



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO
PROGRAMA DE LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA**

**PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA DE INGRESOS Y
CONTROL INTERNO APLICADOS EN EL REGISTRO
CONTABLE DE LOS INGRESOS DEL HOTEL COOPERATIVA
KAMARATA OSTTC**

Trabajo de Grado, Modalidad Pasantía, presentado como requisito parcial
para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública.

Realizado Por:
Urbina Moreno, Andry José
C.I:16.336.950

Guatamare, noviembre 2009



PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA DE INGRESOS Y CONTROL
INTERNO APLICADOS EN EL REGISTRO CONTABLE DE LOS INGRESOS
DEL HOTEL COOPERATIVA KAMARATA OSTTC

Trabajo de Grado, Modalidad Pasantía, presentado como requisito parcial
para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública.

Br. Andry, Urbina

C.I:16.336.950

Autor

TUTOR ACADÉMICO

Lcdo. Fabio, Fariñas

TUTOR EMPRESARIAL

Tec. Alfredo, Álvarez

Guatamare, noviembre 2009

DEDICATORIA

A Dios y a la Virgen del Valle, por siempre acompañarme en mi desarrollo personal y profesional para alcanzar los logros obtenidos.

A mis padres y en especial a mi madre, por haberme guiado por el camino correcto, por su sacrificio, por regalarme la vida, por estar siempre a mi lado, por hacerme entender que los estudios son la mayor fortuna que podía ofrecerme, gracias a Dios alcanzamos nuestra meta, mamá te amo y comparto este logro contigo.

A mis hermanos; Anderson y Andreina, por brindarme todo su apoyo cariño y comprensión, esperando que les sirva de ejemplo para seguir adelante.

A mi Novia; Verónica Rodríguez, por haberme ayudado incondicionalmente a alcanzar esta meta, y por estar a mi lado en las buenas y en las malas, Gracias...

A mis Amigos, quienes me apoyaron y compartieron a lo largo de mi carrera, situaciones tanto buenas como malas; en particular a mis amigos y hermanos Asdrúbal Zapata y Jesús Salazar por brindarme su apoyo incondicional

A las familias Malavé Rosas y Gómez Centeno, por brindarme todo su apoyo y estar pendiente de mí.

A mi amigo Jesús Villarroel y a mi tío Antonio Alfonzo que desde el cielo me cuidan y protegen para que todo me salga bien.

Andry Urbina

AGRADECIMIENTOS

A Dios todopoderoso y a la Virgen del Valle, por darme fortaleza y seguridad para vencer todos los obstáculos posibles para triunfar y así superar las metas y objetivos propuestos.

A la Universidad de Oriente, por ser la casa de estudios donde me impartieron las herramientas, técnicas y los conocimientos necesarios propios de la carrera que serán fortalecidos en el desarrollo de la experiencia profesional.

Al Hotel Cooperativa Kamarata Osttc, por permitirme realizar en su empresa el desarrollo de mi pasantía. Igualmente, al personal que labora en la misma por su colaboración para la preparación de mi trabajo.

A mi Tutor académico y amigo, Lic. Fabio, Fariñas; por brindarme todo su apoyo y ofrecerme sus conocimientos para desarrollar mi trabajo de grado. Gracias por sus consejos y confianza

A mi Asesor Laboral, Alfredo Álvarez, por su esfuerzo realizado, ofreciéndome su ayuda incondicional en la elaboración de mí trabajo.

Al Lic. Leonardo Rivas, por su colaboración, apoyo y entusiasmo en el desarrollo del presente informe y enseñarme que todo trabajo necesita perseverancia y dedicación, además de su amistad y confianza brindada, que Dios lo bendiga tío Leo.

A mi amigo; Romel Delgado por estar siempre dispuesto a brindarme su mano y su hombro.

Muy agradecido con todos.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTOS	V
FASE I. INTRODUCCIÓN.....	1
Denominación de la empresa.....	1
Objeto de estudio	1
1.1. Introducción (situación a evaluar).....	2
1.2. Objetivos	10
1.2.1 Objetivo General.....	10
1.2.2. Objetivos Específicos.....	10
1.3. Técnicas de recolección de datos	11
1.3.1. Observación simple y participante	11
1.3.2. Entrevista no estructurada.....	11
1.3.3. Revisión Documental.....	12
FASE II. ASPECTOS GENERALES DEL HOTEL COOPERATIVA KAMARATA OSTTC.....	14
2.1. Reseña histórica.....	14
2.2. Ubicación.....	15
2.3. Misión.....	16
2.4. Visión.....	16
2.5. Objetivos del hotel.....	16
2.6. Estructura organizativa.....	17
2.7. Servicios que ofrece el hotel	23

FASE III. BASES LEGALES Y TEÓRICAS ESTABLECIDAS PARA LA aplicación DE LA AUDITORIA DE INGRESOS Y CONTROL INTERNO EN ÁREA DE HOTELERÍA.....	27
3.1. Bases legales.....	27
3.1.1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.....	27
3.1.2. Ley especial de asociaciones cooperativas.....	29
3.1.3. Código de comercio.....	31
3.1.4. Decreto con rango, valor y fuerza de ley orgánica de turismo.....	33
3.1.5. Ley de impuesto sobre la renta.....	34
3.2. Bases teóricas.....	37
3.2.1. Principios de contabilidad.....	37
3.2.1.1. Principios generales.....	38
3.2.2. Auditoría.....	42
3.2.2.1. Auditoría interna.....	43
3.2.3. Manual de contabilidad hotelera del instituto nacional de cooperación educativa (I.N.C.E).....	48
3.2.4. Teorías expuestas por adolfo scheel.....	50
FASE IV. PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA APLICADOS EN EL AREA DE AUDITORIA DE INGRESOS Y LOS CONTROLES INTERNOS UTILIZADOS EN EL REGISTRO CONTABLE DE LOS INGRESOS DEL HOTEL COOPERATIVA KAMARATA OSTTC.....	52
4.1. Descripción de los procedimientos de auditoría.....	52
4.1.1. Organización y revisión de los reportes de auditoría.....	52
4.1.2. Revisión del efectivo.....	54

4.1.3. Revisión de las cuentas por cobrar.....	58
4.1.4. Revisión del inventario y el costo.....	59
4.1.5. Procedimientos que realiza el auditor de ingresos del hotel cooperativa kamarata osttc.....	61
4.2. Descripción de los controles internos para el registro contable.....	62
4.2.1. Sistema automatizado usado por el hotel para el manejo de sus operaciones.....	63
4.2.1.1. Sistema administrativo interdependiente (SAINT).....	64
4.2.1.2. Gerencia hotelera moderna (HOSPES).	65
4.2.2. Auditoría nocturna.....	66
4.2.3. Caja general.....	67
4.2.4. Registro de la venta de habitaciones.	69
4.2.4.1. VENTA DE HABITACIONES DE CONTADO	70
4.2.4.2. Venta de habitaciones por adelantado (reservación)	71
4.2.4.3. Venta de habitaciones a crédito.	72
4.2.5. Registro de la venta de alimentos y bebidas.....	74
4.2.5.1. Venta de alimentos y bebidas al contado.....	74
4.2.5.2. Venta de alimentos y bebidas cargada a la cuenta huésped	76
4.2.6. Registro de la venta de otros servicios complementarios.	77
4.2.6.1. Venta del servicio telefónico, fax e internet.	78
4.2.6.2. Venta del servicio de transporte.....	79
4.2.6.3. Alquiler de las instalaciones.	81
4.2.7. Registro contable de los ingresos.....	83

FASE V. COMPARACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA DE INGRESOS Y CONTROL INTERNO APLICADOS EN EL REGISTRO CONTABLE DE LOS INGRESOS DEL HOTEL COOPERATIVA KAMARATA OSTTC CON LAS TEORÍAS EXPUESTAS.	88
5.1. Comparación de los Procedimientos de Auditoría de Ingresos y Control Interno Aplicados en el Registro Contable de los Ingresos del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc con el Manual de Contabilidad Hotelera del I.N.C.E.....	90
5.2. Comparación de los Procedimientos de Auditoría de Ingresos y Control Interno Aplicados en el Registro Contable de los Ingresos del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc con la Teoría de Adolfo Scheel.	109
CONCLUSIONES	118
RECOMENDACIONES	120
BIBLIOGRAFÍA.....	122
Textos.....	122
Leyes.....	123
Referencias electrónicas	124

FASE I. INTRODUCCIÓN.

Denominación de la empresa

La empresa seleccionada para desarrollar la pasantía, es el Hotel Cooperativa Kamarata Osttc (Organización de Servicio de Transporte Turístico Colectivo), el cual dedica a la prestación de servicios de hospedaje y transporte turístico, ubicado en la Av. Bolívar sector Costa Azul, municipio Mariño, Porlamar – Estado Nueva Esparta.

Objeto de estudio

El objeto de estudio estará referido al análisis de los procedimientos de auditoria de ingresos y control interno aplicados en el registro contable de los ingresos del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc.

1.1. Introducción (situación a evaluar)

Las asociaciones cooperativas son empresas abiertas y flexibles de propiedad colectiva, de carácter comunitario que buscan el bienestar integral personal y colectivo. Existen en el mundo alrededor de 800 millones de personas que persiguen una mejoría en su calidad de vida a través del sistema cooperativo de economía, tal y como lo refleja la página Web (www.sunacoop.org). En la misma se puede observar la siguiente distribución:

- Estados Unidos y Canadá, 170 millones de asociados a cooperativas.
- Puerto Rico, un millón setecientos mil miembros de cooperativas.
- Brasil, 4 millones de asociados.
- Colombia, alrededor de 5 millones de asociados.
- Uruguay, 600 mil asociados.

En lo que concierne al Estado Venezolano, la formación de cooperativas tiene sus inicios el 26 de junio de 1960 cuando el Dr. José Thielen crea una cooperativa de ahorro y crédito. Luego, fueron creadas otras cooperativas en el estado Falcón y otras regiones del país. Durante los años 1958 – 1976 fueron creadas una serie de leyes tendientes a regular la actividad de las asociaciones cooperativas entre ellas:

- Ley General de Asociaciones Cooperativas 1966.

Introducción

- Se crea la Superintendencia Nacional de Cooperativas (Sunacoop) 1967.
- Reglamento de la Ley de Cooperativas en 1976.

Tomando en cuenta estos antecedentes, y la disposición del Gobierno de la República Bolivariana de Venezuela (1999), ha fomentado, de manera significativa, la economía cooperativista, reflejándose en los artículos (70, 118, 184, 308) de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (Publicada en Gaceta Oficial del jueves 30 de diciembre de 1999, N° 36.860), así como también en la nueva Ley Especial de Asociaciones Cooperativas (Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37285 Del 2001).

Es así como han sido creadas cooperativas de consumos de alimentos, de viviendas, transporte, producción industrial y artesanal, agropecuarias, ahorro y crédito, entre otras, a nivel nacional. Tal es el caso del Estado Nueva Esparta, donde existe la cooperativa Kamarata Osttc dedicada a la rama de hotelería y transporte turístico, donde sus asociados se ven con la gran responsabilidad de competir con cadenas hoteleras y agencias de viajes con amplia y reconocida trayectoria en el ámbito turístico, tanto nacional como regional.

Para afrontar este reto, el Hotel Cooperativa Kamarata Osttc se ha formado con un personal con conocimientos en el área hotelera y con personal preparado en las distintas misiones ofrecidas por el Gobierno nacional a través de instituciones como:

- La Superintendencia Nacional de Cooperativas (Sunacoop)
- El Fondo de Crédito Industrial (Foncrei)
- El Instituto Nacional de Cooperación Educativa Socialista (Inces).

El Hotel Cooperativa Kamarata Osttc es una empresa creada con la finalidad de ofrecer servicios de habitación, de restaurantes, eventos, convenciones, traslados ejecutivos, entre otras actividades. Para ello debe contar con una estructura organizacional que le permita dirigirse a la descripción de la planificación estratégica, control administrativo y control operacional para obtener los resultados esperados.

En tal sentido, el autor Scheel (1989:2), define estructura organizacional como: “el determinar centro de responsabilidad que representan las diferentes actividades dentro de la empresa para la programación, presupuestos, operación y análisis, o sea el control administrativo”.

Basado en lo propuesto por el autor, el Hotel Kamarata Osttc cuenta con unas coordinaciones y áreas dentro de su estructura organizativa, diseñadas para dar cumplimiento de forma eficiente a los objetivos fijados por la cooperativa y a las normativas legales, asegurándose una administración de sus ingresos y gastos ajustados a sus políticas. Dentro de dicha estructura se encuentra la Coordinación de Administración, la cual tiene bajo su dependencia las áreas de recursos humanos, control de costo, cajero general, cuentas por cobrar y pagar y auditoría de ingresos.

La complejidad de las operaciones de una empresa de servicio como el Hotel Cooperativa Kamarata Osttc radica en que los servicios normales, para satisfacer las necesidades a los huéspedes, abarcan una amplia variedad de operaciones, debido a la diversidad de los servicios que ofrece el hotel y en la cantidad de dinero que maneja el personal del hotel. Los clientes pueden solicitar en cualquier momento la cancelación de su cuenta, lo que representa un alto control en los procedimientos administrativos y financieros para que no ocurra ningún tipo de errores o fraudes.

Por lo antes mencionado, la Coordinación de Administración requiere de políticas claras, de controles internos (normas y procedimientos), en este orden de ideas, los autores Whittington y Pany (2001:172), definen el control interno como:

Un proceso efectuado por la junta directiva de la entidad, la gerencia y demás personal, diseñado para proporcionar seguridad razonable relacionada con el logro de objetivos en la siguientes categorías:

- Confiabilidad en la presentación de informes financieros.
- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicadas.

Estos controles internos, a su vez, generan un conjunto de procedimientos administrativos y financieros, los cuales deben ser auditados

con detalle y frecuencia, con el fin de suministrar información con un alto grado de confiabilidad.

Para lograr esta confiabilidad los controles internos deben estar apegados a ciertos principios contables que son definidos por Catacora (1998:85) como...“normas y reglas de carácter general o específicas para el tratamiento de las transacciones financieras de una entidad”. Es decir, que los principios de contabilidad establecen las pautas de cómo se deben tratar los registros de las operaciones.

Estos principios son de carácter obligatorio en el registro de los ingresos diarios, los cuales se dividen en principales y secundarios, según el manual de contabilidad hotelera del I.N.C.E. (1987:57) donde:

Los ingresos principales corresponden a la venta de alojamiento, comida y bebida, estas actividades representan aproximadamente un 94% de los ingresos totales de un hotel.

Los ingresos secundarios corresponden a la venta del servicio telefónico, lavandería, tintorerías y otros ingresos que se verán más adelante, los cuales representan aproximadamente un 6% de los ingresos totales de un hotel.

La contabilización de estos ingresos está integrada a una serie de exámenes continuos, de revisión, lo cual corresponde con la auditoría. La cual es fundamental para llevar un control de los ingresos de un hotel y además, permite descubrir cualquier irregularidad a tiempo, para hacerle un seguimiento que permita detectar el problema y tratar de remediarlo antes que pueda generar pérdidas para la organización.

En base a ello, para obtener la efectividad en cuanto a los resultados de un procedimiento de auditoría, estos se delimitan de acuerdo con las operaciones de la empresa. Para el caso de los hoteles, la auditoría de ingresos, constituye una herramienta primordial, ya que los ingresos varían en proporción a las entradas y salidas de los huéspedes, la cual es definida por Arismendi (2003:14) como:

La encargada de revisar y registrar todos los ingresos generados por los diferentes servicios prestados, tales como: Habitaciones, Alimentos y Bebidas, Teléfonos y Lavandería. Además, debe supervisar que los procedimientos administrativos de los diferentes puntos de venta se estén ejecutando de manera efectiva, así como también evaluar y analizar cualquier discrepancia que surja de la revisión de los reportes de habitación entre lo que demuestre el Front Desk y Ama de llaves.

En relación a esto, se puede afirmar que la auditoría de ingresos es la revisión total o selectiva del registro y cobro de los servicios que proporciona el hotel, mediante el análisis y verificación de los cortes de caja departamentales y otros reportes; con el objeto de cerciorarse que se incluya la totalidad de los servicios prestados, que el cobro se realice conforme a las tarifas y plazos autorizados y que el registro de los mismos se haga en el período al cual corresponden.

Específicamente en el Área de Auditoría de Ingresos se debe realizar las siguientes funciones:

Introducción

- Emitir el reporte diario de las operaciones (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 A y B (cajeros departamentales) y los verifica.
- Verificar que la información del sistema esté correctamente registrada 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 A y B (cajeros departamentales), y cajeros de recepción
- Evaluar los controles en los procesos de registro en los centros de ingreso del hotel.
- Llevar el control de auditoría de caja, de ventas (A y B) puntos de ingresos
- Llevar el control de libros de bares y restaurantes, notas de crédito, vouchers de depósitos de reservaciones.

Introducción

El procedimiento de auditoría de ingresos del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc consta de tres aspectos: Organización y revisión de los reportes de auditoría, desglose de los ingresos y distribución de los depósitos.

Durante el período de pasantía, se observaron algunas situaciones que dificultan, en cierto grado, el procedimiento de auditoría de ingresos, entre ellas:

- La falta de un auditor de ingresos, lo que ocasiona acumulación del trabajo
- Los registros contables están siendo realizados por el administrador, por consecuencia las actividades administrativas se retrasan.
- No se mantienen actualizados los informes financieros, por tal razón no se pueden utilizar en la toma de decisiones.

Por tales razones, el autor se motivó a hacer un análisis de los procedimientos de auditoría de ingresos y control interno aplicados en el registro contable de los ingresos del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc, para detallar a profundidad la realidad planteada, se utilizó las teorías expuestas por Adolfo Scheel en su libro Organización y Gestión Contable para Hoteles y el Manual de Contabilidad Hotelera del Instituto Nacional de Cooperación Educativa (I.N.C.E), en la actualidad llamado I.N.C.E.S (Instituto Nacional de Cooperación Educativa Socialista) dicho análisis se basó en la comparación de las mencionadas teorías con los procedimientos de auditoría de ingresos

y control interno aplicados en el registro contable de los ingresos del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc.

1.2. Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Analizar los procedimientos de auditoría de ingresos y control interno aplicados en el registro contable de los ingresos del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Identificar los aspectos generales del Hotel.
- Describir las bases legales y teóricas establecidas para la aplicación de auditoría de ingresos y control interno en el área hotelera.
- Describir los procedimientos de auditoría aplicados por el área de auditoría de ingresos y los controles internos utilizados en el registro contable de los ingresos del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc.
- Comparar los procedimientos de auditoría de ingresos y control interno aplicados en el registro contable de los ingresos del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc con las teorías expuestas en el Manual de Contabilidad Hotelera del Instituto Nacional de Cooperación Educativa (I.N.C.E).y las teorías del autor Adolfo Scheel.

1.3. Técnicas de recolección de datos

Las técnicas de recolección de datos son definidas por el autor Sabino (1997:143) como: “cualquier recurso del que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información” En este sentido, se explicaran a continuación las técnicas de recolección de datos que se utilizaron durante el período de pasantía.

1.3.1. Observación simple y participante

Para Acevedo y Rivas (2002:332) en esta técnica “el observador puede participar activamente en el grupo que está observando”.

Con el uso de esta técnica el autor observó, de forma directa la recolección de los datos de manera clara y concisa.

1.3.2. Entrevista no estructurada

La base de esta técnica es la realización de preguntas al personal que labora dentro de un determinado departamento que tenga relación con el objeto de estudio. Sabino (1997:63), al respecto, define a la entrevista no estructurada como, “aquella en que existe un margen más o menos grande de libertad para formular las preguntas y las repuestas”.

Mediante esta técnica el autor obtuvo información por medio de una conversación, en la cual se realizaran preguntas a los encargados de las diferentes coordinaciones referentes a las políticas y procedimientos que se maneja en la empresa.

1.3.3. Revisión Documental

Esta técnica de revisión bibliográfica, Acevedo y Acuña (2002:143) la definen como: “la etapa del método científico a través del cual, el investigador reúne los antecedentes teóricos y de investigaciones anteriores sobre un problema dado”.

Esta técnica se utilizó por el autor para la obtención de datos e informaciones referentes al tema a tratar, a través de la revisión de documentos escritos, tales como: libros, leyes, páginas de internet, entre otros

Cabe destacar que los libros, donde se hizo mayor énfasis en la investigación son los siguientes:

- **Textos**
 - Redondo, Ángel.(1993).Curso Práctico de Contabilidad
 - Scheel, Adolfo.(1992).Control de Alojamiento Contabilidad de Huéspedes
 - I.N.C.E (1987).Manual de Contabilidad Hotelera
 - Horwath, Lois (1981). Contabilidad para Hoteles.

- **Leyes y reglamentos**

- Código de Comercio.(Gaceta Oficial N° 475 de 21 de fecha diciembre de 1955)
- Ley Orgánica de Turismo.(Gaceta Oficial N° 37.332 de 26 noviembre de 2001)

FASE II. ASPECTOS GENERALES DEL HOTEL COOPERATIVA KAMARATA OSTTC.

