



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA
MATURÍN - MONAGAS - VENEZUELA**

**DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA DE
INGRESOS LLEVADOS A CABO EN EL DEPARTAMENTO DE
AUDITORÍA DE LA EMPRESA INVERSORA TURÍSTICA CAPAYACUAR
C. A., MATURÍN, EDO. MONAGAS**

Asesor Académico:
Profa. Joswmar Franco

Realizado por:
Br. José Gascón
C.I: 18.174.193

**Trabajo de Grado, modalidad pasantía, presentado como requisito
parcial para optar el título de Licenciado en Contaduría Pública**

Maturín, junio de 2012

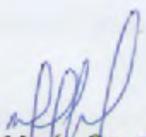
ACTA DE APROBACIÓN

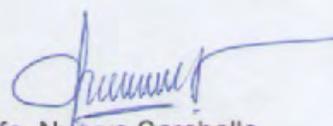


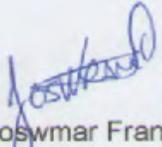
UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA
MATURÍN – MONAGAS – VENEZUELA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA DE INGRESOS
LLEVADOS A CABO EN EL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA DE LA
EMPRESA INVERSORA TURÍSTICA CAPAYACUAR C. A., MATURÍN,
EDO. MONAGAS

ACTA DE APROBACION:


Profa. María Campos
Jurado Principal


Profa. Nurvys Caraballo
Jurado Principal


Profa. Josymar Franco
Asesor Académico

Maturín, junio de 2012.

RESOLUCIÓN

De acuerdo al artículo 41 del Reglamento de Trabajo de Grado:

“Los Trabajo de Grado son de exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente y sólo podrán ser utilizados para fines con el consentimiento del consejo del Núcleo respectivo, el cual lo notificará al consejo universitario”



DEDICATORIA

Cada línea de ésta tesis la elaboré con mucho cariño y esfuerzo, dedicándosela con especial agrado a:

Dios todo poderoso que no me desampara, me ayuda y apoya siempre.

A mi madre, familiares y amigos que en conjunto y con mucho cariño aportaron su granito de arena para poder llevar a cabo la presente investigación.

Al personal de la empresa Inversora Turística Capayacuar C.A., esperando que el trabajo le sirva de apoyo en su desempeño laboral y agradeciendo su colaboración durante el desarrollo de las pasantías.

De igual forma a mi asesor académico Profa. Joswmar Franco, que fue de gran apoyo por lo que le corresponde parte del mérito de la culminación del presente trabajo de investigación.

A todas aquellas personas que en un futuro les pueda servir de antecedentes y ayuda los resultados expuestos.

A mi persona, puesto que la satisfacción que me proporciona es inigualable.

JOSÉ GASCÓN

AGRADECIMIENTOS

Debo agradecer primeramente a mí Dios que me ha acompañado en todo momento, brindado la vida y el placer de compartir con todas las personas que me llenan de felicidad.

Agradezco profundamente y eternamente a mi madre Aracelys Astudillo y a mi hermana Mariana Gascón, por todo lo que han hecho por mí, sin ustedes no tuviera lo que tengo hoy día. Gracias por ser como son, por darme el amor, el cariño, la comprensión, la fuerza de seguir adelante y el apoyo incondicional, ¡Las amo!

Sin el apoyo de *tía Odalys, tío José, tía Alicia, primos, primas, tíos y tías*, no hubiese logrado llegar hasta aquí. Mil gracias por ser mi familia, estar siempre pendiente de mí, darme ese cariño que vale mucho, ¡Gracias!

Mi vieja hermosísima, *Brunilda Clemant*, eres mi persona favorita, por ser tan sabia. Gracias por llenarme de felicidad al recitarme tus historias llenas de fantasía y realidad. Dejas en mí, grandes cosas, a pesar de que aún no he aprendido todo lo que deseas que aprenda, me siento muy afortunado de que seas mi abuela y más aun de poder compartir grandes momentos contigo. La persona que más admiro, TÚ, mi gran ideal.

Gracias *Frank y José Ángel* por ser los mejores amigos, han sido un gran apoyo para mí desde que los conocí. Definitivamente estoy agradecido de haberlos encontrado y de poder disfrutar a su lado muchos momentos; buenos, sencillos y significativos. A pesar de algunos cambios, quiero que sepan que para mí, siempre serán únicos y especiales.

Agradezco a mis compañeros de estudio: *Luis Aguirre, Roxana Chacón y demás compañeros de clases con los que compartí día a día los salones de clase de la UDO*, por ser un gran grupo y dejar en mí grandes lecciones de vida.

Muchísimas gracias a mi tutora, la profesora *Joswmar Franco* por desempeñar su papel excelentemente y hacerme sentir su apoyo en todo momento.

Gracias a las Profesoras *Nurvys Caraballo y María Campos* por su colaboración como lectoras y jurado de la presente investigación.

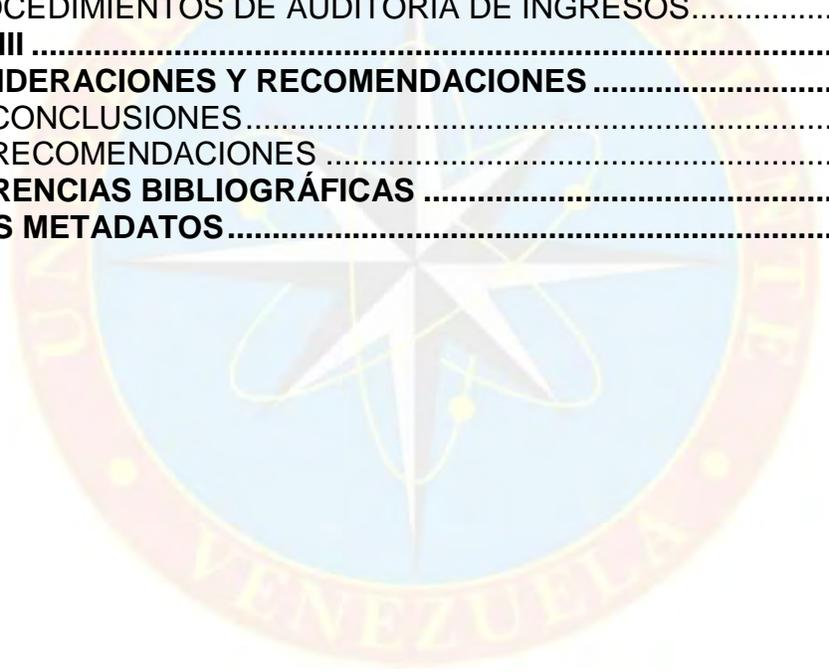
Agradezco al gran grupo de trabajo que tuve en la empresa Inversora Turística Capayacuar C. A., que hicieron de mi estadía en la empresa un ambiente agradable, gracias a la *Sra. Nohelia Martínez la Sra. Mariana Zaragosa, la Sra. Lilian Guevara y al Sr. Aroldo Rodríguez*.

JOSÉ GASCÓN

ÍNDICE GENERAL

ACTA DE APROBACIÓN	ii
RESOLUCIÓN	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS	v
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
INTRODUCCIÓN	1
FASE I	3
EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.2.1 Objetivo General	5
1.2.2 Objetivos Específicos	5
1.3 MARCO METODOLÓGICO.....	5
1.3.1 Tipo de Investigación	6
1.3.2 Nivel de Investigación	6
1.3.3 Población Objeto de Estudio	7
1.4 TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	7
1.4.1 Observación Directa.....	7
1.4.2 Entrevista no Estructurada	8
1.4.3 Revisión Documental	8
1.5 PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE DATOS.....	9
1.6 ASPECTOS ORGANIZACIONALES	9
1.6.1 Ubicación de la Empresa Inversora Turística Capayacuar, C.A.....	9
1.6.2 Reseña Histórica de la Empresa Inversora Turística Capayacuar, C.A.....	10
1.6.3 Objetivo General de la Empresa Inversora Turística Capayacuar, C.A.	11
1.6.4 Misión de la Empresa Inversora Turística Capayacuar, C.A.....	11
1.6.5 Visión de la Empresa Inversora Turística Capayacuar, C.A.....	11
1.6.6 Estructura Organizativa de la Empresa Inversora Turística Capayacuar, C.A.....	11
1.6.7 Estructura Organizativa del departamento de administración	13
1.6.8 Funciones del departamento Dirección General	13
1.6.9 Funciones del departamento Dirección de Administración.....	14
1.6.10 Funciones del departamento Auditoría interna.....	14
1.6.11 Funciones del departamento Auditoría de Ingresos	15
FASE II	16
DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN	16

