

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**“AUDITORÍA INTERNA AL CICLO DE INGRESOS EN UNA EMPRESA  
HOTELERA”**

**TESIS**

**PRESENTADA A LA HONORABLE JUNTA DIRECTIVA DE LA FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONÓMICAS**

**POR**

**BRENDI KARLILY FUENTES FUENTES**

**PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE**

**CONTADORA PÚBLICA Y AUDITORA**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE**

**LICENCIADA**

**GUATEMALA, MAYO DE 2014**

**MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

DECANO	Lic. José Rolando Secaida Morales
SECRETARIO	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
VOCAL PRIMERO	Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
VOCAL SEGUNDO	Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
VOCAL TERCERO	Lic. Juan Antonio Gómez Monterroso
VOCAL CUARTO	P.C. Oliver Augusto Carrera Leal
VOCAL QUINTO	P.C Walter Obdulio Chigüichón Boror

**PROFESIONALES QUE REALIZARON LOS EXÁMENES  
DE ÁREAS PRÁCTICAS BÁSICAS**

ÁREA MATEMÁTICA-ESTADÍSTICA	Lic. Juan Alberto Vallejo Martínez
ÁREA CONTABILIDAD	Lic. Luis Alfredo Guzmán Maldonado
ÁREA AUDITORÍA	Lic. Mario Danilo Espinoza Aquino

**PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS**

PRESIDENTE	Lic. Marco Antonio Oliva Orellana
SECRETARIO	Lic. Hugo Francisco Herrera Sánchez
EXAMINADOR	Lic. Edgar Adrián Archila Valdéz

Guatemala, 1 de junio de 2012

Licenciado:

José Rolando Secaida Morales

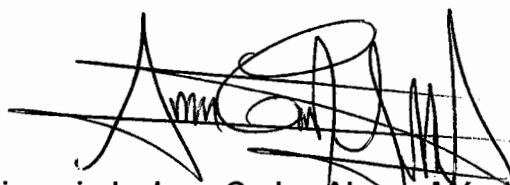
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas,

Universidad de San Carlos de Guatemala.

De conformidad con el dictamen DIC.AUD. 240-2011 de fecha cinco de septiembre de dos mil once, he procedido a asesorar a la estudiante **BRENDI KARLILY FUENTES FUENTES**, en su trabajo de tesis denominado **“AUDITORIA INTERNA AL CICLO DE INGRESOS EN UNA EMPRESA HOTELERA”**, el estudio en mención ha sido adecuadamente desarrollado, constituyendo un aporte significativo para la profesión del Contador Público y Auditor.

En mi calidad de Asesor, me permito recomendar que el mismo, se acepte para su discusión en el Examen Privado de Tesis, previo a optar al título de Contador Público y Auditor en el grado académico de Licenciada.

Atentamente,



Licenciado Juan Carlos Alonso Méndez  
Contador Público y Auditor - MA  
Colegiado No. 8,534



**FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONOMICAS**

Edificio "S-8"  
Ciudad Universitaria, Zona 12  
Guatemala, Centroamérica

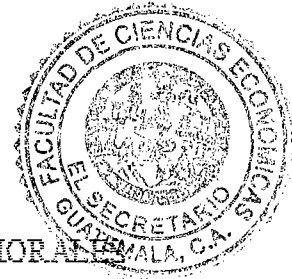
**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS. GUATEMALA,  
VEINTIDOS DE JULIO DE DOS MIL CATORCE.**

Con base en el Punto QUINTO, inciso 5.1, subinciso 5.1.1 del Acta 11-2014 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 10 de julio de 2014, se conoció el Acta AUDITORIA 27-2014 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 7 de febrero de 2014 y el trabajo de Tesis denominado: "AUDITORÍA INTERNA AL CICLO DE INGRESOS EN UNA EMPRESA HOTELERA", que para su graduación profesional presentó la estudiante **BRENDI KARLILY FUENTES FUENTES**, autorizándose su impresión.

Atentamente,

**"ID Y ENSEÑADA A TODOS"**

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES  
SECRETARIO



LIC. JOSE ROLANDO SECAIDA MORALES  
DECANO



Smp.

*Ingrid*  
BENISAUX

## **DEDICATORIA**

- A Dios** Por ser fuente de sabiduría para iluminarme en mis estudios.
- A mis padres** Rosa Yolanda Fuentes Fuentes y Artemio Israel Fuentes, por sus sabios consejos de humildad.
- A mis hermanos** Erwin, Marleny, Gustavo, Ana, Paty, Jenner y Karina Q.E.P.D.
- A mis sobrinos** Karol López Fuentes y José Ángel Fuentes
- A mis abuelitos** Julia Fuentes Q.E.P.D., Esidora Fuentes, y Guillermo Fuentes
- A mis cuñados-as** Jenny, Rosa, Vicky, Marino y César por su apoyo y por formar parte de mi familia
- A mis amigos y amigas** Quienes contribuyeron con sus consejos y apoyo al logro de esta meta.
- A mis Asesores** Lic. Mario L. Perdomo; Lic. Juan C. Alonso, Jaime Chocojay.

A la Universidad de San Carlos de Guatemala: Por ser centro de enseñanza.

## ÍNDICE

	Página
Introducción	i - ii
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>EMPRESAS DEDICADAS A LA ACTIVIDAD HOTELERA</b>	
1.1 Definición	1
1.2 Reseña Histórica	1
1.3 Importancia de los hoteles en la economía nacional	3
1.3.1 Actividad empresarial	6
1.3.2 Inversión de capital	7
1.3.3 Demanda del servicio	8
1.3.4 Empleo	9
1.4 Constitución legal del hotel	10
1.4.1 Trámites asesorados por un profesional del derecho	10
1.4.2 Debe registrarse en la Superintendencia de Administración Tributaria	10
1.4.3 Debe registrarse en otras instituciones	11
1.5 Clasificación de los establecimientos de hospedaje	11
1.6 Organización administrativa	15
1.6.1 Organigrama	17
1.6.2 Los Recursos Financieros	18
1.6.3 La Dirección	19
1.7 Naturaleza de sus operaciones	22
1.8 Aspectos Legales y Fiscales que regulan a empresas hoteleras en Guatemala	23
1.8.1 Aspectos Legales	23
1.8.2 Aspectos Fiscales	24

## CAPÍTULO II

### AUDITORÍA INTERNA

2.1	Definición de Auditoría Interna	27
2.2	Importancia de la Auditoría Interna	27
2.3	Función de la Auditoría Interna	28
2.4	Departamento de Auditoría Interna	29
2.5	Estándares para la Práctica Profesional de Auditoría Interna	29
2.5.1	Normas Internacionales para el ejercicio profesional de la Auditoría Interna, emitidas por el Instituto Americano de Auditores Internos (NIEPAI 2013)	29
2.5.2	Guías para la práctica profesional de la Auditoría Interna	31
2.5.3	Código de Ética	32
2.6	Evidencia de Auditoría	33
2.7	Administración de la Actividad de la Auditoría Interna	34
2.7.1	Planificación	35
2.7.2	Comunicación y aprobación	35
2.7.3	Administración de recursos	36
2.7.4	Políticas y Procedimientos	36
2.7.5	Coordinación	36
2.7.6	Informe al Consejo y a la Dirección Superior	37

## CAPÍTULO III

### CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA POR CICLOS

3.1	Definición de Control interno	38
3.2	Administración de Riesgos Corporativos (Coso ERM)	40
3.2.1	Objetivos del Control Interno	41
3.2.2	Componentes del Control Interno	42
3.3	El Control Interno y su relación con la Auditoría Interna	46
3.4	Definición Auditoría del Ciclo de Transacciones	47
3.5	Hechos Económicos	48

