente y ejemplo de lucha constante.
- A mis hermanos Carlos A. y Carlos J., porque forman parte de mi desarrollo e inspiración para seguir adelante.
- A mi abuela Virgilia Millán (Maita) que no se encuentra físicamente a mi lado, pero sé que donde estés eres mi guía y me das fuerza para continuar con esta meta.
- A mi novio Maikel Zabaleta por brindarme su apoyo y el tiempo necesario para realizarme profesionalmente.
- A toda mi familia por la confianza y la fuerza que me brindaron. Muy especialmente a mi abuela Josefa Velásquez, siempre aprecié su apoyo.
- A todas esas personas por ayudarme a hacer posible alcanzar esta meta tan importante en mi vida.
- A mi persona por mi perseverancia en el logro de esta meta.

AGRADECIMIENTO

- A Dios padre y a la madre Virgen por bendecir mis pasos y permitirme alcanzar una nueva meta.
- A mis padres Hidalmi Velásquez y Carlos Marcano por confiar en mí y brindarme su apoyo incondicional en todo momento.
- A mi novio Maikel Zabaleta por formar parte de mi desarrollo e inspiración para seguir adelante.
- A la Universidad de Oriente Núcleo de Nueva Esparta por ser la casa de estudios en brindarme la oportunidad de formarme profesionalmente.
- A mis compañeros de clases y amigas que estuvieron conmigo en todo momento: Luisa Quijada y Yhilda Azocar por su apoyo en la realización de esta meta.
- A cada uno de los profesores de la Universidad de Oriente, quienes me transmitieron los conocimientos necesarios para finalizar con éxito esta meta, especialmente a la profesora María Gabriela Fernández por su confianza y apoyo brindado.
- A mi tutora académica Petra Aguilera por apoyarme en la realización de mi trabajo de grado, de esta manera llevar a cabo este logro, al igual que su apoyo como docente en su momento durante mi carrera.
- Al equipo de trabajadores del Departamento de Auditoría d Ingresos del Hotel Venetur Margarita, S.A., especialmente a: Takachy Mata y

Patricia Guevara por todo el apoyo y colaboración prestada durante la realización de mis pasantías.

- A mi hermana comadre Hilmarys Tormet, por estar en el momento que necesitaba de su mano, gracias amiga.
- A todas esas personas que de una u otra forma contribuyeron para la realización de este informe.

A Todos Mil Gracias...!!

Índice General

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
Índice General.....	vii
Lista de Figuras	x
INTRODUCCIÓN.....	4
CAPÍTULO I. DESCRIPCIÓN DE LOS ASPECTOS GENERALES DEL HOTEL VENETUR MARGARITA, S.A.....	7
1.1 TIPO DE EMPRESA.....	8
1.2 RESEÑA HISTÓRICA.....	9
1.3 UBICACIÓN DEL HOTEL VENETUR MARGARITA, S.A.....	10
1.4 MISIÓN.....	11
1.5 VISIÓN.....	12
1.6 OBJETIVOS GENERALES DEL HOTEL VENETUR MARGARITA, S.A.	13
1.7 ESTRUCTURA FÍSICA DEL HOTEL VENETUR MARGARITA S.A....	14
1.8 SERVICIOS QUE OFRECE EL HOTEL VENETUR MARGARITA, S.A.	15
1.8.1 ALOJAMIENTO:	15
1.8.2 ALIMENTOS Y BEBIDAS:.....	16
1.8.3 SALONES Y BANQUETES.....	17
1.8.4 OTROS SERVICIOS QUE OFRECE EL HOTEL VENETUR MARGARITA, S.A.	18
1.9 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL HOTEL VENETUR MARGARITA, S.A.....	19
1.9.1 Gerencia General:	19
1.9.2 Gerencia Consultoría Jurídica:	20
1.9.3 Gerencia de Operaciones:.....	20
1.9.4 Gerencia de Administración y Finanzas:	22

1.9.5 Gerencia Talento Humano:	23
1.9.6 Jefe de Ventas:	24
1.9.7 Jefe de Relaciones Públicas:	24
1.10 ESTÁNDARES DE CALIDAD BÁSICOS UTILIZADOS POR EL HOTEL VENETUR MARGARITA, S.A.....	26
1.11 VALORES DEL HOTEL VENETUR MARGARITA, S.A.....	26
1.12 BASES LEGALES.	28
CAPÍTULO II: DEPARTAMENTO DE AUDITORIA DE INGRESOS DEL HOTEL VENETUR MARGARITA, S.A.....	31
2-1 DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA DE INGRESOS DEL HOTEL VENETUR MARGARITA, S.A.	32
2.2 MISIÓN.....	34
2.3 VISIÓN.	34
2.4 OBJETIVOS DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA DE INGRESOS DEL HOTEL VENETUR MARGARITA, S.A.....	35
2.5 FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA DE INGRESOS DEL HOTEL VENETUR MARGARITA, S.A.....	36
2.6 IMPORTANCIA DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA DE INGRESOS DEL HOTEL VENETUR MARGARITA, S.A.....	37
2.7- ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA DE INGRESOS DEL HOTEL VENETUR MARGARITA, S.A.....	37
CAPÍTULO III: ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA DE INGRESOS DEL HOTEL VENETUR MARGARITA, S.A....	40
3.1 Organización y Archivo de las Facturas Fiscales (Micros).	41
3.2 Archivo de los Reportes de Discrepancia de las Habitaciones emitidos por el Departamento de Ama de Llaves.	41
3.3 Control del Formulario de Sabores de Consumo.....	42
3.4 Control de Consumos de Mini Bares.	43
3.5 Revisión y Archivo de los Movimientos de Alimentos y Bebidas (A y B).	45
3.6 Relación de Facturas Cheques Consumo de Funcionarios.....	45

3.7 Organización de las Facturas Fiscales y Reportes Z.....	47
3.8 Comparación en el Sistema de las Facturas Fiscales y el Reporte Z según el libro IVA ventas.	48
3.9 Elaboración del Listado de las Facturas a Créditos emitidos por el Sistema CQR.....	48
3.10 Revisión de las Facturas a Créditos según Auditoría Nocturna.....	51
3.11 Llevar la Relación de Ticket Day Pass, Day Pass Piscina y Time Share.	51
3.12 Relación de Ajustes y Saldos a Favor de acuerdo al Sistema CQR..	53
3.13 Verificación del Estado de Cuenta de Habitaciones.	54
3.14 Control de los Eventos que se realizan en el Hotel.	56
CONCLUSIONES	59
RECOMENDACIONES.....	62
BIBLIOGRAFÍA.....	64

Lista de Figuras

Figura N° 01. Ubicación del Hotel VENETUR Margarita, S.A.	11
Figura N° 02 Estructura Física del Hotel Venetur Margarita, S.A.....	15
Figura N° 03 Organigrama del Hotel Venetur Margarita, S.A	25
Figura N° 04 Organigrama del Departamento de Auditoría de Ingresos del Hotel Venetur Margarita, S.A.	38
Figura N° 05 Reporte de Discrepancia del Departamento de Ama de Llaves del Hotel Venetur Margarita, S.A.	43
Figura N° 06 Control de Sobres de Consumos del Departamento de Alimentos y Bebidas del Hotel Venetur Margarita, S.A.	44
Figura N° 07 Cheque (Factura) Consumo de Funcionario	46
Figura N° 08 Relación de Cheques de Funcionarios	47
Figura N° 09 Libro Impuesto Valor Agregado (IVA) Ventas del Hotel Venetur Margarita, S.A.	49
Figura N° 10 Listado de Facturas a Créditos	50
Figura N° 11 Bordereaux Devengado por Productos Day Pass	52
Figura N° 12 Bordereaux Devengado por Productos Ajustes	54
Figura N° 13 Bordereaux Devengado por Productos Saldo a Favor	55
Figura N° 14 Hoja de Funciones de los eventos a realizar en el Hotel Venetur Margarita, S.A.	57
Figura N° 15 Estado de Cuenta de Habitaciones	58

INTRODUCCIÓN

Venezuela por su ubicación geográfica presenta una gran variedad de atractivos naturales, lo que ha contribuido a posicionarse dentro del mercado turístico internacional, como un punto de atracción principal para todos aquellos que desean explorar las maravillas de la naturaleza.

Por lo que el turismo en Venezuela se ha constituido como una actividad socio económica primordial, con rango constitucional según el artículo 310 de la Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela, debido a la variedad de recursos que presenta en su oferta turística, tales como: playas, montañas, gastronomías, historias, religión, entre otros; lo que permite impulsar el desarrollo turístico de la región.

Venezuela está dividido en estados, dentro de ellos está el estado Nueva Esparta, ubicado al Norte de Venezuela y conformado por tres (3) islas: Margarita, Coche y Cubagua que en su conjunto constituye uno de los destinos más concurridos del Caribe, siendo la Isla de Margarita una de las más conocida y visitada del país, por la variedad de atracciones turísticas que posee.

En cuanto a los servicios turísticos la Isla de Margarita presenta una serie de empresas de alojamientos dentro de su oferta, que hacen más agradable la visita del turista, éstos varían dependiendo del servicio que ofrecen, de la categoría, el precio y el lugar en que se ubiquen. Para Pérez (2006) los alojamientos turísticos *“...son aquellas empresas o establecimientos abiertos al público que facilitan de una forma habitual, específica y profesional, a cambio de un precio, el servicio de alojamiento con o sin otros servicios complementarios...”* (p.18)

Una de estas organizaciones que hacen más agradable la visita del turista en la Isla de Margarita, es el Hotel VENETUR Margarita, S.A., el cual se encuentra estratégicamente ubicado en una zona considerada como una de las más reconocidas de la Isla, por su actividad comercial y turística, en la Urbanización Costa Azul calle los Uveros en Porlamar, Municipio Mariño, con vista al Mar Caribe, y cercano a los centros comerciales más importantes de la región. Este hotel pertenece a la cadena hotelera VENETUR, creada por el estado venezolano para satisfacer y beneficiar a toda la población, garantizando servicios de recreación, esparcimiento y negocio, bajo los lineamientos de eficiencia, eficacia, y por ende calidad.

Esta empresa fue seleccionada para realizar la pasantía profesional, específicamente se desarrollaron en el Departamento de Auditoría de Ingresos, por lo que se tiene como objetivo general procedimientos administrativos realizados en el Departamento de Auditoría de Ingresos del Hotel VENETUR Margarita, S.A., se plantean los siguientes objetivos específicos:

- Conocer las funciones del departamento de Auditoría de Ingresos del Hotel Venetur Margarita, S.A.
- Describir las actividades en el departamento de Auditoría de Ingresos del Hotel Venetur Margarita, S.A.
- Realizar conclusiones y recomendaciones al departamento de Auditoría de Ingresos.

La metodología utilizada para el desarrollo de este informe de pasantía fue de campo y documental, basada en la recolección, descripción y análisis de las tareas realizadas, la observación de datos recopilados directamente de la realidad y de la revisión bibliográfica.

Para desarrollar lo planteado anteriormente, el informe está estructurado en tres (3) capítulos distribuido de la siguiente manera:

CAPÍTULO I: Descripción de los Aspectos Generales del Hotel Venetur Margarita, S.A.

CAPÍTULO II: Funciones del Departamento de Auditoria de Ingresos del Hotel Venetur Margarita, S.A.

CAPÍTULO III: Descripción de las Actividades y Procedimientos realizados durante el lapso de Pasantías en el Departamento de Auditoría de Ingresos del Hotel Venetur Margarita, S.A.

Por último se exponen conclusiones y recomendaciones sobre lo observado en las pasantías, y las referencias bibliográficas.

**CAPÍTULO I. DESCRIPCIÓN DE LOS ASPECTOS
GENERALES DEL HOTEL VENETUR MARGARITA,
S.A.**



1.1 TIPO DE EMPRESA.

Venezolana de Turismo (VENETUR), es la comercializadora de productos Turísticos más grande del país, creada para satisfacer y beneficiar a toda la población, usuarios y usuarias de servicios de recreación y esparcimiento a precios accesibles, bajo los lineamientos de eficiencia, eficacia, y por ende calidad.