En la presente fase, se darán a conocer los aspectos generales, del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc en lo que respecta a su reseña histórica, filosofía corporativa, objetivos, estructura organizativa y servicios que ofrece.

2.1. Reseña histórica

La organización tiene su origen en Caracas, donde se registró el 27 de Mayo de 1982 con el nombre de Hores Beach, C.A. Luego, se crea en la Isla de Margarita, Estado Nueva Esparta el 11 de septiembre de 1991 bajo el nombre de Kamarata C.A.

Durante el año 1994 el Hotel Kamarata pasó a ser propiedad del Fondo de Garantía del Estado (FOGADE), y a partir del segundo semestre de 1995 fue entregado a la Operadora Hotelera Provial, C.A.

Para agosto del 2005, el Gobierno decidió transformarla en Cooperativa. Para la conformación de esta cooperativa hotelera se seleccionaron a los trabajadores que formaban parte del hotel y la unieron a lanceros de la misión Vuelvan Caras, quienes venían siendo formados por el Gobierno Nacional. Esta cooperativa logró su inicio gracias al otorgamiento del crédito por parte del ya desaparecido organismo conocido como el Fondo de Crédito Industrial (Foncrei).

2.2. Ubicación

El Hotel Cooperativa Kamarata Osttc, esta Ubicado en la Av. Bolívar, sector Costa Azul, municipio Mariño, Porlamar –Estado Nueva Esparta. (Figura N°1)

Figura 1: Ubicación geográfica del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc.



Fuente: Suministrado por el Hotel (julio de 2009)

2.3. Misión

Prestar un servicio accesible de calidad en hospitalidad y turismo, a nuestros clientes nacionales e internacionales, con un equipo humano impulsado por los valores y principios cooperativos, a través de procesos efectivos e instalaciones impecables, para cumplir con las metas de nuestros asociados y de la comunidad.

2.4. Visión

Ser la cooperativa más competitiva, en cuanto a la hospitalidad en el turismo nacional, en excelencia y calidad de servicio, para contribuir con el desarrollo endógeno del país, generando nuevos valores de cooperación, igual solidaridad, corresponsabilidad y compromiso; contribuyendo mediante la acción del hotel, a una mejor calidad de vida de los venezolanos.

2.5. Objetivos del hotel

- Ofrecer a los clientes los mejores precios del mercado y condiciones de negociación.
- Proveer un excelente servicio en cada una de las áreas del hotel.
- Disponer de las mejores instalaciones para el disfrute de nuestros clientes.
- Construir lealtad en nuestros clientes para con el hotel y sus servicios.

2.6. Estructura organizativa

Actualmente y según el organigrama estructural del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc (Figura N° 2), cuenta con un total de 51 asociados, distribuidos en distintas coordinaciones y áreas operativas. Para Molina y García (2005:41): “Se considera como asociado de una cooperativa a la persona natural y jurídica que, cumpliendo los requisitos de admisión, ejerce los derechos y asume obligaciones que corresponden como tal”. La estructura organizativa de la cooperativa se presenta de manera vertical con un cuerpo jerárquico descendiente, donde cada coordinación y áreas operativas que la conforman cumplen con responsabilidades, actividades y funciones específicas de cada una de ellas.

Por ser una cooperativa se cambia la presentación y definición de los niveles de mayor jerarquía, es así como en lugar de tener una junta directiva se tiene a la Asamblea General, para Molina y García (2005:50)

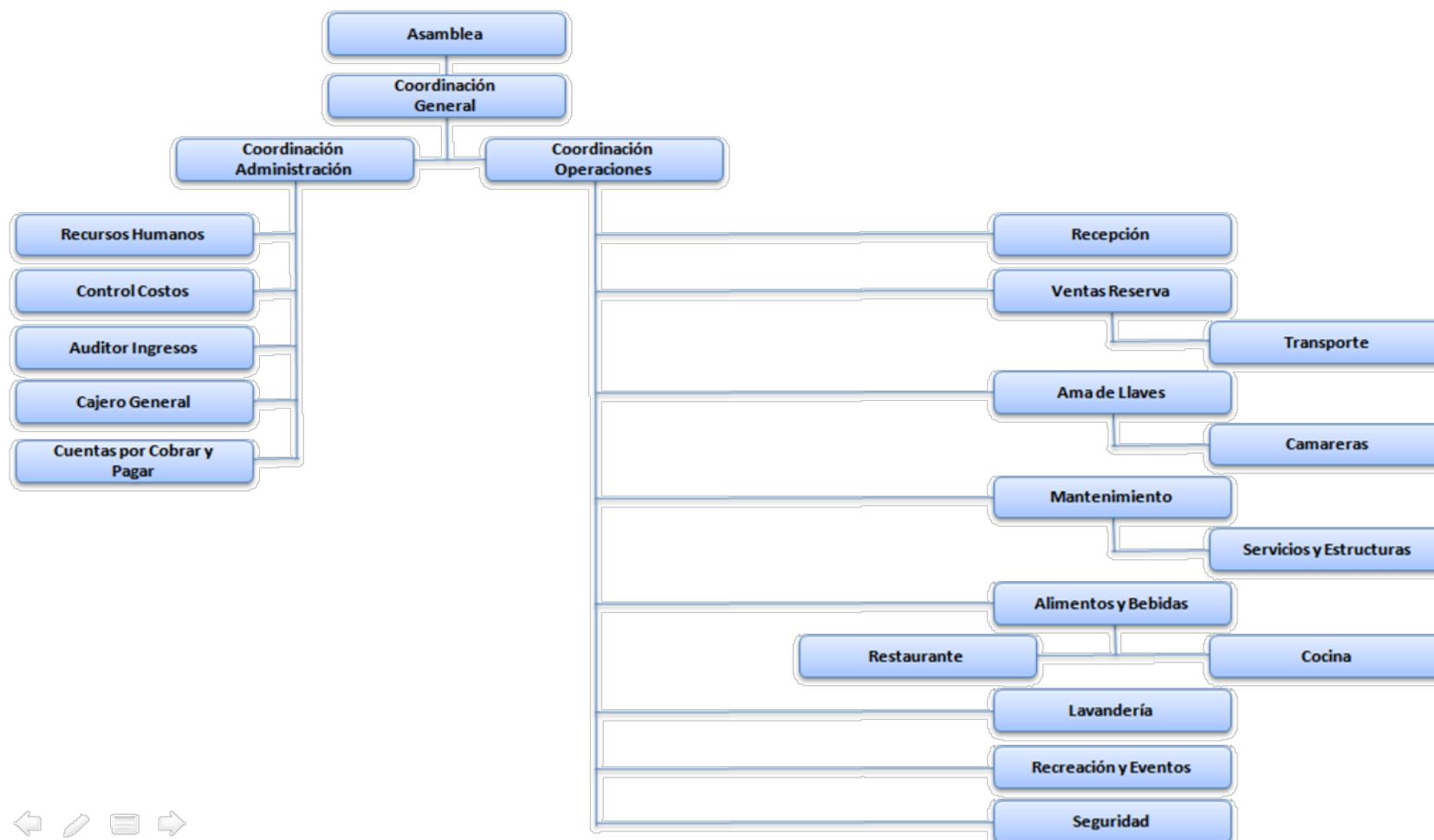
La asamblea general denominada también reunión general de asociados, la asamblea es la autoridad suprema o de mayor jerarquía de la cooperativa. Esta formada por todos los asociados, quienes tienen derecho de asistir, expresar sus opiniones, votar y elegir o ser electos como directivos.

En tal sentido, como lo describen los autores, esta asamblea representa el nivel de mayor rango dentro de toda la cooperativa, y es aquí, en conjunto con todos los asociados, donde se toman las decisiones financieras y de operatividad que debe tener la cooperativa para el logro de los objetivos trazados, los acuerdos que se tomen en la asamblea deben ser

FASE II: Aspectos Generales del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc.

respetados por todos los asociados, así hayan votado en contra o no hubiesen asistido.

Figura N° 2: Estructura Organizativa del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc.



Fuente: Hotel Cooperativa Kamarata Osttc. Área de Recursos Humano

De un acuerdo tomado en asamblea general surgió la denominación de un Coordinador General lo que conocemos en una empresa privada como Gerente General, quien va a velar por el cumplimiento en cada una de las áreas operativas las normas, políticas y procedimientos establecidos, en pro de la conquista de los objetivos de la cooperativa.

En la estructura organizativa del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc, puede observarse una Coordinación de Administración o también llamada Instancia de Administración, donde se maneja todos aquellos aspectos relacionados con la administración de los fondos de la cooperativa; a su vez se encarga de planificar, coordinar, controlar y evaluar las actividades socioeconómicas, contratos y negocios de la cooperativa, así como también dar cumplimiento a los acuerdos que en materia económica sean aprobados en la asamblea general.

Esta coordinación de administración tiene bajo su dependencia áreas que son propia de una estructura de servicio hotelero y que son la base para la conformación de toda aquella información administrativa y contable que requiere la coordinación, para la preparación de los informes de gestión financiera de la cooperativa y así poder utilizar estos informes para la toma de decisiones. Entre estas áreas se encuentran:

- **Auditoría de ingresos**, encargada de la recopilación, revisión y registro de las ventas e ingresos realizados durante un día en el hotel, con el fin de comprobar que estos han sido registrados de acuerdo con los procedimientos establecidos por el hotel. Este procedimiento se lleva a cabo con los soportes (papeles de trabajo) suministrados por el auditor nocturno.

- **Control de Costos**, se encarga de verificar todas las fases que conforman el ciclo de costos de alimentos y bebidas, como son; las compras, la recepción de mercancía, el almacenaje y despacho, el procesamiento de la materia prima y ventas del producto terminado.
- **Recursos Humanos**, encargado del procesamiento de nóminas, cálculos relacionados con las asignaciones, deducciones, permisos, adelantos etc. y todo lo relacionado con el control del personal asociado.
- **Cajero General**, dedicado a recopilar y resguardar los ingresos remitidos por los cajeros departamentales y cajeros de recepción en los sobres de remisión, que son producto de las ventas de habitaciones, alimentos y bebidas, entre otros servicios complementarios. De igual forma recibe, verifica y envía a depositar en los bancos el dinero y se encarga de entregar los pagos en cheques a los distintos proveedores de productos y servicios los días destinados a tal actividad. Otra tarea realizada por este, es la de supervisar y proporcionar todas las herramientas necesarias a los cajeros departamentales para que desempeñen sus labores.
- **Cuentas por Cobrar y Pagar**, como su nombre lo indica mantiene relación sobre las obligaciones y derechos que en materia de relaciones comerciales mantiene la cooperativa con proveedores y deudores.

La Cooperativa Kamarata por ser una cooperativa dedicada a la prestación del servicio de hospedaje y transporte turístico, asigna dentro de

su estructura organizativa la coordinación de operaciones, la cual tiene como principal función el mantenimiento y desarrollo de toda el área operativa del hotel y del transporte, garantizando que se preste un servicio de excelencia y de calidad a sus visitantes. Esta coordinación tiene bajo su dependencia a las áreas de:

- **Recepción**, la cual representa el “sistema nervioso” del hotel, dado que es el personal que labora en esta área quien establece el primer contacto entre el hotel y los clientes, además, es en este donde se lleva el control de llegadas y salidas de los huéspedes.
- **Ventas y Reservaciones**, cuya actividad principal es la de promocionar al hotel y realizar la reserva de habitaciones vendidas, así como también ofrecer servicio de traslado y alquiler de unidades a huéspedes y agencias de viajes.
- **Ama de Llaves**, garantiza el confort y la limpieza de las áreas públicas, habitaciones y oficinas dentro del hotel, lo cual influirá en la calidad del servicio.
- **Mantenimiento**, o mejor conocido como servicio técnico, se encarga de velar por el buen funcionamiento de equipos y maquinarias, así como también del mantenimiento general de las habitaciones y de reparaciones en general que requiera el hotel.
- **Alimentos y Bebidas**, conformado por el restaurante y el bar (Malaiza), donde se ofrecen los servicios de alimentos y bebidas adquiridos por los huéspedes.

- **Seguridad**, encargado de planificar y controlar el sistema de seguridad en todo el hotel, además de mantener en perfectas condiciones los equipos utilizados ante cualquier emergencia. También este departamento se encarga de vigilar y supervisar todas las tareas del hotel.

Como puede observarse la Cooperativa Kamarata Osttc, presenta una estructura organizativa mixta, ya que incluye dentro de la misma, instancias propias de una cooperativa y a su vez mantiene la organización y funcionamiento de una empresa hotelera, en donde se destacan área relacionadas directamente con su ramo de explotación.

2.7. Servicios que ofrece el hotel

El Hotel Cooperativa Kamarata Osttc ofrece un servicio tres (3) estrellas y para ello dispone de 40 habitaciones completamente equipadas, además, posee un restaurante, piscina para todas las edades, bar, cancha de voleibol de playa, estacionamiento privado, entre otros.

- **Alojamiento**

El Hotel Cooperativa Kamarata Osttc posee una estructura física de 4 pisos con 40 suites (Figura N° 3). Dispone de tres(3) tipos de habitaciones; Máster suites con capacidad para (7) personas, dos baño y tres ambiente; tipo Junior suites con capacidad máxima de (4) personas y dos ambiente; suites tipo Studio, con capacidad para (3) personas y un solo ambiente .Todas con aire acondicionado, televisión (cable), nevera, teléfono, servicio de internet inalámbrico (WI-FI) en todas las instalaciones.

Figura 3: Habitaciones del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc

Fuente: Área de ventas y Reserva (junio de 2009)

- **Alimentos y Bebidas**

En el hotel existe el restaurant “Malaiza”, el cual esta ubicado frente a la piscina, al igual que el bar-cafetería. (Figura N° 4)

Figura 4: Restaurant del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc

Fuente: Área de ventas y Reserva (junio de 2009)

- **Otros Servicios Generadores de Ingresos**

El Hotel Cooperativa Kamarata Osttc oferta otros servicios complementarios y atractivos recreacionales para el disfrute de sus clientes (Ver figura N° 5), entre estos se encuentran:

- Teléfono, Fax e Internet.
- Salones para uso múltiples.
- Servicio de taxi.
- Servicio de transporte turísticos.

Figura 5: Servicios complementarios y atractivos recreacionales.



Fuente: Área de ventas y Reserva (junio de 2009)

A manera de resumen, se puede decir que el Hotel Cooperativa Kamarata Osttc es una empresa que está organizada y fortalecida de tal

FASE II: Aspectos Generales del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc.

manera que en desarrollo de sus actividades puede darle respuestas a las exigencias de sus huéspedes.

FASE III. BASES LEGALES Y TEÓRICAS ESTABLECIDAS PARA LA APLICACIÓN DE LA AUDITORIA DE INGRESOS Y CONTROL INTERNO EN ÁREA DE HOTELERÍA.

El procedimiento de auditoría de los ingresos y control interno de los registros contable que lleva a cabo el Hotel Cooperativa Kamarata Osttc., es regulado por un conjunto de normas contenidas en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en las leyes de la República, en los Reglamentos dictados por el Ejecutivo Nacional, así como en algunos otros instrumentos jurídicos que darán los parámetros y lineamientos a seguir.

3.1. Bases legales

Las Bases Legales que soportan el tema de investigación, son: la Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela, las leyes orgánicas; leyes ordinarias y especiales, las gacetas y reglamentos.

3.1.1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

En la Constitución de La República Bolivariana de Venezuela, en primer lugar, y de manera directa, hace mención a las Asociaciones Cooperativas, en su artículo 118, según Gaceta Oficial N° 36.860, publicada el 30 de diciembre de 1999, la cual expresa lo siguiente:

Se reconoce el derecho de los trabajadores y de la comunidad para desarrollar asociaciones de carácter social y participativo, como las cooperativas, cajas de ahorro, mutuales y otras formas asociativas. Estas asociaciones podrán desarrollar cualquier tipo

FASE III: Bases legales y teóricas establecidas para la aplicación de la auditoría de ingresos y control interno en el área hotelera.

de actividad económica, de conformidad con la ley. La ley reconocerá las especificidades de estas organizaciones, en especial, las relativas al acto cooperativo, al trabajo asociado y su carácter generador de beneficios colectivos.

En tal sentido, el artículo expuesto demuestra la legalidad de la conformación y desarrollo de las asociaciones cooperativas en cualquier tipo de actividad económica, enmarcada dentro de la ley.

De igual manera, en el artículo 308 de la Constitución Bolivariana de Venezuela indica lo siguiente:

El Estado protegerá y promoverá la pequeña y mediana industria, las cooperativas, las cajas de ahorro, así como también la empresa familiar, la microempresa y cualquier otra forma de asociación comunitaria para el trabajo, el ahorro y el consumo, bajo régimen de propiedad colectiva, con el fin de fortalecer el desarrollo económico del país, sustentándolo en la iniciativa popular. Se asegurará la capacitación, la asistencia técnica y el financiamiento oportuno".

De acuerdo con lo antes expuesto, se puede decir que el Estado promoverá y protegerá estas asociaciones destinadas a mejorar la economía popular.

3.1.2. Ley especial de asociaciones cooperativas

Este tipo de actividad se rige a través de la Ley Especial de Asociaciones Cooperativas, la cual tiene como propósito lo establecido en el artículo 1, según Gaceta Oficial N° 37.285, publicada el 30 de agosto de 2001, lo siguiente:

La presente Ley tiene como objeto establecer las normas generales para la organización y funcionamiento de las cooperativas.

Esta Ley tiene como finalidad disponer los mecanismos de relación, participación e integración de dichos entes en los procesos comunitarios, con los sectores público y privado y con la economía social y participativa, constituida por las empresas de carácter asociativo que se gestionan en forma democrática. Así mismo, establecer las disposiciones que regulen la acción del Estado en materia de control, promoción y protección de las cooperativas.

Conforme a lo citado, se puede decir que esta Ley es la que establece las normas y deberes formales que deben cumplir estas asociaciones cooperativas.

Las cooperativas deben ajustar su funcionamiento y administración a todas las normas jurídicas que las rigen, disposiciones de carácter general y de obligatorio cumplimiento dictadas por el estado, ya que estas asociaciones, como cualquier otra tipo de empresa, deben regirse por todas las normas jurídicas, aunque estas se encuentran exentas de muchos

FASE III: Bases legales y teóricas establecidas para la aplicación de la auditoría de ingresos y control interno en el área hotelera.

impuestos, deben de igual forma cumplir con todos los deberes formales que estas leyes emanen.

En la presente Ley es importante citar el contenido del artículo 53, el cual muestra con respecto a su contabilidad lo siguiente:

Las cooperativas llevarán contabilidad conforme con los principios contables generalmente aceptados, aplicables a las cooperativas y establecerán sistemas que permitan que los asociados, las instancias de coordinación y control definidas en los estatutos y el sector cooperativo cuenten con información oportuna y adecuada para la toma de decisiones. El régimen relativo al ejercicio económico se establecerá en el estatuto así como las disposiciones para el ejercicio regular al inicio de la cooperativa.

El proceso contable de las cooperativas, además de aplicar los principios de contabilidad generalmente aceptados, requiere de la consideración de aspectos propios y especiales establecidos en la Ley Especial de Asociaciones Cooperativas. Entre estos, resaltan:

1.- La vigilancia que ejercerá la Superintendencia Nacional de Cooperativas (de aquí en adelante SUNACOO), solicitando con carácter de obligatoriedad, información semestral y anual de la cooperativa.

2.- Uso de un plan único de cuentas.

3.- No aplica el apartado de reserva legal.

4.- Están sujetas a los controles que la ley y otros entes establezcan.

FASE III: Bases legales y teóricas establecidas para la aplicación de la auditoría de ingresos y control interno en el área hotelera.

5.- Cuenta con ciertas cuentas típicas de ella.

6.- Están sujetas a las normas tributarias y laborales.

SUNACOOOP es un brazo de acción del Ministerio del Poder Popular para la Economía Comunal, al que por ley le corresponde la legalización, registro, supervisión y promoción de las cooperativas en Venezuela. SUNACOOOP es la entidad del Estado que tiene como objetivo impulsar, apoyar y fomentar la economía cooperativa en el país. Para ello, desarrolla una serie de programas de fortalecimiento a las cooperativas existentes mediante la generación de espacios de encuentro, intercambios y posicionamiento del movimiento cooperativo. A su vez, su deber es el de servir como soporte a las personas o grupos de personas que tienen una idea a desarrollar y requieren de una asesoría más especializada, bien sea a nivel económico, jurídico u operativo.

3.1.3. Código de comercio

Las asociaciones cooperativas aunque trabajen bajo un régimen de propiedad colectiva, deben cumplir con todos los deberes formales y disposiciones contenidas en el Código de Comercio, para realizar sus operaciones mercantiles y ejercer sus actos de comercio, referidos a la venta de mercancía o la prestación de servicios.

Por esta razón, el Código de Comercio expresa, en su artículo 1, Gaceta Oficial N° 475, publicada el 21 diciembre de 1955, lo siguiente: “El Código de Comercio rige las obligaciones de los comerciantes en sus operaciones mercantiles y los actos de comercio, aunque sean ejecutados por no comerciantes”

FASE III: Bases legales y teóricas establecidas para la aplicación de la auditoría de ingresos y control interno en el área hotelera.