3.5.1	Los que se involucran intercambio con terceros	48
3.5.2	Los comprenden fuerzas o entidades externas, pero no comprenden intercambios	48
3.5.3	Los que involucran decisiones o transferencias internas de recursos	49
3.5.4	Los que se involucran en el tiempo	49
3.6	Beneficio del concepto de Ciclo de Transacciones	50
3.7	Principales tipos del Ciclo de Transacciones	50
3.7.1	Enlace del Ciclo de Transacciones	51
3.8	Funciones Típicas	52
3.8.1	Ciclo de Tesorería	52
3.8.2	Ciclo de Egresos Compras	52
3.8.3	Ciclo de Egresos Nóminas	53
3.8.4	Ciclo de Conversión	54
3.8.5	Información Financiera	55
3.9	Formas y documentos importantes	55
3.9.1	Ciclo de Tesorería	55
3.9.2	Ciclo de Egresos_Compras	56
3.9.3	Ciclo de Egresos Nóminas	56
3.9.4	Ciclo de Conversión	57
3.9.5	Información Financiera	57
3.10	Objetivos del trabajo	57
3.11	Procedimientos de Auditoría	58
3.12	Documentación y divulgación de auditoría	64
3.12.1	Programa de Trabajo	64
3.13	Ciclo de Ingresos	66
3.13.1	Funciones Típicas	66
3.13.2	Funciones de Ejecución	67
3.13.3	Funciones de Registro	67
3.13.4	Funciones de Custodia	68



3.13.5 Asientos Contables Comunes	69
3.13.6 Formas y documentos vitales	69
3.13.7 Objetivos del control interno	70
3.13.8 Errores Potenciales	71
3.14 Informes del Auditor Interno	71
3.14.1 Propósito del Informe	71
3.14.2 Responsabilidad en la presentación del Informe	72
3.14.3 Estructura del Informe	72
3.14.4 Seguimiento	74
3.14.5 Control de Calidad para la preparación de un Informe de Auditoría Interna	74

## CAPÍTULO IV

### AUDITORÍA INTERNA AL CICLO DE INGRESOS EN UNA EMPRESA HOTELERA

#### CASO PRÁCTICO

4.1 Presentación del caso	76
4.1.1 Actividad de Auditoría Interna al Ciclo de Ingresos	77
4.2 Nombramiento de auditoría	80
4.3 Planificación de Auditoría Interna	81
4.4 Papeles de trabajo	85
4.5 Informe final	124
Conclusiones	136
Recomendaciones	137
Referencia Bibliográfica	138
4.6 Anexos	141

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

Número	Descripción	Página
1	Ingreso de divisas por turismo y viajes segundo trimestre 2011 – 2012	4
2	Competitividad del sector turístico	7
3	Estructura Organizacional Hotel Villa Grande, S. A.	18
4	Enlace de Ciclos	51

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad la industria hotelera tiene gran importancia para la economía nacional, debido a que contribuye a la generación de empleo, incremento de tributos para el Estado, atrae inversión nacional y extranjera. En los últimos años en Guatemala se ha observado un crecimiento en el número de empresas hoteleras, sin embargo, algunas tienen serias dificultades para su sostenimiento económico, debido a la competencia o crisis económica.

Es evidente que una correcta estrategia aplicada a las distintas operaciones como las de efectivo, ingresos, nóminas, compras en hotel "Villa Grande, S. A."; alcance sus objetivos, asegura la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de leyes y reglamentos, políticas y criterios establecidos por la administración; las cuales son revisadas por un auditor interno. Dichas exigencias son producto de la globalización que han sufrido las economías en los últimos años.

Por tal razón el Contador Público y Auditor, debe tener amplio conocimiento en leyes y normas, especialmente de las Normas Internacionales para el ejercicio profesional de la Auditoría Interna, (NIEPAI) Emitidas por Instituto de Auditores Internos; concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización; ayuda a la organización a cumplir sus objetivos para mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

El trabajo de investigación se denomina "AUDITORÍA INTERNA AL CICLO DE INGRESOS EN UNA EMPRESA HOTELERA", tiene por objetivo dar a conocer las generalidades de las empresas hoteleras, los beneficios de los de los ingresos. Se desarrollan cuatro capítulos enfocados a la auditoría por transacciones, en el primer capítulo se desarrolla las generalidades del hotel "Villa Grande, S. A.", leyes a las que está sujeta.

En el segundo capítulo describe los aspectos relacionados con la auditoría interna, definiciones y objetivos que el auditor interno debe observar en la presentación de su informe.

En el tercer capítulo define el control interno y la auditoría por ciclos, mostrando la teoría relativa a cada ciclo, específicamente al ciclo de ingresos en una empresa hotelera.

En el cuarto capítulo se presenta el caso práctico, contiene información general de la empresa sujeta a evaluación de la auditoría al ciclo de ingresos, tiene como objetivo desarrollar cédulas de las áreas sujetas a evaluación, cuestionarios y procedimientos necesarios para mejorar los objetivos de la empresa. El objetivo final de esta investigación diseñar una guía específica al ciclo de ingresos para una empresa hotelera.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones, después de haber realizado el trabajo de campo del estudio general al ciclo de ingresos.

## **CAPÍTULO I**

### **EMPRESAS DEDICADAS A LA ACTIVIDAD HOTELERA**

#### **1.1 Definición**

Es una institución que proporciona habitación o residencia a quienes viajan por negocios o diversión, junto con otros servicios de carácter complementario como alimentación, entretenimientos, masajes, internet, paseos a caballos, motos, etc.

“Es un edificio planificado y acondicionado para albergar a las personas temporalmente, permite a los viajeros, alojarse durante sus desplazamientos. Los hoteles proveen a los huéspedes de servicios adicionales como restaurantes, piscinas y guarderías. Algunos hoteles tienen servicios de conferencias y animan a grupos a organizar convenciones y reuniones en su establecimiento”. (22:1)

El hotel es un edificio equipado y planificado para albergar a las personas de manera temporal. Sus servicios básicos incluyen una cama, un armario y un cuarto de baño. Otras prestaciones usuales son la televisión, una pequeña refrigeradora y sillas en el cuarto, mientras que otras instalaciones pueden ser de uso común para todos los huéspedes como una piscina, un gimnasio o un restaurante.

#### **1.2 Reseña Histórica**

Para describir el origen de las empresas hoteleras, es necesario hacer la reseña histórica, la cual se desarrolla en forma paralela, cuyo origen no se conoce con exactitud; sin embargo, se sabe que sus inicios de la humanidad el hombre tiene necesidad de alojarse en ciertos puntos geográficos, en ese tiempo se intercambiaba hospedaje por mercancías.

“En la Roma antigua existían varias clases de establecimientos, a lo largo del camino y dentro de las poblaciones había tabernas y posadas para satisfacer las necesidades de los viajeros y de la población local. En el siglo XIV, en el pleno período de descomposición del orden feudal, las tabernas y posadas que ofrecían alojamiento, comida y bebida se había convertido en una realidad común.

Las posadas, generalmente pequeñas, ofrecían un alojamiento bastante rudimentario que incluía establos para caballos. Las tabernas sólo veían comida y bebida, generalmente a la población local no alojaban huéspedes. Se introdujeron leyes para controlar los precios de las posadas y tabernas, así como para garantizar la calidad de los servicios. A mitad del siglo XVI las tabernas y posadas crecieron en importancia como consecuencia del desarrollo el comercio en Inglaterra de los Tudor. Las carreteras y las vías fluviales seguían siendo esenciales para los viajes, por lo que las posadas se establecieron en puntos clave a lo largo de los ríos y en poblaciones cercanas a las carreteras. Las posadas se hicieron más grandes y algunas tenían capacidad para albergar hasta cien viajeros e incluso disponían de habitaciones individuales”. (21:1)

En Guatemala el turismo empezó cuando don Diego García del Palacio en los años de 1573; llegó a estas tierras y aborígenes, y confirmó al Rey de España que en estas tierras existían diversos dialectos, despertando interés por estos.