VENETUR es una empresa del Estado venezolano, cumpliendo con el mandato constitucional, proyectan al turismo como un factor estratégico para el desarrollo socio productivo y sustentable del país, basado en los principios de justicia social, equidad, no discriminación, solidaridad, protección del ambiente y productividad.

En el II Plan Nacional de la Patria que va del año 2013 al año 2019 se plantean los siguientes objetivos:

3.2.7.2. Fortalecer la Red de Hoteles Venetur y su posicionamiento como la primera red hotelera del país. Asimismo, posicionar a Venetur Casa matriz como la principal operadora turística de Venezuela, lo que permitirá incrementar el aporte directo de esta actividad económica para el beneficio del país.

Este objetivo señala que la cadena Hotelera VENETUR debe considerarse como la principal operadora turística del país, para así poder contribuir con la economía del país. De igual manera se establece como otro objetivo:

3.2.7.3. Internacionalizar la red de hoteles Venetur, mediante alianzas e inversiones propias, con países aliados. Esta política permitirá la captación de divisas que puedan ser reorientadas para satisfacer las necesidades del Pueblo venezolano.

Esto quiere decir que no solo en el país debe existir esta cadena hotelera, sino que busca expandirse para otros mercados internacionales y así obtener mayores divisas que contribuyan al desarrollo del país.

Para cumplir con este propósito, la red Hotelera VENETUR posee infraestructura hotelera moderna, marítima y comercial, convirtiéndose como la mayor plataforma instalada en el país. Además, VENETUR garantiza la promoción de las maravillas geográficas y la variedad de riquezas naturales, a través de un esquema de servicio enmarcado en la comodidad, seguridad y excelencia en la atención.

1.2 RESEÑA HISTÓRICA.

Según información tomada de la página web <http://www.venetur.gob.ve>, se presentan los siguientes datos históricos de esta empresa:

Venezolana de Turismo, S.A. (VENETUR), es la primera empresa operadora de turismo creada por el estado Venezolano para todas aquellas actividades relacionadas con la comercialización y mercado de productos turísticos nacional e internacional.

Venezolana de Turismo, S.A. (VENETUR), nace de la iniciativa del estado de promover bajo un marco socialista el Desarrollo Social del Sector Turístico y Hotelero del estado Nueva Esparta. Así pues cabe señalar, que por Decreto Presidencial N° 6.962, publicado en Gaceta Oficial 39.282 de la República Bolivariana de Venezuela en fecha 13 de Octubre del año 2009, el Ejecutivo Nacional indica *“...la adquisición forzosa de los activos, bienes muebles e inmuebles, y bienhechurías del complejo hotelero Hilton Margarita & Suites y las propiedades de las empresas Inversiones Pueblamar y*

Desarrollos MBK, C.A.”, pasando a formar parte del gobierno; es la primera que recae sobre la actividad turística del país.

Los bienes expropiados pasarán libres de gravamen o limitación al patrimonio de la República por órgano del Ministerio del Poder Popular para el Turismo. Dichos bienes serán transferidos a la empresa Venezolana de Turismo VENETUR, S.A., ente adscrito a ese despacho. Y corresponderá a la Procuraduría General de la República tramitar la expropiación prevista en la ley por causa de utilidad pública o social.

De esta manera pasan a formar parte del gobierno, bajo la denominación de Hotel Macanao, operado por VENETUR, S.A. y es a mediados del año 2010, que le otorgan el nombre de Hotel Venetur Margarita; así logra ser parte de la red de hoteles de Venezolana de Turismo S.A. (VENETUR), la cual es la operadora turísticas más grande del país.

1.3 UBICACIÓN DEL HOTEL VENETUR MARGARITA, S.A.

El Hotel Venetur Margarita, S.A., se encuentra ubicado en la calle Los Uveros de la Urbanización Costa Azul de la ciudad de Porlamar, municipio Mariño, estado Nueva Esparta, diagonal al Centro Comercial La Vela, zona considerada como una de las más reconocidas de la Isla por su actividad comercial y turística. A tan solo 25 minutos del Aeropuerto General en Jefe Santiago Mariño, a 5 minutos del centro de Porlamar y de diversos centros comerciales. (Figura N° 1)

Los puntos de acceso hacia el Hotel son la Avenida La Auyama y la Avenida Bolívar desde el centro de la ciudad de Porlamar, la Avenida Francisco Esteban Gómez desde la urbanización la Arboleda.

Figura N° 01. Ubicación del Hotel VENETUR Margarita, S.A.



Fuente: Blanco 2012, modificado en fecha 2013.

1.4 MISIÓN.

La misión consiste en una amplia formulación de valores esenciales. Al respecto Chiavenato (2001), la describe de esta manera:

La razón esencial de ser y existir de la organización y de su papel en la sociedad. Esta no es definitiva ni estática, pues experimenta cambios a lo largo de la organización. La misión incluye los objetivos esenciales del negocio. (p.49).

La misión es la razón fundamental para el funcionamiento y el logro de objetivos de cualquier empresa y esta puede ser adoptada a los cambios de la sociedad. Según documentos suministrados por el Departamento de Talento Humano del Hotel VENETUR Margarita, S.A., la misión de esta empresa consiste en:

Propiciar a nuestros clientes una atención distinguida por su elegancia, calidad y profesionalidad, asegurando el bienestar de los empleados para lograr mayores niveles de eficiencia en la organización. Garantizar un uso racional y efectivo de la fuerza de trabajo, con un cliente interno satisfecho y motivado, que a través de su profesionalidad satisfaga las necesidades y expectativas del cliente externo.

La empresa en su misión se plantea, brindarle a los empleados un buen bienestar, los mejores beneficios en el área de trabajo, tanto personales como profesionales, con la finalidad que éste estando satisfecho con su labor pueda ofrecerle al cliente una excelente y esmerada atención para que se sienta cómodo y satisfaga sus necesidades, de esta manera cubrir sus expectativas, convirtiéndose en un cliente constante.

1.5 VISIÓN.

La visión establece la imagen que se tiene del lugar a donde se quiera llegar, de cómo quiere verse en un futuro preciso. , según Serna (1994) la visión es: *“Un conjunto de ideas generales, algunas de ellas abstractas que proveen el marco de regencia de lo que una empresa es y quiere ser en el futuro”*. (p. 159).

La visión es lo que puede alcanzar la organización a futuro, el lugar que se debe alcanzar. Según documentos suministrados por el Departamento de Talento Humano del Hotel Venetur Margarita S.A., la visión de esta empresa consiste: *“Convertirse en el líder de la hotelería en la Isla de Margarita, Venezuela y el Caribe”*.

Esta empresa hotelera busca ser la principal organización que brinde alojamiento turístico en Venezuela y específicamente en la región insular.

1.6 OBJETIVOS GENERALES DEL HOTEL VENETUR MARGARITA, S.A.

Toda organización se conforma con el propósito de cumplir funciones específicas en el medio en que se desarrolla y que la deben diferenciar del resto de organizaciones similares, para ello es de suma importancia que se planteen metas y objetivos a cumplir.

Según documentos suministrados por el Departamento de Talento Humano del Hotel Venetur Margarita, S.A. Los objetivos que se plantea esta empresa son los siguientes:

- Prestar un servicio de alojamiento de óptima calidad de manera que satisfaga las necesidades de todos sus clientes.
- Mantener el primer lugar dentro de los hoteles cinco (5) estrellas de la Isla de Margarita, siendo líderes en cuanto a los servicios y calidad humana.
- Formar un espíritu de pertenencia y familiarización entre los miembros de equipos del Hotel, buscando así el equilibrio entre el ámbito laboral y familiar.
- Prestar un servicio de alojamiento de óptima calidad de manera que satisfaga las necesidades de todos sus clientes.
- Implementar programas de capacitación, productividad y mejoramiento de la calidad para alcanzar la excelencia en las operaciones de cada uno de sus servicios.

Estos objetivos planteados por la empresa contribuyen con su crecimiento, hacia donde se proyecta, el logro de su desarrollo y su posición en el mercado hotelero.

1.7 ESTRUCTURA FÍSICA DEL HOTEL VENETUR MARGARITA S.A.

El Hotel VENETUR Margarita, S.A, está representado por una moderna estructura dividida en dos edificios: (Figura N° 2)

- Torre Margarita:

Esta Torre es la principal del hotel, la primera cara que se le muestra al huésped en el lobby principal del mismo. Incluye diez (10) pisos donde se distribuyen: 280 habitaciones, la recepción, un lobby, la terraza, la cocina y los tres restaurantes (Los Uveros, la Scala y Las Marinas), tres bares (Lobby Bar, La Pérgola y Banquetes), se encuentran los salones de fiestas, el almacén de la cocina, la lavandería y el comedor del personal. Además, se encuentra la mayor parte de los departamentos administrativos del mismo.

- Torre Suite:

Esta Torre incluye quince (15) pisos en las cuales se encuentran distribuidas: 197 habitaciones y 10 Suites, el gimnasio, guardería, tiendas de ropa y bisutería.

Además, en medio de las dos torres, cuenta con dos áreas de piscina con toboganes, áreas verdes, fuentes y paisajismos frente al mar. Estacionamiento gratuito con vigilancia las 24 horas del día.

1.8 SERVICIOS QUE OFRECE EL HOTEL VENETUR MARGARITA, S.A.

El Hotel VENETUR Margarita, S.A. con categoría cinco (5) estrellas, está ubicado frente al mar Caribe, cuenta con una moderna estructura conformada por dos (2) edificios, ofreciéndole a sus huéspedes los servicios de alojamientos, alimentos y bebidas, eventos, banquetes, entre otros. Entre los servicios que oferta se describen los siguientes:

Figura N° 02 Estructura Física del Hotel Venetur Margarita, S.A



Fuente: google.com (2012)

1.8.1 ALOJAMIENTO:

El Hotel Venetur Margarita posee 487 habitaciones, distribuidas de la siguiente manera: 166 sencillas, 156 dobles, 10 suites, 75 suites juniors, 70 apartamentos tipo estudio, 9 presidenciales y 1 para discapacitados.

Las habitaciones poseen todo el confort que el huésped busca tales como: TV por cable, aire acondicionado, caja de seguridad, baños privados, teléfonos con discado directo, mini-bar, servicios de habitación y lavandería.

1.8.2 ALIMENTOS Y BEBIDAS:

El Hotel Venetur Margarita, S.A., ofrece el servicio de Alimentos y Bebidas a sus huéspedes a través de tres (3) restaurantes, dos (2) bares y room service, los cuales ofrecen los siguientes servicios:

- **Restaurante “Los Uveros”:** Es un establecimiento de ambiente informal, cerrado, con aire acondicionado, servicio estilo buffet o a la carta, se sirven desayunos, almuerzos, cenas y tiene capacidad para 140 personas.
- **Restaurante “La Scala”:** Es un restaurante Gourmet, abierto para eventos especiales (bodas, cenas institucionales, desayunos corporativos, grupos) y con una capacidad para 120 personas.
- **Restaurante “Las Marinas”:** Se encuentra frente a la piscina, con vista a la playa, está conformado por un conjunto de churuatas, ofrece servicio de almuerzo y cena estilo buffet o a la carta, con menú internacional, capacidad para 70 personas.
- **Bar “Lobby Bar”:** Brinda servicio de coctelería y snacks, con un ambiente climatizado y con capacidad para 60 personas.
- **Bar “La Pérgola”:** Es un bar ubicado en el área de la piscina de la torre oeste y con capacidad para 120 personas.
- **Room Service:** Provee a los huéspedes la facilidad de poder disfrutar de comidas y bebidas en la comodidad de sus habitaciones. Servicios disponible las 24 horas del día.