2.1 SITUACIÓN ACTUAL DE LOS PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA DE INGRESOS EN EL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA	16
2.2 POLÍTICAS, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA DE INGRESOS DE LA EMPRESA INVERSORA TURÍSTICA CAPAYACUAR C.A.....	19
2.2.1 La Auditoria de ingresos en la empresa Inversora Turística Capayacuar, C.A.....	19
2.2.2 Visión del Departamento de Auditoría de Ingresos	20
2.2.3 Misión del Departamento de Auditoría de Ingresos	20
2.2.4 Objetivos del Departamento de Auditoria de Ingresos	20
2.2.5 Normas del Departamento de Auditoría de Ingresos	21
2.2.6 Políticas del Departamento de Auditoría de Ingresos	21
2.3 FORTALEZAS Y LIMITACIONES EXISTENTES EN LOS PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA DE INGRESOS.....	22
FASE III	46
CONSIDERACIONES Y RECOMENDACIONES	46
3.1 CONCLUSIONES.....	46
3.2 RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	48
HOJAS METADATOS.....	49



ÍNDICE DE FIGURAS

- Figura N° 1:** Estructura organizativa de la empresa Inversora Turística Capayacuar, C.A. tomado de la carpeta de presentación de la empresa (2012). 12
- Figura N° 2:** Estructura organizativa del departamento de administración de la Inversora Turística Capayacuar, C.A. Tomado de la carpeta de presentación de la empresa (2012). 13





**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA
MATURÍN-VENEZUELA**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA DE INGRESOS
LLEVADOS A CABO EN EL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA DE LA
EMPRESA INVERSORA TURÍSTICA CAPAYACUAR C. A., MATURÍN,
EDO. MONAGAS**

Asesor Académico:

Profa. Joswmar Franco

Autor:

Br. José Gascón

C.I: 18.174.193

RESUMEN

Los Manuales de Procedimientos en una organización son un conjunto de documentos que partiendo de sus objetivos fijados y las políticas implantadas para lograrlo, señalan la secuencia lógica y cronológica de una serie de tareas y actividades que se deben realizar junto a la justificación de cada una de ellas, en forma tal, que contribuyen como una guía para el personal que las va a ejecutar. Es por eso que la presente investigación tuvo como objetivo general el Diseño de un Manual de Procedimientos de Auditoría de Ingresos llevados a cabo en el departamento de Auditoría de la empresa Inversora Turística Capayacuar C. A. La metodología empleada corresponde al tipo de investigación de Campo, con un nivel descriptivo. El proceso investigativo se llevó a cabo mediante la observación directa, la entrevista no estructurada y la revisión documental para la recolección de datos. Una vez analizada la información, los resultados obtenidos arrojaron que el departamento de Auditoría de Ingresos necesita un Manual de Procedimientos para subsanar la ausencia de un empleado, dar a conocer al sustituto las tareas a realizar y pasos a seguir, de manera tal que el proceso laboral del departamento no se paralice por esta situación, por ello se recomienda poner en práctica el manual diseñado.

Palabras claves: Auditoría, Ingresos, Procedimientos.

INTRODUCCIÓN

En todas las empresas e instituciones, tanto públicas como privadas, que buscan ser organizadas y desarrollarse en cuanto a la sociedad, la cultura y la economía, se comprometen en diseñar una serie de formas administrativas en donde puedan llevar un control en lo que se refiere a la organización, con el fin de buscar el éxito y logros de los objetivos planteados.

Es por todo esto que se deben realizar mayores esfuerzos por invertir en herramientas que le sean de gran utilidad, para ello es necesario poseer Manuales de Procedimientos que sirvan como guía para el personal, de acuerdo a la realización de sus tareas y dependiendo del cargo que estén ocupando. Es decir, donde se den a conocer todas las actividades correspondientes al puesto de trabajo a fin de que facilite el desempeño de las labores del personal encargado.

El Manual de Procedimientos, es una herramienta basada en subsanar la ausencia de un empleado, dar a conocer al sustituto las tareas a realizar y pasos a seguir, de manera tal, que el proceso laboral del departamento no se paralice por esta situación.

La empresa Inversora Turística Capayacuar C. A., como organización, no se escapa de la necesidad de poseer de un Manual de Procedimientos, que les permita a sus trabajadores realizar las actividades de forma eficiente. El departamento de Auditoría es el indicador del desempeño, dividendos y las ganancias en un periodo determinado, sin embargo siendo un departamento tan importante no posee dicho manual, es por esta razón, que el presente

trabajo está basado en el diseño de un Manual de Procedimientos de Auditoría de Ingresos para el Departamento de Auditoría de dicha organización.

Dicho informe está estructurado de la siguiente manera:

Fase I, El problema y sus generalidades, donde se presentó en primer lugar, el planteamiento del problema y la delimitación de la investigación, que en este caso se refiere al diseño de un Manual de Procedimientos de Auditoría de Ingresos. Igualmente se encuentran los objetivos de la investigación, tanto el general como los específicos, así como la justificación de la investigación, el marco metodológico y la identificación de organización, específicamente de la Inversora Turística Capayacuar, C. A.

Fase II, Desarrollo del Estudio, en esta fase se desarrollan los objetivos de la investigación, así como el análisis de los procedimientos de Auditoría de Ingresos llevados a cabo en el Departamento de Auditoría y de manera clara especificando los resultados obtenidos en el estudio realizado.

Fase III, Consideraciones Finales, en esta última fase se establecen las conclusiones y recomendaciones, las cuales fueron producto del análisis realizado.

Por último, se presentan la bibliografía utilizada para el desarrollo de la investigación, el glosario de términos y los anexos que darán sustento al informe final.

FASE I

EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Todo gerente aspira lograr los objetivos de la organización y para ello es necesario que establezcan directrices e instrucciones, supervisen, planifiquen y controlen las actividades, coordinen los recursos y motiven a sus empleados, obteniendo así la cooperación y entusiasmo de los mismos.

Algunas organizaciones ejecutan sus labores sin la existencia de un manual, debido a que poseen expertos en las diferentes áreas donde cada quien conoce su puesto de trabajo. Sin embargo, cuando existe dinamismo en el trabajo el deber de la empresa es tener un Manual de procedimientos para cada departamento que facilite la labor al sucesor para que no se detengan las metas de la organización.

Los Manuales de procedimientos son unos de los principales instructivos que debe poseer toda organización, pues es uno de los recursos en que debe apoyarse toda gerencia para lograr la eficiencia y efectividad en el desarrollo de sus actividades.

Estos manuales, son un conjunto de documentos que partiendo de sus objetivos fijados y las políticas implantadas para lograrlo, señalan la secuencia lógica y cronológica de una serie de tareas y actividades que se deben realizar junto a la justificación de cada una de ellas, en forma tal, que contribuyen como una guía para el personal que las va a ejecutar.

La empresa Inversora Turística Capayacuar C.A., específicamente en el Departamento de Auditoría, no posee manual, es por ello que se identificarán los procedimientos que se deben seguir para tratar su correcta ejecución, en cuanto a la Auditoría de Ingresos.

En ocasiones se han cometido errores en el sistema, lo que a su vez ha traído como consecuencia el retraso en la contabilidad y en los reportes que deben generarse relativo a los Ingresos de la Empresa, de allí la iniciativa de elaborar un manual que permita solucionar esta problemática.

Por lo tanto, el presente estudio fue realizado en el departamento de Auditoría de la empresa Inversora Turística Capayacuar C. A., ubicada en el kilómetro 1 vía la Toscana, Urb. San Miguel, final de la calle Guarapiche, bajo el nombre comercial de Hotel San Miguel Golf & Club, Maturín, Estado Monagas.