Entre los dialectos que se hablan en el Oriente Antiguo se pueden mencionar:

Chiquimula	=	Talaca, Cubasta y Apay
Jalapa	=	Xinca
Acasaguastlán	=	Alaguilac
Yupiltepeque	=	Popolucá
Conguaco y Moyuta	=	Popolucá.

### 1.3 Importancia de los hoteles en la economía nacional

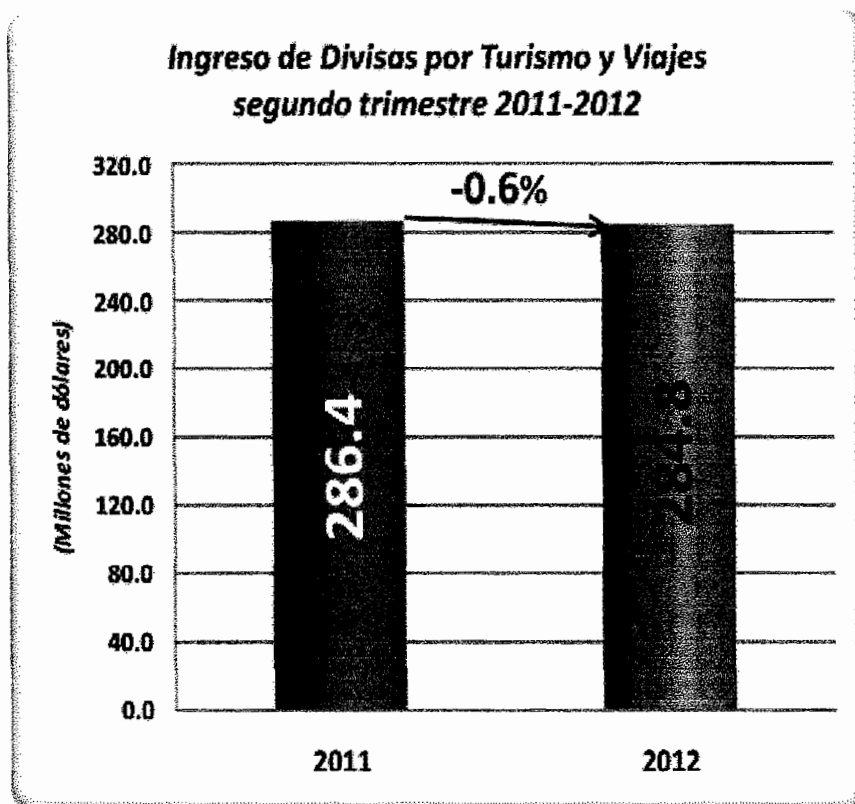
El turismo inicio en Guatemala en los años 70, Guatemala posee obvias condiciones para ser un país turístico; tiene inapreciables vestigios de una de las más grandes culturas de la humanidad, la cultura maya; tiene bellos paisajes extendido por todos los rincones de su geografía; tiene diversidad de climas, amabilidad, simpatía y hospitalidad en las personas.

Pero para que todas estas condiciones puedan ejercer un atractivo en el turista se requieren necesariamente condiciones de seguridad. Aquí radica una de las grandes limitaciones para el desarrollo de turismo. En años recientes, Inglaterra, Estados Unidos y Alemania han extendido sobre Guatemala el travel advisory, una advertencia a los ciudadanos de esos países sobre los riesgos de viajar a Guatemala, dado el elevado nivel de violaciones a los derechos humanos. De hecho, no han sido infrecuentes los casos de turistas afectados por la delincuencia y abusos de fuerza de seguridad.

La posición geográfica privilegiada, estabilidad política, la riqueza natural y cultural e incluso el clima de la “eterna primavera” de Guatemala, constituyen ventajas competitivas que convierten al país en un atractivo destino de viaje. A diferencia de los demás países Centroamericanos, Guatemala ofrece una oferta integrada y con gran variedad de segmentos turísticos de alta calidad, tales como:

- ✓ Arqueología
- ✓ Historia y herencia colonial
- ✓ Cultura y comunidades indígenas
- ✓ Volcanes
- ✓ Pesca deportiva
- ✓ Ecoturismo y aventura
- ✓ Playas en el Océano Atlántico y Pacífico

Gráfica 1



Fuente: Instituto Guatemalteco de Turismo – INGUAT

En Guatemala el ingreso de divisas por concepto de turismo y viajes cayó 6% en los primeros tres meses de este año 2012, comparado con el mismo lapso del año 2011.

Esto pese a que el número de turistas aumentó un 8.3% en similar período, según cifras oficiales. Del 1 de enero al 1 de abril de 2011, el ingreso de dinero por este concepto fue de \$311.8 millones, mientras que del 1 de enero al 2 de abril del año 2012 el monto había llegado a \$329.2 millones, de acuerdo con cifras del Banco de Guatemala.

La mayor y mejor oferta hotelera se concentra en la ciudad capital, donde se cuenta con cadenas hoteleras internacionales como Marriot, Westin Camino Real, Intercontinental, Clarion Suites, Radisson, HolidayInn, entre otros.



“Ante el panorama recesivo y dada la importancia del sector turismo para la economía del país, ASIES (Investigación, análisis e incidencia) realizó la VIII Encuesta a hoteles y operadores y/o mayoristas de turismo, con el propósito de evaluar el desempeño sectorial y analizar el comportamiento de las principales variables: oferta hotelera, porcentajes de ocupación, tarifas, generación de empleo, participación de turistas extranjeros y días de estadía en el país, entre otras.

En el año 2008 se presentó la primera crisis económica mundial desde la gran depresión de los años 30 del siglo pasado, caracterizada por varios hechos:

- ✓ Crisis en los mercados financieros.
- ✓ Bancos centrales y gobiernos que recurren a políticas monetarias y fiscales activas.
- ✓ Economías emergentes desacelerándose.
- ✓ Países avanzados en recesión, precedida por el alza inmoderada de los precios”. (1:1)

El turismo como actividad económica es fuente de empleo, por cuanto que requiere de Hoteles, transporte, servicios, espectáculos, artesanías, etc., que obviamente significa ocupación de personas desde los capacitados hasta aquellos en que se exige cierta especialización como traducciones o intérpretes, agencia de viajes, etc.

La industria turística contribuye con los ingresos fiscales a través de los derechos consulares que comprenden: Extensión de pasaportes, visas de pasaporte, de permanencia y salida. La industria hotelera por su parte contribuye con los ingresos fiscales del gobierno, cobrando el 10% sobre la tarifa por concepto de alojamiento (impuesto de turismo).

La importancia de la industria turística, que por naturaleza incluye a la industria hotelera está representada en la generación de divisas. El flujo turístico genera una

serie de actividades necesarias para la estadía de los turistas, entre las industrias beneficiadas están las siguientes: Transportes: tanto aéreas, marítimas, terrestres para el traslado del turista de un lugar a otro.

### 1.3.1 Actividad empresarial

La actividad empresarial se ha dirigido en función a las necesidades de los clientes, desarrollando acciones, campañas y convenios, con el objetivo de atender necesidades concretas del mercado y clientes, al tiempo que han servido de apoyo a la red comercial para el cumplimiento de sus objetivos de negocios.

Tiene gran importancia debido a los continuos cambios y necesidades de los hábitos de los clientes y a la creciente competitividad de los mercados. La finalidad es facilitar el intercambio entre la empresa y los clientes.

“Durante los últimos años, el sector de turismo se ha transformado en una de las mayores fuentes generadoras de empleo, de divisas y de estímulo a la inversión, especialmente en países como Guatemala. Sin embargo, la intensidad de los efectos de la crisis económica mundial ha empezado a repercutir negativamente en dicha actividad.