1.8.3 SALONES Y BANQUETES.

El Hotel Venetur Margarita, S.A., ofrece tres (3) salones de usos múltiples destinados para charlas, conferencias y eventos sociales. Los cuales son los siguientes:

- **Salón Bicentenario:** Es el más grande con una capacidad para 600 personas, este a su vez se divide en tres subsalones los cuales son:
Salón Bicentenario A: Capacidad para 190 personas.
Salón Bicentenario B: Capacidad para 190 personas.
Salón Bicentenario C: Capacidad para 190 personas.
- **Salón Nueva Cádiz completo:** Posee una capacidad para 300 personas. Se divide en Salón Nueva Cádiz Occidente y Salón Nueva Cádiz Oriente, los cuales su capacidad se distribuye de la siguiente manera:
Salón Nueva Cádiz Occidente: capacidad para 40 personas.
Salón Nueva Cádiz Oriente: capacidad para 260 personas.
- **Meeting 2000:** Es un salón que posee gran capacidad y que se subdivide en diferentes salones, los cuales tienen nombres de diferentes lugares de la geografía insular, se divide de la siguiente manera:
Manzanillo: capacidad para 48 personas.
El Tirano: capacidad para 30 personas.
La Restinga: capacidad para 20 personas.
Macanao: capacidad para 20 personas.
Guayamurí: capacidad para 20 personas.
Paraguachí: capacidad para 20 personas.
Guaiquerí: capacidad para 30 personas.

De igual forma, todos estos salones ofrecen el servicio de banquetes, el cual se encarga de la operatividad de diferentes tipos de eventos, como bodas, eventos sociales, fiestas privadas y reuniones.

1.8.4 OTROS SERVICIOS QUE OFRECE EL HOTEL VENETUR MARGARITA, S.A.

El Hotel VENETUR Margarita, S.A. oferta otros servicios complementarios y atractivos recreacionales para el disfrute y confort de sus clientes, tales como:

- Salón de belleza.
- Mini bodegón.
- Parque infantil.
- Canchas de tenis iluminadas.
- Salón ejecutivo “La Perla” (Atención personalizada para los Huéspedes VIP)
- Piscina.
- Gimnasio.
- Áreas verdes con vista al mar.
- Locales comerciales.
- Estacionamiento gratuito con vigilancia.
- Recepción 24 horas.
- Botones.
- Zona Wi-fi.

1.9 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL HOTEL VENETUR MARGARITA, S.A.

La estructura organizativa de un establecimiento hotelero consiste en la división sistémica de sus unidades de trabajo atendiendo el objeto de su creación, la cual se representa a través de un organigrama. Para Franklin (2007): *“...un organigrama es la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas o unidades administrativas, en la que se muestran las relaciones que guardan entre sí los órganos que la compone.”* (p.65)

Por medio de un organigrama, las empresas sintetizan sus estructuras organizativas, describen los niveles jerárquicos y canales de comunicación usados, así como el sistema de autoridad, relaciones y comunicación interna con las diferentes áreas o departamentos organizacionales.

Según documento suministrado por el Departamento de Talento Humano del Hotel Venetur Margarita, S.A., presenta un organigrama de tipo vertical descendente de manera que se pueda visualizar como se interrelacionan estas actividades, indicando los niveles existentes entre las mismas. (Figura N° 03)

1.9.1 Gerencia General:

Tiene bajo su responsabilidad tomar las decisiones más importantes, establecer directrices, políticas generales y estrategias, para lograr eficazmente los objetivos propuestos; a su vez tiene bajo su cargo todos los departamentos y áreas correspondientes.

1.9.2 Gerencia Consultoría Jurídica:

Se encarga de orientar e implementar todos los procesos legales que el hotel requiera para el cumplimiento de sus funciones, con el apoyo de un asesor jurídico⁷.

1.9.3 Gerencia de Operaciones:

Se encarga de las actividades que se relacionan con la creación de productos y servicios al cliente, con una duración de trabajo de 24 horas, de esta se deriva las siguientes áreas:

- **Ama de llaves:** Requiere de supervisar todo el personal de limpieza, de acuerdo a las que sean necesarias en cada sector (salones, habitaciones, pasillos, áreas internas, áreas de personal); así como el control de la ropa de las habitaciones, la mantelería, los uniformes y suministros necesarios para su operación. Coordina el trabajo de las mucamas, personal de Pisos, Áreas Comunes, Lavandería y Jardinería.
- **Jefe Recepción:** Se responsabiliza por coordinar y supervisar las labores del personal de recepción, asegura que se logre la satisfacción total del cliente, ratifica de que las tarifas aplicadas sean las correctas, esta se apoya de las siguientes áreas:
 - ✓ Reservas: Este departamento debe determinar la disponibilidad del hotel, cotizar las tarifas de las habitaciones, tomar y confirmar las reservaciones y documentarlas.
 - ✓ Teléfonos: Este departamento se encarga del servicio de comunicación de los huéspedes.

- ✓ Botones: Ejecuta servicios de conserjería, personal encargado de transportar el equipaje desde el vehículo del cliente del hotel, hasta la habitación de éste y viceversa.
- **Gerencia Alimentos y Bebidas:** Este departamento es el encargado de ofrecer los servicios de alimentación y bebidas a los huéspedes, teniendo como responsabilidad la transformación de las materias primas en deliciosos platos y bebidas de primera calidad que caractericen el servicio del hotel. De esta se deriva las siguientes áreas: Cocina, Servicio Gastronómico, utilería.
- **Gerencia Ingeniería:** Es aquel departamento que con sus conocimientos técnicos conservan las áreas y equipos en perfecto estado de funcionalidad y presentación.
- **Jefe de Transporte:** Es el encargado de supervisar y mantener organizado el transporte diario de los trabajadores. Debe velar por el buen funcionamiento de este servicio.
- **Jefe de Actividades:** Se encarga de planificar, organizar y realizar actividades que permitan la comunicación y sociabilización de todos los huéspedes.
- **Gerente de Seguridad:** Es el departamento responsable del resguardo y seguridad de los huéspedes e instalaciones del hotel, controlando el acceso de personal y visitantes al mismo.

1.9.4 Gerencia de Administración y Finanzas:

Es el responsable del control, administración de todas las actividades contables y económicas del hotel. Bajo su dependencia están las áreas de:

- **Contabilidad y Costo:** Se encarga del manejo y control del efectivo, de elaborar los vouchers y cheques, para el pago de gastos que incurre al hotel así como también de administrar el dinero provenientes de las ventas de los servicios de habitaciones, alimentos y bebidas, y otros ingresos que perciba el hotel.
- **Compras:** Es aquel departamento que se encarga de la contratación de los proveedores para la adquisición de suministros, alimentos, bebidas, papelería y equipos necesarios para operación de las actividades dentro del hotel.
- **Almacén:** Es el encargado de distribuir en todas las áreas del hotel de todos los productos de las diferentes compras realizadas. A su vez este se encarga de controlar las entradas y salidas de los mismos.
- **Sistemas:** Es el área tecnológica de la empresa que se encarga de velar por el correcto funcionamiento de todos los sistemas que funcionan en el hotel, entre ellos, los sistemas contables, sistema de reserva, internet, telefonía, entre otros.
- **Tiempo Compartido:** Responde a las solicitudes de los clientes que tienen membrecías de tiempo compartido, ya sea, en el caso de inquietudes, reservas, pago de mantenimiento, saldo, o realización de trámites, depósito de puntos en Resorts Condominiums International

(RCI), procesamiento de quejas y sugerencias, además de ofrecer bienes y servicios.

- **Planificación y Presupuestos:** Se encarga de determinar las metas u objetivos a cumplir, y calcular los ingresos y gastos de la empresa.

1.9.5 Gerencia Talento Humano:

Dirige, coordina y controla todos los procesos vinculados al recurso humano del hotel; y tiene bajo su mando las siguientes áreas:

- **Nóminas:** Se encarga de la preparación y el pago de sueldos y salarios de los trabajadores del hotel.
- **Seguridad y Salud Laboral:** Garantiza la salud ocupacional y la higiene y seguridad industrial a través de la implementación de un buen Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo y del Sistema de Vigilancia Epidemiológica y de la utilización del tiempo libre.
- **Bienestar Social:** Controla y administra todas las actividades tendientes a brindar protección social al empleado.
- **Adiestramiento:** Se encarga de completar el proceso de selección, ya que orienta al nuevo empleado sobre las características y particularidades propias de trabajo, ofrece al trabajador la oportunidad de actualizar y renovar sus conocimientos.
- **Comedor Empleados:** Es un área destinada por el Hotel, para brindar el servicio de alimentos a los empleados, en la hora de comida que le corresponda.

1.9.6 Jefe de Ventas:

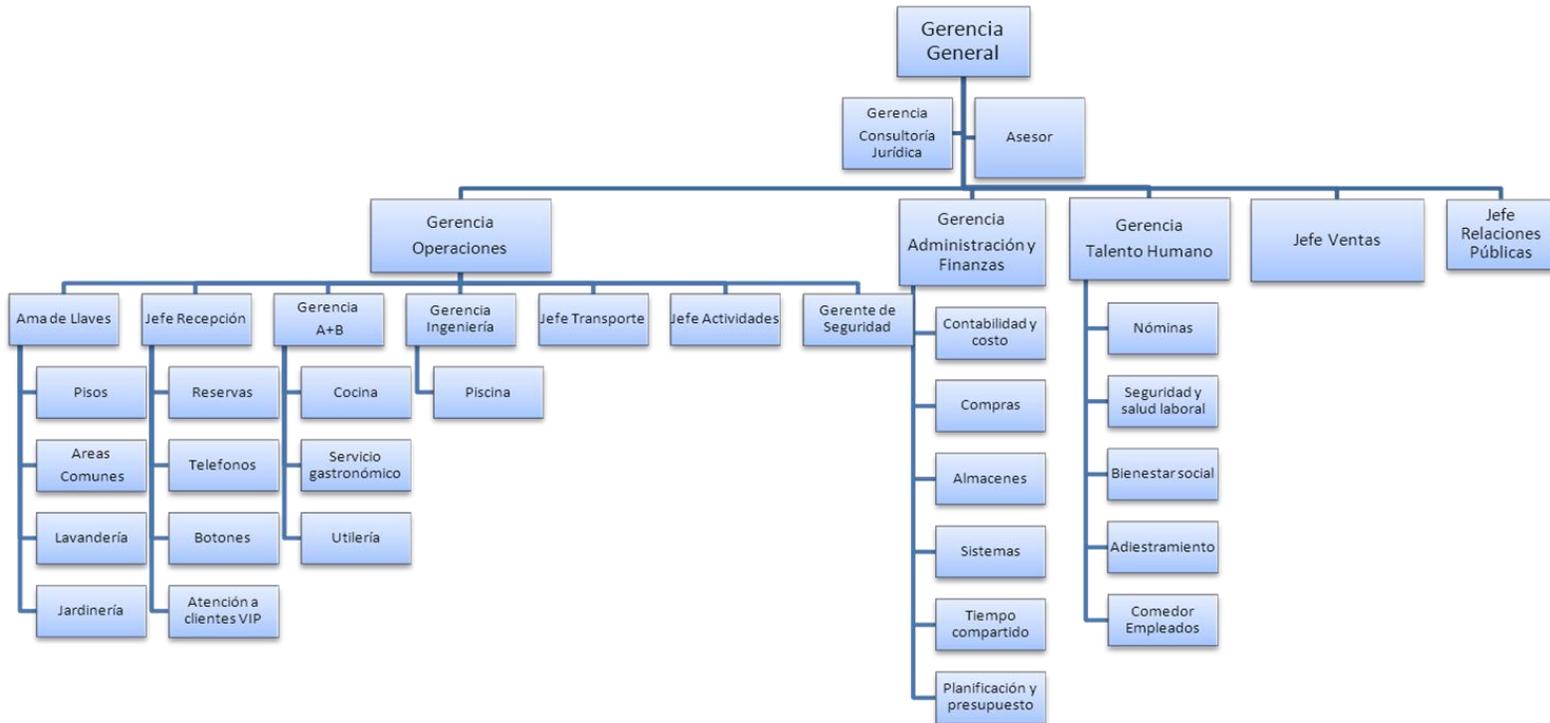
Asegura las ventas de habitaciones, instalaciones y servicios del hotel así como en ocasiones de eventos que complementan la estadía del huésped.

1.9.7 Jefe de Relaciones Públicas:

Se encarga de Planificar los distintos eventos académicos, culturales, sociales y de publicidad, coordinando, supervisando y ejecutando planes y programas, a fin de divulgar las actividades del Hotel.

Es de hacer mención que la estructura organizativa del Hotel Venetur Margarita, S.A., no se encuentra representado gráficamente el Departamento de Auditoria de Ingresos, como se observa en la figura N° 03.