La presente investigación se realizó con la finalidad de dar respuestas a las siguientes interrogantes:

- ¿Cuál es la situación actual en el Departamento de Auditoría, sección de ingresos?
- ¿Cuáles son las políticas establecidas con respecto a la Auditoría de Ingresos?
- ¿Cuáles son las fortalezas y limitaciones de los procedimientos que se llevan a cabo en la sección de ingresos del Departamento de Auditoría, de la Inversora Turística Capayacuar, C.A.?

- ¿Cuáles son los procedimientos que se deben ejecutar en la sección de ingresos del Departamento de Auditoría?

1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1 Objetivo General

Diseñar un Manual de Procedimientos de Auditoría de Ingresos llevados a cabo en el Departamento de Auditoría de la empresa Inversora Turística Capayacuar C. A., Maturín, Edo. Monagas.

1.2.2 Objetivos Específicos

- 1 Diagnosticar la situación actual en cuanto a los procedimientos de Auditoría de Ingresos en el Departamento de Auditoría.
- 2 Describir las políticas establecidas por la empresa con respecto a la Auditoría de Ingresos.
- 3 Analizar las limitaciones y fortalezas existentes en los procedimientos de Auditoría de Ingresos.
- 4 Diseñar un Manual de Procedimientos de Auditoría de Ingresos para el Departamento de Auditoría.

1.3 MARCO METODOLÓGICO

A continuación se presenta el marco metodológico que se aplicó a la investigación:

1.3.1 Tipo de Investigación

En la investigación se aplicó un estudio de campo. Según el Manual de trabajos de grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales de la UPEL (2005), la investigación de campo “es el análisis sistemático de problemas de la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos o predecir su ocurrencia...” (p. 14)

Definida la investigación de campo, se puede decir que al describir los procedimientos de Auditoría de Ingresos del Departamento de Auditoría en la Empresa Inversora Turística Capayacuar C. A. para luego analizarlos se está en presencia de un estudio de campo.

1.3.2 Nivel de Investigación

Con respecto al nivel de investigación, se considera descriptivo. Según Hernández Sampieri y otros (1998) en un estudio descriptivo “se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así (vélgase la redundancia) describir lo que se investiga...” (p. 60)

En este caso en particular, se investigaron los procedimientos realizados en el Departamento de Auditoría de Ingresos de la Empresa Inversora Turística Capayacuar, C. A., para luego diseñar el manual de los procedimientos.

1.3.3 Población Objeto de Estudio

Según Balestrini (2006), la población está referida a “cualquier tipo de conjunto de elementos de los cuales pretendemos indagar y conocer sus características, o una de ellas, y para el cual serán válidas las conclusiones obtenidas en la investigación.” (p. 137)

Para la presente investigación la población estuvo representada por trabajadores que laboran en el Departamento de Auditoria, sección de ingresos, de la Empresa Inversora Turística Capayacuar C. A., en el cual se encuentran cuatro (4) personas. Por otra parte, la población por ser pequeña no se consideró oportuno la extracción de muestra.

1.4 TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Una vez que ya se ha definido el nivel y tipo de investigación apropiado para el desarrollo de la misma, lo siguiente es seleccionar las técnicas que sirvieron para recolectar los datos. De acuerdo a esto se tomaron en cuenta las siguientes:

- Observación Directa.
- Entrevista no Estructurada, y
- Revisión Documental.

1.4.1 Observación Directa

Para Arias (2004), la observación directa “es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la

sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos”. (p. 67)

Dicha técnica se utilizó para describir los Procedimientos de Auditoría de Ingresos del Departamento de Auditoría de la Empresa Inversora Turística Capayacuar C. A.

1.4.2 Entrevista no Estructurada

Según Balestrini (2006), esta técnica se refiere a “una serie de preguntas abiertas, con un orden preciso y lógico, introduciendo un plan flexible previamente preparado en relación a las cuestiones que son de interés en el estudio y de cumplir con los objetivos”. (p. 154)

La entrevista se aplicó a los cuatro (4) empleados que laboran en el Departamento de Auditoría de la empresa, contentiva de preguntas abiertas en relación con las actividades administrativas referentes a la Auditoría de Ingresos de la Empresa Inversora Turística Capayacuar C. A.

1.4.3 Revisión Documental

Por último, se utilizó la revisión documental. Al respecto Arias (2004) plantea que esta técnica es “una etapa ineludible en todo proceso investigativo, a través de la cual se obtendrán las fuentes y los datos necesarios para abordar el tema planteado.” (p. 202).

En el desarrollo de la investigación se aplicó la revisión documental a textos referentes a procedimientos de Auditoría de Ingresos, así como el diseño de Manuales de Procedimientos. Igualmente se investigó en páginas

web, trabajos de grados anteriores y manuales relacionados con el tema mencionado.

1.5 PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE DATOS

Este procedimiento se inició con la inducción en la empresa Inversora Turística Capayacuar C. A., de manera de identificar el problema a estudiar y formar el título de la investigación, así como los objetivos propuestos. En el transcurso se revisaron los documentos y aplicaron las entrevistas de manera tal de conocer las actividades que se realizan en el departamento de Auditoría de la empresa para el diseño del manual.

Se realizaron entrevistas a los empleados de la empresa que laboran directamente en las actividades administrativas aplicadas a la Auditoría de Ingreso, así mismo se aplicó la observación directa, con la finalidad de obtener directamente toda la información necesaria.

Durante este lapso se revisó y se analizó la información recolectada, lo cual permitió establecer comparaciones que facilitaron la obtención detallada de los procedimientos. Para luego ser verificado por el Auditor.

Desarrolladas estas etapas del proceso y luego de la observación de los procedimientos de Auditoría de Ingresos, se procedió a diseñar el respectivo Manual.

1.6 ASPECTOS ORGANIZACIONALES

1.6.1 Ubicación de la Empresa Inversora Turística Capayacuar, C.A

El presente estudio se realizó en el departamento de Auditoría de la empresa Inversora Turística Capayacuar C. A., ubicada en el kilómetro 1 vía

la Toscana, Urb. San Miguel, final de la calle Guarapiche, bajo el nombre comercial de Hotel San Miguel Golf & Club, Maturín, Estado Monagas.

1.6.2 Reseña Histórica de la Empresa Inversora Turística Capayacuar, C.A

SAN MIGUEL HOTEL GOLF & CLUB está concebido como una empresa de servicio de alojamiento que ofrece a la ciudad de Maturín una alternativa de vanguardia en lo que a servicio se refiere, cuenta con instalaciones de primera clase, ubicadas dentro de un ambiente natural que le ofrece a los clientes la posibilidad de estar en un hotel, sintiéndose como en casa y en un perfecto contacto con la naturaleza.

Abrió sus puertas al público en marzo del 2008, con apenas 14 habitaciones. A medida que han pasado los meses se han incorporado habitaciones a la venta hasta alcanzar actualmente un total de 172 habitaciones.

La oferta de habitaciones es única en la ciudad, lo cual posiciona al hotel con mayor capacidad de plazas camas de la zona, teniendo la posibilidad de hospedar hasta 680 personas en alojamientos compartidos.

Cuenta con un personal excelentemente capacitado en las áreas de habitaciones, recepción, ama de llaves, restaurantes y banquetes, lo que permite cumplir con los estándares de servicio de un hotel cinco estrellas.

Actualmente el departamento de Auditoría de la empresa Inversora Turística Capayacuar C. A., cuenta con cuatro (4) empleados.

1.6.3 Objetivo General de la Empresa Inversora Turística Capayacuar, C.A.

“Nuestro principal objetivo está cifrado en prestar un servicio personalizado, de alta calidad y de manera oportuna, que corresponda a las necesidades de cada cliente en particular”.

1.6.4 Misión de la Empresa Inversora Turística Capayacuar, C.A.

“Contar con un personal altamente capacitado, para proporcionar un valor agregado a nuestros huéspedes, brindando un servicio integral de hotelería de calidad y calidez a todos nuestros clientes haciendo de la excelencia nuestra carta de presentación.”

1.6.5 Visión de la Empresa Inversora Turística Capayacuar, C.A.

“Ser una empresa consolidada, altamente competitiva, que responda a las más estrictas exigencias, buscando lograr la preferencia y satisfacción de nuestros clientes excediendo sus expectativas de buen servicio.”