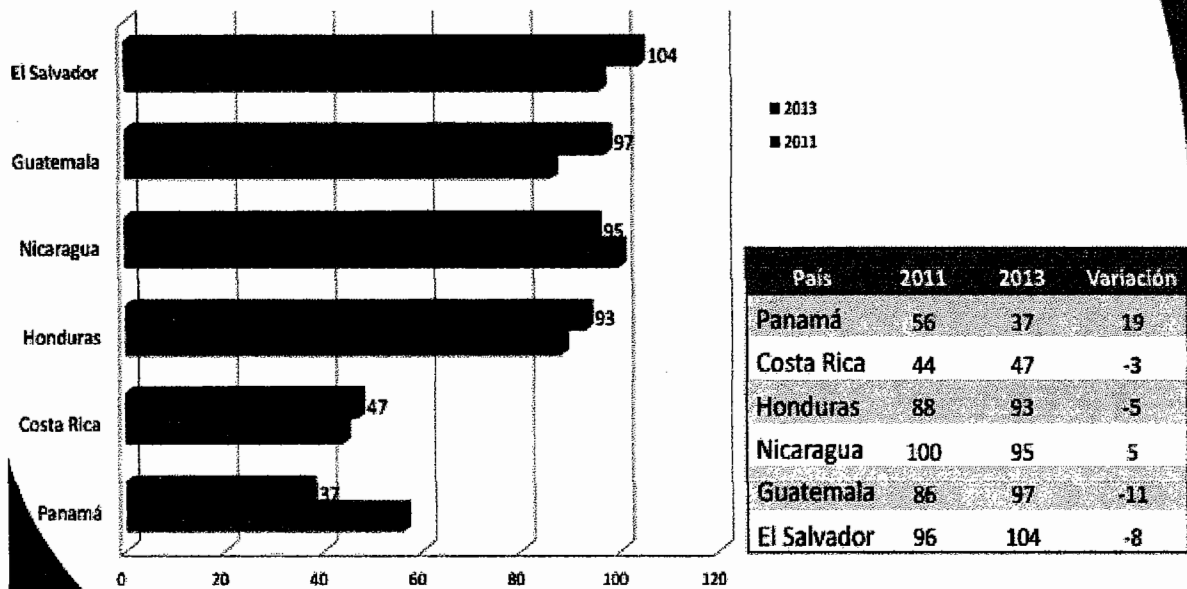
En este contexto de bajo crecimiento, los dirigentes del sector hotelero en el país han expresado que el comportamiento del sector se ha tornado desfavorable, por lo que han comenzado a postergar sus planes de expansión con el consiguiente deterioro de sus expectativas”. (1:7)

#### ✓ Informe Mundial de Competitividad Turística:

Es el estudio comparativo entre países más importantes, acerca de los factores que inciden en la competitividad del sector turístico, es preparado por el foro económico mundial, con sede en Suiza, abarca 139 países del mundo.

Gráfica 2  
Competitividad del sector turístico

### Comparación con países centroamericanos 2011-2013



Fuente: World Economic Forum, Reporte de Competitividad Turística 2013

#### 1.3.2 Inversión de capital

Para la creación de una industria hotelera incluye una fuerte inversión de capital, unida a una producción totalmente rígida, que hace muy complicada la conversión en otro tipo de industria, cuando por las razones que sean no se alcanzan los objetivos planeados, ni se satisfacen las expectativas que inspiraron el proyecto.

Debe destacar el gran peso del factor de mano de obra, plasmado en que éste supone entre un 30% y 45% de los costos totales.

“Una de las variables analizadas para determinar el desempeño del sector es la inversión de capital: El 79% de los hoteles ha mantenido el mismo número de habitaciones, mientras que un 11% lo aumentó y un 10% lo disminuyó. Esta información denota que quizá la inversión destinada al sector se ha estancado e incluso ha empezado a disminuir.

Asimismo, es probable que esta inversión de capital se esté desviando a otros países centroamericanos que han implementado estrategias más agresivas para atraer inversiones turísticas.”. (1:8)

Derivado de la crisis económica mundial también se hace oportuno prever que los turistas preferirán el desplazamiento a destinos más cercanos, incluso el turismo interno, frente a los viajes de larga distancia; ante tal circunstancia, los empresarios guatemaltecos del sector deben mantener una ventaja competitiva aumento de la relación tarifa y calidad frente a los demás países de Centro América.

### 1.3.3 Demanda del servicio

El servicio más importante que ofrece cualquier alojamiento es el conocido como habitación o cuarto, pero no es el único, dado que existen otros que generan para el hotel tanto o más negocio que la venta de cuartos están los siguientes:

- ✓ Renta de habitaciones: El rentar la mayor cantidad de habitaciones posibles es el principal objetivo del hotel, significa el 65% de los ingresos aproximadamente, existen bungalos y habitaciones simples, dobles y distintos precios.
- ✓ Alimentos y bebidas: Área de restaurante, cafetería y bares
- ✓ Servicios varios: Lavandería, tintorería, fax, internet, caja de seguridad.

- ✓ Servicios Complementarios: Peluquería, agencia de viajes, rentas de vehículos, tiendas, joyería e instalaciones deportivas.
- ✓ Salón de convenciones y fiestas: Equipadas para distintos tipos de eventos, discos, cañoneras.

El 85% de visitantes es de nacionalidad guatemalteca un 6% estadounidense, un 2% canadiense y 7% distribuido en otras nacionalidades entre ellas: holandesa, inglesa, italiana, alemana, francesa, española, sueca, noruega, australiana, mexicana, salvadoreña.

“Cabe considerar que los turistas podrían estar encontrando precios más atractivos en destinos internacionales cercanos como México. Adicionalmente en este país la actividad turística se ha visto mayormente favorecida por la apreciación del dólar respecto a la moneda de ese país; esto aunado a que las personas en general han mermado el rubro de recreación, viajes y turismo”. (1:8)

#### 1.3.4 Empleo

Las empresas necesitan trabajadores para desempeñar su actividad y obtener el máximo beneficio a través de la venta de los bienes y servicios que producen. Para ello demandan fuerza de trabajo en el mercado y estarán dispuestas a contratar trabajadores siempre que los ingresos que consigan por su labor sean mayores que el salario que les tiene que pagar. Por tanto, si el salario es muy alto, sólo se contratará a unos pocos, siguiendo el principio de que el ingreso marginal de los trabajadores es decreciente en función del número de trabajadores contratados (se contratarían los más necesarios para el funcionamiento de la empresa) y de que en el caso de salarios sean muy altos habrá menos empresas dispuestas a operar en el mercado por cuestión de rentabilidad.

En sentido contrario, en un mercado en el que los salarios son bajos, se contrata a más trabajadores aunque estos produzcan menos cantidad de bienes en el mismo tiempo.

“La importancia de la industria turística en el desarrollo y crecimiento económico del país, se refleja en la cantidad de personas que trabajan directa e indirectamente en las actividades derivadas de ésta.

Las empresas hoteleras recurren a la contratación de personal eventual para cubrir la demanda de servicios debido a la estacionalidad de la actividad turística o para cubrir grandes eventos como banquetes y convenciones. Lo ideal sería que en un futuro cercano estas plazas temporales se conviertan en plazas fijas como resultado de una actividad turística y servicios conexos sostenible, con el objeto de aprovechar la capacidad instalada en cada hotel”. (1:11)

#### 1.4 Constitución legal del hotel:

##### 1.4.1 Trámites asesorados por un profesional del derecho:

- ✓ Escritura de Constitución de la Sociedad
- ✓ Acta y nombramiento de Representante Legal
- ✓ Patente de Comercio de Sociedad
- ✓ Patente de Comercio de la Empresa

##### 1.4.2 Debe registrarse en la Superintendencia de Administración Tributaria, inicia trámites en:

- ✓ Inscripción en el Registro Tributario Unificado (RTU) para obtener el número de Identificación Tributaria
- ✓ Registro de representante Legal

- ✓ Autorización y Habilitación de libros

#### 1.4.3 Debe registrarse en otras instituciones:

- ✓ Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

1. Fotocopia de Patente de Comercio de la Sociedad;
2. Fotocopia de Escritura Pública de Constitución de Sociedad;
3. Fotocopia de Acta Notarial de nombramiento del Representante Legal, con la anotación en el Registro Mercantil;
4. Fotocopia de Documento de Identificación Personal completa del Representante Legal;
5. Fotocopia de la constancia del Número de Identificación Tributaria (NIT).