Figura N° 03 Organigrama del Hotel Venetur Margarita, S.A



Fuente: Hotel Venetur Margarita, S.A. (2012)

1.10 ESTÁNDARES DE CALIDAD BÁSICOS UTILIZADOS POR EL HOTEL VENETUR MARGARITA, S.A.

Según información suministrada por el Departamento de Talento Humano del Hotel Venetur Margarita, S.A., tiene una serie de estándares básicos por lo que se debe regir cada empleado, los cuales son los siguientes:

- Cada miembro de equipo saluda con una sonrisa genuina a cada cliente interno y/ o externo con el que entra en contacto.
- Cada llamada telefónica es contestada antes del tercer repique, identificando el departamento, saludando e informando su primer nombre.
- Cada cliente externo y/o interno es llamado por su nombre siempre y cuando exista una manera de identificarlo.
- Cada trabajador está debidamente aseado y presentado, de acuerdo a los estándares de su departamento.
- Ningún trabajador del hotel fuma, come ni usa teléfonos celulares en las áreas de trabajo, esto incluye pasillos y oficinas.
- Respetar el área de huéspedes y utilizar los pasillos comunicantes.
- Se sugiere, no se ordena.

1.11 VALORES DEL HOTEL VENETUR MARGARITA, S.A.

Según datos suministrados por el Departamento de Talento Humano del Hotel Venetur Margarita, S.A sostiene determinados valores que constituyen la filosofía básica para proyectarse hacia la sociedad, la empresa se define en los siguientes valores:

- **Responsabilidad:** Asumir las consecuencias de todos aquellos actos que se realicen de forma consciente.
- **Honestidad:** Comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad.
- **Amabilidad:** Ser atento, gentil, cortés, agradable y servicial con nuestros compañeros de trabajo comunidad y visitantes.
- **Creatividad:** Mantener constantemente, la imaginación necesaria para incrementar el mejoramiento continuo de la calidad en los servicios que se prestan.
- **Entusiasmo:** Realizar las tareas de corazón, con la energía y el esfuerzo necesario para ser cada día mejor.
- **Honestidad:** Comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad.
- **Optimismo:** Mantener un espíritu positivo en todo momento, que permita obtener de manera exitosa los objetivos planteados.
- **Respeto:** Base del sustento de la moral y la ética el cual se fundamenta en las relaciones interpersonales, fomentando una comunicación eficaz.
- **Trabajo en Equipo:** A través de su esfuerzo, constancia y dedicación, busca el perfeccionamiento en todas las áreas que conforman la empresa.

1.12 BASES LEGALES.

El funcionamiento de una empresa debe regirse por el cumplimiento de los aspectos legales necesarios para el correcto manejo de las condiciones laborales de sus trabajadores, la seguridad de sus clientes y de sus obligaciones para que pueda alcanzarse un nivel óptimo en sus operaciones.

El Hotel Venetur Margarita, S.A., al igual que otras organizaciones está sujeto a leyes, normas y reglamentos que estén vigentes en el país; entre las normativas legales que rigen su funcionamiento se pueden mencionar: La Constitución de República Bolivariana de Venezuela, Ley Orgánica del Turismo, Ley Orgánica de Turismo sobre Establecimientos de Alojamientos Turísticos, Proyecto Nacional II Plan de la Patria, entre otras.

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), Gaceta Oficial N° 36.860 de fecha 17 de noviembre de 1999. Dicho instrumento jurídico tiene por objeto regular y establecer los lineamientos que direccionan a los ciudadanos venezolanos, así mismo, en su artículo 310, expresa lo siguiente:

El turismo es una actividad económica de interés nacional, prioritario para el país en su estrategia de diversificación y desarrollo sustentable. Dentro de las fundamentaciones del régimen socioeconómico previsto en esta Constitución, el Estado dictará las medidas que garanticen su desarrollo. El Estado velará por la creación y fortalecimiento del sector turístico nacional.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente el turismo es un factor socio económico fundamental para el desarrollo del país, donde el estado es el encargado de velar por su buen funcionamiento, mediante normas y leyes que garanticen su fortalecimiento.

Además, la Ley Orgánica del Turismo (2008), Capítulo III Instituto Nacional de Turismo (INATUR) artículo 15, establece como sujetos pasivos a los prestadores de servicios turísticos, y a su vez señala que estos le deberán aplicar una alícuota del uno por ciento (1%) sobre los ingresos brutos obtenidos mensualmente. Este monto será destinado a los planes de promoción turística, capacitación y formación de personas con la finalidad de impulsar el desarrollo turístico del país.

Los establecimientos hoteleros o turísticos, cuentan con un reglamento parcial de la Ley Orgánica de Turismo sobre Establecimientos de Alojamientos Turísticos que los regule, publicado en Gaceta Oficial N° 36.607, Decreto N° 3.094 de la República Bolivariana de Venezuela, en fecha 09 de diciembre de 1998, indica aquellas características que debe tener un local o área específica para prestar servicio de alojamiento, de acuerdo al siguiente artículo N° 02:

Se considera establecimiento de alojamiento turístico aquel que presta al público el servicio de hospedaje en forma temporal, con áreas e instalaciones comunes, que consta de una edificación o conjunto de edificaciones construidas o acondicionadas para tal fin, y operadas en forma conjunta, ocupando la totalidad o parte de dichas edificaciones.

El Hotel VENETUR Margarita, S.A., es un establecimiento de alojamiento, como lo indica el artículo anterior, su actividad principal es prestar servicio de hospedaje, bien sea temporal o parcial, sus instalaciones están acondicionadas para tal fin, contando con dos torres, abarcando diferentes tipos de habitaciones: 166 sencillas, 156 dobles, 10 suites, 75 suites juniors, 70 apartamentos tipo estudio, 9 presidenciales y 1 para discapacitados, proporcionando calidad y confort a sus huéspedes.

Por otra parte, es de señalar que el Hotel VENETUR Margarita, S.A., forma parte de la Red de Hoteles Venetur existentes en el país, cuyo objetivo

fundamental es posicionarse como la principal operadora turística de Venezuela e incrementar con su aporte directo la actividad económica del país, tal como lo establece el Proyecto Nacional II Plan de la Patria 2013 – 2019, en su Objetivo Nacional de la siguiente manera:

3.2.6. Fortalecer el sector Turismo como una herramienta de inclusión Social que le facilite y garantice al Pueblo venezolano, fundamentalmente a las poblaciones más vulnerables, el acceso a su Patrimonio Turístico (Destinos Turísticos) y el disfrute de las infraestructuras turísticas del Estado en condiciones de precios justos y razonables.

3.2.7. Desarrollar el sector turismo como una actividad productiva que genere ingresos suficientes que puedan ser redistribuidos por el Gobierno Bolivariano para satisfacer las necesidades del Pueblo venezolano.

3.2.7.2. Fortalecer la Red de Hoteles Venetur y su posicionamiento como la primera red hotelera del país. Asimismo, posicionar a Venetur Casa matriz como la principal operadora turística de Venezuela, lo que permitirá incrementar el aporte directo de esta actividad económica para el beneficio del país.

Esto indica que el estado venezolano, apoya al desarrollo del turismo y al fortalecimiento de la red hotelera Venetur en el país, reconociendo esto como una actividad económica de interés que sustenta y permite el beneficio a la nación.

**CAPÍTULO II: DEPARTAMENTO DE AUDITORIA DE INGRESOS DEL
HOTEL VENETUR MARGARITA, S.A.**



Cuando hablamos de auditoría nos referimos a realizar una revisión, análisis y corrección, que puede ir desde operaciones contables hasta procedimientos de servicio o formas de realizar alguna actividad en una empresa u organización.

Al respecto Franklin (2003) sostuvo que auditoría *“...es el examen integral o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y oportunidad de mejora”* (p. 12)

La auditoría es una función que se aplica por órdenes de la dirección con propósito de analizar y corregir los problemas de la organización para garantizar la integridad de los activos, la autenticidad de la información en mantenimiento y la eficiencia de los sistemas de gestión. Surge como una forma de proporcionar la información contable de manera confiable y de forma transparente.

Hoy en día es de vital importancia que las organizaciones designen personas para realizar auditorías internas, para llevar un control de los ingresos y egresos, detectar cualquiera anomalía a tiempo y tratar de corregirla antes de que afecte a la organización.

2-1 DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA DE INGRESOS DEL HOTEL VENETUR MARGARITA, S.A.

La Auditoría de Ingresos en una empresa hotelera, se basa en la revisión total o selectiva del registro, el cobro de los servicios que proporciona el hotel, mediante el análisis, verificación de los cortes de cajas departamentales y otros reportes, con el objeto de cerciorarse que se incluya la totalidad de los servicios prestados a los clientes, que el cobro se realiza conforme a las tarifas, plazos autorizados, y que el registros de los mismos se haga en el periodo al que corresponden.

Hernández (2010) sostiene que ingresos es *“todo movimiento en el haber patrimonial de las personas físicas o morales que implique un aumento en el capital de las mismas”*. (p.18) Un ingreso son los bienes, principalmente dinero, que obtiene una empresa o persona por brindar algún servicio o producto al cliente.

La Auditoría de Ingresos consiste en recopilar, revisar y analizar los registros de las ventas, ingresos y cuentas por cobrar, producto de las operaciones realizadas por la empresa.

La persona encargada de realizar estas actividades es el auditor de ingresos, que según Horwath (1991): *“hace diariamente la auditoria de todas las entradas de dinero en el hotel y comprueba la exactitud de las cuentas de los huéspedes basándose en el informe del auditor de noche”*. (p. 23).

El auditor de ingresos, es el responsable de verificar diariamente el total de las ventas del hotel, correspondiente del día anterior, bien sea por la venta de alojamiento, producción de los restaurantes, alquiler de los salones y concesionarios.

Según Mandívil (2002) define la auditoría interna como:

La que realizan las personas que dependen del negocio y actúan revisando, las más de las veces, aspectos que interesan particularmente a la administración, aunque pueden efectuar revisiones programadas sobre todos los aspectos operativos y de registro de la empresa. (p. 03)

De acuerdo a lo expresado, la auditoria interna es de gran ayuda a la organización, para la revisión en las áreas operativas que son de mayor interés a la administración de la empresa.

Por lo tanto, el Departamento de Auditoría de Ingresos del Hotel Venetur Margarita, S.A., es responsable de verificar que cada departamento

registre correctamente sus ingresos y que cumplan con todos los procedimientos, pasos y controles establecidos para tal fin.

2.2 MISIÓN.

El departamento de Auditoría de Ingresos no cuenta con una misión por lo que la autora con los conocimientos adquiridos previamente y con la situación observada plantea lo siguiente: *“Contabilizar y controlar todos los ingresos que genere el Hotel, y de esta manera garantizar el manejo adecuado de los mismos”*.

Con esta misión el Departamento de Auditoría de Ingresos logra plantearse llevar el control de los ingresos generados por las ventas del Hotel, de esta manera evaluar y optimizar el manejo de los mismos en los procedimientos empresariales, con el fin de garantizar una gestión administrativa transparente.

2.3 VISIÓN.

El departamento de Auditoría de Ingresos no cuenta con una visión por lo que la autora con los conocimientos adquiridos previamente y con la situación observada plantea lo siguiente: *“Tener un buen control de los ingresos que recibe el hotel, para poder cubrir sus gastos y generar ganancias, que favorezcan las futuras decisiones de la empresa”*.

Se plantea esta visión con el fin de promover el beneficio de los ingresos generados por las ventas y de esta manera fomentar la gestión del Hotel.

2.4 OBJETIVOS DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA DE INGRESOS DEL HOTEL VENETUR MARGARITA, S.A.

El departamento de Auditoria de Ingresos del Hotel Venetur Margarita, S.A., se plantea los siguientes objetivos para el control de los ingresos que genere el hotel:

- Llevar una buena comunicación con los departamentos que integran el hotel, primordialmente con los departamentos de Alimentos y Bebidas (A y B), Recepción y Ventas, ya que son los que generan mayor ingresos al hotel.
- Proporcionar diariamente a la Gerencia General y a las gerencias departamentales información financiera y estadística, que les permita una adecuada toma de decisiones o la implantación de medidas correctivas.
- Asegurarse de que todos los ingresos generados por el hotel queden adecuadamente registrados en el sistema para la autenticidad de la información.
- Llevar los registros (reportes emitidos por el sistema) y controles (archivar facturas y vouchers) necesarios para el respaldo de la información contables.
- Garantizar a través de un control contable y administrativo por parte de cuentas por cobrar la recuperación de los créditos otorgados por la empresa dentro de los periodos establecidos.