Como el Hotel Cooperativa Kamarata Osttc, es una empresa creada con la finalidad de ofrecer servicios de habitación, de restaurantes, eventos, convenciones, traslados ejecutivos, entre otras actividades, que lo categorizan como comerciante se ve obligado al cumplimiento de las disposiciones legales expuestas en este código.

Por otra parte, en el artículo 32 hace referencia acerca de la contabilidad, lo siguiente:

Todo comerciante debe llevar en idioma castellano su contabilidad, la cual comprenderá, obligatoriamente, el libro Diario, el libro Mayor y el de Inventarios.

Podrá llevar, además, todos los libros auxiliares que estimara conveniente para el mayor orden y claridad de sus operaciones.

Por lo tanto, se puede decir que los libros de contabilidad son un conjunto de hojas de una misma estructura gráfica, encuadernado o no en los que se hacen las anotaciones y se llevan las cuentas. En estos libros todo comerciante, debe reflejar con orden y claridad la recopilación de los hechos contables, han de tener un aspecto y disposición adecuados con objetos de que la recogida de datos numéricos y conceptos explicativos en ellos sea lo más fácil posible. Sin embargo el número de libros auxiliares depende de cómo se desee agrupar los datos concernientes a las actividades que realiza el hotel.

3.1.4. Decreto con rango, valor y fuerza de ley orgánica de turismo

El Hotel Cooperativa Kamarata Osttc por ser una empresa de alojamiento se ubica entre uno de los servicios básico de la actividad turística requerido para satisfacer las necesidades de los viajeros. Por ende, también tiene que regirse por el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo, su artículo 15, según Gaceta Oficial N° 5.889, publicada el 15 de abril de 2008, expresa lo siguiente:

Los prestadores de servicios turísticos deberán cancelar la contribución especial equivalente al uno por ciento (1%) de los ingresos brutos mensuales obtenidos. El monto de la contribución especial será destinado para los planes de promoción turística y de capacitación y formación de las ciudadanas y ciudadanos para el desarrollo del turismo.

Los prestadores de servicios turísticos son responsables de la contribución prevista en este artículo y en ningún caso podrá ser transferida al usuario final, debiendo efectuar el prestador del servicio turístico la respectiva declaración, registro y demás deberes establecidos por el Instituto Nacional de Turismo (INATUR). El incumplimiento de esta disposición será sancionado de acuerdo a lo previsto en este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo.

En este artículo se acota que los prestadores de servicio turístico deben cumplir con una contribución especial que deberá ser cancelada por los prestadores de servicios turísticos a objeto de participar y beneficiarse de los planes de promoción turística y de capacitación, formación y desarrollo de

FASE III: Bases legales y teóricas establecidas para la aplicación de la auditoría de ingresos y control interno en el área hotelera.

recursos humanos para la participación turística, el pago será del 1% de los ingresos brutos obtenidos mensualmente.

En el Hotel Cooperativa Kamarata Osttc, el responsable de realizar la cancelación de dicho impuesto es el Cajero General, una vez que el auditor de ingresos le suministra toda la información concerniente a los ingresos percibidos por el hotel.

3.1.5. Ley de impuesto sobre la renta

Como parte del sistema tributario venezolano se encuentra el Impuesto Sobre la Renta, el cual representa a los tributos exigidos sin contraprestación, cuyo hecho imponible está constituido por negocios, actos o hechos de naturaleza jurídica o económica, que ponen de manifiesto la capacidad contributiva del sujeto pasivo, como consecuencia de la posesión de un patrimonio, la circulación de los bienes o la adquisición o gasto de la renta.

La industria hotelera no se escapa de esta realidad, ya que son empresas que prestan sus servicios en búsqueda del enriquecimiento a través de actividades dentro del área del turismo, como lo es el caso del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc.

La Ley de Impuesto Sobre la Renta grava precisamente el enriquecimiento de cualquier tipo de actividad. En el artículo 1, según Gaceta Oficial N° 38.628, publicada el 27 de febrero de 2007, indica:

FASE III: Bases legales y teóricas establecidas para la aplicación de la auditoría de ingresos y control interno en el área hotelera.

Los enriquecimientos anuales, netos y disponibles obtenidos en dinero o en especie, causarán impuestos según las normas establecidas en esta ley.

Salvo disposición en contrario de la presente ley, toda persona natural o jurídica, residente o domiciliada en Venezuela, pagará impuestos sobre sus rentas de cualquier origen, sea que la causa o la fuente de ingresos esté situada dentro del país o fuera de él. Las personas naturales o jurídicas no residentes o no domiciliadas en Venezuela estarán sujetas al impuesto establecido en esta Ley siempre que la fuente o la causa de sus enriquecimientos esté u ocurra dentro del país, aun cuando no tengan establecimiento permanente o base fija en Venezuela.

Las personas naturales o jurídicas domiciliadas o residenciadas en el extranjero que tengan un establecimiento permanente o una base fija en el país, tributarán exclusivamente por los ingresos de fuente nacional o extranjera atribuibles a dicho establecimiento permanente o base fija.

Lo anterior se refiere a la igualdad entre las personas, que deben ser tratados y tomados en cuenta por igual. Todos son iguales delante de la ley, sin distinción de cualquier naturaleza y la ley adoptará medidas a favor de aquellas personas que sean marginados o vulnerables. Todas las personas están en la obligación de coadyuvar a los gastos públicos.

El artículo 4 de la Ley de Impuesto Sobre la Renta, anuncia:

Son enriquecimientos netos los incrementos de patrimonio que resulten después de restar de los ingresos brutos, los costos y

FASE III: Bases legales y teóricas establecidas para la aplicación de la auditoría de ingresos y control interno en el área hotelera.

deducciones permitidos en esta Ley, sin perjuicio, respecto del enriquecimiento neto de fuente territorial, del ajuste por inflación previsto en esta Ley.

A los fines de la determinación del enriquecimiento neto de fuente extranjera se aplicarán las normas de la presente Ley, determinantes de los ingresos, costos y deducciones de los enriquecimientos de fuente territorial.

La determinación de la base imponible para el cálculo del impuesto será el resultado de sumar el enriquecimiento neto de fuente territorial al enriquecimiento neto de fuente extraterritorial.

No se admitirá la imputación de pérdidas de fuente extraterritorial al enriquecimiento o pérdida de fuente territorial.

Este artículo hace referencia a la manera de calcular el enriquecimiento neto, es decir, toda persona domiciliada o residente en Venezuela pagará impuestos por todo tipo de renta, ya sea ésta de fuente nacional o extranjera. Distinto es el caso de las personas sin domicilio o residencia en Venezuela, las cuales sólo pagaran impuestos por sus rentas de fuente Venezolana.

El Hotel Cooperativa Kamarata Osttc, por ser una asociación cooperativa esta exenta del pago de este impuesto, pero de igual forma tiene que cumplir con los deberes formales de este impuesto.

Además de estar enmarcada en estas bases legales, se debe regir por otras leyes como: el Código Orgánico Tributario, decreto 1808(retenciones), y leyes o decretos especiales que anuncie el ejecutivo nacional.

3.2. Bases teóricas

En la sección correspondiente a las Bases Teóricas, se presenta toda la información principal y complementaria relacionada con el tema. Es decir que se presenta información textual o documental sobre el tema y puntos que tengan estricta relación con este, para ampliar el conocimiento sobre la mismo.

3.2.1. Principios de contabilidad

Los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados surgen de la necesidad real de crear normas básicas y criterios específicos que permitan lograr cierta uniformidad a la hora de preparar y presentar los estados financieros de un determinado negocio, tomando en consideración que la información financiera reflejada por éstos, es útil para la toma de decisiones por parte de los diferentes usuarios de dichos estados, tales como accionistas, acreedores, empleados, cualquiera organismo que así lo requiera y público en general.

En tal sentido, la declaración de principios de contabilidad N° 0 (1997:10), señala:

Los principios de contabilidad de aceptación general son un cuerpo de doctrinas asociadas con la contabilidad, que sirven de explicación de las actividades corrientes o actuales y como guía en la selección de convencionalismos o procedimientos aplicados por los profesionales de la Contaduría Pública en el ejercicio de las actividades que le son propias, en forma independiente de las entidades analizadas y que han sido aceptados en forma general

y aprobados por la Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela auscultados a través de su Comité Permanente de Principios de Contabilidad.

Aún cuando los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados no tienen fuerza de ley, existen normas de derecho emanadas del Estado que obligan a su fiel cumplimiento, con la finalidad de garantizar que las operaciones económicas registradas y los saldos de las cuentas mostradas representen la situación financiera y el resultado razonable de la empresa.

3.2.1.1. Principios generales

- **Entidad**, se plantea que una entidad puede ser una persona natural o jurídica, o una combinación de ambas; con existencia propia en forma individual e independiente de su dueño o dueños y por lo tanto, tiene la capacidad y responsabilidad de responder por sí misma ante terceros por los compromisos que ha adquirido y de la misma forma exigir los derechos que le corresponden.
- **Énfasis en el aspecto económico**, para que una empresa o entidad refleje fielmente su realidad económica, debe captar los hechos económicos que realiza. Seguidamente, valorar las operaciones llevadas a cabo, traducir estas operaciones al lenguaje contable y, finalmente, reflejar a través de estados financieros los datos significativos que muestren adecuada y fielmente la realidad económico-financiera de la empresa.

FASE III: Bases legales y teóricas establecidas para la aplicación de la auditoría de ingresos y control interno en el área hotelera.

- **Cuantificación**, uno de los principales objetivos de la contabilidad financiera es la cuantificación de las operaciones tanto económicas como financieras que puedan afectar a una entidad. Dichas operaciones se consuman en términos de precios monetarios, implícitos o ya establecidos; y estos precios proporcionan una base adecuada de medición y análisis contable.
- **Unidad de medida**, las operaciones comerciales tanto de bienes como de servicios se basan en el dinero para su acoplamiento, considerándolo como el que facilita los intercambios. El dinero es el medio de pago o intercambio mundialmente aceptado y debido a esto, se simplifica la necesidad de ensamblar las ofertas y las demandas.
- **Valor histórico original**, las transacciones que la contabilidad cuantifica se registran de acuerdo con las cantidades de efectivo que se afecten o su equivalente, y en su defecto, según la estimación razonable que de ellos se haga al momento en que sean considerados realizados contablemente. Sin embargo, los efectos de las devaluaciones de la moneda y el aumento en el índice general de precios, producidos a la par, originan que si no se realizan los oportunos ajustes a las cifras que conforman la información suministrada por los estados financieros, ésta se presentará distorsionada y no ajustada a la realidad económica.
- **Dualidad económica**, se refiere a la comprensión de la estructura de la entidad y de sus relaciones con otras entidades, es fundamental la presentación contable de los recursos económicos de los cuales

FASE III: Bases legales y teóricas establecidas para la aplicación de la auditoría de ingresos y control interno en el área hotelera.

dispone para la realización de sus fines y las fuentes de dichos recursos.

- **Negocio en marcha**, este principio supone, para los efectos de la contabilidad, que una empresa, luego de haber sido constituida y establecida, continuará laborando en forma indefinida, es decir, por un número de períodos económicos indeterminados.
- **Realización contable**, una entidad generalmente efectúa diversas operaciones con otros entes que actúan al igual que ella como participantes en la actividad económico-financiera, la Contabilidad se encarga de valorar en términos económicos dichas operaciones y cualquier acontecimiento o evento económico que pudiera afectar a la entidad como tal.
- **Período Contable**, en su proceso de medición y análisis de la información, la Contabilidad cumple ciertas etapas y una de ellas es el resumen significativo del período a analizar, el cual implica agrupar la información ya clasificada para un lapso determinado de tiempo.
- **Objetividad**, este principio establece que los cambios en los activos, pasivos y en la expresión contable del patrimonio neto deben reconocerse formalmente en los registros contables, tan pronto como sea posible medirlos de manera objetiva, esto con el fin de garantizar la confiabilidad de la información suministrada por los estados financieros.

FASE III: Bases legales y teóricas establecidas para la aplicación de la auditoría de ingresos y control interno en el área hotelera.

- **Importancia Relativa**, en este principio se considera que la información contable debe mostrar los aspectos más importantes de la entidad, aquellos que en atención a su monto y/o naturaleza son considerados significativos y pudieran afectar considerablemente las decisiones económicas y financieras de la entidad.
- **Comparabilidad**, la compatibilidad y comparabilidad de las informaciones contables depende de la aplicación de los mismos principios y reglas particulares de valoración, es decir, la consistencia y uniformidad en su aplicación. Cuando estos fueren empleados para preparar los estados financieros de una determinada entidad, el mantenimiento de la uniformidad en su empleo de un ejercicio económico a otro, será clave importante.
- **Revelación suficiente**, una de las principales funciones de la contabilidad financiera es la de proporcionar información principalmente a usuarios externos, acerca de la marcha de las operaciones mercantiles, la situación de los negocios, el rendimiento de los mismos y la previsión de futuros resultados de la actividad comercial, todo esto, a través de los estados financieros emitidos por una determinada entidad.
- **Prudencia**, el principio de Prudencia denominado por algunos autores como principio de conservatismo, puede resumirse como la conveniencia de no reflejar beneficios hasta que éstos se hayan realizado y tratar de prever cualquier pérdida o disminución patrimonial, aunque la misma no se haya hecho efectiva, siempre y cuando, existan fundados indicios de que puede ocurrir.

FASE III: Bases legales y teóricas establecidas para la aplicación de la auditoría de ingresos y control interno en el área hotelera.

Debido a las operaciones contables, financieras y administrativas que lleva el Hotel Cooperativa Kamarata Osttc, toda la información acerca de los recursos financieros controlados por éste, es útil para evaluar su capacidad en el pasado para transformar dichos recursos y para predecir su habilidad y seguridad de generarlos en el futuro. La información relativa a su estructura financiera es útil para predecir futuras necesidades de financiamiento y la capacidad que tenga para afrontarlos; igualmente es útil para evaluar la posibilidad que tiene de distribuir los recursos entre todos los asociados y empleados del hotel.

En relación a lo antes señalado, se afirma que los principios de contabilidad de aceptación general son determinantes dentro del proceso de evaluación y de conformidad de los procedimientos contables aplicados por el Hotel Cooperativa Kamarata Osttc.

3.2.2. Auditoría

Cuando se habla de auditoría se hace referencia al proceso de recopilación, acumulación y evaluación de evidencia sobre información de una entidad, para determinar e informar el grado de cumplimiento entre la información y los criterios establecidos, es decir, que una auditoría consiste en determinar que tan certera es la información recopilada, basándose en la evidencia que le dio origen y determinar si los informes han sido elaborados siguiendo los criterios establecidos.

En tal sentido, el Comité Internacional de Prácticas de Auditoría (1995:19) señala que:

FASE III: Bases legales y teóricas establecidas para la aplicación de la auditoría de ingresos y control interno en el área hotelera.

Un programa de auditoría expone la naturaleza, tiempos y grado de los procedimientos de auditoría planeados que se requieren para implementar el plan de auditoría global. El programa de auditoría sirve como un conjunto de instrumentos para los auxiliares involucrados en la auditoría y como un medio para controlar la ejecución apropiada del trabajo.

El programa de auditoría es un proceso sistemático, esto quiere decir que en toda auditoría debe existir un conjunto de procedimientos lógicos y organizados que el auditor debe cumplir para la recopilación de la información. Para poder emitir un informe de auditoría exacto los auditores deberán reunir evidencia suficiente y competente que ayude a soportarlo, que ofrezca una mayor comprensión de la opinión emitida de acuerdo con el control interno que posea la empresa.

No obstante, cabe enfatizar que estos procedimientos varían de acuerdo con las características que reúna la empresa, pero esto no significa, que el auditor no deba cumplir con los estándares generales establecidos por la profesión.

3.2.2.1. Auditoría interna

Es un control cuya función es evaluar la efectividad de los registros contables y/o demás mecanismos o procedimientos que posee una empresa, con la intención de prever modificaciones en los mismos, hacerlo más confiables y seguros y de esta manera evitar al máximo las posibles irregularidades motivadas de un deficiente control interno de la empresa. Por lo tanto, es una pieza imprescindible de control en grandes empresas y se

FASE III: Bases legales y teóricas establecidas para la aplicación de la auditoría de ingresos y control interno en el área hotelera.

estructura, dentro de las mismas, como un departamento que depende directamente de la gerencia.

Esta auditoría se realiza por los mismos empleados de la empresa, cuyos procedimientos e informes que emiten siempre están siendo revisados por otras personas que pertenecen al área de la administración, (administrador, coordinador general, cajero general) revisan y evalúan la situación de la empresa a través de estos informes.

En relación con lo anteriormente mencionado, Holmes W. Arthur (1999:80) define auditoría interna como:

Un acto de avalúo independiente dentro de una organización para la revisión de las operaciones contables, financieras y otras como base de un servicio constructivo y protector para la gerencia. Es un tipo de control que funciona midiendo y valuando la efectividad de otro tipo de controles. Trata primordialmente de asuntos contables y financieros, pero puede tratar también con propiedad de otros asuntos de naturaleza operantes

Se puede afirmar que la auditoría interna representa un control de alto nivel, que funciona midiendo y evaluando la efectividad de otros controles, esto significa que se están verificando constantemente si el control interno es eficaz, de lo contrario se debe proponer mejoras para dicho control.

Para garantizar su correcta aplicación y garantizar mejores resultados a la hora de presentar los informes, cumple con una serie de funciones:

FASE III: Bases legales y teóricas establecidas para la aplicación de la auditoría de ingresos y control interno en el área hotelera.

- Verificar si las operaciones de la organización se llevaron a cabo acatando los procedimientos establecidos y de esa forma, dar fe de la de la veracidad y exactitud de las operaciones registradas.
- Salvaguardar los activos y cuidar de sus correctas valuaciones.
- Vigilar el cumplimiento de los procedimientos adoptados en el sistema de contabilidad instalado; así como la observación, en forma consistente o reiterada, de los principios de contabilidad generalmente aceptados.
- Actualizar y mejorar los procedimientos administrativos y de registro.
- Velar por el fiel cumplimiento de las obligaciones contractuales de la organización, para con otros, y viceversa.
- Detectar cualquier indicio de fraude, error u omisión.

Es por esta razón que las empresas y entidades han optado por crear departamentos de auditoría que se adapten a las necesidades de la organización, todo esto con el objeto de obtener un mayor control de las operaciones.

Tal es el caso de las empresas hoteleras que, por la diversidad de información que maneja y por el tipo de servicio que ofrece se ve en la necesidad de implementar dos tipos de auditoría para garantizar un mayor control de sus operaciones a través de las figuras del Auditor Nocturno y Auditor de Ingresos.

3.2.2.1.1. Auditor nocturno

El Auditor Nocturno se encarga de revisar diariamente los cortes de cajas departamentales y otros reportes que le permiten cerciorarse que los ingresos del día se hayan determinado, cobrado, clasificado y registrado conforme a las políticas establecidas por la empresa.

En tal sentido, el Manual de Contabilidad Hotelera del INCE (1987:92), define la auditoría nocturna de la siguiente manera:

Es la verificación de la exactitud del registro de las cuentas de los huéspedes y particulares o visitantes del hotel. Se llama nocturna porque el trabajo del Auditor Nocturno comienza a las 11 pm., ya que a esta hora o un poco más tarde es cuando llegan a la caja de recepción los últimos diarios de ventas y sus respectivos comprobantes de los departamentos de alimentos y bebidas.

Por lo tanto, el auditor nocturno es la persona encargada de hacer el cierre del día, cuando se han terminado todas las operaciones en las cajas de los distintos puestos de ventas del hotel, pero en el caso del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc como no posee más de 50 habitaciones, no se requiere de la figura del Auditor Nocturno. Sin embargo, todas sus funciones son realizadas por un Recepcionista Nocturno.

La auditoria nocturna se realiza con la finalidad de facilitar el trabajo del auditor de ingresos, ya que el auditor nocturno realiza el cuadro de los ingresos obtenidos de las ventas hechas durante la noche, para que el auditor de ingresos verifique y pueda hacer más fácil la contabilidad, es decir, el auditor nocturno canaliza la operación de los cargos de los ingresos por

FASE III: Bases legales y teóricas establecidas para la aplicación de la auditoría de ingresos y control interno en el área hotelera.

ventas y el auditor de ingresos hace la verificación y contabilización de dichos ingresos del hotel.

3.2.2.1.2. Auditor de ingresos

Las empresas hoteleras incluyen la figura del Auditor de Ingresos debido a la complejidad en el manejo de las entradas de dinero producto de la actividad a que se dedica dicho recinto, dicha figura llevará a cabo sus labores dentro del departamento de Contraloría General, específicamente en la Sección de Auditoría de Ingresos.

El auditor de ingresos será la persona encargada de llevar un mejor control de las entradas de dinero que de manera diaria se perciben por la prestación de servicios de alojamiento, venta de alimentos y bebidas, así como todos aquellos servicios que represente un ingreso para la empresa, todo a través de la verificación de los comprobantes emitidos en los diferentes puntos de venta, para determinar su veracidad y de haber alguna inconformidad en los datos, realizar los ajustes que considere prudentes.