1.6.6 Estructura Organizativa de la Empresa Inversora Turística Capayacuar, C.A.

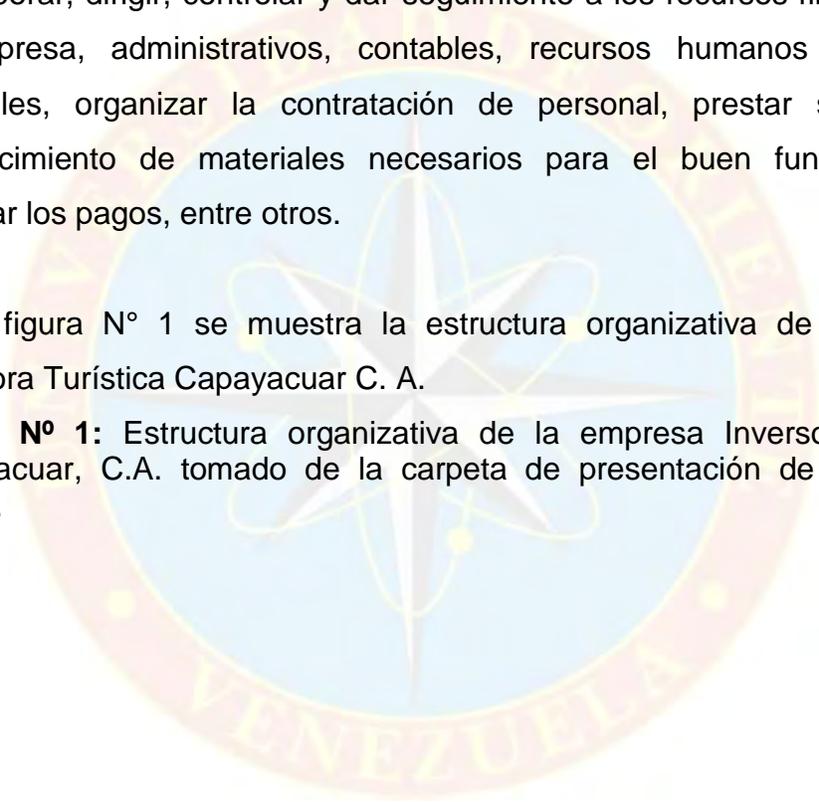
La estructura organizativa de la empresa Inversora Turística Capayacuar C. A., está conformada por Gerente general Federico Garrido Administradora Audelina Mendoza; Contralora marisabell Rodríguez; Gerente de recursos humanos Eliseth Amaiz todos son la representación legal de la empresa y los responsables de la supervisión general de la organización, estos están encargados de definir, coordinar, informar y

evaluar de manera continua los lineamientos estratégicos y operativos más importantes del Sistema de Gestión de Calidad, programas y proyectos llevados a cabo en la organización, a los fines de supervisar, evaluar y promover el funcionamiento más eficiente de los mismos.

Los departamentos de administración y recursos humanos se encargan de elaborar, dirigir, controlar y dar seguimiento a los recursos financieros de la empresa, administrativos, contables, recursos humanos y servicios generales, organizar la contratación de personal, prestar servicios de abastecimiento de materiales necesarios para el buen funcionamiento, efectuar los pagos, entre otros.

En la figura N° 1 se muestra la estructura organizativa de la empresa Inversora Turística Capayacuar C. A.

Figura N° 1: Estructura organizativa de la empresa Inversora Turística Capayacuar, C.A. tomado de la carpeta de presentación de la empresa (2012).



1.6.7 Estructura Organizativa del departamento de administración

En la estructura organizativa del departamento de administración (ver figura N° 2) se puede detectar el equipo humano con que cuenta el departamento para llevar a cabo el control de todos los egresos e ingresos que se registran, así como la formulación, ejecución y registro contable de todas las operaciones financieras que se realizan en la empresa. Además se encarga de la elaboración de los estados financieros.

Figura N° 2: Estructura organizativa del departamento de administración de la Inversora Turística Capayacuar, C.A. Tomado de la carpeta de presentación de la empresa (2012).



1.6.8 Funciones del departamento Dirección General

Se encarga de planificar, coordinar, controlar, todas las operaciones que impliquen rendimiento, productividad y rentabilidad de los servicios que presta el hotel. Salvaguardar los activos del hotel y producir los reportes informativos y financieros a tiempo; brindar apoyo al equipo gerencial del

hotel. Supervisar a todo el personal del departamento de administración y dirigir sus funciones. Interrelacionarse con todas las divisiones operativas y administrativas para asegurar la maximización de dividendos y proteger los activos de la empresa.

1.6.9 Funciones del departamento Dirección de Administración

Bajo la dirección y orientación del Contralor y enmarcado dentro de las políticas y procedimientos establecidos, se encarga de asistir al Contralor en el manejo financiero, cuidando las finanzas de la empresa a través del comportamiento y evaluación del beneficio máximo; así como los sistemas de información de la empresa.

1.6.10 Funciones del departamento Auditoría interna

Bajo la dirección y orientación del Contralor y enmarcado dentro de las políticas y procedimientos establecidos, se encarga de verificar la exactitud del posteo de todos los ingresos por ventas diarias de alimentos y bebidas, teléfono, recepción y reservaciones y otros ingresos. También verifica el correcto posteo de los comprobantes de egreso, costos y conciliaciones bancarias que generan los movimientos financieros de la empresa. Verificar la existencia de los comprobantes respectivos, detectar discrepancias, errores u omisiones, en las conciliaciones de los módulos auxiliares de cuentas por cobra y cuentas por pagar con la Contabilidad, asiste y supervisa el Inventario Mensual de Almacén General.

1.6.11 Funciones del departamento Auditoría de Ingresos

Supervisado y orientado por el Auditor Interno y direccionado por las políticas y procedimientos establecidos, se encarga de verificar, registrar y responder por todos los reportes y documentos de ingreso y balance de la colocación de los mismos, de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos para su presentación diaria. Verifica el arqueo de caja daría de los diferentes turnos, tanto en restaurant como en recepción, y su respectivo posteo en la Contabilidad de la Empresa.



FASE II

DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 SITUACIÓN ACTUAL DE LOS PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA DE INGRESOS EN EL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA

El departamento de Auditoría de la empresa Inversora Turística Capayacuar, C.A. mantiene actualmente los siguientes procedimientos:

- **Verificar a través de reportes los ingresos de Alimentos y Bebidas:** Estos son documentos que contienen la información de la venta diaria en restaurant, las mismas están expresadas en facturas, notas de consumo interno (Cargos a Habitación), consumo de funcionario y relaciones públicas; estas deben contener un orden correlativo el cual permita verificar los movimientos del día anterior. Se revisan las facturas de manera tal, que lo que exista asentado, esté cobrado o cargado a la habitación del huésped con su firma respectiva, indicando el número de habitación y que no falte ningún producto. También se revisa que las políticas de Relaciones Públicas y Consumos de Funcionarios se cumplan tal como lo establecen las directrices de la Gerencia.
- **Verificar los ingresos por Habitación diariamente:** Se realiza la revisión de las facturas tomando en cuenta si los datos del cliente están completos, el tipo de habitación corresponda al monto que se le está cobrando según el tabulador de la empresa, de ser a crédito tiene otra característica, ya que el cliente debe tener cuenta crédito autorizada por la gerencia y revisada por el departamento de crédito y cobranza, para otorgar dicha cuenta crédito se debe especificar la razón social de la

empresa, tipo de habitación, número de días, si le cubre comidas, bebidas, lavandería, teléfono o cualquier otra información del servicio a prestar.