- ✓ Instituto Guatemalteco de Turismo

1. 010-A (Formulario para inscripción de Establecimientos de Hospedaje)
2. 010-B (Solicitud para autorización de tarifas en Establecimientos de Hospedaje)
3. 010-C (Formulario para actualización de servicios en Establecimientos de Hospedaje).

#### 1.5 Clasificación de los establecimientos de hospedaje

Establecimientos hospedaje:

“Son establecimientos que prestan servicio de alojamiento a los usuarios turísticos de forma habitual y mediante precio, como establecimiento único o como unidad empresarial de explotación, tanto si disponen de servicios complementarios como si no disponen de ellos.

- ✓ Hoteles: Establecimiento que facilita alojamiento con o sin servicios complementarios.

- ✓ Apartamento-Hotel: Tienen instalaciones para la conservación, elaboración y consumo de alimentos dentro de la unidad de alojamiento.
- ✓ Motel: Establecimientos situados en las proximidades de carreteras y que facilitan alojamiento en departamentos con garaje y con entrada independiente.
- ✓ Hostales: Conocidos también como hostel, es un lugar que provee alojamiento a viajeros o mochileros, particularmente las actividades al aire libre y el intercambio cultural entre jóvenes de distintos países. En un hostel los huéspedes rentan una cama en un dormitorio que comparte baño y cocina, frecuentemente están disponibles habitaciones privadas. Los principales beneficios son: El bajo precio de alojamiento comparado con otras alternativas, como los hoteles, y el huésped puede conocer a los demás viajeros de todo el mundo.
- ✓ Pensiones: Casa o establecimiento de poca categoría donde se reciben huéspedes a cambio de un precio convenido”. (22:5)

“Los establecimientos de hospedaje se clasifican en los siguientes grupos y categorías:

Grupos	Categorías
1. Hoteles	5, 4, 3, 2, 1 estrellas
2. Moteles	3, 2, 1 estrellas
3. Pensiones	A, B, C
4. Hospedajes	A, B, C

Su categoría se determina según sea la calidad de la construcción, instalaciones, dotaciones, servicios que presten y ubicación”. (8: Art. 3)



## Categorías:

### Hoteles de cinco estrellas:

Estos hoteles de lujo se caracterizan por ofrecer la mejor atención y la más amplia gama de servicios, que van desde espacio para piscinas, salones de gimnasia con profesores y animadores infantiles incluidos, hasta un servicio de guardería para niños, shows y eventos casi todas las noches. Tienen un espacio para las comidas y veladas con música en vivo, además de una carta desarrollada por varios chefs especializados en la gastronomía de la región.

Las habitaciones son las más cómodas de todas las que puedas encontrar, con espacios muy amplios y todas las comodidades que van desde televisión con cable hasta servicio de limpieza y atención personalizada las 24 horas, además de ofrecer ubicaciones inmejorables con vistas increíbles. Suelen incluir un servicio de cóctel gratuito y entradas con descuentos especiales para los eventos de la región. En estos hoteles suelen organizarse congresos y reuniones especiales dadas su amplia capacidad y la cantidad de servicio que ofrece.

### Hoteles de cuatro estrellas:

Estos hoteles están considerados de primera clase: Son lujosos, con comodidades amplias como habitaciones grandes y lujosamente decoradas, que incluyen accesorios tales como secador de pelo, gel de baño y televisión por Cable. También ofrecen una serie de facilidades como: Salón de belleza, servicio de lavandería, centro de reuniones de negocios y mesas de billar o cartas.

Cuentan con personal altamente capacitado que incluye chefs, botones y parqueaderos plurilingües y hasta guías que ofrecen recorridos y visitas por la región. Siempre poseen servicio de bar y comidas que se pueden recibir directamente en la habitación, e incluso algunos tienen su parte de restaurante abierta al público. Suelen tener salas de conferencias para eventos empresariales o de cualquier otro tipo, además de una excelente ubicación, con suites de lujo,

jacuzzi y buenas vistas panorámicas. Ideal para disfrutar tanto fuera como dentro del hotel para el viajero que busca descansar, pero también realizar actividades de todo tipo mientras se encuentra allí.

#### Hoteles de tres estrellas:

Estos hoteles tienen un costo medio. Cuentan con amplios espacios en cada habitación y un mobiliario completo con sillas, mesas, armarios, televisor, teléfono privado y baños confortables. Algunos incluso poseen una pequeña heladera que ya viene con bebidas que se pagan al final de la estadía en caso de que las consumas. Siempre están bien ubicados, sea porque están en el casco céntrico de la ciudad o por encontrarse en lugares turísticos cerca de grandes atracciones.

Generalmente cuentan con servicio de comidas al estilo de bares, en los horarios de mañana, tarde y noche, además de una amplia oferta turística para los viajeros mediante excursiones. La mayoría incluye el servicio de botones, servicio de cuarto 24 horas, conserjes y servicio bilingüe en el espacio designado a la recepción de los huéspedes. Son hospedajes donde puedes quedarte a disfrutar de un descanso extra gracias a sus comodidades.

#### Hoteles de dos estrellas:

Estos hoteles de mediana categoría ofrecen baño privado y un espacio habitacional más amplio con algún mobiliario extra, como ropero o mesa y sillas. Generalmente cuentan con servicio de alimentos y bebidas, aunque en horarios cortados y con menús básicos.

Están ubicados casi siempre en la zona céntrica de la ciudad, aunque el paisaje que ofrecen no es de lo más atractivo.

Siguen siendo hoteles funcionales, para viajeros de paso o que llegan hasta el hotel solo para descansar y disfrutar su viaje fuera del hotel. Estos hoteles incluyen en su servicio un teléfono privado y el desayuno. También suelen ofrecer una caja de seguridad para que guardes tus pertenencias y datos e información turística de la región.

Hoteles de una estrella:

Estos hoteles siempre son los más económicos y los que menos servicios tienen. Una habitación privada, algunas veces con baño privado y otras con baño compartido. Son estrictamente funcionales sólo para dormir y seguir viaje y no cuentan con servicio de limpieza. Los muebles suelen ser una cama y una silla, y a veces puedes llegar a encontrar un ropero y una mesa de luz.

Los hoteles de una estrella son generalmente espacios pequeños y sin vistas espectaculares, pero donde podrás asegurarte un descanso. Los servicios como televisión y teléfono se pueden compartir. Gran parte de los hoteles de esta categoría están situados en residencias o pequeños edificios. Finalmente, suelen estar ubicados en zonas distantes del centro o casco urbano de la ciudad, pero el costo por estar allí justifica la distancia muchas veces.

## 1.6 Organización administrativa

Forma de Organización de los hoteles:

La organización, junto con la planeación, dirección y control, son los procesos que integran la administración de cualquier empresa, incluso la hotelera. Organizar es agrupar las actividades necesarias para el cumplimiento de los objetivos, la asignación de cada tipo de actividades a un administrador con la autoridad necesaria para supervisarlos, y el establecimiento de la coordinación horizontal y vertical (representación gráfica, No. 3) dentro de la estructura del hotel "Villa Grande, S. A.". Para organizar deben llevarse a cabo las etapas siguientes:

- ✓ Jerarquización: Establecimiento de las autoridades necesarias en la estructura de la empresa.
- ✓ Departamentalización: Agrupación de las funciones y actividades en unidades específicas.
- ✓ Descripción de funciones: Definición de las funciones a desarrollar en cada puesto de trabajo.