En tal sentido, el Manual de Contabilidad Hotelera del INCE (1987:106) expresa:

La auditoría de ingresos es la verificación de las ventas totales del hotel correspondientes al día anterior. Para realizarla es indispensable que todos los comprobantes de ingresos debidamente revisados por el auditor nocturno se encuentren en el escritorio del auditor de ingresos, así como también el informe de Ama de Llaves, en el cual aparecen indicadas las habitaciones ocupadas la noche anterior.

FASE III: Bases legales y teóricas establecidas para la aplicación de la auditoría de ingresos y control interno en el área hotelera.

En este mismo orden de ideas, se puede decir que es fundamental que al momento de comenzar el proceso de verificación de las ventas, cuentas por cobrar, el auditor de ingresos tenga a su disposición todos los reportes e información necesaria para llevar a cabo un examen exhaustivo y asegurar que el procedimiento de revisión sea más efectivo y rápido.

Es importante resaltar que si el Auditor de Ingresos desea obtener resultados precisos y confiables deberá aplicar una serie de principios generales esenciales para realizar la revisión, registro y control de la información referente a los ingresos.

3.2.3. Manual de contabilidad hotelera del instituto nacional de cooperación educativa (I.N.C.E)

Las empresas hoteleras, producto de sus actividades, generan una serie de operaciones administrativas que deben ser supervisadas con el fin de tener información precisa al final de un período contable. El manual de contabilidad hotelera describe la forma en la cual se puede implementar una serie de controles internos que le permitan evaluar y examinar el buen desempeño de los procesos de trabajo llevado a cabo en cada uno de los departamentos que conforman la empresa, esto con el fin de mantener un margen de eficiencia de acuerdo con las normas, políticas, y planes establecidos por la empresa.

Para un adecuado proceso de Auditoría de Ingreso, se debe cumplir con una serie de normas y procedimientos. El manual señala que:

Lo primero que debe hacer el auditor es efectuar los cargos de los comprobantes y recibos correspondientes a los consumos que no han sido

FASE III: Bases legales y teóricas establecidas para la aplicación de la auditoría de ingresos y control interno en el área hotelera.

anotados en el folio del huésped. Seguidamente, el auditor hace la verificación de todos los cargos realizados a la cuenta huésped, este proceso lo efectúa cotejando el monto asentado en la cuenta huésped con los comprobantes que lo respaldan, a fin de que no se haya omitido ninguno. De igual manera hace la comprobación de las entradas a caja y los abonos a la cuenta huésped. Posteriormente, verifica los cambios de habitaciones que ocurran durante el día, así como también que las tarifas correspondientes al tipo de habitación y servicio ofrecido esté debidamente cargado al folio del huésped.

El Auditor Nocturno debe verificar el monto de la cuenta huésped para luego proceder a elaborar el Informe de Auditoría Nocturna. En tal sentido, se describe a continuación el proceso para actualizar la cuenta. El auditor que lo elabora procede a determinar y registrar en el formato los saldos de la cuenta huésped que están en tránsito en hojas separadas. Luego que éstas se encuentran ya pasadas, hace la suma de cada una de las hojas colocando los totales en una última hoja donde se va a reflejar el resumen de las mismas. De igual forma, se asienta en la hoja de resumen el total correspondiente a la hoja de transcripción de huéspedes que han abandonado el hotel

Es decir, que el Auditor Nocturno facilita las labores de revisión al Auditor de Ingresos, ya que éste efectúa una verificación previa de la información que es emitida por los puntos de venta de la organización por concepto de ventas y una vez que esta información está debidamente confirmada procede a realizar un informe de Auditoría Nocturna que sirve como base para el trabajo del Auditor de Ingresos.

FASE III: Bases legales y teóricas establecidas para la aplicación de la auditoría de ingresos y control interno en el área hotelera.

Una vez culminado el trabajo del auditor nocturno, se procede a enviar la información recopilada y sus correspondientes reportes a la oficina del auditor de Ingresos, para que este proceda a realizar la conciliación de la información allí contenida, es decir, que este último deberá verificar que dicha información esté en conformidad con los distintos reportes y soportes emitidos por el sistema y de haber una irregularidad que haya sido omitida, el auditor de ingresos deberá proceder a realizar la correspondiente investigación.

3.2.4. Teorías expuestas por adolfo scheel

Adolfo Scheel Mayenberger, las teorías de este autor proporcionan un marco teórico y de capacitación practica en materia de información que permite un mejor y eficiente desempeño profesional en la administración hotelera, así como también, representa gran cantidad de información concerniente a la contabilidad hotelera, es por ello que las teorías de este autor son primordiales en el estudio de las actividades hoteleras.

En una de sus teorías, el autor indica que para el desarrollo del proceso de revisión y registro de las ventas, ingresos y cuentas por cobrar es indispensable la recopilación de toda la información que procede de los centros de facturación, ya que esta información va a conformar una concentración de datos de gran importancia para el Auditor de Ingresos, debido a que ésta será base para el trabajo, para la revisión y posterior registro de los ingresos, para iniciar un control interno, será principio fundamental conocer de cada información suministrada su procedencia y soporte.

FASE III: Bases legales y teóricas establecidas para la aplicación de la auditoría de ingresos y control interno en el área hotelera.

La información requerida para el registro de la venta se basará en la procedencia de la venta, es decir, al servicio prestado, como lo son la venta de habitaciones, alimentos y bebidas, teléfonos, lavandería, entre otros, ya que las ventas en el negocio hotelero presentan la particularidad de prestar diversidad de servicios.

La información requerida para el registro de cada una de las áreas del servicio del hotel es la siguiente:

- **Venta de Habitaciones**, se debe contar con reportes y soportes que avalen dichas ventas y faciliten las labores del personal involucrado en la revisión y registro de las ventas por este concepto.
- **Venta de Alimentos y Bebidas**, para realizar el registro de la venta se debe establecer una metodología que permita el cruce de la información para comprobar la veracidad de las transacciones de alimentos y bebidas, el autor sugiere algunos reportes y formatos para el control de las ventas de alimentos y bebidas.

El autor Scheel, también sugiere una serie de procesos para la revisión y registros de los ingresos, los cuales se mostrarán en la fase de comparación de dichos procesos con los llevados por el Hotel Cooperativa Kamarata Osttc.

FASE IV. PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA APLICADOS EN EL AREA DE AUDITORIA DE INGRESOS Y LOS CONTROLES INTERNOS UTILIZADOS EN EL REGISTRO CONTABLE DE LOS INGRESOS DEL HOTEL COOPERATIVA KAMARATA OSTTC.

En esta fase se describirán los procedimientos utilizados para realizar la auditoría de ingresos, conjuntamente con el sistema de control interno, así como todo el procedimiento de recolección y revisión de la información procedente de los distintos puntos de venta, para realizar el registro contable.

4.1. Descripción de los procedimientos de auditoría

Los procedimientos de auditoría son el conjunto de técnicas de evaluación de un hecho en específico de gran relevancia. Esta evaluación se realiza mediante la inspección, observación, indagación y confirmación de los hechos económicos ocurridos en la organización.

4.1.1. Organización y revisión de los reportes de auditoría

El Hotel Cooperativa Kamarata Osttc realiza la revisión y supervisión diaria de los ingresos por distintos conceptos que tenga el hotel, por medio de reportes y recibos emitidos por cada uno de los cajeros en sus respectivos turnos de trabajo.

En el área de recepción se realizan auditorías por el hecho de estar implicado directamente en el manejo de los ingresos percibidos por la venta de habitaciones. En esta área, los cajeros-recepcionistas se encargan de

FASE IV: Procedimientos de auditoría aplicados en el área de auditoría de ingresos y los controles internos utilizados en el registro contable de los ingresos del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc.

realizar el check-in (entrada al hotel), donde ingresan la tarifa de la habitación, los cargos a la cuenta huésped del cliente, por todos aquellos consumos que realicen durante su estadía en el hotel, así como los pagos que realice el cliente (Anexo N° 1).

Al momento del check-out (salida del hotel) los cajeros recepcionistas se encargan de entregar a los huéspedes sus cuentas y cobrarles los saldos pendientes.

Cuando los cajeros-recepcionistas terminan su turno realizan el cuadro de sus movimientos, registrando el dinero recibido durante el día y proceden a desglosarlo e introducirlo en un sobre de remisión, de acuerdo con las denominaciones de los billetes, monedas, cheques, tarjetas de crédito o débito. (Anexo N° 2)

Estos reportes, así como los soportes son revisados por el auditor nocturno, quien realiza las siguientes actividades:

- Recopila toda la información de las habitaciones.
- Hace un chequeo de cualquier cambio o corrección que se haya presentado durante el día.
- Realiza un reporte de todos los ingresos que hubo en el día y que fueron reflejados por cada recepcionista en su turno.

En este último reporte, elaborado por el auditor nocturno, se refleja los cargos y abonos por cada uno de los consumos hechos por los huéspedes.

FASE IV: Procedimientos de auditoría aplicados en el área de auditoría de ingresos y los controles internos utilizados en el registro contable de los ingresos del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc.

Toda la información recopilada del movimiento de las salidas se entrega al Auditor de Ingresos, donde se reflejan las habitaciones que salieron con los nombres de los huéspedes y fecha de entrega. Con esta información, el auditor de ingresos efectúa un cotejo de los saldos de los huéspedes.

Recibida esta información, se procede a revisar y verificar la información que le envía el Área de Recepción sobre los balances diarios de venta, así como los reportes de los cajeros-recepcionistas de cada turno con sus respectivas facturas que lo respaldan, donde se muestran los movimientos originados; es decir, todas las facturas pagadas al contado, facturas transferidas a cuenta ciudad, facturas anuladas, entre otras.

El Cajero General, que también está involucrado con el manejo de los ingresos, se encarga de verificar la información de los sobres de remisión de cada cajero-recepcionista con el fin de constatar la veracidad del dinero percibido y remitidos por éstos. Después de revisar cada uno de los sobres de remisión, procede a cuadrar su movimiento diario.

Por otra parte, el Área de Cuentas por Cobrar es responsable de gestionar todas las cobranzas de agencias de viajes, y todas aquellas empresas o clientes corporativos que gozan de crédito en el hotel, para lo cual toma en consideración las condiciones establecidas en el contrato.

4.1.2. Revisión del efectivo

El efectivo es el activo que requiere de mayor atención en las empresas, ya que éste se presenta, generalmente cuando ocurren hechos de errores o fraudes financieros en las organizaciones. El efectivo está referido

FASE IV: Procedimientos de auditoría aplicados en el área de auditoría de ingresos y los controles internos utilizados en el registro contable de los ingresos del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc.

a los billetes y monedas nacionales, billetes y monedas internacionales, certificados de depósitos, cheques, títulos y valores negociables.

Para señalar los procedimientos referidos a la revisión del efectivo que recibe el Hotel Cooperativa Kamarata Osttc producto de sus operaciones ordinarias y extraordinarias, se utilizó un modelo de flujograma de proceso de www.slideshare.net/flujoograma e información suministrada por el Hotel, en los cuales se podrá observar las unidades que intervienen en el proceso así como las actividades que realiza cada unidad (Flujograma 1, 2, 3)

Flujograma nº 1. Proceso de revisión de los saldos de efectivo en las cajas

Unidad Responsable	○	D	⇒	□	◻	▽	Tareas o actividades
Caja General				□			Determina el fondo en efectivo asignado a cada recepcionista y realiza un cierre temporal de la caja.
Auditoría Nocturna	○		⇒				Extrae del sistema <u>HOSPES</u> los saldos, producto de las operaciones realizadas en recepción.
Auditoría de Ingresos		D		◻			Determina si los saldos extraídos del sistema corresponden con el monto en efectivo.
Auditoría de Ingresos	○						Notifica a la administración sobre los hallazgos obtenidos en el proceso de revisión del efectivo en caja.

FASE IV: Procedimientos de auditoría aplicados en el área de auditoría de ingresos y los controles internos utilizados en el registro contable de los ingresos del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc.

Flujograma nº 2. Proceso de revisión de los ingresos del efectivo

Unidad Responsable	○	D	⇨	□	◻	▽	Tareas o actividades
Auditoría Nocturna					◻		Clasifica y totaliza los ingresos de acuerdo con su descripción, de igual forma verificando el tipo de pago recibido y lo chequea con los cargos realizados en el día.
Auditoría Nocturna			⇨				Envía la información al auditor de ingresos sobre los saldos pendientes, mediante notas en el libro de novedades.
Auditoría de Ingresos		D		□			Revisa el desglose de la producción del día para determinar los ingresos correspondientes por cada rubro, ingresos por habitación, alimentos y bebidas, entre otros.
Auditoría de Ingresos					◻		Chequea las habitaciones cargadas y las compara con el reporte de ocupación de habitación que emite el sistema Hospes.
Administrador	○					▽	Realiza los registros de los ingresos en el sistema automatizado de contabilidad SAINT. También archiva todos los soportes relacionados con el ingreso ya registrado.

Fuente: Elaborado por el autor, 2009. Basado en la información suministrada por el Hotel.

FASE IV: Procedimientos de auditoría aplicados en el área de auditoría de ingresos y los controles internos utilizados en el registro contable de los ingresos del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc.

Flujograma nº 3. Proceso de revisión de los saldos de efectivo en banco

Unidad Responsable	○	D	⇨	□	◻	▽	Tareas o actividades
Administrador	○		⇨				Solicita los estados de cuenta a las diferentes instituciones bancarias
Auditoría de Ingresos		D		◻			Verifica todos los saldos de los efectivos en los banco y los compara con los saldos del hotel en el sistema computarizado de contabilidad SAINT.
Auditoría de Ingresos					◻		Concilia los movimientos de efectivos pendientes y determina los saldos.
Auditoría de Ingresos						▽	Conserva todos los resúmenes bancarios y notifica al administrador los resultados de la revisión.
Administrador	○						Verifica que el total de los saldos suministrados por el auditor de ingresos, correspondan con los saldos de las cuentas bancos del sistema contable SAINT y el total del efectivo disponible.

Fuente: Elaborado por el autor, 2009. Basado en la información suministrada por el Hotel.

Es importante señalar que estas actividades se muestran por unidades diferentes, pero como se mencionó anteriormente las funciones del auditor de ingresos están siendo realizadas por el administrador.

FASE IV: Procedimientos de auditoría aplicados en el área de auditoría de ingresos y los controles internos utilizados en el registro contable de los ingresos del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc.

4.1.3. Revisión de las cuentas por cobrar.

Toda empresa que realice operaciones de ventas de bienes o servicios a crédito, con objeto de aumentar su cartera de cliente, debe contabilizar cuentas y documentos por cobrar. Estas cuentas y documentos constituyen el derecho de la empresa de reclamar a todos los clientes deudores, así como directivos, empleados, entre otros, que han obtenido préstamos de la empresa.

En tal sentido, este es otro procedimiento de auditoría aplicado por el área de auditoría de ingresos del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc, en el proceso de revisión de las cuentas por cobrar, (Flujograma N° 4), el administrador del hotel debe determinar que la gestión de cobro se estén llevando de acuerdo con lo establecido en las políticas de la empresa, así mismo el administrador evalúa la situación de los créditos otorgados en un periodo

Flujograma n° 4. Proceso de revisión de las cuentas por cobrar

Unidad Responsable	○	D	⇒	□	⊗	▽	Tareas o actividades
Auditoría de Ingresos	○		→	□			Solicita a la persona encargada de las cuentas por cobrar el total de los clientes deudores y lo compara con los montos reflejados de las cuentas por cobrar en el sistema de contabilidad SAINT

FASE IV: Procedimientos de auditoría aplicados en el área de auditoría de ingresos y los controles internos utilizados en el registro contable de los ingresos del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc.

Continuación del Flujograma N° 4

Administrador							Revisa el monto de las cuentas superiores a 90 días en el sistema de contabilidad SAINT, y determina el número de clientes morosos.
Administrador							Evalúa el límite de crédito otorgado a cada cliente, así como la situación de la provisión para las cuentas incobrables.
Administrador							Determina que exista la confirmación por parte del cliente de los montos reflejados en las cuentas por cobrar de cada uno de esto.
Administrador							Determina que los montos de los clientes que han pagado, se hayan registrado por el total cancelado por estos en el sistema contable SAINT.

Fuente: elaborado por el autor, 2009. Basado en la información suministrada por el hotel.

4.1.4. Revisión del inventario y el costo.

Después del efectivo, el inventario es el activo que necesita mayor atención en las empresas, debido a que para muchas organizaciones constituye el corriente más representativo, y es susceptible a grandes errores o fraude, el inventario lo conforma; todos los bienes listos para la venta, todos los bienes en proceso de producción, todos los bienes consumidos como parte de la producción o servicio, entre otros.

FASE IV: Procedimientos de auditoría aplicados en el área de auditoría de ingresos y los controles internos utilizados en el registro contable de los ingresos del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc.

El área de auditoría de ingresos del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc, coteja toda la información de los reportes de venta de los diferentes cajeros departamentales (A y B) con los inventarios de productos en los almacenes. (Flujograma N° 5)

Flujograma nº 5. Proceso de revisión del inventario y el costo

Unidad Responsable	○	D	⇨	□	◻	▽	Tareas o actividades
Auditoría de Ingresos	○						Determinar que la solicitud de compra se debió a una necesidad del hotel.
Auditoría de Ingresos		D		◻			Verifica que la solicitud de compra se cotizó con 3 proveedores diferentes y que se tomó el de menor costo con calidad.
Auditoría de Ingresos		D		◻			Chequea que la mercancía solicitada haya llegado en buen estado a las instalaciones del hotel y que estas hayan cumplido con todos los procedimientos administrativos.
Administrador		D		□			Obtiene del sistema contable SAINT el total de las compras del mes, la suma con el total del inventario inicial, le resta el inventario final del mes y determina el costo de lo consumido por el hotel.

Fuente: Elaborado por el autor, 2009. Basado en la información suministrada por el Hotel.

FASE IV: Procedimientos de auditoría aplicados en el área de auditoría de ingresos y los controles internos utilizados en el registro contable de los ingresos del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc.

4.1.5. Procedimientos que realiza el auditor de ingresos del hotel cooperativa kamarata osttc.

En el proceso de auditoría de ingresos se verifica que todos los ingresos tengan sus soportes y que las ventas se hayan registrado apropiadamente.

El encargado de la auditoría de ingresos del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc es el administrador, por el tamaño del hotel y volumen de las transacciones. Este realiza los siguientes procedimientos:

1. Retira en la recepción, a primera hora del día, la carpeta de auditoría que le deja el auditor nocturno con los reportes y soportes ya revisados de los movimientos de ventas de habitaciones, alimentos y bebidas, transporte o algún otro servicio registrado durante el día anterior.
2. Lee a primera hora del día, el libro de novedades de recepción, en el que puede encontrar notas de gran utilidad para la realización de sus actividades.
3. Revisa y confronta la información de los reportes y soportes.
4. Elabora el Reporte de Ventas e Ingresos en el cual se señala la venta de habitaciones, venta de alimentos y bebidas, desglosándose por servicios de desayuno, almuerzos y cenas; ventas por concepto de teléfonos, fax e internet, transporte, alquiler de las instalaciones y otros ingresos; los cargos donde se muestra el balance de la cuenta

FASE IV: Procedimientos de auditoría aplicados en el área de auditoría de ingresos y los controles internos utilizados en el registro contable de los ingresos del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc.

huésped del día anterior, el total de las ventas del día, cuentas por cobrar, comisiones, entre otros.

5. Realiza el Asiento de Comprobantes Diario con la información del Reporte de Ventas e Ingresos.
6. Controla los formatos de alimentos y bebidas.

Es importante señalar que el Reporte de Ventas e Ingresos es donde se detallan las ventas, el movimiento de las cuentas huésped y ciudad, y las estadísticas relacionadas con la venta de habitaciones, alimentos y bebidas y otros ingresos.

El auditor de ingresos es el responsable de supervisar el trabajo realizado por el auditor nocturno para constatar que se haya facturado y registrado las ventas de forma correcta.

4.2. Descripción de los controles internos para el registro contable.

Toda empresa necesita controlar sus transacciones que afecten su posición financiera o los resultados del periodo para ello se llevan los Registros Contables, los cuales son la memoria permanente de toda empresa, es por ello que se puede aseverar que todas las decisiones con respecto a la empresa giran, de alguna manera, alrededor de la información financiera que se desprende de los registros contables. La importancia del control interno para los registros contables lo reseña Catacora (1997:238) como:

FASE IV: Procedimientos de auditoría aplicados en el área de auditoría de ingresos y los controles internos utilizados en el registro contable de los ingresos del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc.

El control interno contable representa el soporte bajo el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable. Un sistema de control interno es importante por cuanto no se limita únicamente a la confiabilidad en la manifestación de las cifras que son reflejadas en los estados financieros, sino también evalúa el nivel de eficiencia operacional en procesos contables y administrativos.

Con base a este planteamiento se establece que en todo proceso de control interno se busca la orientación a prevenir o detectar errores e interrogantes; con el fin de brindar una confianza razonable, por ser los registros contables el reflejo de las transacciones que la empresa lleva a cabo, también representan una herramienta en el momento de realizar una auditoría dentro de la empresa.