2.5 FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA DE INGRESOS DEL HOTEL VENETUR MARGARITA, S.A.

El departamento de Auditoría de Ingresos cumple con las siguientes funciones:

- Emitir el reporte diario de las operaciones realizado por el jefe del departamento de Auditoría de Ingresos (Daily Report) para ser enviado a la gerencia y a los jefes departamentales.
- Recibir los sobres de depósitos de los diferentes centros de ingresos de alimentos y bebidas (A y B) y los verifica.
- Verificar que la información del sistema esté correctamente registrada por fecha, número de facturas, número de impresoras y refleje la realidad de los ingresos del día.
- Transferir al encargado de los registros contables, la información referente a los vouchers, cheques de consumo y demás reportes de las ventas a crédito durante el día.
- Elaborar diariamente el reporte de los cajeros, que refleja los faltantes y sobrantes de las cajas de cada turno.
- Supervisar el trabajo de los diferentes centros de ingresos de alimentos y bebidas (A y B), y cajeros de recepción.

- Promover la facilidad de eventos en el hotel en conjunto con los departamentos operativos.
- Elaborar el reporte de consumos y cortesías de funcionarios del hotel reportándolos oportunamente a la gerencia general.
- Verificar que el auditor nocturno realice la supervisión de ingresos.

2.6 IMPORTANCIA DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA DE INGRESOS DEL HOTEL VENETUR MARGARITA, S.A.

La Auditoría de Ingresos es la encargada de verificar diariamente las operaciones relacionadas con el ingreso y comprobar que las ventas fueron registradas y reportadas correctamente (fecha, vouchers, facturas, entre otros) mediante el análisis de los reportes de la auditoría nocturna de alimentos y bebidas, recepción, y de esta manera evitar errores o fraudes que perjudiquen a la empresa.

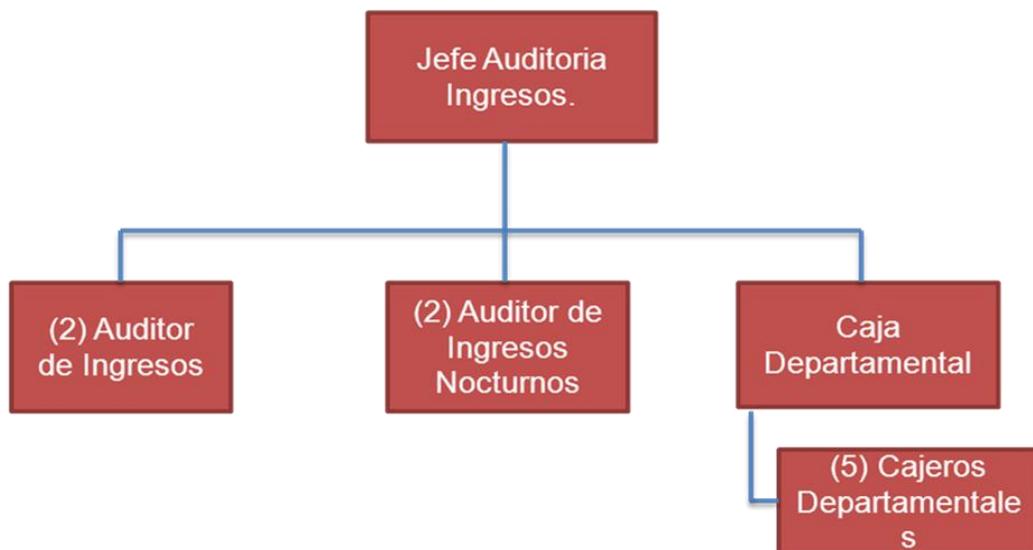
Además, es de mencionar que este departamento debe revisar la entrada de efectivo mediante arqueos de cajas con el cual se puede comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo recibido, y de esta manera evitar errores que pueden atentar contra la empresa, con el fin de solucionarlas a tiempo y evitar pérdidas a futuro.

2.7- ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA DE INGRESOS DEL HOTEL VENETUR MARGARITA, S.A.

Según documento suministrado por el departamento de Talento Humano del Hotel Venetur Margarita, S.A., el departamento de Auditoría de Ingresos presenta un organigrama de estructura vertical descendente, es importante

recaltar que en la estructura organizativa de la empresa no se encuentra reflejado este departamento que se encuentra adscrito a la Gerencia de Administración y Finanzas, el cual tiene a su cargo el siguiente personal: Jefe de Auditoría de Ingresos, dos (2) Auditor de Ingresos, dos (2) Auditor de Ingresos Nocturnos, Caja Departamental de la que se derivan cinco (5) Cajeros Departamentales. (Figura N° 04)

Figura N° 04 Organigrama del Departamento de Auditoría de Ingresos del Hotel Venetur Margarita, S.A.



Fuente: Hotel Venetur Margarita, S.A (2012)

- **Jefe de Auditoría de Ingresos:**

Se encarga de elaborar el reporte diario de ventas, que incluye los ingresos por áreas del día, la ocupación y la tarifa promedio; este reporte es primordial para la toma de decisiones oportuna. Este permite verificar las tarifas asignadas para su cobro, las aplicaciones de depósitos por

reservaciones y los ajustes a ingresos por errores, cortesías y descuentos autorizados.

- **Auditor de Ingresos:**

Se encarga de verificar diariamente la cantidad de efectivo generado por las ventas de habitaciones, restaurantes y demás servicios prestados, de comprobar la información y de detectar los errores y omisiones cometidos por los cajeros o recepcionistas, para luego corregirlos.

- **Auditor de Ingresos Nocturno:**

Es responsable de realizar las tareas de Auditoría Nocturna, su función consiste en confrontar la información con el sistema CQR (Sistema de Gestión Hotelera) y el físico que sustenta las ventas, básicamente de Habitaciones y Alimentos y Bebidas, para luego emitir los respectivos reportes diarios, de acuerdo a los centros de facturación.

- **Caja Departamental:**

Según Luckie (1999), refiere que la función principal de Caja Departamental es: “...controlar los ingresos diarios que se producen en la hotelería excepción de las ventas por habitación”. (p.107). Como el autor lo expresa, esta solo se encarga de controlar los ingresos de Alimentos y Bebidas (A y B), por lo tanto los cajeros departamentales realizan la facturación y cobro en cada punto de venta.

En el Hotel VENETUR Margarita, S.A., se encargan de registrar los consumos en los puntos de ventas de A y B por los huéspedes o clientes, se trabaja con el sistema Micros (Sistema de Facturación) para el control, cobro y procesos de facturación.

**CAPÍTULO III: ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE
AUDITORÍA DE INGRESOS DEL HOTEL VENETUR MARGARITA, S.A.**



El Departamento de Auditoría de Ingresos del Hotel VENETUR Margarita, S.A., se encuentra ubicado en la Gerencia de Administración y Finanzas del Hotel, este se encarga de verificar la información emitida por diversos departamentos relacionados con las ventas de Habitaciones y de A y B.

Las actividades realizadas en el departamento de Auditoría de Ingresos; son las siguientes:

3.1 Organización y Archivo de las Facturas Fiscales (Micros).

Las facturas fiscales están representadas por los cheques de consumos que se genera en A y B, las cuales son llevadas al departamento de Auditoría de Ingresos, por el coordinador de las cajas departamentales. Al ser recibidas el auditor las organiza por fechas y se archivan en un sobre manila debidamente identificado con el nombre de: factura fiscales y el mes que le corresponda.

Estas facturas son utilizadas como soportes para verificar información de las ventas, ya que al momento de no ser encontradas en los movimientos de A y B, se tienen estas copias como respaldo de la información.

Al terminar el mes, el sobre se sella y es guardado en un archivo debidamente identificado con el nombre de Facturas Fiscales, el mes y el departamento de Auditoría de Ingresos. Es de mencionar que este archivo se encuentra ubicado en un pequeño espacio de la Gerencia de Administración y Finanzas, lo cual se hace muy incómodo al momento de archivar.

3.2 Archivo de los Reportes de Discrepancia de las Habitaciones emitidos por el Departamento de Ama de Llaves.

El reporte de discrepancia es un documento que está ordenado por fecha, turno y habitación, en este se puede observar el estado en que esta la

habitación y el nombre de la mucama encargada de realizar la limpieza. Este reporte es emitido por el departamento de Ama de Llaves diariamente y son retirados a primera hora del día por el Auditor de Ingresos.

Este reporte detalla el estado de las habitaciones, en caso de que el informe refleje un estado diferente a la realidad de recepción, debe estar firmado por el departamento de Ama de Llaves, de Recepción y la fecha en que ocurrió, luego se archiva de manera creciente de menor a mayor en una carpeta identificada con el nombre de: Discrepancia y el mes que corresponda, por si surge algún problema con la habitación.

Al finalizar el mes esta carpeta es archivada con el nombre del documento y el mes, en el espacio que le corresponde al departamento. (Figura N°05).

3.3 Control del Formulario de Sabores de Consumo.

El control de sobres de consumos, es un documento que debe ser llenado por el departamento de A y B, en el que se identifica el nombre del restaurante y/o salón, el cajero que está a cargo, el turno que maneja (desayuno, almuerzo y cena), el testigo que visualiza el cierre de caja y firma de éste. En caso de que surja algún inconveniente se debe solicitar al cajero que estuvo a cargo en ese turno la factura correspondiente, para compararla con la de departamento de Auditoría de Ingresos y verificar el tipo de error cometido. Este control se archiva en una carpeta identificada con el nombre de: Control de sabores, se ordena de manera creciente de menor a mayor por mes.

Al finalizar el mes esta carpeta se archiva debidamente identificado con el nombre del documento y del departamento. (Figura N° 06).

Figura N° 05 Reporte de Discrepancia del Departamento de Ama de Llaves del Hotel Venetur Margarita, S.A.

HOTEL MARGARITA		Fecha: 29/01/2013 10:38:58p.m.				Página: 1	
REPORTE DE DISCREPANCIAS							
FECHAS: 29/01/2013 - 29/01/2013 • MUCAMA: -ZZZZZ • TURNO: 1 - 3 • Ordenado por fecha, turno y habitación							
Fecha	Hab	Recepción		Housekeeping		Mucama	Observaciones
		Estado	C. Pax	Estado	C. Pax		
29/01/2013	Turno 1						
	533	OCUPADA	4	VACANTE	0	YAJAIRA RODRIGUEZ 90	
Subtot:	1		4		0		
	523	OCUPADA	2	VACANTE	0	JULIANA MORENO 48	
	907	OCUPADA	1	VACANTE	0	JOEMAR TALAVAREZ 81	
Subtot:	2		3		0		
Totales:	3		7		0		



Yesika Mozo

Fuente: Departamento de Auditoría de Ingresos del Hotel Venetur Margarita, S.A (2013)

3.4 Control de Consumos de Mini Bares.

El control de consumos de mini bares, se lleva a cabo por medio de facturas y órdenes que se realizan a los huéspedes en los mini bares, las órdenes deben seguir un correlativo numérico. Éstas son llevadas al departamento de Auditoría de Ingresos por el encargado de mini bares, cada una debe estar con la factura, seguidamente el auditor se encarga de ordenarlas por fecha y la continuidad del correlativo. Luego en lo que

respecta las facturas y órdenes deben dar correctamente con el reporte Z que es un reporte emitido por el encargado, se realiza al finalizar el día o al cerrar la caja y refleja el monto total de las ventas generadas.

Al momento de verificar si se encuentra un error se le es notificado al encargado para que lo solucione. Estas órdenes con sus facturas se archivan en un sobre debidamente identificado y por mes.

Figura N° 06 Control de Sobres de Consumos del Departamento de Alimentos y Bebidas del Hotel Venetur Margarita, S.A.