“El ordenamiento de todas y cada una de las áreas de las empresas hoteleras, es una de las funciones principales que le atañe a la administración en forma permanente, porque con ello es muy seguro lograr los resultados que se esperan.

Para organizar se necesita saber utilizar los espacios, el tiempo, el trabajo, los recursos humanos y los recursos financieros”. (9:1)

- ✓ El espacio: Distribuir un área física de tal manera que cada cosa tenga su lugar preciso. (Dependencias).
- ✓ El tiempo: Programar cada actividad o tarea, que permita evacuar cada una de ellas con la oportunidad requerida por la administración.
- ✓ El trabajo: El orden y la prioridad al que sea sometido un listado de tareas que se piensan desarrollar o ejecutar cotidianamente, le permiten a la administración la eficiencia y efectividad necesaria para cumplir con los objetivos propuestos.
- ✓ El Recurso Humano: La continuada subordinación como elemento esencial en el contrato laboral se convierte en una herramienta fundamental para la organización de las personas en las empresas, ya que desde su ingreso la persona sabe que dependencia está asignada y quien es su jefe inmediato,

de quien debe recibir directamente las órdenes y a quien rinde cuentas de las tareas asignadas”. (9:1)

Las actividades, tareas o funciones asignadas a cada cargo es también otro elemento esencial de la ley de contratación laboral actual en nuestro entorno empresarial, por lo tanto las empresas diseñan y elaboran un manual en donde se le asignan funciones a cada cargo y la responsabilidad a cada persona que se compromete en la ejecución de las mismas.

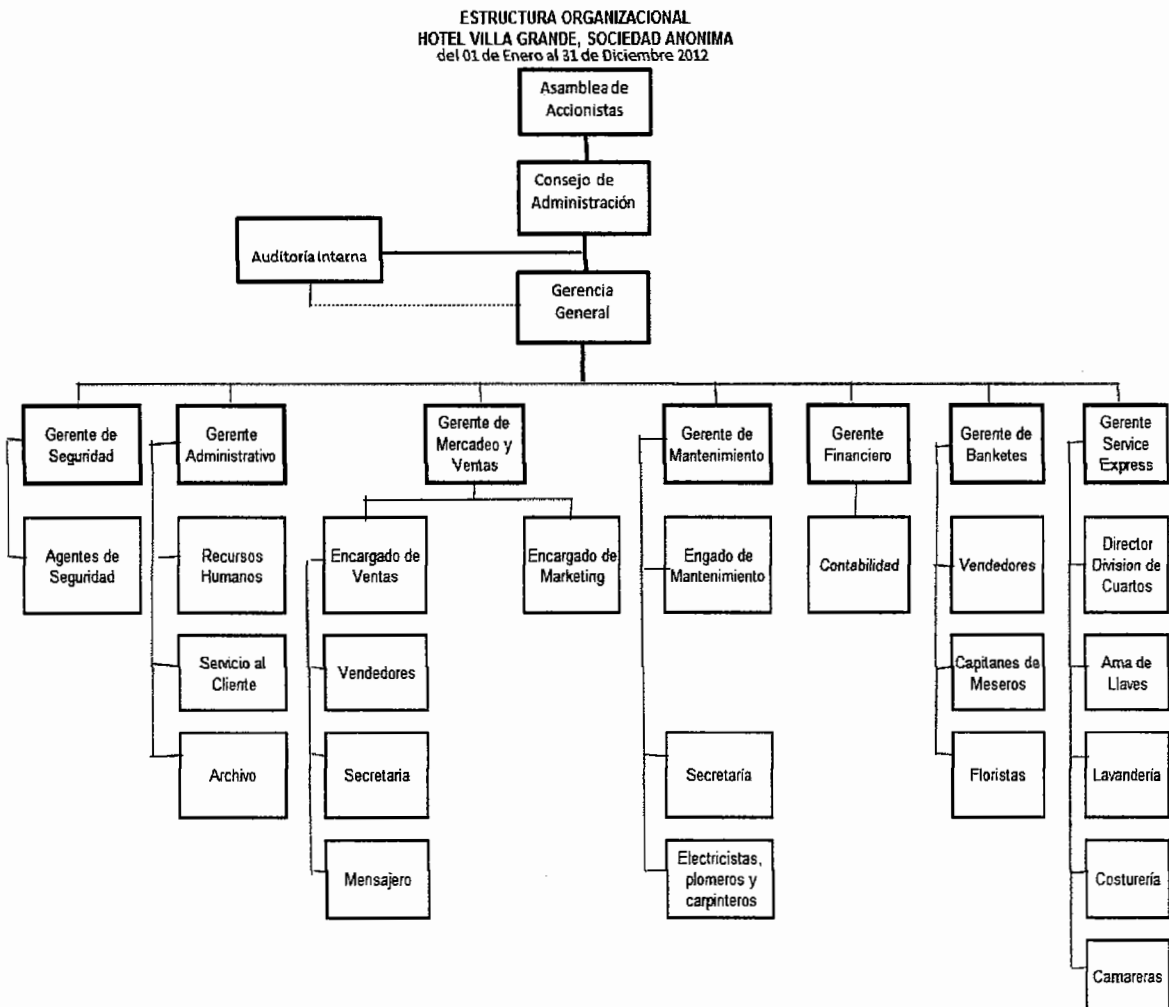
El respeto, la solidaridad, el comportamiento, el buen trabajo, la honestidad y otros valores cuando se practican por la personas para lograr los objetivos de la empresa, ofrecerían como resultado un ambiente laboral provechoso para la administración.

“Una de las formas más comunes para la organización de las funciones y cargos en las empresas hoteleras son los flujos de organización, conocidos también organigrama funcional, en donde se determinan las líneas de mando y la unidad de dirección, sin importar la forma que el gráfico nos presente la estructura organizacional de la empresa”. (9:2)

#### 1.6.1 Organigrama:

La estructura organizacional está claramente definida en cuanto a sus niveles de responsabilidad, de la siguiente manera:

Gráfica 3



### 1.6.2 Los Recursos Financieros

La organización de la dirección, distribuirá y aplicará el dinero destinado para cada actividad, es el ingrediente más efectivo para ejecutar todas y cada una de las actividades y tareas que componen el proceso administrativo.

Los hoteles generan estos recursos a partir de diversas actividades. La venta de productos y servicios, la emisión de acciones, los préstamos solicitados son algunas de las fuentes de recursos financieros.

“La asignación de recursos financieros, previamente planeados por centro de gastos y costos, permitirá el uso racional de ellos y por lo tanto la obtención de los resultados esperados en la operación, así mismo la colocación de esos recursos en el sitio correcto y con los rendimientos favorables, darán cumplimiento a sus compromisos y obligaciones contraídas por la empresa”. (9:2)

### 1.6.3 La Dirección

El liderazgo asumido por una persona, que mediante la coordinación y guía delega en otras personas: Tareas, funciones y en particular, el trabajo para desarrollarlo con responsabilidad y cumplimiento motivados, por alcanzar los objetivos como un equipo organizado.

Para tener el reconocimiento como líder dirigente, por lo menos se debe tener las siguientes cualidades personales a saber:

- ✓ La Comunicación: Comunicarse a cada momento con el equipo de trabajo, por las diferentes situaciones que se presentan a diario y que tienden a encontrar soluciones, para la toma de decisiones por parte de la dirección es una de las habilidades más importantes que puede desarrollar un líder para ser exitoso. Se entiende que habrá una información que por algún motivo no debe salir de la dirección. Para esto, se utilizará los medios que estén a su alcance por ejemplo: Outlook, folletos, comunicación interna, circulares, reuniones, mesas de trabajo, videoconferencias, teléfonos y cualquier otro medio disponible en el momento.