Estos registros contables son llevados en el Hotel Cooperativa Kamarata Osttc, por el administrador el cual basándose en toda la información que le proporcionan las diferentes áreas que componen el hotel y cotejándolos con los reportes que emite el sistema operativo HOSPES, realiza los registros de la información en el sistema de contabilidad SAINT.

4.2.1. Sistema automatizado usado por el hotel para el manejo de sus operaciones.

Actualmente, con tantos adelantos tecnológicos no se puede concebir una empresa sin la ayuda de estos sistemas automatizados, que permiten manejar y agilizar sus operaciones.

En este sentido Redondo (2001:640), señala lo siguiente:

FASE IV: Procedimientos de auditoría aplicados en el área de auditoría de ingresos y los controles internos utilizados en el registro contable de los ingresos del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc.

En nuestro país comienza a extenderse y, en consecuencia a competir diversas firmas de servicios de software y una gama muy variada de analistas programadores independientes, que han logrado colocar en el mercado una serie de paquetes de sistemas, en castellano, para computadoras personales. Algunos de estos sistemas son lo suficientemente amplios para cubrir determinadas necesidades de las pequeñas empresas y aún algunas de las denominadas medianas.

Los paquetes de sistemas presentan atractivas ventajas para los profesionales que trabajan en forma independiente (ingenieros, arquitectos, economistas, contadores, médicos, entre otros.) y para las pequeñas y medianas empresas que no pueden permitirse el lujo de soportar los costos de preparación y puesta en marcha de un software propio.

En el Hotel Cooperativa Kamarata Osttc, se ha optado por llevar sus operaciones de manera automatizada a través de dos sistemas operativos computarizados, facilitando así la obtención de información, la cual será emitida de manera rápida y oportuna. Los dos (2) sistemas automatizados empleados son:

4.2.1.1. Sistema administrativo interdependiente (SAINT).

Este sistema es uno de los más utilizados para satisfacer las necesidades de las empresas, el cual funciona como un programa de aplicaciones administrativas multiempresarial, cuyo objetivo es registrar, controlar, administrar y automatizar todas las operaciones contables

FASE IV: Procedimientos de auditoría aplicados en el área de auditoría de ingresos y los controles internos utilizados en el registro contable de los ingresos del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc.

Este sistema es utilizado por la instancia administrativa del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc, ya que por medio de éste se pueden obtener de manera oportuna toda la información, el sistema le brinda al hotel un plan de cuentas flexible que le permite gestionar la información y clasificar los asientos, haciendo más fácil la agrupación de la información contable al momento de generar los comprobantes contables. Al realizar dichos comprobantes contable el administrador puede trasladar la información del sistema de nómina y sistema de costos, ya que el sistema contable se encuentra integrado a estos sistemas.

4.2.1.2. Gerencia hotelera moderna (HOSPES).

El sistema HOSPES es, para la industria de la hotelería, más que un conjunto de sistemas de computación que ayudan a agilizar los procesos operacionales y administrativos, es en realidad un conjunto de métodos, procedimientos y técnicas que mejoran la atención a los clientes, apoyan los estándares operacionales y aseguran el control interno.

El Hotel Cooperativa Kamarata Osttc utiliza este sistema específicamente en las áreas de recepción y reserva, donde se realiza el registro de huéspedes, reservas, cargos a folios y reportes. El sistema HOSPES se encarga del manejo de la información de la parte operativa del hotel. Es por ello que el recepcionista nocturno realiza su reporte basándose en toda la información que le suministra este sistema.

4.2.2. Auditoría nocturna.

La auditoría nocturna también es considerada como un procedimiento de control, ya que realiza una revisión contable de las operaciones, reporta las actividades de los cajeros y realiza un análisis detallado de los cargos realizados.

El manual de contabilidad hotelera del INCE (1987:92), establece que el número de auditores nocturnos depende:

De la magnitud del hotel y del promedio de habitaciones ocupadas. Por ejemplo: para un hotel de 300 habitaciones con un 70% u 80% de ocupación se requiere de un auditor nocturno; para un hotel de 200 o menos habitaciones, el mismo recepcionista nocturno se encarga del trabajo del auditor; en hoteles muy grandes generalmente hay un auditor para el área de alojamiento y otro para alimentos y bebidas.

Por lo antes expuesto, se puede afirmar que el número de auditores nocturnos dependerá directamente del tamaño del hotel y de el porcentaje de ocupación que este puede llegar a tener.

Específicamente, en el Hotel Cooperativa Kamarata Osttc el trabajo del auditor nocturno esta siendo realizado por el recepcionista que le corresponda el turno de la noche (recepcionista nocturno), ya que el hotel es pequeño y no tiene mucha magnitud de trabajo. Además de cumplir con sus funciones como auditor, también está encargado de la caja de recepción durante la noche, con todas las funciones de cajero de recepción.

FASE IV: Procedimientos de auditoría aplicados en el área de auditoría de ingresos y los controles internos utilizados en el registro contable de los ingresos del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc.

Este, basándose en el sistema HOSPES realiza las siguientes actividades:

1. Revisa las tarjetas de registros y las llaves de los casilleros, además de revisar los cargos de las habitaciones.
2. Imprime el reporte del sistema HOSPES llamado "Movimiento por Conceptos del Día" y revisa cada una de las facturas.
3. Realiza el cierre del turno de no existir alguna diferencia y en caso de haberla se hace las correcciones necesarias y se reporta en el cuaderno de novedades
4. Verifica que todas las habitaciones tengan la noche cargada, esto lo realiza a través de la opción de auditoría del sistema HOSPES.
5. Imprime los reportes que revisará el Auditor de Ingreso (el administrador) el día siguiente

Es importante resaltar que el Auditor Nocturno es quien contribuye al desarrollo y la proporción de los movimientos realizados durante la noche, para así ayudar a la labor del auditor de ingresos en su tarea de elaborar, supervisar y controlar la contabilidad del hotel.

4.2.3. Caja general.

Esta representa un control interno, ya que es la encargada de recibir todos los sobres de remisión de los cajeros receptionistas y

FASE IV: Procedimientos de auditoría aplicados en el área de auditoría de ingresos y los controles internos utilizados en el registro contable de los ingresos del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc.

departamentales. En dichos sobres se encuentran toda la información por concepto de los servicios prestados y la forma de pago de los mismos ya sean en efectivo, tarjetas de crédito o debito, cheques entre otros. Según Horwath (1981:23) “El cajero general recibe el dinero de todos los cajeros y hace el deposito en el banco; también distribuye los cheques de salarios y hace otro desembolsos en efectivo”. Por lo tanto, el cajero general es el encargado de recoger y hacer los depósitos de los ingresos.

Los procedimientos que lleva a cabo el Cajero General del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc son los siguientes:

1. Extrae los sobres de remisión que se encuentran en la caja de seguridad, a primeras horas del día.
2. En su oficina verifica que el desglose hecho por los cajeros departamentales y recepcionistas en el sobre de remisión concuerde con el dinero contenido en el mismo.
3. Realiza el Reporte de Cajero General en el cual se realiza un resumen diario en el se registra los nombres de cada uno de los cajeros y los montos remitidos por cada uno de ellos especificando la forma de pago recibidos (Anexo N° 3).
4. Determina posibles faltantes o sobrantes, cotejando la información de los sobres de remisión y el resumen de venta de cada cajero.
5. Determina las comisiones bancarias por tarjetas de crédito y el impuesto sobre la renta. Realiza el cálculo del impuesto sobre la renta

FASE IV: Procedimientos de auditoría aplicados en el área de auditoría de ingresos y los controles internos utilizados en el registro contable de los ingresos del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc.

y comisión bancaria a los montos recibidos por cada tipo de tarjeta de crédito.

6. Determina el monto neto del día a depositar y procede a realizar las planillas de depósito. Los datos (Nº de planilla, nombre del banco y monto a depositar) de estas planillas son vaciados en el reporte "Cajero General".
7. Firma y entrega este reporte "Cajero General" una vez terminado, junto con los vouchers de depósitos, copia de los sobres de remisión, recibos multiusos y resúmenes de los puntos de venta al administrador

Aparte de estos procedimientos también se encarga de supervisar y proporcionar todas las herramientas necesarias a los cajeros departamentales para que desempeñen sus labores.

4.2.4. Registro de la venta de habitaciones.

Cuando un hotel ofrece los servicios con los que cuenta a sus clientes, generan una serie de ingresos, los cuales requieren de su inmediato registro. Estos ingresos representan la base fundamental para su sustento.

En el Hotel Cooperativa Kamarata Osttc, la venta de habitación es la principal fuente de ingresos, ya que las habitaciones vienen generalmente con la inclusión de alimentos y bebidas, lo cual representa la obligación de la empresa de asignar una de ellas por un tiempo estimado por el cliente a

FASE IV: Procedimientos de auditoría aplicados en el área de auditoría de ingresos y los controles internos utilizados en el registro contable de los ingresos del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc.

cambio de una tarifa establecida por el hotel. Estas ventas pueden ser de tres tipos: ventas de contado, por adelantado (reservación) y a crédito.

A continuación se describirán estos tipos de ventas a través de flujogramas de procesos basándose en la información suministrada por el hotel.

4.2.4.1. VENTA DE HABITACIONES DE CONTADO

Esta venta se origina en el momento que el cliente realiza el pago en la recepción del hotel (Flujograma N° 6), para recibir alojamiento de forma inmediata en las instalaciones.

Flujograma nº 6. Proceso para registrar la venta de habitaciones al contado

Unidad Responsable	○	D	⇨	□	⊗	▽	Tareas o actividades
Recepción	○		⇨				Recibe el pago al contado, registra la entrada por el monto al sistema de recepción, asignando los datos del cliente en una tarjeta de registro.
Auditoría Nocturna			⇨		⊗		Revisa el listado de llegadas de habitación y lo compara con las tarjetas de registro, verificando así que tengan su soporte de pago.

FASE IV: Procedimientos de auditoría aplicados en el área de auditoría de ingresos y los controles internos utilizados en el registro contable de los ingresos del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc.

Continuación del Flujograma N° 6

Auditoria de Ingresos	○				□	Verifica la operación anterior y confirma el pago de los clientes y su respectivo registro en el sistema
Administrador			□		□	Verifica el monto de las habitaciones de contado y los compara con los soportes.

Fuente: Elaborado por el autor, 2009. Basado en la información suministrada por el Hotel.

4.2.4.2. Venta de habitaciones por adelantado (reservación)

Esta operación viene dada a través de los depósitos realizados por los clientes del hotel (Flujograma N° 7), para garantizar así su estadía en las instalaciones del mismo, en un futuro inmediato determinado por el cliente.

Flujograma n° 7. Proceso para registrar la venta de habitaciones por adelantado

Unidad Responsable	○	D	□	□	□	▽	Tareas o actividades
Reservación	○		□				Revisa la cuantía y titularidad del depósito, verifica que el monto depositado este acorde con la tarifa establecida. Carga la información al sistema, tomando en cuenta la fecha de entrada, el tipo de habitación, tiempo y número de personas

FASE IV: Procedimientos de auditoría aplicados en el área de auditoría de ingresos y los controles internos utilizados en el registro contable de los ingresos del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc.

Continuación del Flujograma N° 7

Auditoría Nocturna					Revisa los depósitos por adelantado, así mismo verifica que el monto y la forma de pago, esté relacionado con el número de reserva.
Auditoría de Ingresos					Revisa que la información de los depósitos anticipados en el sistema de recepción se haya transferido al sistema contable, con abono a la cuenta anticipo de cliente, verifica que los soportes (depósitos) correspondan a los saldos en los bancos
Administrador					Verifica los depósitos anticipados, los compara con los soportes y registra el cargo en la cuenta reservaciones

Fuente: Elaborado por el autor, 2009. Basado en la información suministrada por el Hotel.

4.2.4.3. Venta de habitaciones a crédito.

Este tipo de venta se refiere a los clientes que reciben alojamiento en el hotel con el compromiso de realizar el pago posteriormente. Esta venta esta determinada específicamente para las agencias de viajes, tour operadores y las empresas que realizan convenciones en las instalaciones del mismo. (Flujograma N° 8). Es importante señalar que este tipo de operaciones generan documentos y cuentas por cobrar.

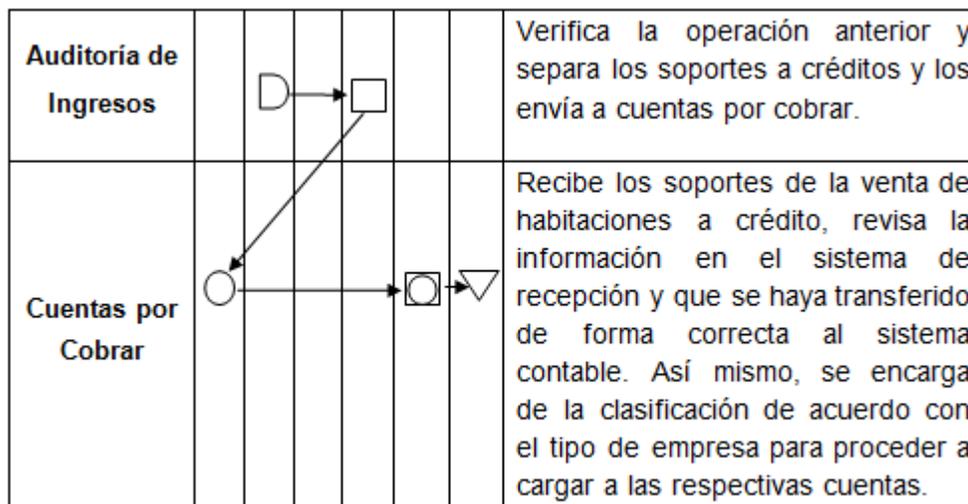
FASE IV: Procedimientos de auditoría aplicados en el área de auditoría de ingresos y los controles internos utilizados en el registro contable de los ingresos del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc.

Flujograma nº 8. Proceso para registrar la venta de habitaciones a crédito

Unidad Responsable	○	D	⇒	□	◻	▽	Tareas o actividades
Comercial	○		⇒	□			Autoriza el crédito mediante el cumplimiento por parte de la empresa solicitante de una serie de requisitos establecidos por la administración del hotel, para el otorgamiento del financiamiento.
Reserva	○	D	⇒				Realiza la reservación del cliente a crédito y lo carga en el sistema de recepción, asignándole un número de reserva, tomando en cuenta la fecha de entrada, el tipo de habitación, tiempo de duración y número de personas.
Recepción	○		⇒	□			Recibe el listado de habitaciones reservadas a crédito autorizadas por el comercial solicitante del crédito, registra la entrada de estas habitaciones al sistema de recepción asignando un número de folio con los datos del huésped en una tarjeta de registro.
Auditoría Nocturna			⇒	□			Revisa el listado de llegadas de habitaciones a crédito y lo compara con las tarjetas de registro de huéspedes, verificando que estos tengan el respectivo soporte (<u>voucher</u>) de la empresa acreditada

FASE IV: Procedimientos de auditoría aplicados en el área de auditoría de ingresos y los controles internos utilizados en el registro contable de los ingresos del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc.

Continuación del Flujograma N° 8



Fuente: Elaborado por el autor, 2009. Basado en la información suministrada por el Hotel.

4.2.5. Registro de la venta de alimentos y bebidas.

La venta de Alimentos y Bebidas es un servicio que ofrece el hotel para hacer más agradable la estancia de los clientes. Este tipo de operación esta determinada para clientes foráneos y huéspedes que están alojados en el hotel y no disfrutan de la modalidad todo incluido.

La venta de alimentos y bebidas establecida por la administración del hotel es de dos tipos:

4.2.5.1. Venta de alimentos y bebidas al contado.

Esta operación viene dada por el pago, por parte de los clientes del hotel, para recibir el servicio de alimento y bebida en forma inmediata. (Flujograma N° 9),

FASE IV: Procedimientos de auditoría aplicados en el área de auditoría de ingresos y los controles internos utilizados en el registro contable de los ingresos del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc.

Flujograma nº 9. Proceso para registrar la venta de alimentos y bebidas al contado

Unidad Responsable	○	D	⇨	□	◻	▽	Tareas o actividades
Restaurant (Malaiza)	○		⇨				Realiza los cheques (facturas), de todos aquellos consumos de comida y bebida de los clientes que cancelan al contado. Totaliza el efectivo y los comprobantes, enviándolo a la recepción al final de cada turno.
Recepción			⇨		◻		Registra los comprobantes de consumo de comida y bebidas al contado en el sistema de recepción, mediante la facturación de cada uno de estos alimentos y bebidas.
Auditoría Nocturna			⇨		◻		Revisa el listado de los alimentos y las bebidas del plan todo incluido (tickets) y lo compara con las facturaciones registradas por estos conceptos.
Auditoría de Ingresos		D	⇨		◻		Verifica la operación anterior, que este registrada en el sistema de recepción y se haya transferido al sistema contable
Caja General			⇨		◻	▽	Verifica el monto en efectivo de los alimentos y las bebidas, sean correctos, los compara con los soportes del restaurante y registra el cargo en efectivo por este concepto.

Fuente: Elaborado por el autor, 2009. Basado en la información suministrada por el Hotel.

4.2.5.2. Venta de alimentos y bebidas cargada a la cuenta huésped

Este tipo de facturación esta determinada exclusivamente para los huéspedes del hotel que reciben los servicios de comida y bebida, luego autorizan que el monto por estos conceptos se cargue a sus cuentas, con el compromiso de realizar el pago posteriormente. La administración establece que estos clientes deben tener activa “una cuenta huésped” para garantizar el pago de sus consumos. (Flujograma N° 10)

Flujograma nº 10. Proceso para registrar la venta de alimentos y bebidas cargada a la cuenta huésped

Unidad Responsable	○	D	⇒	□	◻	▽	Tareas o actividades
Restaurant (Malaiza)	○		⇒				Realiza los cheques (facturas), de todos aquellos consumos de comida y bebida de los clientes que cancelan al contado. Totaliza el efectivo y los comprobantes, enviándolo a la recepción al final de cada turno.
Recepción			⇒		◻		Registra los comprobantes de consumo de comida y bebidas en la cuenta a cada cliente en el sistema de recepción, verificando que cada comprobante de los cargados a la cuenta del huésped estén respaldados por las firmas (autorización) de los clientes

FASE IV: Procedimientos de auditoría aplicados en el área de auditoría de ingresos y los controles internos utilizados en el registro contable de los ingresos del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc.

Continuación del Flujograma N° 10

Auditoría Nocturna					Revisa todos los comprobantes provenientes del restaurant (facturas), verificando que esta información este cargada en el sistema de recepción en la respectiva cuenta de cada cliente.
Auditoría de Ingresos					Verifica la operación anterior, que esté registrada en el sistema de recepción por los montos correctos y actualiza los cargos en la cuenta de cada cliente.
Caja General					Verifica el monto en efectivo de los alimentos y las bebidas, que sean correctos, los compara con los soportes del restaurante y registra el cargo en su reporte "Cajero General"

Fuente: Elaborado por el autor, 2009. Basado en la información suministrada por el Hotel.

4.2.6. Registro de la venta de otros servicios complementarios.

El Hotel Cooperativa Kamarata Osttc cuenta en sus instalaciones con servicios complementarios que representa otros ingresos, y le permite satisfacer las necesidades de sus huéspedes o clientes que necesiten de estos servicios. Entre ellos se encuentra los servicios de fax e internet, transporte (taxi o turístico), también ofrece en alquiler sus instalaciones para eventos, reuniones, conferencias, seminarios, cursos, convenciones, entre otras.

4.2.6.1. Venta del servicio telefónico, fax e internet.

Estos servicios prestados por el hotel buscan hacer más grata la estancia de los huéspedes en el mismo, el cual genera una fuente de ingreso constante para la organización. Esta operación viene determinada por el consumo de uno de estos servicios por parte del huésped con la obligación de cancelar la tarifa establecida por el hotel.

La venta de los servicios de teléfono, fax e internet establecidas por la administración del hotel son de dos tipos: al contado y cargada a la cuenta huésped.