Auditoria de Ingresos:
 Fecha : _____



CONTROL DE SOBRES DE CONSUMOS					
Restaurant y/o Salon	Cajero	Turno		Testigo	Firma
		Desde	Hasta		
LOS UVEROS					
Desayuno					
Almuerzo					
Cena					
ROOM SERVICE					
Desayuno					
Almuerzo					
Cena					
late nithg					
LA PERGOLA					
LOBBY BAR					
Almuerzo					
Cena					
EVENTOS -GYM - OTROS..					

Fuente: Departamento de Auditoría de Ingresos del Hotel Venetur Margarita, S.A (2012)

3.5 Revisión y Archivo de los Movimientos de Alimentos y Bebidas (A y B).

El movimiento de ventas de A y B, se retira en recepción a primera hora del día, lo realiza el auditor nocturno junto con los reportes y soportes de ventas de habitaciones y algún otro servicio registrado durante el día anterior.

Estos movimientos contienen todas las facturas que se realizan diariamente en cada restaurante, ordenadas y revisadas por el auditor nocturno. Seguidamente el auditor de ingresos, verifica si las facturas de cada turno este con sus respectivos reporte Z de cada punto de venta A y B y se archiva en un sobre identificado como: Movimiento de A y B por día.

Estos sobres son archivados debidamente identificados con el nombre del documento, el mes y el nombre del departamento.

3.6 Relación de Facturas Cheques Consumo de Funcionarios.

El auditor de ingresos lleva la relación de cheques con las facturas de consumo de funcionarios con la finalidad de conocer el consumo diario por parte de cada funcionario autorizado, las cuales se generan en el sistema CQR (Sistema Hotelero) utilizado por la empresa, cuyo proceso es el siguiente: se ingresa al sistema, luego de click en la opción Borderaux se seleccionan los códigos que corresponden a las cuentas de funcionarios que van de: 180 al 717. Seguidamente se coloca la opción filtrar y se introduce el código de funcionarios que es 9108, se selecciona y se copia a una hoja de Excel, se imprime y se compara con el físico.

Además de esta relación, en el movimiento de A y B, se encuentra un sobre donde el Auditor Nocturno escoge los cheques de consumos de funcionarios junto con sus respectivas facturas a nombre de Gerencia autorizada (Figura N° 07).

Figura N° 07 Cheque (Factura) Consumo de Funcionario

DOCUMENTO NO FISCAL #: 00002464	LOBBY BAR
FECHA: 28/01/2013 HORA: 17:15	22 FRANCIS
NOTA DE CONSUMO	-----
**** HOTEL VENETUR MARGARITA ****	8/1 2421
**** NO FISCAL ****	CONTRALORA
RVC: 51 LOBBY BAR	28JAN'13 5:12PM
-----	-----
Fecha Apertura: 28/01/13 Hora: 17:12:50	HUESPED
**** NO FISCAL ****	1 CAFE C LECHE GDE 20.00
Emp: ----- Chk: 2421 Mesa: 100.0000 %	DESCUENTO 20.00-
CONTRALORA	42/FUNCIONARIO
-----	101, 6TE FINANZAS
**** NO FISCAL ****	COM FUNCIONARIO 0.00
1 CAFE C LECHE GDE	---2005 CLOSED 28JAN 5:19PM---
Forma de Pago:	
Cargo Habitacion []	
**** NO FISCAL ****	
Visa [] Master []	
Efectivo [] Tarjet Debito []	
Cheque []	
Nombre/Name: _____	
Firma/Sign: _____	
Habitac/Room: _____	
Propina/Tip: _____	
**** NO FISCAL ****	
POR REGULACIONES GUBERNAMENTALES	
EMITIDAS POR EL SENIAT EN LA PRO	
VIDENCIA NO.0071 GAC.OFC. 39.795	
DEL 08/11/2011, NO NOS ESTA PER	
MITIDO EMITIR NINGUN DOCUMENTO	
CON MONTOS O PRECIOS, SALVO QUE	
ESTE SEA SU FACTURA FINAL. POR	
ESTA RAZON ENLISTAMOS SOLAMENTE	
LOS ALIMENTOS Y/O BEBIDAS, CONSU	
MIDOS.	
**** NO FISCAL ****	

Fuente: Departamento de Auditoría de Ingresos del Hotel Venetur Margarita, S.A (2013)

Éstos deben estar firmado por el funcionario autorizado, y se hace una relación donde se identifica el número de cheque, el nombre de restaurante, tipo de cheque según el funcionario, la descripción del servicio (desayuno, almuerzo, cena y room service), el nombre y la firma del funcionario que lo autoriza, se detalla el monto de la bebida, la comida y el monto total de la factura. Luego esta relación debe estar firmada por el jefe de ingresos, el

auditor de ingresos y ser enviado al jefe de costos para que lleve el control de los costos generados por el consumo de cada funcionario. (Figura N° 08).

Figura N° 08 Relación de Cheques de Funcionarios

HOTEL VENETUR MARGARITA
 GOBIERNO DE VENEZUELA
 FECHA: _____ **RELACION CHEQUES DE FUNCIONARIOS**

Nº cheque	Restaurante	Tipo de Cheque	Descripcion	Firmo	Alimento	Bebidas	Total
							Bs 0,00
							Bs 0,00
			Discout F&B Alimento				Bs 0,00
TOTAL							Bs 0,00
							Bs 0,00

_____ Jefe de Costos _____ Jefe de Ingresos _____ Auditor de Ingresos

	ALIMENTOS	BEBIDAS
LOS UVEROS		
LOBBY BAR		
TOTAL	0,00	0,00

Fuente: Departamento de Auditoría de Ingresos del Hotel Venetur Margarita, S.A (2012)

3.7 Organización de las Facturas Fiscales y Reportes Z.

Una de las funciones del Auditor Nocturno, es la de recopilar todas las facturas que se generen de cada impresora de recepción con sus respectivos reportes Z, para luego ser extraídas de la Auditoría Nocturna por el Auditor de Ingresos quien se encarga de organizarlas por el número de impresora y

siguiendo el correlativo de las facturas, éstas se ordenan de manera creciente de menor a mayor, el total de todas las facturas deben ser el mismo que se refleja en el reporte Z menos las facturas a créditos, en caso de que falte una factura se les notifica a recepción, para solicitarla y para que se la haga llegar al departamento de Auditoría de Ingresos.

3.8 Comparación en el Sistema de las Facturas Fiscales y el Reporte Z según el libro IVA ventas.

En el sistema CQR, se selecciona la opción libro IVA ventas según el número de máquina fiscal, se refleja un reporte con todas las ventas realizadas por día en la máquina, para después comparar las facturas fiscales y el total de ventas según lo emitido por el reporte Z. Con este formato se verifica si las facturas están correctamente asentadas en el sistema y si se encuentran en físico. En este reporte se visualiza la fecha, el nombre de la factura, el Registro de Información Fiscal (Rif), número de la factura y el monto. Por último, se archivan las facturas fiscales con su respectivo libro IVA Ventas, por día y mes en un archivo identificado con el nombre de: Facturas Fiscales y el departamento. (Figura N° 09).

3.9 Elaboración del Listado de las Facturas a Créditos emitidos por el Sistema CQR.

El Auditor de Ingresos genera del sistema CQR el listado de las facturas a créditos, las cuales según la política de la empresa deben ser revisadas cada 15 días. Al entrar al sistema se selecciona la opción consulta de caja movimiento de facturas a créditos y se comienza a vaciar la información en un formato, donde se coloca la fecha del día correspondiente (día anterior) y luego se imprime para ser verificado, en éste se refleja la fecha, el número de habitación, nombre del cliente, el monto y el nombre del usuario quien hizo la factura. (Figura N° 10)

Figura N° 09 Libro Impuesto Valor Agregado (IVA) Ventas del Hotel Venetur Margarita, S.A.

HOTEL MARGARITA Página: 1

Libro Iva Ventas
28/01/2013 - 28/01/2013

Fecha	Nombre / Razón Social	C.Fiscal	RIF	Comprobante	Gravado	No Gravado	IVA	TOTAL
28/01/2013	TELEFÓNICA VENEZOLANA, C.A.	2130876	P.J	J003439940	B 0900-00000193	3.224,45	0,00	3.224,45
28/01/2013	APARICIO EDWAR	25996	P.N	19397052	B 0900-00000194	399,30	0,00	399,30
28/01/2013	SENIAT	2055013	P.G	G200003030	B 0900-00000195	1.550,00	0,00	1.550,00
					<u>5.173,75</u>	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>	<u>5.173,75</u>

Fuente: Departamento de Auditoría de Ingresos del Hotel Venetur Margarita, S.A (2013)

3.10 Revisión de las Facturas a Créditos según Auditoría Nocturna.

Las facturas a crédito vienen reflejadas en el número de la máquina fiscal y en el reporte Z, éstas deben estar soportadas por el folio, copia de la carta de crédito de aceptación y copia de la tarjeta de registro, seguidamente se extraen para ser comparadas con el listado generado por el sistema, después de ser revisadas se les pasa al departamento de Cuentas por Cobrar junto al listado las facturas a créditos; para que éste haga el procedimiento de llamar al cliente y hacerle los cobros correspondientes, luego el encargado de Cuentas por Cobrar firma y sella una copia del listado y ésta se archiva de manera creciente de menor a mayor en una carpeta identificada con el nombre de: Facturas a Crédito y de esta manera tener un soporte de que se le entrego el listado con las respectivas facturas.

Cuando no aparece una factura se le notifica al recepcionista correspondiente para que responda por la factura y la haga llegar al departamento de Auditoría para ser pasado al departamento de Cuentas por Cobrar.

3.11 Llevar la Relación de Ticket Day Pass, Day Pass Piscina y Time Share.

El auditor de ingresos lleva la relación de ticket day pass, day pass piscina y time share, estos son tickets especiales que se les ofrece a los clientes para el disfrute de algunas instalaciones del hotel, los cuales deben llevar un correlativo numérico. En una hoja de Excel el auditor lleva el control de los números de tickets que se envían a recepción.

El sistema CQR en su opción Bordereaux Devengado por Productos se seleccionan los códigos que en el sistema le corresponden a los tickets vendidos que va desde 714 hasta el 717, generando una planilla la cual se

imprime, en este se refleja el número de day pass y day pass piscina que ingresaron en el día.

En el movimiento A y B se encuentran en un sobre que contiene las pestañas de los day pass o day pass piscina donde se visualiza el número, se extraen y se compararan con lo que refleja el sistema, estas pestañas de los tickets se anexan a la hoja generada del sistema y debe ir firmada por el auditor y se archiva nuevamente en el movimiento de A y B. (Figura N° 11)

Figura N° 11 Bordereaux Devengado por Productos Day Pass

HOTEL MARGARITA Fecha: 05/02/2013 09:04:20a.m. Página: 1

BORDEREAUX DEVENGADO POR PRODUCTOS
03/02/2013 - 03/02/2013

Fecha Desde: 03/02/2013 Hasta: 03/02/2013 • Con Impuestos: 0
Código de Producto Desde: 714 Hasta: 717 • Tipo de Producto Desde: H Hasta: P

N° Alo Comp. orig.	Habita PAX	Observación	Nota	Cant.	Neto	Bruto	Fecha	Fecha Reg	Usr
Day Pass Uso Piscina 714									
TRANSEUNTES									
B 0901-00001619	Jose David Ramirez	3 day pass sencillo tickets 1146.1147.1148	FCB901	103.365	600,00 \$	600,00	600,00	03/02/2013	03/02/2013 12:16 YMOYA
Total de ventas a TRANSEUNTES		Vales: 1			600,00 \$	600,00	600,00		
Total de ventas de Day Pass Uso Piscina		Vales: 1			600,00 \$	600,00	600,00		
Day Pass Especial 716									
TRANSEUNTES									
B 0901-00001620	Miguel Gomes	Day pass sencillo Ticket 1149 1150	FCB901	103.367	2,00 \$	400,00	400,00	03/02/2013	03/02/2013 12:34 YMOYA
Total de ventas a TRANSEUNTES		Vales: 1			2,00 \$	400,00	400,00		
Total de ventas de Day Pass Especial		Vales: 1			2,00 \$	400,00	400,00		
TOTAL GENERAL		Vales: 2			602,00 \$	1.000,00	1.000,00		

RESUMEN GENERAL POR PRODUCTOS

	Cantidad	Neto	Impuesto	Bruto
716 - Day Pass Especial	2,00	400,00	0,00	400,00
714 - Day Pass Uso Piscina	600,00	600,00	0,00	600,00
TOTAL	602,00	1.000,00	0,00	1.000,00

HOTEL VENETUR MARGARITA

N° 1146

N° 1147

N° 1149

N° 1150



Usuario: PGUEVARA - Patricia Guevara Versión: 20130205 Id: RPTBORDEV

Fuente: Departamento de Auditoría de Ingresos del Hotel Venetur Margarita, S.A (2013)

3.12 Relación de Ajustes y Saldos a Favor de acuerdo al Sistema CQR.

Los ajustes se realizan debido a inconvenientes que se presentan, el caso más común, es cuando recepción comete un error al cargar una habitación a una tarifa y su precio es otro realmente. Al ocurrir esto queda una diferencia, la cual debe ser ajustada por el recepcionista con previa autorización del jefe de recepción, debe estar firmado el ajuste por la persona encargada de realizar los ajustes y ser archivado en su movimiento.