- **Preparar los reportes de ingresos diarios, con las respectivas estadísticas de movimiento:** Se revisan en sistema todos los ingresos causados en el día anterior conjuntamente con el módulo de restaurante y recepción. Para verificar su veracidad con los soportes, de allí entregárselos al auditor interno, de manera que los mismos sean procesados y a su vez se realice el reporte de las ventas.
- **Verificar los Totales para el reporte general y los documentos:** Luego de verificar la facturación en el módulo de recepción; alimentos, bebida, banquetes entre otros. Se totalizan y se analizan de forma que el Auditor Interno tome los reportes y genere el esquema mediante herramientas gráficos y porcentajes, de manera que indiquen los flujos de ingreso de forma general. Que clasifican las ventas que se obtuvieron en ese día, el cual se debe entregar a la Gerencia General diariamente.
- **Verificar los sobres de remisión de efectivo con el reporte general del cajero y resumen de caja:** Los sobres de remisión es donde estarán reflejado el movimiento de todo lo que vendió el cajero en el turno. De acuerdo con los formatos de la empresa, se revisan los sobres de remisión evaluando el efectivo que emite el cajero y los vouchers de punto de venta contra el sistema; de existir alguna diferencia se procede a notificarla mediante un correo al jefe directo. (AUDITOR INTERNO).
- **Verificar todos los posteos de la transferencia a cuentas por cobrar, cuenta de los huéspedes y otros:** Esta revisión se realiza en

el sistema hospiten, justo en módulo de recepción en la parte de las facturas a crédito. Se procede a revisar todas las facturas generadas en físico y se confrontan con las cargadas en el sistema por el recepcionista, se verifican también su orden correlativo, si contienen los soportes físicos de los cargos de habitación y restaurante; debido a que sin éstos no podrían cobrarse los consumos que estén reflejados en las mismas. Si los montos presentan alguna diferencia debe ser reportada al jefe directo, que en este caso es el Contralor, de manera que este las evalúe y determine dónde se encuentra el error.

- **Revisar periódicamente los talonarios de banquetes y asegurar el posteo o anulación de los mismos en cada evento realizado:** Los talonarios de banquetes son contratos donde la empresa brinda otros servicios. Estos son reflejados en facturas que deben ser inspeccionadas visualizando que los precios y montos totales de sus posteos (registros) estén correctos, cabe destacar que deben permanecer con un orden correlativo para que a su vez esto permita tener control de los ingresos por concepto de eventos. Esta herramienta brinda la seguridad de que todo lo facturado esté cobrado debidamente.
- **Verificar y auditar los reportes de discrepancias diarias de habitaciones y/o recargos sobre los precios de habitaciones:** Se Auditan las discrepancias de habitación, se hacen partiendo desde el módulo de recepción en donde está contenida la situación actual de las habitaciones dentro de las cuales se tienen: vacante limpia, ocupada limpia, ocupada, ocupada sucia y fuera de uso. El departamento de ama de llaves suministra un reporte, el mismo se confronta con el de recepción; para determinar y evaluar que la información de estos departamentos indiquen la situación real de las habitaciones y se tenga certeza de cuáles de estas se podrían ofertar.

- **Preparar los cierres de caja y sus reportes:** Se realiza este procedimiento para que toda la información contenida en el sistema Hospen continúe un orden diario y no se puedan aunar al movimiento del día siguiente y de esta manera obtener los reportes completos de ese día para ser verificados por el departamento de Auditoría.
- **Mantener un archivo con los soportes de habitaciones, comida, bebidas, teléfonos, lavandería y otros:** Luego de realizar la verificación, evaluación y obtención de la información necesaria para realizar la Auditoría se procede a organizar las facturas y comprobantes que componen los movimientos para que estos sirvan de apoyo como archivo.

2.2 POLÍTICAS, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA DE INGRESOS DE LA EMPRESA INVERSORA TURÍSTICA CAPAYACUAR C.A

2.2.1 La Auditoria de ingresos en la empresa Inversora Turística Capayacuar, C.A

La industria hotelera, al igual que la mayoría de las empresas se esfuerzan por mantener un adecuado control sobre sus operaciones, que le permitan alcanzar los objetivos con la mayor eficiencia. El control de los ingresos básicamente está designado al departamento de contraloría, específicamente a la sección de auditoría, que su función principal es permitirle al Hotel un efectivo seguimiento y registros de sus fuentes.

2.2.2 Visión del Departamento de Auditoría de Ingresos

Importante la eficiencia para que agrupado con los demás departamentos, se pueda llegar a la consecución de los objetivos propuestos por la empresa.

2.2.3 Misión del Departamento de Auditoría de Ingresos

Revisar, analizar y apreciar de manera objetiva, cada una de las operaciones realizadas en la empresa, en cuanto a ingresos se trate, con la finalidad de verificar el buen funcionamiento de los procesos, detectar cualquier desviación y realizar las mejoras necesarias.

2.2.4 Objetivos del Departamento de Auditoría de Ingresos

- Velar por los ingresos de la empresa.
- Garantizar la veracidad de la información reflejada en los estadísticos de ventas.
- Verificar cada operación realizada en la parte operativa que genera ingreso al hotel.
- Controlar todo lo que se refiere a formatos correlativos que sean utilizados en la operación y a su vez estén vinculados con los ingresos de la empresa.

2.2.5 Normas del Departamento de Auditoría de Ingresos

- Cumplir y hacer cumplir cada normativa de la empresa, a través del debido seguimiento de las mismas. Al igual que respetar y exigir lo mismo a los compañeros de trabajo.
- Realizar las funciones en tiempo oportuno y mantener la discreción en cada una de las informaciones que se maneja en el departamento.

2.2.6 Políticas del Departamento de Auditoría de Ingresos

- La Auditoría de Ingresos será instrumento que garantice la ejecución de una serie de procedimientos que determine y refleje los saldos de reales de los ingresos de la empresa.
- El encargado de desempeñar la Auditoría de Ingresos deberá cumplir con el requisito académico de ser Licenciado en Contaduría Pública para poder ocupar el cargo.
- El Auditor de Ingresos mediante su evaluación y verificación de determinar irregularidades tanto con el sistema como con personal, deberá acudir al Auditor Interno, debido a que si surge alguna irregularidad, esto afectaría directamente el departamento y su responsabilidad es mantener informado a su jefe directo.
- Es obligación del Auditor de ingresos tener la información de los procedimientos y actividades que realiza el Auditor Interno para que en caso de su ausencia no altere el ambiente laboral del departamento.

2.3 FORTALEZAS Y LIMITACIONES EXISTENTES EN LOS PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA DE INGRESOS

Fortalezas.

1. Cuenta con un control de salidas y entradas de oficios.
2. El departamento de Auditoría cuenta con las herramientas necesarias y en buen estado para su funcionamiento eficaz, como son computadoras, artículos de escritorio, entre otros.
3. El proceso de Auditoría de Ingresos, se hace de forma automatizada debido a que cuenta con el sistema hospen, el cual es un sistema netamente para el sector de hotelería; por lo tanto reporta eficiencia y aprovechamiento del tiempo y de los recursos.
4. El trabajo es rápido, ya que por medio del sistema antes mencionado se emiten los reportes de forma inmediata.

Limitaciones.

1. No existe Manual de Procedimientos.
2. Solo una persona conoce el funcionamiento de la Auditoría de Ingresos, lo cual implica limitación laboral, causando muchas veces el retraso en la emisión de reportes e información.
3. Poco personal para el volumen de trabajo.
4. El espacio físico disponible para el área de Auditoría y Administración en General es limitado, debido a que la Empresa no cuenta con una estructura acorde con el Departamento de Administración y el espacio

que actualmente se utiliza corresponde a un área que originalmente correspondía al Lobby de Recepción, la cual fue acondicionada para albergar las actuales oficinas, pero las mismas tienen limitantes de estructura.





**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA
MATURÍN-VENEZUELA**

**Manual de Procedimientos de Auditoría de Ingresos diseñado
para el departamento de Auditoría de la empresa Inversora
Turística Capayacuar C. A.**

Autor:
Br. José Gascón

Maturín Junio de 2012

<i>San Miguel</i> Hotel Golf & Club	INTRODUCCION
	2012.....1/18

INTRODUCCION

El propósito principal de diseñar este manual es definir los procedimientos, políticas y normas en la realización de la Auditoría de Ingresos de la empresa Inversora Turística Capayacuar, C.A, programadas y enfocadas, así mismo para ayudar a la supervisión de todas las actividades que generen ingreso en esta organización, de manera tal de que sirva de guía y ayuda para todo el personal del departamento de Auditoría.

El presente manual está estructurado de la siguiente manera: en primer lugar se presentan los objetivos del manual, luego a cada procedimiento se le especifica la descripción, las normas y sus respectivos objetivos.

<i>San Miguel</i> Hotel Golf & Club	OBJETIVOS
	2012.....2/18

OBJETIVOS.

- Guiar a los empleados que forman parte del departamento de Auditoría, en la ejecución de la Auditoría de Ingresos.
- Servir de guía de adiestramiento permanente para los empleados del Departamento de Auditoría.
- Establecer responsabilidades para cada cargo dentro del departamento de Auditoría.