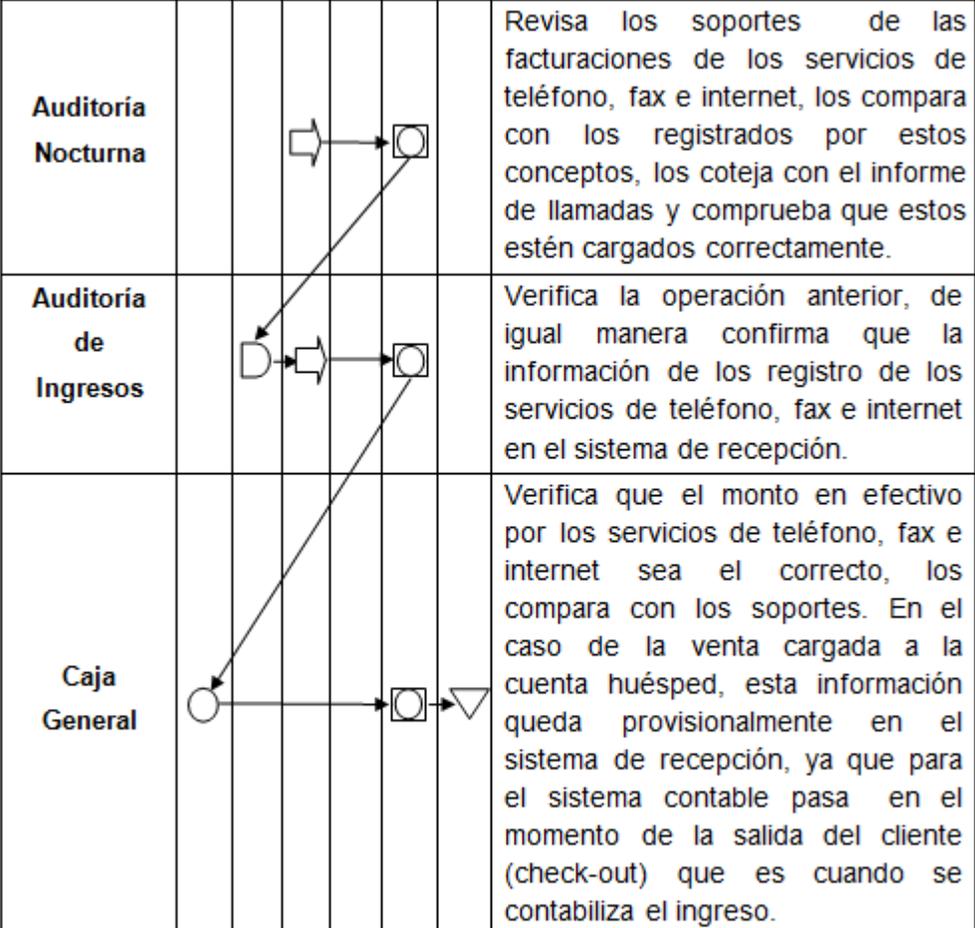
El proceso de estas ventas se mostrará en términos generales para la venta al contado y cargada a la cuenta huésped. (Flujograma N° 11)

Flujograma n° 11. Proceso para registrar la venta del servicio telefónico, fax e internet al contado y cargada a la cuenta huésped.

Unidad Responsable	○	D	⇨	□	◻	▽	Tareas o actividades
Recepción	○		⇨	□			Realiza la factura por la prestación de uno de estos servicios recibe el pago al contado por parte del huésped y lo registra en el sistema de recepción. Si esta es cargada a la cuenta huésped, la factura tiene que estar respaldada con la firma del cliente.

FASE IV: Procedimientos de auditoría aplicados en el área de auditoría de ingresos y los controles internos utilizados en el registro contable de los ingresos del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc.

Continuación del Flujograma N° 11

Auditoría Nocturna						 <p>Revisa los soportes de las facturaciones de los servicios de teléfono, fax e internet, los compara con los registrados por estos conceptos, los coteja con el informe de llamadas y comprueba que estos estén cargados correctamente.</p>
Auditoría de Ingresos						<p>Verifica la operación anterior, de igual manera confirma que la información de los registro de los servicios de teléfono, fax e internet en el sistema de recepción.</p>
Caja General						<p>Verifica que el monto en efectivo por los servicios de teléfono, fax e internet sea el correcto, los compara con los soportes. En el caso de la venta cargada a la cuenta huésped, esta información queda provisionalmente en el sistema de recepción, ya que para el sistema contable pasa en el momento de la salida del cliente (check-out) que es cuando se contabiliza el ingreso.</p>

Fuente: Elaborado por el autor, 2009. Basado en la información suministrada por el Hotel.

4.2.6.2. Venta del servicio de transporte.

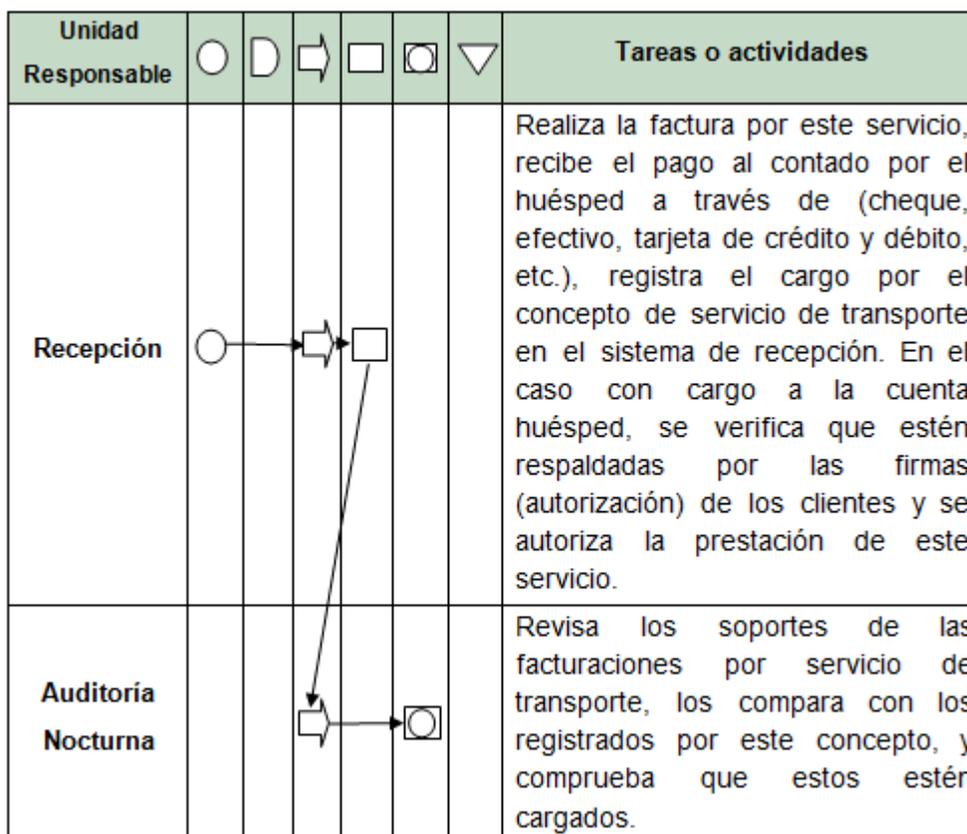
El servicio de transporte que presta el hotel a los huéspedes. Tiene como objeto brindarles la facilidad y comodidad de poder trasladarse. Este servicio se presta con unidades de taxis y de transporte turístico (coaster) a aquellos turistas y agencia de viajes que a si lo requieran.

FASE IV: Procedimientos de auditoría aplicados en el área de auditoría de ingresos y los controles internos utilizados en el registro contable de los ingresos del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc.

Las ventas de este servicio de taxi o transporte turístico, establecida por la administración del hotel, son de dos tipos: al contado y cargada a la cuenta huésped. (Anexo N° 4)

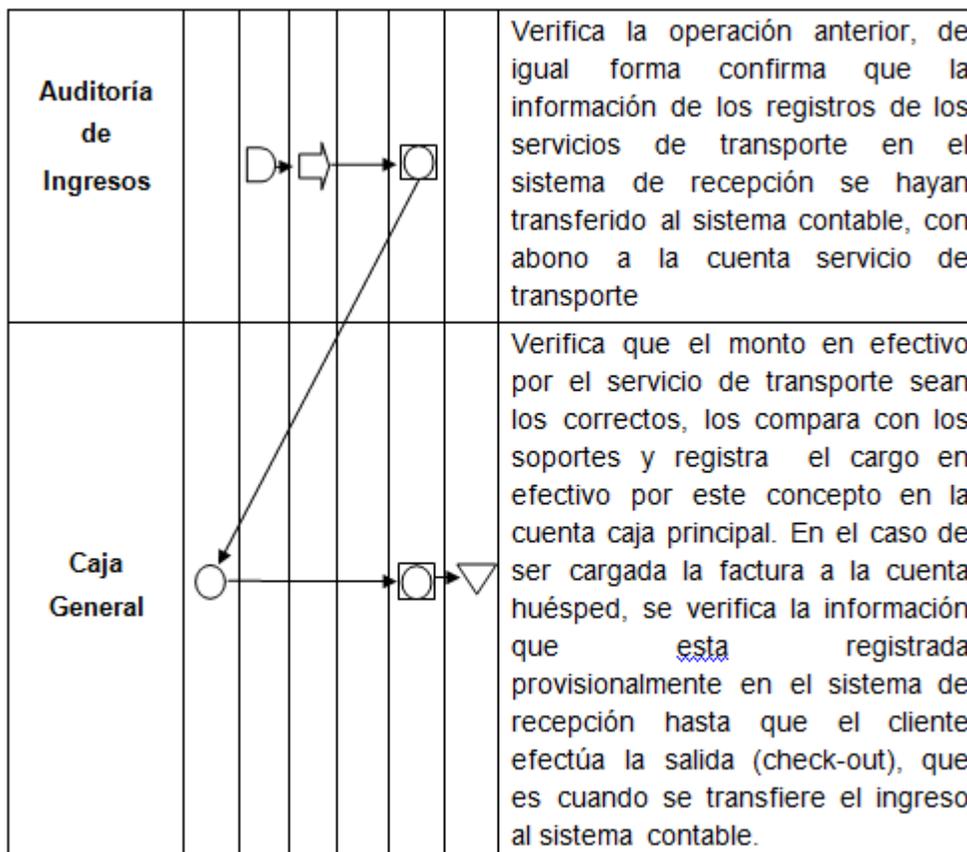
Para el proceso de registro de la venta del servicio de transporte, se mostrará en términos generales para la venta al contado y cargada a la cuenta huésped. (Flujograma N° 12)

Flujograma n° 12. Proceso para registrar la venta del servicio transporte al contado y cargada a la cuenta huésped.



FASE IV: Procedimientos de auditoría aplicados en el área de auditoría de ingresos y los controles internos utilizados en el registro contable de los ingresos del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc.

Continuación del Flujograma N° 12



Fuente: Elaborado por el autor, 2009. Basada en la información suministrada por el Hotel.

4.2.6.3. Alquiler de las instalaciones.

En el Hotel Cooperativa Kamarata Osttc el alquiler de las instalaciones para eventos y actividades recreacionales, constituyen una fuente constante de ingreso para la organización (Flujograma N° 13). Estas facturaciones vienen dadas a través de los depósitos que realizan los clientes, para garantizar el alquiler de las instalaciones.

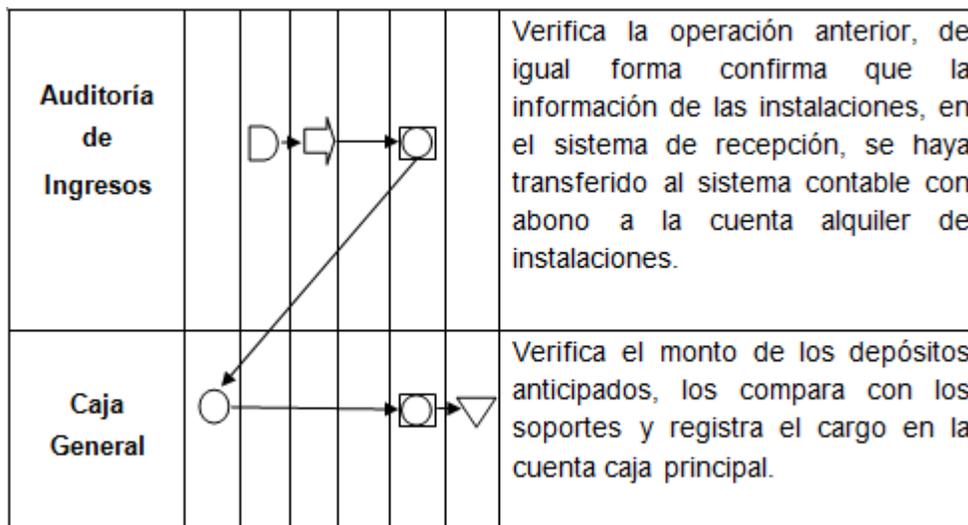
FASE IV: Procedimientos de auditoría aplicados en el área de auditoría de ingresos y los controles internos utilizados en el registro contable de los ingresos del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc.

Flujograma nº 13. Proceso para registrar el alquiler de las instalaciones

Unidad Responsable	○	D	⇒	□	◻	▽	Tareas o actividades
Comercial	○		⇒	□			Elabora un comunicado con las características del cliente solicitante de las instalaciones, lo envía a reserva, especificando el nombre y la fecha en la cual se realizará la actividad, ejecuta un apartado provisional de las instalaciones.
Reserva			⇒	◻			Revisa la procedencia, cantidad y titularidad del depósito. Verifica que éste se ajuste a las características de las instalaciones apartadas provisionalmente. Reserva el salón cargándolo en el sistema de recepción como un grupo, asignándole un número de reserva, tomando en cuenta las características del comunicado enviado por el comercial.
Auditoría Nocturna			⇒	◻			Revisa la información de los depósitos de las instalaciones, chequeando que estén correctamente y con su respectivo soporte. Verifica que el monto y la forma de pago (cheque, tarjeta de crédito, tarjeta de débito, etc.), estén relacionados con el número de reserva asignado.

FASE IV: Procedimientos de auditoría aplicados en el área de auditoría de ingresos y los controles internos utilizados en el registro contable de los ingresos del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc.

Continuación del Flujograma N° 13



Fuente: Elaborado por el autor, 2009. Basado en la información suministrada por el Hotel.

4.2.7. Registro contable de los ingresos.

El Hotel Cooperativa Kamarata Osttc, por la cantidad de transacciones que se originan día a día, maneja libros auxiliares los cuales permiten registrar las operaciones que se repiten con demasiada frecuencia, lo cual se hace para descongestionar y reducir el volumen de trabajo en el libro diario principal y mayor principal. Los diarios auxiliares registran las operaciones específicas, día por día y desde ellos se pasa los asientos a los respectivos mayores auxiliares, también día por día. Al final del mes, se totalizan los diarios auxiliares y se efectúa un pase a diario principal mediante un asiento resumen por dichos totales, con cargo o abono a la cuenta genérica de control. De esta forma, las cuentas de control en el libro mayor principal, muestran los saldos iguales a los de los libros auxiliares al final de cada período contable. Ahora bien, los Registros Contables realizados en el Área de Auditoría de Ingresos del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc, se

FASE IV: Procedimientos de auditoría aplicados en el área de auditoría de ingresos y los controles internos utilizados en el registro contable de los ingresos del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc.

presentarán según las transacciones contables que se generen por los distintos conceptos de operaciones del hotel.

Para el registro de las ventas de habitaciones se emplea el Libro Diario de Ingresos, el cual debe estar diseñado de manera que sea fácil el registro de la información contable, de igual forma este diario sirve de soporte de los ingresos.

Una vez revisada y verificada toda la información, el administrador procede a registrar las ventas de habitación.

Con el propósito de registrar la apertura de la cuenta huésped realiza el siguiente asiento:

Nº de Cuenta	Descripcion	Debe	Haber
x.x.xx.xxx.xxx	Caja Pricipal	XXXX	
x.x.xx.xxx.xxx	Cuenta Huésped		XXXX
Para registrar Venta de Habitacion al Contado			

Para el registro de la venta por adelantado (Reservación) se contabiliza de la siguiente forma:

Nº de Cuenta	Descripcion	Debe	Haber
x.x.xx.xxx.xxx	Caja Pricipal	XXXX	
x.x.xx.xxx.xxx	Depósito recibido por reservación		XXXX
Para registrar venta por reservación			

FASE IV: Procedimientos de auditoría aplicados en el área de auditoría de ingresos y los controles internos utilizados en el registro contable de los ingresos del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc.

Al momento de cancelar alguna diferencia cuando se tiene un depósito de reservación, se registra así:

Nº de Cuenta	Descripcion	Debe	Haber
x.x.xx.xxx.xxx	Caja Pricipal	XXXX	
x.x.xx.xxx.xxx	Depósito recibido por reservación	XXXX	
x.x.xx.xxx.xxx	Cuenta Huésped		XXXX
Para registrar cancelacion de diferencia en depósito de reservación			

Con la finalidad de registrar la apertura de cuenta en crédito se realiza el siguiente asiento:

Nº de Cuenta	Descripcion	Debe	Haber
x.x.xx.xxx.xxx	Cuenta Ciudad	XXXX	
x.x.xx.xxx.xxx	Cuenta Huésped		XXXX
Para registrar apertura de cuenta a crédito.			

El restaurant “Malaiza” representa la segunda entrada principal de ingresos del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc. Es por ello que el control de su facturación es primordial para el funcionamiento de la organización.

Las ventas de alimentos y bebidas del hotel pueden ser de contado o cargada a la cuenta huésped. En la primera, el restaurant realiza los comprobantes (factura) de todos aquellos consumos de comida y bebidas que los clientes decidan pagar de contado. Esta factura es enviada junto con la comandera del restaurant a la recepción, donde se realiza la cancelación del servicio.

FASE IV: Procedimientos de auditoría aplicados en el área de auditoría de ingresos y los controles internos utilizados en el registro contable de los ingresos del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc.

El asiento contable realizado para reflejar esta venta es realizado por el administrador de la siguiente forma:

Nº de Cuenta	Descripcion	Debe	Haber
x.x.xx.xxx.xxx	Caja Principal	XXXX	
x.x.xx.xxx.xxx	Venta de alimentos y bebidas		XXXX
Para registrar la venta de alimentos y bebidas de contado.			

Cuando la venta de alimentos y bebidas se carga a la cuenta del huésped, se contabiliza en el siguiente asiento:

Nº de Cuenta	Descripcion	Debe	Haber
x.x.xx.xxx.xxx	Cuenta Huésped	XXXX	
x.x.xx.xxx.xxx	Venta de alimentos y bebidas		XXXX
Para registrar la venta de alimentos y bebidas cargada a la cuenta huésped.			

Para registrar la venta de los servicios complementarios del hotel se realizan de la siguiente manera:

Nº de Cuenta	Descripcion	Debe	Haber
x.x.xx.xxx.xxx	Caja Principal	XXXX	
x.x.xx.xxx.xxx	Cuenta Huésped	XXXX	
x.x.xx.xxx.xxx	Venta de telefono, fax e internet		XXXX
x.x.xx.xxx.xxx	Venta del servicio de transporte		XXXX
Para registrar la venta de servicios al contado o cargado a la cuenta huésped.			

FASE IV: Procedimientos de auditoría aplicados en el área de auditoría de ingresos y los controles internos utilizados en el registro contable de los ingresos del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc.

Con la finalidad de registrar los ingresos obtenidos por el alquiler de las instalaciones del hotel, el administrador realiza el siguiente asiento:

Nº de Cuenta	Descripcion	Debe	Haber
x.x.xx.xxx.xxx	Caja Principal o Banco	XXXX	
x.x.xx.xxx.xxx	Ingresos por Alquiler		XXXX
Para registrar los ingresos por el alquiler de las instalaciones.			

Es importante destacar la necesidad que tiene el hotel de registrar el movimiento diario de la cuenta huésped, ya que se tiene que determinar el acumulado de la cuenta por cobrar al cliente. También, es necesario mencionar que el recepcionista nocturno es el encargado de recopilar toda la información, organizarla, clasificarla y hacer una reconciliación de los diferentes cargos de la cuenta huésped con su respectiva cancelación. Lo que le facilita al auditor de ingresos determinar los montos correctos y clasificados de los ingresos que percibe el hotel.

**FASE V. COMPARACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE
AUDITORIA DE INGRESOS Y CONTROL INTERNO
APLICADOS EN EL REGISTRO CONTABLE DE LOS
INGRESOS DEL HOTEL COOPERATIVA KAMARATA OSTTC
CON LAS TEORÍAS EXPUESTAS.**

Luego de haber realizado la descripción de los pasos establecidos en el procedimiento de la auditoría de ingresos y control interno aplicados a los registros contables de los ingresos del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc, se procederá a comparar y analizar cada uno de estos procedimientos, con lo establecido en el Manual de Contabilidad Hotelera del I.N.C.E.

Este manual representa una base teórica primordial dentro de las empresas hoteleras del país, ya que este fue realizado por Instituto de Capacitación Turística (INCE-CORPOTURISMO), con el fin de orientar el proceso contable de un hotel.

Otra teoría utilizada para la comparación, es la del autor Adolfo Scheel Mayenberger, quien es considerado uno de los grandes precursores del estudio de la contabilidad hotelera.

Durante el periodo de pasantías se pudo observar que muchos de los procedimientos planteados en este manual, no son iguales a los aplicados en el hotel.

Es por esta razón, que resulta necesario establecer una comparación entre las actividades referidas a los procedimientos de auditoría de ingresos

FASE V: comparación de los procedimientos de auditoría de ingresos y control interno aplicados en el registro contable de los ingresos del hotel cooperativa Kamarata osttc con las teorías expuestas

descritos anteriormente para el registro contable de los ingresos del hotel y lo establecido en el Manual de Contabilidad Hotelera del I.N.C.E.

Para ello, el autor mostrará las observaciones de la teoría con la realidad del hotel utilizando cuadros comparativos.

FASE V: comparación de los procedimientos de auditoría de ingresos y control interno aplicados en el registro contable de los ingresos del hotel cooperativa Kamarata osttc con las teorías expuestas

5.1. Comparación de los Procedimientos de Auditoría de Ingresos y Control Interno Aplicados en el Registro Contable de los Ingresos del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc con el Manual de Contabilidad Hotelera del I.N.C.E.