Se verifica por el sistema CQR si se realizó algún ajuste, en la opción Bordereaux Devengado por Productos, se seleccionan los códigos que identifica a los ajustes en el sistema que van desde 770 hasta 796 de la fecha correspondiente (día anterior), se imprime el documento que genere el sistema. Seguidamente se extrae de la Auditoría Nocturna los soportes del ajuste y de no encontrarse se le pide al usuario que aparece reflejado en el sistema, luego se ordena por mes, de manera decreciente y se archivan en una carpeta debidamente identificada. (Figura N° 12).

En cuanto a los saldos a favor se producen por muchas razones, la más común es que por diferentes motivos el huésped no pudo presentarse en el hotel, no canceló la reserva y ya había pagado; como no lo uso automáticamente el sistema refleja un saldo a favor el cual queda para la próxima estadía o para ser reembolsado.

El saldo a favor (saldo positivo) se verifica en el sistema CQR en la opción Bordereaux Devengado por Productos, se seleccionan los códigos que identifican el saldo a favor en el sistema que van desde 914 hasta 914 de la fecha correspondiente (que normalmente es el día anterior), luego se imprime el documento que genere el sistema. Seguidamente se extrae de la Auditoría Nocturna los soportes del saldo a favor, estos se ordenan por mes

de manera decreciente y se archiva en una carpeta debidamente identificada. (Figura N° 13).

Figura N° 12 Bordereaux Devengado por Productos Ajustes

HOTEL MARGARITA		Fecha: 29/01/2013 12:01:08p.m.		Página: 1					
BORDEREAUX DEVENGADO POR PRODUCTOS									
28/01/2013 - 28/01/2013									
Fecha Desde: 28/01/2013 Hasta: 28/01/2013 • Con Impuestos: 0									
Código de Producto Desde: 770 Hasta: 796 • Tipo de Producto Desde: H Hasta: P									
N° Alo Comp. orig.	Habita PAX	Observación	Nota	Cant.	Neto	Bruto	Fecha	Fecha Reg	Usr
Descuento / Ajuste Miscelaneos 0		773							
ALOJADOS									
104828 104449	9027	LNALIANZATRAVEL-NOVARTI # 2873 ajuste para reclasificacion de ingresos	CRE	104.449	1,00 \$ -52.900,00	-52.900,00	28/01/2013	28/01/2013 16:42	PGUEVARA
104828 104450	9027	LNALIANZATRAVEL-NOVARTI #2875 ajuste para reclasificacion de items de ingresos	CRE	104.450	1,00 \$ -55.955,00	-55.955,00	28/01/2013	28/01/2013 17:10	PGUEVARA
104828 104451	9027	LNALIANZATRAVEL-NOVARTI #2874 ajuste para reclasificacion de items de ingresos	CRE	104.451	1,00 \$ -78.640,00	-78.640,00	28/01/2013	28/01/2013 17:41	PGUEVARA
Total de ventas a ALOJADOS		Vales:	3	3,00 \$	-187.495,00	-187.495,00			
Total de ventas de Descuento / Ajuste Miscelaneos 0		Vales:	3	3,00 \$	-187.495,00	-187.495,00			
Descuento / Ajuste Room Service Alimentos 0		785							
ALOJADOS									
104828 104446	9027	LNALIANZATRAVEL-NOVARTI Ajuste de cheque mal postgado y duplicado	CRE	104.446	1,00 \$ -1.755,00	-1.755,00	28/01/2013	28/01/2013 16:01	PGUEVARA
Total de ventas a ALOJADOS		Vales:	1	1,00 \$	-1.755,00	-1.755,00			
Total de ventas de Descuento / Ajuste Room Service Alimentos 0		Vales:	1	1,00 \$	-1.755,00	-1.755,00			
Descuento / Ajuste Banquets Alimentos 0		787							
ALOJADOS									
104828 104452	9027	LNALIANZATRAVEL-NOVARTI ajuste de ajuste del # 2876 con el # 287 de R/S	CRE	104.452	1,00 \$ -1.755,00	-1.755,00	28/01/2013	28/01/2013 17:58	PGUEVARA
Total de ventas a ALOJADOS		Vales:	1	1,00 \$	-1.755,00	-1.755,00			
Total de ventas de Descuento / Ajuste Banquets Alimentos 0		Vales:	1	1,00 \$	-1.755,00	-1.755,00			
Descuento / Ajuste % Servicio A&B 0		796							
ALOJADOS									
104828 10447	9027	LNALIANZATRAVEL-NOVARTI ajuste por mal posteo en sistema y duplicacion del mismo	CRE	104.447	1,00 \$ -175,50	-175,50	28/01/2013	28/01/2013 16:03	PGUEVARA
Total de ventas a ALOJADOS		Vales:	1	1,00 \$	-175,50	-175,50			
Total de ventas de Descuento / Ajuste % Servicio A&B 0		Vales:	1	1,00 \$	-175,50	-175,50			
TOTAL GENERAL		Vales:	6	6,00 \$	-191.180,50	-191.180,50			

Fuente: Departamento de Auditoría de Ingresos del Hotel Venetur Margarita, S.A (2013)

3.13 Verificación del Estado de Cuenta de Habitaciones.

El Auditor de Ingreso, verifica el estado de habitaciones, éste se realiza ingresando al sistema CQR en la opción Rack de Habitaciones se identifica el nombre del pax in house (nombre del huésped o cliente) y se detalla el estado de cuenta que ha sido cargada a la habitación. Existen dos

tipos de cuentas que se clasifican de la siguiente manera: PX son cuentas por cobrar a crédito, a las que no se les ha dado check out por falta de cartas avales, autorizaciones o personas que las cubra y las Paid Master que son denominadas cuentas madres, estas son utilizadas para los grupos que ingresan al hotel donde se llevara el cargo de todas las habitaciones y consumos de restaurantes que solicita el grupo, para que al momento de hacer el corte de cuenta se encuentre toda la información requerida.

Figura N° 13 Bordereaux Devengado por Productos Saldo a Favor

HOTEL MARGARITA		Fecha: 29/01/2013 12:01:41p.m.		Página: 1							
BORDEREAUX DEVENGADO POR PRODUCTOS											
27/01/2013 • 27/01/2013											
Fecha Desde: 27/01/2013 Hasta: 27/01/2013 • Con Impuestos: 0											
Código de Producto Desde: 914 Hasta: 914 • Tipo de Producto Desde: H Hasta: P											
N° Alo	Comp. orig.	Habita	PAX	Observación	Nota	Cant.	Neto	Bruto	Fecha	Fecha Reg	Usr
Saldo a Favor Huesped 0				914							
ALOJADOS											
105701	101648	1327	Vivas Torres, Cesar Dan	CRUZAR CON FOLIO 9111	VAL	101.648	1,00 \$ 668,00	668,00	27/01/2013	27/01/2013 10:16	MOLMOS
105701	104435	1327	Vivas Torres, Cesar Dan	CORRECCION	CRE	104.435	1,00 \$ -668,00	-668,00	27/01/2013	27/01/2013 10:17	MOLMOS
105701	104436	1327	Vivas Torres, Cesar Dan	CRUZAR CON FOLIO 9111	CRE	104.436	1,00 \$ -668,00	-668,00	27/01/2013	27/01/2013 10:18	MOLMOS
105701	104437	1327	Vivas Torres, Cesar Dan	CRUZAR CON FOLIO 104424 LOC 204659	CRE	104.437	1,00 \$ -3.308,00	-3.308,00	27/01/2013	27/01/2013 10:20	MOLMOS
Total de ventas a ALOJADOS				Vales:	4	4,00	\$ -3.976,00	-3.976,00			
Total de ventas de Saldo a Favor Huesped 0				Vales:	4	4,00	\$ -3.976,00	-3.976,00			
TOTAL GENERAL				Vales:	4	4,00	\$ -3.976,00	-3.976,00			
RESUMEN GENERAL POR PRODUCTOS											
						Cantidad	Neto	Impuesto	Bruto		
914 - Saldo a Favor Huesped 0						4,00	-3.976,00	0,00	-3.976,00		
TOTAL						4,00	-3.976,00	0,00	-3.976,00		
Sistema de gestión CQR											
Usuario: TMATA - Takachy Mata											
Versión: 20130129											
Id: RPTBORDEV											

Fuente: Departamento de Auditoría de Ingresos del Hotel Venetur Margarita, S.A (2013)

3.14 Control de los Eventos que se realizan en el Hotel.

El auditor de ingresos debe llevar el control de los eventos que se realizan en el hotel, el Departamento de Alimentos y Bebidas (A y B) envía a Auditoría de Ingresos una hoja de funciones (Figura N° 14), donde se detalla los servicios por días que se solicita en el evento y/o banquetes, el Departamento de Banquetes lleva a auditoría los cheques consumos cargados a la cuenta del grupo. Esto se verifica en el sistema CQR mediante el Rack de Habitaciones esta opción permite verificar el estado de cuenta de la habitación, seguidamente se ingresa a la cuenta madre llamada Paid Master que es donde se cargan todos los servicios solicitados por el cliente o huésped, se compara los mismos con el físico y de esta manera en el momento del cierre de grupo tener los comprobantes a la mano. (Figura N° 15).

Se realiza un cuadro en Excel que lleva: Resumen Cliente, habitación, alimentos y bebidas, banquetes, y de esta manera llevar el control de los grupos que ingresan al hotel.

Figura N° 14 Hoja de Funciones de los eventos a realizar en el Hotel Venetur Margarita, S.A.