<i>San Miguel</i> Hotel Golf & Club	POLITICAS DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA
	2012.....3/18

DESCRIPCION:

La revisión de los reportes, es el chequeo que se hace a primera hora del día, de la información entregada por el Auditor Nocturno, (HOSPEN) en la que se refleja todo lo concerniente a las ventas por hospedaje y servicios prestados al día anterior.

La finalidad de esta revisión es corroborar los datos suministrados en ellos ya que los mismos, muestran la siguiente información:

RACK:

- Disponibilidad de habitaciones en el hotel.
- Cantidad de habitaciones vendidas, tanto por piso como por tipo.
- Numero de huéspedes en casa
- Ingreso por concepto de ventas de las habitaciones del día, así como el acumulado al mes.
- Venta y tarifa promedio
- Habitaciones complementarias o uso de casa.

- Grafico de muestra de variación del porcentaje de ocupación de hotel de los últimos 7 días.
- Información referente a la ocupación de los hoteles de la ciudad con tabla y grafico.

ESTADISTICO:

Ingresos obtenidos por:

- Ventas de habitaciones del día.
- Ventas de alimentos y bebidas en el restaurant.
- Servicios prestados Alquiler de Equipos, Descorches, Alquiler de Salón, Teléfono, Lavandería y uso de Piscina.
- Números de habitaciones vendidas en el día, cantidad de habitaciones disponibles, porcentaje de ocupación, tarifa promedio, promedio de huéspedes del día según ingresos.

Este reporte muestra el acumulado al mes y al año de todo lo mencionado anteriormente y se puede comparar con la venta acumulada al año anterior a esa fecha, ya que cuenta con una columna para ello.

NORMAS:

1. El departamento debe garantizar a la gerencia, información correcta de los ingresos.

2. La revisión de estos reportes se debe realizar cotejando información recibida por correo interno, contra los reportes emitidos por el sistema de modulo de recepción (Front Desk) al correr la auditoría. Así como el resumen de ventas por alimentos y bebidas.
3. De conseguir discrepancias entre estos, se debe modificar la información y reenviar los reportes a todas las dependencias que lo requieran.

<i>San Miguel</i> Hotel Golf & Club	PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA
	2012.....4/18 REVISIÓN DE REPORTES

Descripción:

Es la revisión que se realiza para verificar todos los ingresos por prestación de servicios en el hotel.

OBJETIVOS:

Garantizar información correcta a la gerencia, de los ingresos obtenidos por concepto de ventas y prestación de servicio en el hotel.

PROCEDIMIENTO: REVISIÓN DE REPORTES

ETAPA A DESARROLLAR		RESPONSABLE
1	Buscar la auditoría en el departamento de recepción, que contiene: reportes del movimiento de cada cajero, facturas emitidas, reportes de cierre de la auditoría	Departamento de Auditoría
2	1. Ingresar al sistema de correo interno (Microsoft Outlook), y ubicar en el buzón correspondiente del auditor nocturno en bandeja, el archivo correspondiente. 2. Abrir los archivos adjuntos que son el INFO y el ESTADÍSTICO y comparar la información que esto muestra contra el reporte balance Diario y recapitulativo de ventas A & B.	Departamento de Auditoría
3	Reenviar los reportes, (si fueron modificados) a los departamentos que sean necesarios.	Departamento de Auditoría

<i>San Miguel</i> Hotel Golf & Club	PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA
	2012.....5/18 DISCREPANCIAS DE HABITACIÓN

DESCRIPCIÓN:

Es la revisión del reporte de habitaciones entregando por el departamento de ama de llaves, el cual refleja el status de cada una de las habitaciones disponibles del hotel.

La finalidad de esta revisión es corroborar que la información suministrada a través de este reporte, coincida con el status de la habitación

a nivel de sistema. Tomando en cuenta que la información suministrada a través de este reporte es el estado físico de las habitaciones.

El mismo refleja los siguientes status en habitaciones:

O: OCUPADA

OL: OCUPADA LIMPIA

OS: OCUPADA SUCIA

V: VACANTE

VL: VACANTE LIMPIA

FDU: FUERA DE USO

NORMAS:

1. Este reporte debe ser revisado todos los días.
2. De existir una discrepancia en la que una habitación está ocupada y no ha sido cargada, se le debe dar parte a la gerencia de recepción.
3. Toda discrepancia debe estar debidamente identificada y soportada, según sea el caso.

<i>San Miguel</i> Hotel Golf & Club	PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA
	2012.....6/18 DISCREPANCIAS DE HABITACIÓN

DESCRIPCIÓN:

Es la revisión del reporte de habitaciones entregado por el departamento de ama de llaves el cual refleja las habitaciones disponibles en el hotel.

OBJETIVO:

Garantizar a la empresa que cada habitación ocupada físicamente, sea cobrada.

PROCEDIMIENTO: DISCREPANCIAS DE HABITACION.

ETAPA A DESARROLLAR		RESPONSABLE
1	Recibir los reportes de habitación de la noche anterior y el de la mañana del mismo día, por parte de ama de llaves	Departamento de Ama de Llaves.
2	Ubicar en la auditoria el reporte de cargos automáticos de las habitaciones.	Departamento de Auditoría.
3	Verificar que todas las habitaciones ocupadas estén cargadas a nivel de sistema.	Departamento de Auditoría.
4	Identificadas las discrepancias que fueron generadas, para dejar por sentado que las mismas corresponden a alguna habitación complementaria o	Departamento de Auditoría.

	uso de casa.	
5	Informar a la gerencia de recepción, si hay alguna habitación ocupada físicamente que no haya sido cargada la noche, para que procedan a realizar dicho cargo.	Departamento de Auditoría.

<i>San Miguel</i> Hotel Golf & Club	PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA
	2012.....7/18 ARQUEOS DE CAJA

Descripción:

Es la revisión que se hace al fondo de caja. La finalidad de esta revisión que se estén aplicando las normas correctamente para verificar lo que se está auditando.

NORMAS:

1. Los arqueos de caja y fondo se deben realizar al menos una vez por mes.
2. Todo arqueo de fondo o caja debe estar firmado por el responsable, la persona que lo realiza y un testigo.

OBJETIVO:

Verificar y evaluar el adecuado manejo y custodia del fondo asignado en dicha caja.

PROCEDIMIENTO: ARQUEO DE CAJA.

ETAPA A DESARROLLAR		RESPONSABLE
1	Imprimir el formato del arqueo de caja.	Departamento de Auditoría
2	Ir al puesto de caja del custodio junto al testigo.	Departamento de Auditoría
3	Contar el dinero en efectivo en el momento de arqueo, clasificándolos por denominación en el formato. Las facturas y vales que se encuentren causadas en caja.	Departamento de Auditoría, testigo y custodio
4	Totalizar el saldo de caja y establecer diferencia junto con el de caja chica, generando sobrantes o faltantes cual sea el caso, dejar constancia con la firma de los presentes	Departamento de Auditoría
5	Entregar al departamento de recursos humanos un ejemplar del informe existe un faltante, para que procedan a realizar el descuento en el pago del empleado y dejarle otro al responsable de caja, para que a su vez haga la reposición de caja chica a través de este.	Departamento de Auditoría, recursos humanos y cajero.

<i>San Miguel</i> Hotel Golf & Club	PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA
	2012.....8/18 ARQUEO DE FONDO

OBJETIVO:

Verificar que la cantidad de dinero destinado como fondo para el manejo de las ventas, este siempre disponible y se le dé el uso correcto.

PORCEDIMIENTO: ARQUEO DE FONDO

ETAPA A DESARROLLAR		RESPONSABLE
1	Imprimir el formato del arqueo de caja	Departamento de Auditoría
2	Ir al puesto del responsable o custodio del fondo a revisar, junto con el testigo.	Departamento de Auditoría
3	Contar el dinero que se encuentra en dicho fondo, reflejándolo por denominación en el formato para tal fin.	Departamento de Auditoría
4	Comparar con la cantidad establecida por la empresa como fondo para ese momento y establecer diferencia	Departamento de Auditoría
5	Redactar informe dependiendo si es sobrante o faltante. Hacer firmar el informe por el responsable si es faltante o mandar a depositar el sobrante.	Departamento de Auditoría

6	Entregar a contabilidad dicho arqueo, con los soportes si así fuera el caso.	Departamento de Auditoría
---	--	---------------------------

<i>San Miguel</i> Hotel Golf & Club	PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA
	2012.....9/18 CONCILIACIONES

DESCRIPCION:

Es la revisión que se hace en cada una de las cuentas contables para dar veracidad de los saldos de cada una de ellas. La misma se realiza con los reportes de los diferentes sistemas de la empresa que suministran las informaciones y los reportes contables.