(Cuadro comparativo N°1. Proceso de Auditoría de Nocturna)

Actividad	Teoría del Manual de Contabilidad Hotelera del I.N.C.E	Situación actual en el Hotel Cooperativa Kamarata Osttc	Observación
Proceso de Auditoría de Nocturna	El <i>Auditor Nocturno</i> comienza su trabajo un poco más tarde de las 11 p.m., ya que es cuando llegan a la caja de recepción los últimos diarios de ventas y sus respectivos comprobantes de los departamentos de A y B. Todos estos comprobantes llegan a la caja de la recepción.	El proceso de Auditoría Nocturna comienza a las 8 p.m., y es realizado por los <i>Cajeros Recepcionistas</i> . Es cuando llegan a recepción los últimos movimientos diarios de las diferentes áreas.	Por el volumen de transacciones, no se requiere de un auditor nocturno, sin embargo estas funciones son realizadas por los cajeros-recepcionistas nocturnos
	El <i>Auditor Nocturno</i> primero registra en la cuenta ciudad y huéspedes, los cargos o abonos que se encuentren pendientes o que reciba hasta el momento del cierre diario de los	El <i>Cajero-Recepcionista</i> del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc organiza revisa y verifica la información provenientes de las diferentes áreas y	Se realizan todos cargos y abonos que le corresponde a cada cliente.

FASE V: comparación de los procedimientos de auditoría de ingresos y control interno aplicados en el registro contable de los ingresos del hotel cooperativa Kamarata osttc con las teorías expuestas

	servicios del hotel.	actualiza la información del sistema Hospes.	
	Si descubre cargos sin comprobantes, en algún área el auditor nocturno lo asienta anotando "sin comprobante" e informa al auditor de ingresos por medio de un memorándum.	De haber cargos sin comprobante, el recepcionista nocturno espera al siguiente día para preguntarle al cajero de ese turno por el comprobante del cargo realizado	No se utiliza el libro de memorándum al momento inmediato de descubrir el cargo sin comprobante.

Fuente: Elaboración Propia con datos suministrados por el hotel y la teoría del Manual de Contabilidad Hotelera del I.N.C.E.

FASE V: comparación de los procedimientos de auditoría de ingresos y control interno aplicados en el registro contable de los ingresos del hotel cooperativa Kamarata osttc con las teorías expuestas

Continuación del cuadro N°1. (Proceso de Auditoría Nocturna)

Actividad	Teoría del Manual de Contabilidad Hotelera del I.N.C.E	Situación actual en el Hotel Cooperativa Kamarata Osttc	Observación
Proceso de Auditoría Nocturna	El <i>Auditor Nocturno</i> ingresa los cargos por concepto de habitación en las cuentas de los huéspedes.	El <i>Administrador</i> es quien realiza las actividades del Auditor de Ingresos, el cual verifica si los cargos de habitación de las cuentas huéspedes están presentados de la mejor manera.	La <i>Auditoría Nocturna</i> representa un control interno y facilita las actividades del Auditor de Ingresos.
	Obtiene un pre-balance de los montos totales que arroja la máquina registradora de Recepción, para verificar los cargos y abonos con los totales de los reportes de ventas de cada uno de siguientes departamentos: Recepción, A y B, y teléfono.	El <i>Administrador</i> , ya con sus reportes: en mano enviados por el auditor nocturno, se encarga de verificar si cuadran los totales de las ventas de los diferentes departamentos.	El <i>cajero-recepcionista</i> organiza, revisa y verifica todas los comprobantes de los cargos y abonos efectuados a las cuentas de los huéspedes

FASE V: comparación de los procedimientos de auditoría de ingresos y control interno aplicados en el registro contable de los ingresos del hotel cooperativa Kamarata osttc con las teorías expuestas

	<p>Luego de hacer las correcciones necesarias, obtiene el balance final. Finalmente, envía a Contabilidad todos los documentos justificativos de las transacciones del día para que sean revisadas por el auditor de ingresos.</p>	<p>Finalmente, el <i>Administrador</i> se encarga de retirar los reportes emitidos por los Cajeros recepcionistas para su posterior chequeo.</p>	<p>Estos reportes vienen siendo revisados cuando empieza el administrador su jornada de trabajo.</p>
--	--	--	--

Fuente: Elaboración Propia con datos suministrados por el hotel y la teoría del Manual de Contabilidad Hotelera del I.N.C.E.

FASE V: comparación de los procedimientos de auditoría de ingresos y control interno aplicados en el registro contable de los ingresos del hotel cooperativa Kamarata osttc con las teorías expuestas

(Cuadro comparativo N°2. Proceso de Verificación de los Sobres de Remisión)

Actividad	Teoría del Manual de Contabilidad Hotelera del I.N.C.E	Situación actual en el Hotel Cooperativa Kamarata Osttc	Observación
Verificación de los Sobres de Remisión	El <i>Cajero General</i> y el <i>Auditor de Ingresos</i> revisan el control de depósitos en las cajas de seguridad para constatar que todos los cajeros estén relacionados y por consiguiente indicando que los sobres de remisión estén en las respectivas cajillas y, en consecuencia, se retiran los sobres	El <i>Cajero General</i> retira los sobres de remisión de la caja de seguridad, y seguidamente, el cajero general una vez que haya verificado los ingresos, se encarga de realizar la relación diaria de ingresos para luego pasarla al auditor de ingresos	El <i>Cajero General</i> hace el retiro de estos sobres verificando que los cajeros-recepcionistas hayan registrado el monto total del sobre en el libro de remisión.
	El <i>Auditor de Ingresos</i> y el <i>Cajero General</i> trasladan los sobres de remisión a un lugar apropiado para su conteo y verificación.	El <i>Cajero General</i> traslada los sobres de remisión, y verifica que el efectivo descrito en el sobre sea igual al contenido físico del mismo. También verifica los montos de los cheques recibidos.	El <i>Cajero General</i> solo revisa al momento del retiro de los sobres que estos estén relacionados en el libro de remisión.

FASE V: comparación de los procedimientos de auditoría de ingresos y control interno aplicados en el registro contable de los ingresos del hotel cooperativa Kamarata osttc con las teorías expuestas

	<p>En presencia del auditor, el <i>Cajero General</i> hace el conteo del dinero constatando que el contenido corresponda a lo que está relacionado en el sobre; siendo así, el auditor visa el sobre respectivo.</p>	<p>El <i>Cajero General</i> hace el conteo del dinero y cheques contenido en los sobres, y verifica si coinciden con lo expuesto por cada cajero recepcionista y por el auditor nocturno.</p>	<p>El <i>Cajero General</i> retira y verifica el contenido de los sobres de remisión sin un testigo.</p>
--	--	---	--

Fuente: Elaboración Propia con datos suministrados por el hotel y la teoría del Manual de Contabilidad Hotelera del I.N.C.E.

FASE V: comparación de los procedimientos de auditoría de ingresos y control interno aplicados en el registro contable de los ingresos del hotel cooperativa Kamarata osttc con las teorías expuestas

Continuación del cuadro N°2. (Proceso de Verificación de los Sobres de Remisión)

Actividad	Teoría del Manual de Contabilidad Hotelera del I.N.C.E	Situación actual en el Hotel Cooperativa Kamarata Osttc	Observación
Verificación de los Sobres de Remisión	El <i>Cajero General</i> dispone de los sobres debidamente verificados por el auditor de ingresos, inicia el proceso de recopilación de información separando aquellos que provienen de las cajas de centros de facturación de A y B y los que provienen de recepción.	El <i>Cajero General</i> una vez que ha retirado de la caja de seguridad los sobres de remisión procede a separar los sobres de los centros de facturación de A y B y los provenientes de recepción.	Los registros de estos movimientos se realizan en horas de la tarde y la mayoría de las veces se acumula esta información
	Esta separación facilita la elaboración del resumen diario caja general, verificando que el contenido de los sobres de recepción y los sobres de A y B estén correctamente relacionados.	El <i>Cajero General</i> realiza el reporte luego de haber examinado los sobres de remisión, fondos y constatar que lo relacionado en efectivo, tarjetas de crédito y cheques sean los montos correctos.	Este reporte es enviado al auditor de ingresos para que este pueda verificar los ingresos que son percibidos por el hotel.

FASE V: comparación de los procedimientos de auditoría de ingresos y control interno aplicados en el registro contable de los ingresos del hotel cooperativa Kamarata osttc con las teorías expuestas

	<p>Terminada la verificación de cada sobre, el auditor se retira para elaborar el movimiento diario de ventas e ingresos en función de la información reunida por el Auditor Nocturno.</p>	<p>Una vez que son verificados, el cajero general procede a realizar las planillas de depósitos y enviar el dinero al banco.</p>	<p>Los vouchers son anexados a los reportes que el auditor nocturno le envía al auditor de ingreso.</p>

Fuente: Elaboración Propia con datos suministrados por el hotel y la teoría del Manual de Contabilidad Hotelera del I.N.C.E.

FASE V: comparación de los procedimientos de auditoría de ingresos y control interno aplicados en el registro contable de los ingresos del hotel cooperativa Kamarata osttc con las teorías expuestas

(Cuadro comparativo N°3. Proceso de Auditoría de Ingresos)

Actividad	Teoría del Manual de Contabilidad Hotelera del I.N.C.E	Situación actual en el Hotel Cooperativa Kamarata Osttc	Observación
Proceso de Auditoría de Ingresos	Para las <i>habitaciones</i> se verifica que las habitaciones que aparecen en el reporte de auditoría nocturna concuerden con el reporte de habitación.	El <i>Administrador</i> comienza con la revisión del reporte de auditoría nocturna para verificar el número de huéspedes que se encuentran en el hotel.	El trabajo se acumula por no contar con una persona encargada plenamente de auditoría de ingresos
	Se debe verificar el total de entradas de habitaciones como de personas y compararlo con lo relacionado en llegadas del reporte de habitaciones; lo mismo ocurre con el total de salidas del reporte.	Luego, el <i>Administrador</i> procede a verificar las salidas de habitaciones, el monto de las mismas y de A y B	Esto se hace posible mediante un reporte emitido por el área de recepción
	Examinar que el número de habitaciones ocupadas emitidas por el reporte de <i>Ama de Llaves</i> sea igual a lo reportado en la auditoría nocturna y	No se utiliza el reporte de <i>Ama de Llaves</i> , para determinar si existe alguna discrepancia con el reporte emitido por recepción	Sólo se toma en cuenta el reporte de habitaciones vendidas por área recepción.

FASE V: comparación de los procedimientos de auditoría de ingresos y control interno aplicados en el registro contable de los ingresos del hotel cooperativa Kamarata osttc con las teorías expuestas

	el reporte de habitaciones de recepción.		
	Los reportes de <i>Ama de Llaves</i> son remitidos al auditor de ingresos indicando el número de habitaciones ocupadas.	El <i>Cajero-Nocturno</i> (Auditor Nocturno) envía un informe donde, se observa el número de habitaciones ocupadas en el hotel.	No se realizan los reportes de <i>Ama de Llaves</i> .

Fuente: Elaboración Propia con datos suministrados por el hotel y la teoría del Manual de Contabilidad Hotelera del I.N.C.E.

FASE V: comparación de los procedimientos de auditoría de ingresos y control interno aplicados en el registro contable de los ingresos del hotel cooperativa Kamarata osttc con las teorías expuestas

Continuación del cuadro N°3. (Proceso de Auditoría de Ingresos)

Actividad	Teoría del Manual de Contabilidad Hotelera del I.N.C.E	Situación actual en el Hotel Cooperativa Kamarata Osttc	Observación
Proceso de Auditoría de Ingresos	Se revisa lo que relaciona el recepcionista nocturno en cuanto a habitaciones ocupadas y número de personas alojadas corresponden a la revisión física de la habitación que realizan las supervisoras de piso.	En los reportes emitidos por cajeros nocturnos debe coincidir el número de habitaciones ocupadas, número de personas alojadas y esto debe corresponder a la revisión física de la habitación que realizan las camareras.	El conteo físico no se realiza constantemente.El recepcionista nocturno solo verifica las entradas y salidas de los huéspedes.
	En <i>Alimentos y Bebidas</i> Inicia el chequeo verificando que los reportes de cajeros estén debidamente elaborados; es decir, que los cargos y la suma estén bien relacionadas.	Se examina el monto de los ingresos por estos renglones, los cuales son registrados de acuerdo con el lugar donde se haya realizado el consumo.	El <i>Recepcionista Nocturno</i> clasifica y revisa los ingresos, luego, lo envía al Administrador
	Se confronta cada cheque de consumo con la respectiva comanda, revisando los precios registrados y si	Los cheques de consumo son revisados en el reporte de movimientos detallados, para verificar	El <i>Administrador</i> verifica los cheques de consumo y los coteja

FASE V: comparación de los procedimientos de auditoría de ingresos y control interno aplicados en el registro contable de los ingresos del hotel cooperativa Kamarata osttc con las teorías expuestas

	éstos corresponden a la carta, centro de facturación.	que los cargos efectuados sean los correctos.	con el reporte del recepcionista nocturno
	Esta rutina debe aplicarse para cada cheque de consumo que soporta el reporte de cajeros.	El <i>Administrador</i> verifica que los reportes enviados por los cajeros estén debidamente elaborados.	Verifica que los montos de los reportes correspondan a cada cajero en su turno.

Fuente: Elaboración Propia con datos suministrados por el hotel y la teoría del Manual de Contabilidad Hotelera del I.N.C.E.

FASE V: comparación de los procedimientos de auditoría de ingresos y control interno aplicados en el registro contable de los ingresos del hotel cooperativa Kamarata osttc con las teorías expuestas

Continuación del cuadro N°3. (Proceso de Auditoría de Ingresos)

Actividad	Teoría del Manual de Contabilidad Hotelera del I.N.C.E	Situación actual en el Hotel Cooperativa Kamarata Osttc	Observación
Proceso de Auditoría de Ingresos	Se verifica el consecutivo de los cheques de consumo relacionados con el reporte de cajeros; de esta forma confirma que todo cheque de consumo que haya sido elaborado se relacionó en el reporte de cajeros y registrados en la máquina.	El <i>Administrador</i> verifica el cheque de consumo con la comanda, así como su consecutivo, con la finalidad de verificar que todo cheque que haya sido elaborado, este relacionado en el reporte de cajeros.	El <i>Administrador</i> verifica que los reportes que le son enviados por los cajeros estén bien elaborados.
	También se verifica si lo que se facturó realmente se cargó como cuenta por cobrar o venta al contado. Esta revisión se realiza constatando que el total de la columna del huésped de cada centro de facturación, en el reporte diario de ventas de A y B, sea igual a lo registrado por el auditor nocturno en	El <i>cajero general</i> se encarga de cobrar todas aquellas ventas que se realizan con agencias de viajes. Estos cobros son llevados por el sistema computarizado que tiene el cajero general. En todo caso, el recepcionista nocturno debe notificar si en su turno está pendiente hacer un cobro y emite sus reportes .Además,	El control de las ventas realizadas a créditos es llevado por el área de Cuentas por Cobrar y Pagar, pero administrador no le suministra la información a tiempo por cumplir con las

FASE V: comparación de los procedimientos de auditoría de ingresos y control interno aplicados en el registro contable de los ingresos del hotel cooperativa Kamarata osttc con las teorías expuestas

	<p>el movimiento y saldo correspondiente a cada rubro; es decir, restaurante, bar, cafetería. Además, debe verificar que el total de lo asentado en contado y tarjeta de crédito coincidan con los resultados arrojados por las cintas de autoría de la máquina registradora de cada centro de facturación.</p>	<p>debe coincidir y cuadrar los totales de cada consumo hecho por los huéspedes, así como la forma en que realizó el pago, para ser revisados por el administrador en los reportes que emite el recepcionista nocturno.</p>	<p>funciones del auditor de ingresos.</p>
--	---	---	---

Fuente: Elaboración Propia con datos suministrados por el hotel y la teoría del Manual de Contabilidad Hotelera del I.N.C.E.

FASE V: comparación de los procedimientos de auditoría de ingresos y control interno aplicados en el registro contable de los ingresos del hotel cooperativa Kamarata osttc con las teorías expuestas

(Cuadro comparativo N°4. Proceso de Registro de los Ingresos)

Actividad	Teoría del Manual de Contabilidad Hotelera del I.N.C.E	Situación actual en el Hotel Cooperativa Kamarata Osttc	Observación
Proceso de Registro de los Ingresos	Las ventas a contado deben corresponder a las registradas en el libro diario de ventas. Este movimiento es la traslación de caja general a bancos.	El <i>Administrador</i> hace el comprobante de asiento diario verificando los montos de pagos efectuados con tarjetas de crédito, pagos por concepto de ventas netas de habitaciones.	Se verifican las ventas de A y B. Esto debe corresponder a lo registrado en el libro diario de ventas.
	Para el registro de depósitos -créditos se toma de la planilla de ingresos, depósitos pagados. Se debe especificar los depósitos por reservas de habitación y por eventos.	Se procede a verificar y registrar los depósitos bancarios, chequeando que las cifras reflejadas corresponden a los depósitos cancelados por reservas de habitación.	En caso de suceder alguna novedad será investigado antes de ser registrados en los libros diarios
	En el caso del registro de otros ingresos se toma del resumen de caja principal de aquellas transacciones específicas, no muy frecuentes, que no se consideran que deban ser registradas en el libro diario de ventas, por comisiones o participaciones.	Para el registro de los ingresos se toman de los reportes emitidos por el recepcionista nocturno y por las reservaciones que se hagan y todos aquellos ingresos que se puedan presentar, los cuales deben ser chequeados por el administrador.	Esto debe cuadrar con lo que se envía en los sobres de remisión y lo que se envía para ser depositado en el banco.
	En cuanto al registro de faltantes o sobrantes se toma del resumen diario	Los faltantes y sobrantes se toman de los sobres de remisión emitidos por	De existir algún faltante o sobrante no

FASE V: comparación de los procedimientos de auditoría de ingresos y control interno aplicados en el registro contable de los ingresos del hotel cooperativa Kamarata osttc con las teorías expuestas

	de caja principal. Esta cifra representa la diferencia entre lo que debió depositarse en los bancos.	los cajeros recepcionista en su turno	se relaciona hasta ser consultado con el cajero de turno
--	--	---------------------------------------	--

Fuente: Elaboración Propia con datos suministrados por el hotel y la teoría del Manual de Contabilidad Hotelera del I.N.C.E.

FASE V: comparación de los procedimientos de auditoría de ingresos y control interno aplicados en el registro contable de los ingresos del hotel cooperativa Kamarata osttc con las teorías expuestas

Se pudo notar que gracias a la implantación del sistema automatizado HOSPES el Recepcionista Nocturno no deberá realizar de manera manual el informe de Auditoría Nocturna, ya que el sistema arroja toda la información donde se muestra un resumen de los movimientos de la cuenta huésped en el día.

En el Hotel Cooperativa Kamarata Osttc, no mantiene un control de las operaciones que se realizan durante el día, ya que no revisa de una forma detallada los movimientos por concepto de habitaciones, alimentos y bebidas y otros ingresos por la falta de una persona dedicada plenamente a realizar la auditoría de los ingresos del hotel.

El proceso de revisión del sobre de remisión que realiza el hotel, no resulta ser el más apropiado, como se pudo observar al comparar la teoría de los procesos explicados y el procedimiento empleado por la empresa.

El contenido del sobre de remisión, debe ser contado y verificado por el Cajero General en presencia del Auditor de Ingresos, para verificar que lo recibido en el sobre, sea exactamente lo que se relacionó. En este hotel, el proceso de revisión de los sobres de remisión no es realizado como establece la teoría, ya que el cajero general los retira de la caja de seguridad de Recepción y los lleva a su oficina donde procede a verificar y contar el dinero remitido en los mismos, sin contar con la presencia de un superior, tal como se describe en el cuadro correspondiente.

En este proceso se observa falta de control en la revisión y supervisión de los ingresos y ventas del hotel, ya que el cajero general realiza las

FASE V: comparación de los procedimientos de auditoría de ingresos y control interno aplicados en el registro contable de los ingresos del hotel cooperativa Kamarata osttc con las teorías expuestas

actividades de conteo y revisión de los ingresos, sin la supervisión del Auditor de Ingresos.

Durante el periodo de pasantía se observó que los depósitos realizados diariamente, no eran depositados en el Banco todos los días, dejándolos acumular en la empresa. Esto puede traer como consecuencia transacciones fraudulentas, debido a que la empresa no cuenta con un adecuado control de ingresos diarios, ni los respectivos controles del efectivo.

En el Hotel Cooperativa Kamarata Osttc, el encargado de realizar la actividad de conteo y verificación de los fondos, además de elaborar el Reporte de Caja General es el cajero general, quien mantiene el control interno de los fondos que se emiten diariamente.

El hecho de que el administrador sea quien realice también las funciones del Auditor de Ingresos, han permitido la debilidad del control interno de las ventas e ingresos del hotel, cuyos procesos deben estar separados como medida para garantizar que los procedimientos de revisión están siendo realizados eficientemente.