HOJA DE FUNCIONES				
Compañía :	L'alianxa Travel Network	Nombre Evento :	Lab. Novartis	
Contacto :	Señor Julio Arnaldes	Tipo de Función :	Premiacion	
Dirección :	Av Francisco de Miranda Los Palos Grandes Parque Cristal p6 of 3y4 Caracas	Responsable :	Señor Julio Arnaldes	
Teléfono :	0212-208.7774	Contacto Hotel :	Bertha Bogado	
Fax :		Estado Evento :	DEF	
		Estado de Bqtes. :	DEF	
		N° del Contrato :	21946.0	
Fecha: Lunes, 21 de Enero de 2013				
<u>Evento</u>	<u>Event ID</u>	<u>Tiempo</u>	<u>Particip.</u>	<u>Cartelera</u>
Desayuno incluido	272895	07:00-08:30	220	Premiacion
<u>Lugar</u>		<u>Montaje</u>		<u>Tarifas Lugares</u>
Lobby Torre Suites		Banquete Buffet		Incluido
Desayuno Buffet				
Tiempo Serv.: 07:00-08:30				
<u>Servicios Miscelaneos</u>		<u>Cantidad</u>	<u>Precio</u>	
<u>Personal</u>				
- Personal de Servicio Banquetes		16	a BS 600.00	Especial
<u>Evento</u>	<u>Event ID</u>	<u>Tiempo</u>	<u>Particip.</u>	<u>Cartelera</u>
Desayuno incluido	276339	07:00-08:30	86	Premiacion
<u>Lugar</u>		<u>Montaje</u>		<u>Tarifas Lugares</u>
La Scala		Desayuno		Incluido
Desayuno Buffet				
Tiempo Serv.: 07:00-08:30				
<u>Evento</u>	<u>Event ID</u>	<u>Tiempo</u>	<u>Particip.</u>	<u>Cartelera</u>
Curso	273897	08:30-18:00	10	Premiacion
<u>Lugar</u>		<u>Montaje</u>		<u>Tarifas Lugares</u>
Salón Guaiquerí		Escuela		BS 2500
<u>Evento</u>	<u>Event ID</u>	<u>Tiempo</u>	<u>Particip.</u>	<u>Cartelera</u>
Curso	273898	08:30-18:00	10	Premiacion

Fuente: Departamento de Auditoría de Ingresos del Hotel Venetur Margarita, S.A (2013)

Figura N° 15 Estado de Cuenta de Habitaciones

HOTEL VENETUR MARGARITA S.A.			
CALLE LOS UVEROS EDIFICIO HOTEL VENETUR MARGARITA PISO 1 OF GERENCIA URB COSTA AZUL PORLAMAR - Venezuela Telfs: +58 295 260.17.00 RIF: G-20010249-7			
ESTADO DE CUENTA NRO. 102148			Pagina: 1
HABITACION : 9027		FECHA: 24/01/2013 16:12:54	
Folio : 104828 Reserva : 0 Tarifa: NORATE			
Pax : Titular LNALIANZATRAVEL-NOVARTIS, 20 AL 23 ENERO 2013			
Empresa : 25937 - UNIGLOBE CANDES TRAVEL, C.A. / UNIGLOBE CANDES TRAVEL, C.A. RIF - J003314609			
FECHA	DETALLE	HABITA	COMPRO
20/01/2013	340 Lobby Bar Alimentos 51-LOBBY B	9027	MIC CHO#2261
20/01/2013	346 Lobby Bar & Servicio 51-LOBBY	9027	MIC CHO#2261
20/01/2013	600 Banquete Alimentos 41-BANQUETE	9027	MIC CHO#2873
20/01/2013	603 Banquete Miscelaneos 41-BANQUE	9027	MIC CHO#2873
20/01/2013	606 Banquete & Servicio 41-BANQUET	9027	MIC CHO#2873
22/01/2013	420 R/S Alimentos 30-ROOM SERVICE	9027	MIC CHO#2874
22/01/2013	426 R/S & Servicio 30-ROOM SERVICE	9027	MIC CHO#2874
23/01/2013	600 Banquete Alimentos 41-BANQUETE	9027	MIC CHO#2874
23/01/2013	600 Banquete Alimentos 41-BANQUETE	9027	MIC CHO#2874
23/01/2013	600 Banquete Alimentos 41-BANQUETE	9027	MIC CHO#2874
23/01/2013	603 Banquete Miscelaneos 41-BANQUE	9027	MIC CHO#2874
23/01/2013	603 Banquete Miscelaneos 41-BANQUE	9027	MIC CHO#2874
23/01/2013	603 Banquete Miscelaneos 41-BANQUE	9027	MIC CHO#2874
23/01/2013	606 Banquete & Servicio 41-BANQUET	9027	MIC CHO#2874
23/01/2013	606 Banquete & Servicio 41-BANQUET	9027	MIC CHO#2874
23/01/2013	606 Banquete & Servicio 41-BANQUET	9027	MIC CHO#2874
23/01/2013	725 Miscelaneos CARGO DE MINI JARD	9027	VAL 101590
24/01/2013	180 Uveros Alimentos 1-UVEROS	9027	MIC CHO#3746
24/01/2013	186 Uveros & Servicio 1-UVEROS	9027	MIC CHO#3746

Observaciones:
LNALIANZATRAVEL-NOVARTIS 20 AL 23 ENERO 2013

DANDO CUMPLIMIENTO A LA PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA SNAT/2011/00071 PUBLICADA EN G.O. 39.795 DE FECHA 8/11/2011. QUEDA PROHIBIDO LA EMISION DE CUALQUIER TIPO DE DOCUMENTO DISTINTO A FACTURAS, QUE SEAN UTILIZADOS PARA INFORMAR EL MONTO PARCIAL O TOTAL DE LAS OPERACIONES EFECTUADAS. EL PRESENTE TICKET VALIDO COMO LISTADO DE CONSUMO.

Cajero : PGUEVARA Patricia Guevara Grupo cj: 29

Fuente: Departamento de Auditoría de Ingresos del Hotel Venetur Margarita, S.A (2013)

CONCLUSIONES



Al finalizar la descripción de las actividades realizadas en el periodo de pasantías exigido como requisito por la Universidad de Oriente núcleo Nueva Esparta, en el hotel Venetur Margarita, S.A., se plantea las siguientes conclusiones:

- El Hotel Venetur Margarita, S.A, ofrece una ubicación cercana a la playa en la urbanización más importante de la isla de Margarita, posee una diversidad de instalaciones que le ofrecen al turista su comodidad durante su alojamiento.
- La empresa posee un personal capacitado para su funcionamiento. En cuanto a los integrantes del Departamento de Administración presentan un nivel de Instrucción de Técnicos Superiores Universitarios y Licenciados con experiencia en este campo laboral.
- En el Hotel Venetur Margarita, S.A, el proceso de auditoría constituye un método de control que sirve para investigar y comprobar que los procedimientos de registro de ingresos y ventas del hotel, se estén realizando de acuerdo con las normas preestablecidas por la empresa.
- En la estructura organizativa del Hotel Venetur Margarita, S.A., no se encuentra reflejado el Departamento de Auditoría de Ingresos, siendo este un departamento de suma importancia para la empresa.
- El Departamento de Auditoria de Ingresos no posee un manual de normas, políticas y procedimientos a seguir por el personal, para el cumplimiento de sus actividades en los cargos asignados.

- El Departamento de Auditoría de Ingresos no cuenta con una misión y una visión, las cuales son fundamentales para conocer las funciones básicas a desempeñar y las expectativas a alcanzar por el Departamento en beneficio de la empresa.
- Los archivos de los departamentos administrativos se encuentran ubicados en un espacio muy reducido por lo que complica el resguardo de los documentos.

RECOMENDACIONES



Luego de finalizar las descripciones generales de la empresa, del departamento y las actividades realizadas se detalla a continuación las siguientes recomendaciones:

- Diseñar un manual de procedimientos adaptado al funcionamiento de la instancia administrativa, donde se limiten funciones, responsabilidades y tareas a desempeñar en cada cargo, con el fin de evitar las confusiones administrativas que influyen negativamente en el desarrollo de las actividades.
- Crear oficinas departamentales adecuadas, ya que impide el desenvolvimiento de los mismos.
- Llevar un control específico en los departamentos de ventas mediante el arqueo de cajas diario del efectivo para que no existan errores o fraudes.
- Implementar un área adecuada de archivos para el Departamento de Auditoría de Ingresos para el resguardo de las facturas, movimientos de alimentos y bebidas, y de esta manera facilitar la búsqueda de los mismos en el momento que se requiera.
- Implementar en la estructura organizativa del hotel el Departamento de Auditoría de Ingresos, ya que este conforma la Gerencia de Administración y Finanzas.
- Brindar información correspondiente del departamento a los pasantes para contribuir de manera positiva a la realización de su informe de pasantías.

BIBLIOGRAFÍA



A. Textos:

Pérez G., R. (2006). **Derecho de las Actividades Turísticas**. Barcelona: UOC.

Arias, F. (2006). **El Proyecto de Investigación**. (Introducción a la Metodología Científica). Caracas: Episteme, C.A.

Bernal T., C. A. (2006). **Metodología de la Investigación para Administración, Economía, Humanidad y Ciencia Sociales**. México: Pearson Educación.

Chiavenato, I. (2001). **Administración de Recursos Humanos**. México: McGraw-Hill.

Serna, H. (1994) Colibia 3R Editores LTDA.

Franklin, B. (2007). **Organización de Empresas, Análisis, Diseño y Estructura**. México: McGraw-Hill.

Franlin, E. (2003). **Auditoría Administrativa**. México: McGraw-Hill.

Hernández y Rodríguez (2010). **Introducción a la Administración**. México: Mc McGraw-Hill.

Mandívil E., V. M. (2002). **Elementos de Auditoría**. México.

Luckie G., M. (1999). **Contabilidad Hotelera**. México: Trillas.

Horwath, E., Toth, L. y Lesure, J. (1991). **Contabilidad para Hoteles**. México: Diana.

B. Leyes:

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA (1999). Gaceta Oficial N° 36.860.

LEY ORGÁNICA DE TURISMO (2008). Gaceta Oficial N° 5.889.

REGLAMENTO PARCIAL DE LA LEY ORGANICA DE TURISMO SOBRE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTOS TURISTICOS (1998). Gaceta Oficial N° 36.607.

C. Referencias electrónicas:

Google Maps (2012). [Página web en línea]. Disponible en:
<http://maps.google.co.es/>

<http://www.venetur.gob.ve>

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

TÍTULO	PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS REALIZADOS EN EL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA DE INGRESOS DEL HOTEL VENETUR MARGARITA, S. A.
SUBTÍTULO	

AUTOR (ES):

APELLIDOS Y NOMBRES	CÓDIGO CULAC / E MAIL
Carla Del Valle Marcano Velásquez	CVLAC: 20.538.352 E MAIL: Carlamarcano_5@hotmail.com
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:

PALÁBRAS O FRASES CLAVES:

Procedimientos

Departamento

Auditoria

Ingresos

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ÁREA	SUBÁREA
Ciencias Administrativas	Administración de Empresas
	Turísticas

RESUMEN (ABSTRACT):

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

CONTRIBUIDORES:

APELLIDOS Y NOMBRES	ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL				
Antrop. Petra Aguilera	ROL	CA	AS	TU X	JU X
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
Lcda. Maryorie Hernández	ROL	CA	AS	TU	JUX
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
Lcda. Maria G Fernández	ROL	CA	AS	TU	JU X
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				

FECHA DE DISCUSIÓN Y APROBACIÓN:

AÑO 2014	MES 04	DÍA 04
---------------------------	-------------------------	-------------------------

LENGUAJE. SPA

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ARCHIVO (S):

NOMBRE DE ARCHIVO	TIPO MIME
Trabajo_D_Grado_Carla_Marcano	.Pdf
Trabajo_D_Grado_Carla_Marcano	.Docx

CARACTERES EN LOS NOMBRES DE LOS ARCHIVOS: A B C D E F G H
I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z. a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v
w x y z. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9.

ALCANCE

ESPACIAL: _____ (OPCIONAL)

TEMPORAL: _____ (OPCIONAL)

TÍTULO O GRADO ASOCIADO CON EL TRABAJO:

Técnico Superior en Administración de Empresas Turísticas

NIVEL ASOCIADO CON EL TRABAJO:

Técnico Superior

ÁREA DE ESTUDIO:

Ciencias Administrativas

INSTITUCIÓN:

Universidad de Oriente Núcleo de Nueva Esparta



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano
Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ
Vicerrector Académico
Universidad de Oriente
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda **"SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC N° 696/2009"**.

Leído el oficio SIBI - 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

JUAN A. BOLANOS CURVELO
Secretario



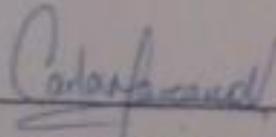
C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Teleinformática, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YGC/marija

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

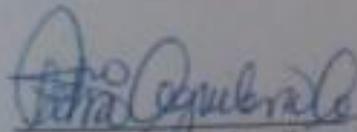
DERECHOS

Artículo 41 del reglamento de trabajo de pregrado (Vigente a partir del II semestre 2009, Según comunicado CU-034-2009). "Los Trabajos de Grado son Propiedad exclusiva de la Universidad y sólo podrán ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien lo participará en Consejo Universitario."



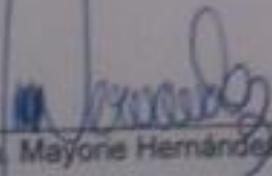
Br. Carla del Valle Marcano Velasquez

AUTORA



Antrop. Petra Aguilera

JURADO PRINCIPAL



Lda. Mayone Hernández

JURADO PRINCIPAL



Lda. María G. Fernández

JURADO PRINCIPAL

POR LA COMISION DE TRABAJO DE GRADO