“La comunicación se logrará, si el líder se hace entender por las demás personas con quien se comunica y su mensaje es bien definido, para lograrlo, la comunicación debe ser precisa y clara, dirigida a la persona indicada, permanentemente, muy sincera y respetuosa, motivando la asistencia y participación con puntualidad por parte del invitado”. (9:3)

- ✓ La Motivación: Esfuerzo físico y mental que desarrolla el trabajador con la mejor voluntad, con buen estado de ánimo y entusiasmo necesario, para la obtención de un buen resultado, en las actividades relacionadas con lo laboral y personal.

“Está en la mente de un gran dirigente, mantener un buen clima organizacional dentro de la empresa y para lograr este cometido, debe manejar buenas relaciones interpersonales, con todo el personal que se encuentra bajo sus órdenes, tratando en todo momento de alcanzar un alto grado de colaboración”. (9:3)

Un elemento esencial, es la remuneración pactada en el contrato laboral, por la actividad o tareas que se van a desarrollar, la cual exige un cumplimiento a cabalidad por las partes y de esta manera un trabajador dispuesto a brindar todo apoyo que necesita la dirección.

También encontramos otros aspectos, que bien orientados por un buen dirigente, se alcanza un clima laboral muy provechoso como son:

- La estabilidad laboral
  - La participación activa en los programas
  - La justicia aplicada en situaciones igualitarias
  - Un trato amable y respetuoso
  - Oportunidad en actividades de desarrollo personal.
  - El reconocimiento en el trabajo y el estímulo que amerita este.
- 
- ✓ La Autoridad: Capacidad que tiene el líder para impartir órdenes y que las demás personas las cumplan, estas se pueden ejercer cuando el perfil o competencia para las funciones asignadas, le demuestran a los subalternos que se tiene el conocimiento y la preparación para



desarrollarlas con eficiencia y efectividad objetiva, podrá demostrar la capacidad suficiente y de esta forma guiarlos a la consecución de resultados óptimos, para las necesidades de la empresa.

Las cualidades personales, complementan las actividades en la autoridad de las personas y para esto, se tiene que hacer el esfuerzo de mostrar las virtudes y calidades humanas, sobre todo las naturales y en lo posible corregir los defectos que pudieren entorpecer el normal desarrollo del trabajo en los demás.

La acertada toma de decisiones, conllevan a un reconocimiento y un gran respeto hacia el líder por parte del resto del equipo y esto se manifiesta cuando los resultados son los esperados por todos en la empresa, imprimiéndole en cada oportunidad la solución a los problemas en beneficio de la empresa.

“Se es un buen dirigente, cuando las decisiones tomadas en cada caso, son las mejores alternativas presentadas, para encontrar soluciones a los problemas según su prioridad, para lo cual se observa, analiza, compara y se escoge la que dará los mejores resultados”. (9:4)

- ✓ El Control: Es quizás uno de los elementos más importantes del proceso administrativo, ya que nos permite estar pendiente e informado de todos los pasos que se dieron, se están dando y se van a dar, dentro de la estructura interna y externa de la empresa hotelera.

“Es ejercido en cada espacio que fue planeado y al compararse con los resultados obtenidos, permite evaluar los resultados y así de esta manera, encontrar las posibles soluciones a los ajustes de las metas preestablecidas en el plan”. (9:5)

## 1.7 Naturaleza de sus operaciones

Las operaciones corrientes son aquellas que están íntimamente conectadas con el proceso generador de los ingresos por hospedaje, instalaciones y consumos, son operaciones que realiza la empresa hotelera necesarias para la realización de su actividad en un ámbito de corto plazo, y que no suponen una variación de la riqueza de la empresa.

Las operaciones de capital sólo tienen que ver con el proceso generador de los ingresos de una forma indirecta, y condicionan a la empresa en un contexto de largo plazo, intentando crear con ellas una base operativa permanente en la empresa.

“Estas dos clases de operaciones, distintas entre sí, tienen la característica común de estar vinculadas al proceso productivo, principal actividad de la empresa, pero frente a éstas también tenemos otras operaciones de naturaleza ajena a la explotación, ya sea de forma periódica, o de manera totalmente casual. Las primeras son las llamadas operaciones ajenas a la explotación, mientras que las segundas constituyen las operaciones extraordinarias. Ambas operaciones pueden dar lugar a beneficios o pérdidas, que se contabilizarán con los adjetivos de ajeno y extraordinario según su caso, y que irán a parar a la cuenta de pérdidas y ganancias, formando parte del resultado total”. (23:6)

- ✓ Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)

Las Normas Internacionales de Información Financiera establecen los requisitos de reconocimiento, medición, presentación e información a revelar que se refieren a las transacciones y sucesos económicos que son importantes en los estados financieros con propósitos generales. Están diseñadas para ser aplicadas en los estados financieros con propósito general, así como en otras informaciones financieras, de todas las entidades con ánimo de lucro. Entre las entidades con

ánimo de lucro se incluyen las que desarrollan actividades comerciales, industriales, financieras, u otras similares, ya estén organizadas en forma de sociedades o revistan otras formas jurídicas. También se incluyen organizaciones tales como las compañías de seguros mutuos y otras entidades de cooperación mutualista, que suministran a sus propietarios, miembros o participantes, dividendos u otros beneficios de forma directa y proporcional. Aunque las NIIF no están diseñadas para ser aplicadas a las entidades sin ánimo de lucro en los sectores privados o público, ni en las Administraciones Públicas, las entidades que desarrollen tales actividades pueden encontrarlas apropiadas.

El Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala a partir de enero de 2009, establece de carácter obligatorio la implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera que son regulaciones de alta calidad, que exigen seguir prácticas apropiadas para cada circunstancia económica en particular, ya que suministra información real de la situación financiera de una entidad el cual indica que los estados financieros, balance de situación general se divide en corriente y no corriente.

## 1.8 Aspectos Legales y Fiscales que regulan a empresas hoteleras en Guatemala

### 1.8.1 Aspectos Legales

El marco legal que encierra a las empresas hoteleras, está tipificado en el conjunto de normas existentes en el país, prevaleciendo la Constitución y debajo de ésta toda una serie de reglamentos específicos. Desde la creación de la empresa ya se ve involucrado el Código de Comercio, que tipifica a toda entidad mercantil, según la cual puede constituirse como persona individual o persona jurídica, quien debe llevar sus registros contables basándose en normas de información financiera.

Lo cual implica que entre las normas de orden constitucional, las normas establecidas en leyes ordinarias ocupan la más alta jerarquía siguiendo las normas establecidas en reglamentos, es decir, que fundamentalmente se regirán por el Código de Comercio y leyes complementarias, las cuales se mencionan a continuación.

- ✓ Código de Comercio de Guatemala, (Decreto No. 2-70 del Congreso de la República de Guatemala)

De conformidad con los artículos 332 al 384 de éste, los comerciantes tienen las obligaciones profesionales siguientes:

- Inscribirse en el Registro Mercantil,
- Proteger la libre competencia, y
- Llevar contabilidad y correspondencia mercantil.

- ✓ Código Civil, Decreto Ley 106

De conformidad con el artículo 694 del Código de Comercio establece que a falta de disposiciones aplicables a los comerciantes en éste, se aplicarán las disposiciones del Código Civil.