Es importante señalar, que el área de Ama de Llaves del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc, no realiza un Reporte de ocupación de las Habitaciones, impidiéndole al auditor de ingresos (administrador) revisar y cotejar la información suministrada por la recepción y el auditor nocturno.

La revisión de las comandas y cheques de consumo, necesitan de un supervisor de alimentos y bebidas para así controlar la salida de alimentos

FASE V: comparación de los procedimientos de auditoría de ingresos y control interno aplicados en el registro contable de los ingresos del hotel cooperativa Kamarata osttc con las teorías expuestas

de la cocina y los pagos efectuados por los consumos hechos en el restaurant.

Cabe mencionar, que la revisión de los ingresos por concepto de teléfono, no representa cifras significativas para la empresa, por tal motivo, no son chequeados constantemente.

Ya planteada la comparación entre lo establecido en el Manual de Contabilidad Hotelera del INCE y la práctica de los procesos aplicados por el área de Auditoría de Ingresos para el registro de los mismos, se logró comprobar las debilidades de los procesos mediante un análisis que permitió determinar las debilidades del proceso de auditoría de ingresos.

Los registros contables son los que permite verificar los ingresos percibidos, pero se deben mantener actualizados para poder llevar al día todos los servicios que ofrece el hotel a sus clientes, con la finalidad de llevar un orden y ser más explicativos a la hora de buscar una información.

Hay que destacar, que el área de Auditoría de Ingresos del hotel, es donde se resume la información de las ventas de habitación y ventas del área de alimentos y bebidas así como los otros ingresos que obtiene el hotel, se llevan en los Libros Diarios Mayor y Auxiliar. A través del sistema SAINT esto es cumpliendo con el artículo 32 del Código de Comercio, donde se plantea la posibilidad de llevar todos los libros auxiliares que se estimen necesarios para el mayor orden y claridad de sus operaciones.

FASE V: comparación de los procedimientos de auditoría de ingresos y control interno aplicados en el registro contable de los ingresos del hotel cooperativa Kamarata osttc con las teorías expuestas

5.2. Comparación de los Procedimientos de Auditoría de Ingresos y Control Interno Aplicados en el Registro Contable de los Ingresos del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc con la Teoría de Adolfo Scheel.

(Cuadro comparativo N°5. Proceso para la Revisión de los Ingresos)

Actividad	Teoría establecida por Adolfo Scheel	Situación actual en el Hotel Cooperativa Kamarata Osttc	Observación
Proceso para la Revisión de los Ingresos	Para realizar la verificación de las ventas de habitación se hace necesaria la recopilación de la información que va a sustentar el resultado de las mismas.	El auditor de ingresos (Administrador) recopila la información necesaria para dar inicio al proceso de auditoría de las ventas de habitaciones.	Esta información se la suministra el recepcionista nocturno.
	Se realiza una confrontación entre las ventas de habitaciones y departamentos con la información que respalda las mismas.	El Administrador revisa los reportes emitidos por el sistema Hospes, con las facturas y soportes generados durante el día por el concepto de ventas de habitaciones.	Estos reportes los imprime el recepcionista nocturno y se encarga de clasificar los comprobantes del mismo.
	La revisión de los ingresos se realiza mediante el chequeo de los sobres de remisión, por parte del <i>Cajero General</i> , en presencia del Auditor de ingresos	El Cajero General es quien realiza la verificación del contenido de los sobres de remisiones	Esta verificación, por parte del <i>Cajero General</i> , no se realiza en presencia del Auditor de Ingresos, ni de ninguna persona de

FASE V: comparación de los procedimientos de auditoría de ingresos y control interno aplicados en el registro contable de los ingresos del hotel cooperativa Kamarata osttc con las teorías expuestas

			la coordinación de administración.
--	--	--	------------------------------------

Fuente: Elaboración Propia con datos suministrados por el hotel y la teoría de Adolfo Scheel Mayenberger

FASE V: comparación de los procedimientos de auditoría de ingresos y control interno aplicados en el registro contable de los ingresos del hotel cooperativa Kamarata osttc con las teorías expuestas

Continuación del cuadro N°5. (Proceso para la Revisión de los Ingresos)

Actividad	Teoría establecida por Adolfo Scheel	Situación actual en el Hotel Cooperativa Kamarata Osttc	Observación
Proceso para la Revisión de los Ingresos	El Cajero General realiza el conteo de todo el dinero contenido en los sobres de remisión y el Auditor de Ingresos se encargará de acotar con lo que refleja el exterior del sobre.	Esta revisión del conteo del dinero que contiene los sobres de remisión, es función del Cajero General.	El Cajero General si cumple con la revisión y verificación del contenido del sobre, pero no realiza dicha revisión en presencia de un testigo
	El auditor de Ingresos chequea las ventas a contado que se produjeron durante el día, tomando como base para tal revisión la información que le es suministrada por el auditor nocturno.	El Auditor de Ingresos (administrador) utiliza la información contenida en los reportes que le son enviados por el recepcionista nocturno y el reporte del cajero general.	El administrador se basa sólo en estos informes, sin tomar en cuenta el conteo físico de habitación o reporte de Ama de Llaves.
	El auditor de ingresos hace mas énfasis en los ingresos recibidos por ventas a contado y por la cancelación de las cuentas por cobrar o depósitos por reservación.	El Auditor de Ingresos (administrador) centra su atención en los ingresos por las ventas de contado y pone menor atención en las cuentas por cobrar.	La poca atención prestada a las cuentas por cobrar origina que las dificultades para realizar las gestiones de cobranza.

Fuente: Elaboración Propia con datos suministrados por el hotel y la teoría de Adolfo Scheel Mayenberger.

FASE V: comparación de los procedimientos de auditoría de ingresos y control interno aplicados en el registro contable de los ingresos del hotel cooperativa Kamarata osttc con las teorías expuestas

(Cuadro comparativo N°6. Proceso para el Registro de las Ventas)

Actividad	Teoría establecida por Adolfo Scheel	Situación actual en el Hotel Cooperativa Kamarata Osttc	Observación
Proceso para el Registro de las Ventas	Para el registro de las ventas se emplean un conjunto de libros diarios auxiliares, que sirven a su vez como soporte a la hora de elaborar los comprobantes contables.	Se utiliza el reporte <i>Balance Diario</i> que es emitido por el sistema automatizado HOSPES. Este reporte lo extrae del sistema el recepcionista nocturno, quien le adjunta de forma organizada todos los comprobantes que lo soportan.	Esto es válido ya que se cuenta con un sistema automatizado que les puede ahorrar tiempo.
	Los libros diarios auxiliares deben estar diseñados de acuerdo con las necesidades del hotel y siguiendo la codificación del plan de cuenta implementado por el mismo	Se utilizan los mayores analíticos de cada cuenta como libros auxiliares, ya que estos muestran todos los movimientos realizados en cada una de las cuentas	Los mayores analíticos no se mantienen al día porque se acumula el trabajo del administrador quien es el encargado de llevar estos registros.
	El comprobante de contabilidad se realiza a final de mes , pero en caso de ser necesaria alguna información para el auditor o a otra persona interesada	Estos comprobantes son realizados de manera diaria y son contabilizados en el sistema automatizado SAINT por el Administrador	Los comprobantes deberían ser realizados por el Auditor de Ingresos y registrado por un superior para poder

FASE V: comparación de los procedimientos de auditoría de ingresos y control interno aplicados en el registro contable de los ingresos del hotel cooperativa Kamarata osttc con las teorías expuestas

			tener un control confiable de los registros.
--	--	--	--

Fuente: Elaboración Propia con datos suministrados por el hotel y la teoría de Adolfo Scheel Mayenberger

FASE V: comparación de los procedimientos de auditoría de ingresos y control interno aplicados en el registro contable de los ingresos del hotel cooperativa Kamarata osttc con las teorías expuestas

(Cuadro comparativo N°7. Proceso para el Registro de las Cuentas por Cobrar)

Actividad	Teoría establecida por Adolfo Scheel	Situación actual en el Hotel Cooperativa Kamarata Osttc	Observación
Proceso para el Registro de las Cuentas por Cobrar	En la verificación de las cuentas por cobrar se debe revisar generación de las cuentas por cobrar como efecto de la venta de alimentos y bebidas y como efecto de la cancelación de la cuenta del huésped.	El Auditor de Ingresos no chequea de manera exhaustiva las condiciones en las cuales se genera la cuenta por cobrar, con el fin de poder determinar si pertenece a personas particulares o corresponde a un consumo de los asociados.	Se debería realizar la clasificación de las cuentas por cobrar, ya que esto ayuda al control interno de la empresa.
	Para llevar un control de la cuenta por cobrar se emplea el uso de libros auxiliares.	La cuenta por cobrar es llevada a través del sistema automatizado SAINT. Este registro se realiza como medida de control.	No son llevadas de manera idónea, ya que el trabajo de verificación no se realiza de forma exhaustiva
	No plantea quién es la persona	El Cajero General es el encargado de	La existencia de un

FASE V: comparación de los procedimientos de auditoría de ingresos y control interno aplicados en el registro contable de los ingresos del hotel cooperativa Kamarata osttc con las teorías expuestas

	<p>responsable de las gestiones de cobranza, pero si establece que el dinero recibido por la cancelación por parte del cliente debe ser recibida en recepción o en su defecto por el cajero general.</p>	<p>enviar la factura a crédito al área de cuentas por cobrar para que este se lo envíe al cliente, para así realizar todas aquellas gestiones necesarias para la cobranza y los depósitos al momento que el cliente cancela su deuda.</p>	<p>manual de cuentas por cobrar sería de gran ayuda para el fortalecimiento del control interno del hotel</p>
--	--	---	---

Fuente: Elaboración Propia con datos suministrados por el hotel y la teoría de Adolfo Scheel Mayenberger.

FASE V: comparación de los procedimientos de auditoría de ingresos y control interno aplicados en el registro contable de los ingresos del hotel cooperativa Kamarata osttc con las teorías expuestas

En la comparación se puede observar que el Auditor de Ingresos recopila la información producida de la auditoría nocturna, en el caso del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc, la que envía el recepcionista nocturno, para luego realizar la confrontación de los reportes con sus respectivos soportes. En tal sentido, se puede decir, que este procedimiento es llevado de manera correcta por el Auditor de Ingresos.

En el mismo sentido, se puede observar que la verificación del contenido de los sobres de remisión la realiza el Cajero General tal como lo establece Scheel. Sin embargo, en el Hotel Cooperativa Kamarata Osttc no hay una persona que le sirva de testigo al cajero en el momento del conteo y el chequeo de los sobres.

Los informes emitidos por el sistema automatizado HOSPES muestran de manera resumida o detallada, los movimientos que se produjeron durante el día por concepto de ventas de habitaciones, consumos de alimentos y bebidas. Toda esta información es utilizada por el administrador para la elaboración de los comprobantes de ventas. Cabe señalar que gracias a la implantación del sistema automatizado HOSPES el recepcionista nocturno no deberá elaborar el reporte de Auditoría Nocturna de manera manual, pues esta información se encuentra resumida en el Reporte Balance Diario y los distintos reportes que lo soportan, los cuales se imprimen en el momento de realizar la Auditoría Nocturna.

Cabe resaltar que el administrador del Hotel Cooperativa Kamarata Osttc es quien realiza los comprobantes de auditoría de manera diaria y el mismo se encarga de ingresarlos al sistema operativo en el módulo de

FASE V: comparación de los procedimientos de auditoría de ingresos y control interno aplicados en el registro contable de los ingresos del hotel cooperativa Kamarata osttc con las teorías expuestas

contabilidad sin que exista la división de funciones entre el proceso de verificación y registro de las ventas.

Tomando en cuenta los cuadros comparativos se puede expresar que existe una falla en cuanto al sistema de control interno referente a la verificación y registro de los ingresos, ya que, el hecho que el administrador sea la única persona responsable en la realización del proceso de verificación y registro de los ingresos del hotel puede traer como consecuencia la omisión de alguno de los registros por parte de este o bien se podría incurrir en hechos fraudulentos que perjudiquen a la organización.

También, cabe señalar que las normas y procedimientos de Auditoría de Ingresos de las ventas, ingresos y cuentas por cobrar llevadas a cabo en el Hotel Cooperativa Kamarata Osttc se efectúan de acuerdo con lo establecido por el Manual de Contabilidad Hotelera del INCE y Scheel, pero utilizando otros métodos de verificación y sistemas computarizados automatizados que están diseñados para el manejo de las empresas hoteleras. Es importante resaltar que la implantación de dichos sistemas permite optimizar el trabajo de los auditores, pues ya no se requiere la elaboración de informes de manera manual y los reportes emitidos por el sistema ofrecen un margen de error casi nulo.

CONCLUSIONES

De acuerdo con lo observado en los cuadros comparativos referentes al proceso de auditoría de ingresos para las empresas hoteleras y el análisis de los resultados obtenidos del mismo, se procede a dar una serie de conclusiones, entre estas se tienen:

No existe un manual de normas, políticas y procedimientos a seguir por el personal de la empresa donde se guíe a los empleados a cumplir con sus responsabilidades y las actividades de los cargos asignados.

El Hotel Cooperativa Kamarata Osttc, por ser un hotel pequeño, no tiene creado el cargo de auditor nocturno, pero sus funciones son llevadas a cabo por el recepcionista nocturno, quien es el encargado de realizar la revisión previa de la información generada por los diferentes puntos de ventas.

Gracias al sistema automatizado HOSPES se hace innecesaria la elaboración manual, por parte del recepcionista nocturno del Informe de Auditoría Nocturna, pues ya dicho sistema arroja esos datos a través de los distintos reportes que de allí se imprimen (Reporte Entradas, Reporte de Salidas, Diario de Alimentos y Bebidas).

La sección de auditoría de ingresos es la encargada de verificar diariamente las operaciones relacionadas con el ingreso de dinero y comprobar que las ventas fueron registradas y reportadas correctamente mediante el análisis de los reportes de la auditoría nocturna, caja general y de recepción.

Conclusiones

En el Hotel Cooperativa Kamarata Osttc, el proceso de auditoría constituye un método de control que sirve para investigar y comprobar que los procedimientos administrativos-contables de revisión, registro de ingresos y ventas del hotel, se estén realizando de acuerdo con las normas preestablecidas por la empresa.

El Reporte de Ventas e Ingresos utilizado por el Hotel Cooperativa Kamarata Osttc, se adapta a las necesidades de la operación del mismo, facilitando el manejo de información sobre las ventas, los cargos, abonos y balance de la cuenta huésped, los ingresos, entre otros. Sin embargo, el Administrador no elabora diariamente el Asiento de Comprobante Diario de los Ingresos, lo que implica que la información contable de los ingresos no se mantiene actualizada

El Administrador no recibe el Reporte de Ama de Llaves con la información del status de las habitaciones, impidiendo detectar posibles discrepancias en el estado de los cuartos y factibles errores en la facturación del servicio de habitaciones.

El proceso de los sobres de remisión no se realiza en forma idónea en el hotel, ya que el conteo y verificación de dinero remitido es realizado por el cajero general, sin ninguna supervisión que garantice que lo remitido en el sobre sea lo mismo que se está depositando en el banco.

RECOMENDACIONES

Una vez concluido el Informe de Pasantía el autor procede a dar una serie de recomendaciones o aportes, para la solución de algunas de las fallas encontradas a través de la elaboración del presente trabajo, entre las recomendaciones se tienen:

Contratar personal con instrucción contable en la Instancia de Administración para evitar sobrecargar de trabajo al Administrador y evitar la diversidad de funciones de éste, para así mantener un control interno que garantice la veracidad de los registros contables.

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.

El Auditor de Ingresos debe verificar los saldos pendientes de cuentas por cobrar huésped y las cuentas por cobrar ciudad, reportadas en la auditoría nocturna y asentarlas en un formato donde se especifique el vencimiento de las cuentas a cobrar, ya que sirve de apoyo al ejercicio contable y queda constancia que la información fue transferida a la sección de cuentas por cobrar y así esta realice todas las gestiones de cobranza pertinentes.

La sección de Ama de Llaves debe enviarle al Auditor de Ingresos el reporte de status de habitaciones, para cotejar la información suministrada

Recomendación

por el recepcionista nocturno, con el fin de verificar que no exista discrepancias entre éstos y si la hubiere investigar lo sucedido y solventar las diferencias en la información.

El cajero general, al momento de retirar los sobres de remisión de la caja de seguridad, debe contar con la supervisión de una persona autorizada por la administración o un oficial de seguridad, ya que éstos mantienen una rotación de turnos constantes que permitirían no contar siempre con la misma persona. También, el conteo y verificación de los sobres de remisión debe ser realizado en presencia del Auditor de Ingreso o algún testigo, con el fin de mantener el control del dinero remitido y garantizar la veracidad del contenido de los sobres.

BIBLIOGRAFÍA

Textos

Acevedo Acuña, R. y Rivas, Julián. (2002). **Técnicas de documentación II.** (8ªed.) Caracas: UNA

Arismendi, J. (2003). **La Auditoria de Ingresos.** Caracas: Centro Contable

Catacora, F. (1997). **Sistema y Procedimientos Contables.** Caracas: Editorial: Mc Graw-Hill. Caracas-Venezuela

Federación de Colegio de Contadores Públicos de Venezuela. (1997). **Declaración de Principios de Contabilidad Nº 0** Caracas: Fondo Editorial del Contador Público Venezolano

Holmes, Arthur (1999). **Principios Básicos de Auditoría.** México: Editorial Continental

Horwath, Lois Toth y John D. Lesure (1981). **Contabilidad Para Hoteles** México: Editorial Diana,

Instituto de Capacitación Turística (1987). **Manual de Contabilidad Hotelera.** Caracas I.N.C.E.

Méndez, Carlos. (2004). **Metodología; Diseño y Desarrollo del Procesos de Investigación.** Caracas-Venezuela Editorial: Mc Graw-Hill.

Bibliografía

Molina y García (2005). **Que es y como funciona una Cooperativa**
Caracas-Venezuela, Editorial: Panapo de Venezuela

Redondo, A.(2001).**Curso Practico de Contabilidad General y Superior.**
Caracas: Centro Contable Venezolano

Sabino, Carlos (1997) **Metodología de la Investigación.** Caracas,
Universitario Central de Venezuela (U.C.V.)

Sheel, Adolfo. (1989).**Control de Alojamiento Contabilidad de Huéspedes**
Universidad de Colombia

Sheel, Adolfo. (1990).**Organización y Gestión Contable Para Hoteles y Restaurantes** .Universidad de Colombia

Whittington, O. Kurt Pany(2001) **Auditoria en un Enfoque Integral.** Editorial:
Mc Graw-Hill. Caracas-Venezuela.

Leyes

Código de Comercio. Gaceta Oficial N° 475 de 21 de fecha diciembre de
1955. Disponible en:www.gobiernoonlinea.ve
(Consultado el 10/06/2009, hora: 03:00 p.m.).

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial
N° 36.860, de fecha 30 de diciembre de 1999.
Disponible en:www.gobiernoonlinea.ve
(Consultado el 10/06/2009, hora: 03:00 p.m.)

Bibliografía

Decreto con fuerza de Ley Orgánica de Turismo. Decreto N° 5.889 de 15 de abril de 2008. Disponible en: www.gobiernoonlinea.ve

(Consultado el 10/06/2009, hora: 03:00 p.m.).

Ley Especial de Asociaciones Cooperativas. Gaceta Oficial N° 37.285 de 30 de agosto de 2001, Disponible en: www.gobiernoonlinea.ve

(Consultado el 10/06/2009, hora: 03:00 p.m.).

Ley de Impuesto Sobre la Renta. Gaceta Oficial N° 38.628 de 27 de febrero de 2007, Disponible en: www.gobiernoonlinea.ve

(Consultado el 10/06/2009, hora: 03:00 p.m.).

Referencias electrónicas

Contabilidades Especiales. Disponible en www.rincondelvago.com.

(Consultado el 10/03/2009, hora: 09:00 p.m.).

Auditoria de ingresos. Disponible en: www.monografias.com/trabajos60.

(Consultado el 15/03/2009, hora: 08:00 p.m.).

Auditoria Nocturna. Disponible en: www.monografias.com/trabajos11

(Consultado el 26/03/2009, hora: 07:00 p.m.).

Administración Hotelera .Disponible en: www.rincondelvago.com

(Consultado el 26/03/2009, hora: 07:00 p.m.)

Contabilidad Hotelera. Disponible en: www.conocimientosweb.net

(Consultado el 10/04/2009, hora: 10:00 p.m.)

Bibliografía

Sistemas de contabilidad y costos en las empresas hoteleras. Disponible en: www.gestiopolis.com(Consultado el 10/04/2009, hora: 10:00p.m.)

Contabilidad de empresas hoteleras. Disponible en: ww.tecnicacontable.com (Consultado el 15/04/2009, hora: 3:00p.m.)

Flujogramas. Disponible en: www.slideshare.net(Consultado el 8/07/2009, hora: 9:00p.m.)

Comité Internacional de Prácticas de Auditoría. Disponible en: www.tecnicacontable.com (Consultado el 09/07/2009, hora: 2:00p.m.)