NORMAS:

1. Siempre se debe tomar en cuenta el saldo reflejado en el reporte emitido por el sistema.
2. Las conciliaciones deben hacerse mensuales ya que no debe haber un cierre contable con la ausencia de estos trabajos.
3. Deben cuadrar en cero.

<i>San Miguel</i> Hotel Golf & Club	PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA
	2012.....10/18 CONCILIACIÓN DE CAJA PRINCIPAL

OBJETIVOS:

Verificar que dicha cuenta cierre en cero para comenzar a realizar las diferentes conciliaciones del cierre de mes, ya que de ella depende el cuadro de las demás cuentas de ingreso.

PROCEDIMIENTO: CONCILIACIÓN DE CAJA PRINCIPAL

ETAPA A DESARROLLAR		RESPONSABLES
1	Imprimir el mayor analítico de la caja principal por pantalla a través de contabilidad, para verificar que el saldo de cierre del mes sea cero, si no es así, ir al segundo paso.	Departamento de Auditoría
2	Ubicar el día de la diferencia si el saldo final del mes no es cero. Para identificar el por qué de este. Ya que esa cuenta es cargada a través de auditoría, con los reportes que muestran los cargos de efectivo, tarjeta, y otras formas de pago.	Departamento de Auditoría
3	Cuadrar la cuenta, según sea el caso, es decir, si es por error de auditoría modificar los registros necesarios y si es por tesorería, solicitar el arreglo de dicho registro.	Departamento de Auditoría

<i>San Miguel</i> Hotel Golf & Club	PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA
	2012.....11/18 CONCILIACION DE LA CUENTA HUESPED

OBJETIVO:

Verificar la uniformidad de saldo entre contabilidad y el balance de la cuenta huésped, el cual se encuentra en un sistema diferente.

PROCEDIMIENTO: CONCILIACION DE CUENTA HUESPED.

ETAPA A DESARROLLAR		RESPONSABLE
1	Imprimir el mayor analítico de la cuenta huésped y contar con cada día de la auditoria para utilizar la sabana de habitación.	Departamento de Auditoría
2	Comparar día por día el saldo de estos dos reportes, tomando en cuenta los reembolsos generados pendientes por entregar a los huéspedes y los ya integrados.	Departamento de Auditoría
3	Cuadrar las diferencias generadas en la conciliación, si así fuera el caso, después de haber tomando en cuenta lo anterior. Con la ayuda del movimiento detallado, reporte que indica cada una de las operaciones realizadas por todos los cajeros que hayan apertura do turno en el sistema.	Departamento de Auditoría.
4	Corregir los registros si la diferencia en cuenta fue error al contabilizar y/o error a nivel de sistema.	Departamento de Auditoría.

<i>San Miguel</i> Hotel Golf & Club	PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA
	2012.....12/18 CONCILIACION DE SOBRANTES Y FALTANTES

OBJETIVOS:

Verificar que cada uno de los sobrantes o faltantes en el mes se hayan hecho cero o en su defecto se cruce en los primeros día del mes siguiente.

PROCEDIMIENTO: CONCILIACION DE SOBRANTES Y FALTANTES.

ETAPA A DESARROLLAR		RESPONSABLE
1	Imprimir el mayor analítico de las cuentas de sobrantes y faltantes. Para descartar las diferencias que se cruzan en el.	Departamento de auditoría
2	Cuadrar las diferencias generadas en la conciliación, si así fuera el caso, después de haber tomado en cuenta lo anterior con la ayuda del movimiento detallado, reporte que indica cada una de las operaciones realizadas por todos los cajeros.	Departamento de auditoría
3	Corregir los registros si la diferencia en la cuenta fue error al contabilizar y/o error a nivel de sistema.	Departamento de auditoría
4	Entregar la conciliación en el formato de la empresa con los soportes correspondientes al departamento de	Departamento de auditoría

contabilidad.	
---------------	--

<i>San Miguel</i> Hotel Golf & Club	PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA
	2012.....13/18 REVISIÓN DE FACTURAS A CRÉDITO

DESCRIPCION:

Es la revisión que se hace a cada una de las facturas a crédito, emitidas por recepción. Esta revisión se hace con el reporte que emite el sistema de modulo de recepción (front desk).

NORMAS:

1. Debe ser uno de los primeros trabajos a realizarse en el día.
2. Estos documentos deben cumplir con las condiciones mínimas que para ellas se aplican.
3. Solo de ir reflejado en la factura los cargos por servicios que estén garantizados por dicha empresa.
4. Toda factura debe contar con los siguientes soportes:
 - Carta de garantía de pago, emitida por la empresa que solicito el servicio.

- Consumos reflejados en la factura por concepto de comidas y otros servicios como lavandería.
- La ficha de registro debidamente llenada y firmada por el huésped al momento de hacer su entrada a la habitación (Check In).

<i>San Miguel</i> Hotel Golf & Club	PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA
	2012.....14/18 REVISIÓN DE FACTURAS A CRÉDITO

OBJETIVO:

Verificar que las facturas estén emitidas por servicios prestados acordes para realizar la cobranza de cada una de ellas.

PROCEDIMIENTO: REVISIÓN DE FACTURAS A CRÉDITO

ACTIVIDAD A DESARROLLAR	RESPONSABLE
-------------------------	-------------

1	Ubicar el reporte de las facturas a crédito generado por el sistema y la auditoría, para corroborar que se recibieron todas las facturas.	Departamento de Auditoría
2	Revisar que cada una de las facturas cumpla con los parámetros establecidos por la empresa y a nivel legal.	Departamento de Auditoría
3	Entregar al departamento de crédito y cobranza toda la transferencia, revisada y junto con ello los reportes de facturas, en los cuales ellos firman en calidad de recibido.	Departamento de Auditoría y crédito

<i>San Miguel</i> Hotel Golf & Club	PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA
	2012.....15/18 REVISION DE CHEQUE FUNCIONARIOS

DESCRIPCION:

Es la revisión que se hace a cada uno de los cheques de consumo que no generan ingreso como tal, ya que son gastos para la empresa. Los cuales son emitidos por el sistema de facturación del restaurante.

NORMAS:

1. Debe ser uno de los primeros trabajos a realizarse por el personal de la empresa autorizado para tal fin.

2. Solo se utiliza para consumos realizados por personal de la empresa autorizado para tal fin.
3. Debe verificarse que este bien facturado y firmado por el funcionario.

<i>San Miguel</i> Hotel Golf & Club	PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA
	2012.....16/18 REVISION CHEQUE FUNCIONARIO

OBJETIVO:

Verificar que se esté cumpliendo con los procedimientos para luego ser entregados al departamento de costos.

PROCEDIMIENTO: REVISION DE CHEQUE FUNCIONARIO.

FASE A DESARROLLAR		RESPONSABLE
1	Imprimir reporte de cheque funcionario emitido por el sistema de punto de venta.	Departamento de auditoría
2	Revisar que cada uno de estos documentos	Departamento

	reflejados en el reporte haya sido enviado en el movimiento y cumpla con los requisitos indispensables o procedimientos requeridos por la empresa.	de auditoría
3	Entregar al departamento de costos todos los cheques funcionarios.	Departamento de auditoría

<i>San Miguel</i> Hotel Golf & Club	PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA
	2012.....17/18 RELACION DE DESAYUNOS INCLUIDOS

DESCRIPCION:

Es la relación que se hace para reflejar la cantidad de desayunos incluidos diariamente en las habitaciones. Estos engloban los consumidos y los no consumidos.

NORMAS:

1. Deben facturarse diariamente por punto de ventas.
2. Se llenara el formato para ellas diariamente.
3. Debe ser entregado al departamento.

San Miguel Hotel Golf & Club	PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA
	2012.....18/18 RELACION DE DESAYUNO INCLUIDOS

OBJETIVOS:

Entregar información a Costo al cierre de mes para que sean usados en sus fines pertinentes.

PROCEDIMIENTO: RELACION DE DESAYUNO INCLUIDOS

FASE A DESARROLLAR		RESPONSABLES
1	Elaborar una hoja de Excel al inicio de cada mes, para llenar diariamente la información. Debe contar con cuatro columnas que son destinadas para la siguiente información: fecha, desayunos utilizados y no utilizados y total desayunos por día.	Departamento de auditoría
2	Revisar cheque funcionario que es el documento por el cual se facturan los desayunos incluidos, contra el reporte de huéspedes en casa para esa noche, para equiparar los montos.	Departamento de auditoría
3	Entregar los reportes de todo el mes al departamento de Costos.	Departamento de auditoría

FASE III

CONSIDERACIONES Y RECOMENDACIONES

3.1 CONCLUSIONES

Luego de haber realizado las distintas actividades asignadas al área de Auditoría específicamente en la Auditoría de Ingresos y analizado toda la información necesaria para poder desarrollar y evidenciar las siguientes conclusiones:

- No existe en la Auditoría de Ingresos de Inversora Turística Capayacuac C.A un manual de procedimientos que señale los lineamientos concretos que permitan establecer los parámetros y normas a seguir dentro de las cuales debemos demarcar desde donde inicia y culmina las distintas fases que comprenden la ejecución de la Auditoría de Ingresos de forma sistemática organizada.
- No se recolecta la información completa de los distintos procesos de Auditoría de ingresos que realiza la empresa, todo ello influenciado por la falta de un manual que guíe a los empleados en los procedimientos a ejecutar.
- Solo el Auditor de Ingresos conoce los procedimientos a realizarse en la Auditoría. Además posee mucho volumen de trabajo.
- No existe equipos computarizados destinados solo al auditor de ingresos, los que dificulta realizar su trabajo de forma oportuna, así mismo, el que está se encuentra obsoleto.

3.2 RECOMENDACIONES

- Someter a consideración en la Auditoria de Ingresos el manual de procedimientos para el departamento de Auditoria de Inversora Turística Capayacuar C.A. y ponerlo en práctica lo más pronto posible.
- De aceptarse este manual, debe hacerse una evaluación del mismo cada cierto tiempo, para afinar los detalles o determinar alguna inoperancia de las actividades y luego hacer la actualización con las nuevas.
- Se recomienda actualizar anualmente el presente manual de procedimientos tomando en cuenta los posibles cambios sistemáticos que puedan surgir en la organización.
- Realizar una evaluación para contratar un de empleado que apoye en el desarrollo los procedimientos de Auditoria de ingresos que funja como Asistente de Auditoria de Ingresos.
- Mejorar e incrementar el número de equipos computadoras e impresoras por unos que estén más actualizados y avanzados a fin de que sus empleados puedan tener la comodidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Didáctica Multimedia, S. A. Contabilidad de Costos (tomo II). Edición Cultura de Ediciones, S. A. año 1998. Madrid - España.

GOXENS, A. Y GOXENS, A. Enciclopedia de la Contabilidad. Editorial Océano. Barcelona – España. 2002.

<http://www.eumed.net/coursecon/libreria/rgl-genaud/1i.htm>

<http://www.monografias.com/trabajos27/manual-auditoria/manual-auditoria.shtml>

RUSENAS. Manual de Control Interno. Editorial Ediciones Macchi. Año 2008. Buenos Aires – Argentina.

HOJAS METADATOS

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 1/6

Título	DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA DE INGRESOS LLEVADOS A CABO EN EL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA DE LA EMPRESA INVERSORA TURÍSTICA CAPAYACUAR C. A., MATURÍN, EDO. MONAGAS
Subtítulo	

El Título es requerido. El subtítulo o título alternativo es opcional.

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Gascón A., José G.	CVLAC	C.I. 18174193
	e-mail	gascon20a11@hotmail.com
	e-mail	

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres de un autor. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor esta registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el numero de la Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores.

Palabras o frases claves:

Manual de Procedimientos
Auditoría
Ingresos

El representante de la subcomisión de tesis solicitará a los miembros del jurado la lista de las palabras claves. Deben indicarse por lo menos cuatro (4) palabras clave.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 2/6

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Sub-área
Ciencias Sociales Y administrativas	Contaduría Pública

Debe indicarse por lo menos una línea o área de investigación y por cada área por lo menos un subárea. El representante de la subcomisión solicitará esta información a los miembros del jurado.

Resumen (Abstract):

Los Manuales de Procedimientos en una organización son un conjunto de documentos que partiendo de sus objetivos fijados y las políticas implantadas para lograrlo, señalan la secuencia lógica y cronológica de una serie de tareas y actividades que se deben realizar junto a la justificación de cada una de ellas, en forma tal, que contribuyen como una guía para el personal que las va a ejecutar. Es por eso que la presente investigación tuvo como objetivo general el Diseño de un Manual de Procedimientos de Auditoría de Ingresos llevados a cabo en el departamento de Auditoría de la empresa Inversora Turística Capayacuar, C. A. La metodología empleada corresponde al tipo de investigación de Campo, con un nivel descriptivo. El proceso investigativo se llevó a cabo mediante la observación directa, la entrevista no estructurada y la revisión documental para la recolección de datos. Una vez analizada la información, los resultados obtenidos arrojaron que el departamento de Auditoría de Ingresos necesita un Manual de Procedimientos para subsanar la ausencia de un empleado, dar a conocer al sustituto las tareas a realizar y pasos a seguir, de manera tal que el proceso laboral del departamento no se paralice por esta situación, por ello se recomienda poner en práctica el manual diseñado.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 3/6

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Profa. Franco, Joswmar	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input checked="" type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	13.772.311
	e-mail	jfranco@udo.edu.ve
	e-mail	
Profa. Caraballo, Nurvys	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	11.335.869
	e-mail	
	e-mail	
Profa. Campos, María	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	12.153.977
	e-mail	
	e-mail	

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres del tutor y los otros dos (2) jurados. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor esta registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el numero de la Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores. La codificación del Rol es: CA = Coautor, AS = Asesor, TU = Tutor, JU = Jurado.

Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2012	06	22

Fecha en formato ISO (AAAA-MM-DD). Ej: 2005-03-18. El dato fecha es requerido.

Lenguaje: spa Requerido. Lenguaje del texto discutido y aprobado, codificado usando ISO 639-2. El código para español o castellano es spa. El código para ingles en. Si el lenguaje se especifica, se asume que es el inglés (en).

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 4/6

Archivo(s):

Nombre de archivo
GASCON

Caracteres permitidos 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:

Licenciado en Contaduría Pública

Dato requerido. Ejemplo: Licenciado en Matemáticas, Magister Scientiarium en Biología Pesquera, Profesor Asociado, Administrativo III, etc

Nivel Asociado con el trabajo: Licenciado

Dato requerido. Ejs: Licenciatura, Magister, Doctorado, Post-doctorado, etc.

Área de Estudio:

Ciencias Sociales Y administrativas

Usualmente es el nombre del programa o departamento.

Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:

Universidad de Oriente Núcleo Monagas

Si como producto de convenciones, otras instituciones además de la Universidad de Oriente, avalan el título o grado obtenido, el nombre de estas instituciones debe incluirse aquí.

Hoja de metadatos para tesis y trabajos de Ascenso- 5/6



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.

Publicación que hago a usted a los fines consiguientes.

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
SISTEMA DE BIBLIOTECA
RECIBIDO POR <i>[Signature]</i>
FECHA <u>5/8/09</u> HORA <u>5:30</u>

Cordialmente,

[Signature]
JUAN A. BOLANOS CUNVELO
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/maruja

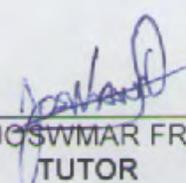
Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 6/6

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 de exclusiva propiedad de la Universidad, y solo podrán ser utilizados a otros fines, con el consentimiento del Consejo de Núcleo Respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario, para su autorización."



JOSE G. GASCON A.
C.I.: 18174193
AUTOR



Prof. JOSWMAR FRANCO
TUTOR