#### 1.8.2 Aspectos Fiscales

- ✓ Respecto a la Ley del Impuesto Sobre la Renta (ISR), (Decreto 10 – 2012) del Congreso de la República de Guatemala); y sus reformas (Decreto 26-92); decreta que el contribuyente debe declarar impuesto sobre todos sus ingresos afectos, resultantes de su actividad como empresa. Esta ley cuenta con dos opciones para el pago del mismo, pudiendo ser el régimen sobre las utilidades de actividades lucrativas o bien el régimen opcional simplificado sobre ingresos de actividades lucrativas; Villa Grande, S. A. se encuentra bajo el régimen sobre las utilidades de actividades lucrativas, que

- no es más que pagar el 31% sobre la utilidad que obtenga al final del período. Siendo así, que se encuentra afecto al pago del Impuesto de Solidaridad (ISO), el cual se declara a través de pagos trimestrales, pagando sobre el total de activos o el total de ingresos, el que sea mayor.
- ✓ En el ámbito laboral la empresa debe realizar contratos de trabajo y llevar el libro de salarios, esto tipificado en el Código de Trabajo (Decreto No. 1441 del Congreso de la República de Guatemala). Al hablar de Código de Trabajo, es menester tocar lo relacionado con el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, en la que a través de su ley orgánica regula al patrono en cuanto a su inscripción y al pago del seguro social para sus empleados.
  - ✓ Ley del Impuesto al Valor Agregado (I.V.A) Decreto No. 27-92, del Congreso de la República de Guatemala y su reglamento (Acuerdo Gubernativo Número 424 - 2006), y sus reformas (Decreto No. 10-2012) emitido por el Ministerio de Finanzas Públicas: Establece un Impuesto al Valor Agregado sobre los actos de compra-venta de bienes y/o servicios y demás contratos gravados por la normas de la presente ley. Según el artículo número 10, los contribuyentes afectos a las disposiciones de esta ley pagarán el impuesto con una tarifa del 12% sobre la base imponible.
  - ✓ Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo –Inguat– (Decreto 17-01 del Congreso de la República de Guatemala), y su reglamento: Un impuesto del diez por ciento (10%) sobre hospedaje según artículo 21 b) se cobrará sobre la tarifa de hospedaje; excluida alimentación y otros servicios como las instalaciones, masajes etc., en hoteles, moteles, campamentos, pensiones y demás centros de alojamiento. El impuesto que se incluye en el consumo del usuario y no estará incluido en las tarifas que sobre hospedaje apruebe el Instituto Guatemalteco de Turismo, deberá

hacerse público y no se cobrará cuando se trate de hospedaje en habitaciones o apartamentos por períodos mensuales o de treinta días consecutivos.

- ✓ Ley del Impuesto Único Sobre Inmuebles (I.U.S.I) Decreto No. 15-98, del Congreso de la República de Guatemala: Establece un impuesto único anual, sobre el valor de los bienes inmuebles situados en el territorio de la República, siendo estos: inmuebles rústicos o rurales y urbanos, integrando los mismos el terreno, las estructuras, construcciones, instalaciones adheridas al inmueble y sus mejoras; así como los cultivos permanentes.

## **CAPÍTULO II**

### **AUDITORÍA INTERNA**

#### **2.1 Definición de Auditoría Interna**

Es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información, con el objeto de emitir las opiniones y recomendaciones que permitan a la administración tomar las decisiones convenientes que garanticen el adecuado funcionamiento de la empresa u organización.

A través de la auditoría interna podemos verificar la existencia, el cumplimiento, la eficacia y la optimización de los controles internos de la empresa, para facilitar el cumplimiento de los objetivos de la misma.

“Es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a la organización a cumplir sus objetivos, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficiencia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno. (11:1)

Es un proceso sistemático, practicado por los auditores de conformidad con normas y procedimientos técnicos, consistente en obtener y evaluar objetivamente las evidencias. La Auditoría Interna es aquella que se practica como instrumento de la propia administración encargada de la valoración independiente de sus actividades.

#### **2.2 Importancia de la Auditoría Interna**

Todos los profesionales vinculados al ejercicio de la Auditoría así como empresarios se considera de vital importancia que tiene para el éxito del negocio contar con un equipo de Auditoría Interna que responda a los intereses del mismo,

así garantizará velar por la correcta administración, uso y control de los recursos humanos, materiales y financieros.

“La función de la auditoría interna moderna consiste en: Promover confiabilidad al ambiente y estructura de control interno a través de recomendaciones, ayudar para que los sistemas produzcan información oportuna, útil y confiable, promover que las operaciones realizadas, sean dentro de la oportunidad del caso, identificando los riesgos y agregando valor a las mismas, promover y motivar para que las políticas y procedimientos, se lleven a la práctica como fueron previstos, asesorar a la gerencia en la conducción de la organización, a través de evaluaciones permanentes de las operaciones”. (10:59)

“La auditoría interna es un instrumento de medición y evaluación de lo efectivo de la estructura de control interno de una entidad, contribuyendo con ésta para alcanzar los objetivos”. (10:12)

### 2.3 Función de la Auditoría Interna

Se integran dentro de las actuaciones o características que se asignan a todo departamento de auditoría interna de tal manera que son:

- ✓ Respecto del personal debe garantizarse la formación técnica y experiencia de los auditores internos son los apropiados para las auditorías que efectúan.
- ✓ El departamento de auditoría interna debe poseer u obtener los conocimientos, aptitudes y disciplinas requeridos para llevar a cabo sus responsabilidades.
- ✓ El departamento de auditoría interna debe asegurarse de que las auditorías estén debidamente supervisadas.



“Es servir a la empresa como instrumento de control gerencial, con el propósito que le permita alcanzar sus objetivos, agregar valor y mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno”. (10:6)

La función de la auditoría interna incluye, entre otras cosas, examinar, evaluar y monitorear la efectividad de los sistemas de controles contables e internos.

## 2.4 Departamento de Auditoría Interna

La auditoría interna está dedicada a ofrecer garantía independiente a la gerencia, al Comité directivo de auditoría y a la Junta directiva y a fortalecer los procesos de control interno, dirección y gestión de riesgos. Con este fin la auditoría interna trabaja conjuntamente con la gerencia, funciona de acuerdo con los estándares internacionales para el ejercicio profesional de auditoría interna.

La auditoría interna ofrece garantía en el uso eficaz de recursos y evita riesgos innecesarios con un acercamiento sistemático a los procesos de la gestión de riesgos y de gobierno.

“Constituye el mejor elemento que garantiza la funcionalidad y permanencia de un ambiente y estructura de control interno sólido, en todos los niveles, para ayudar a la protección y uso adecuado de los recursos disponibles”. (7:44)

## 2.5 Estándares para la Práctica Profesional de Auditoría Interna

### 2.5.1 Normas Internacionales para el ejercicio profesional de la Auditoría Interna, emitidas por el Instituto Americano de Auditores Internos. (NIEPAI 2013)

Son requisitos enfocados a principios, de cumplimiento obligatorio que consiste en mejorar la eficacia de su desempeño, de aplicación internacional a nivel de personas y a nivel de organizaciones.

**a. Normas sobre atributos: Características de las organizaciones y los individuos que desarrollan actividades de auditoría interna.**

- 1000 Propósito, Autoridad y Responsabilidad
- 1100 Independencia y Objetividad
  - 1110 Independencia de la Organización
  - 1120 Objetividad Individual
  - 1130 Impedimentos a la Independencia u Objetividad
- 1200 Pericia y Debido Cuidado Profesional
  - 1210 Pericia
  - 1220 Debido Cuidado Profesional
  - 1230 Desarrollo Profesional Continuado
- 1300 Programa de Aseguramiento de Calidad y Mejora
  - 1310 Evaluaciones del Programa de Calidad
    - 1311 Evaluaciones Internas
    - 1312 Evaluaciones Externas
  - 1320 Reporte sobre el Programa de Calidad
  - 1330 Utilización de Realizado de Acuerdo con las Normas
  - 1340 Declaración de Incumplimiento

**b. Normas sobre Desempeño: Describen la naturaleza de las actividades de auditoría interna y proveen criterios de calidad.**

- 2000 Administración de la Actividad de Auditoría Interna
  - 2010 Planificación
  - 2020 Comunicación y Aprobación
  - 2030 Administración de Recursos
  - 2040 Políticas y Procedimientos
  - 2050 Coordinación
  - 2060 Informe al Consejo de Administración y a la Dirección Superior
- 2100 Naturaleza del Trabajo

- 2110 Gestión de Riesgos
- 2120 Control
- 2130 Gobierno
- 2200 Planificación del Trabajo
- 2201 Consideraciones sobre Planificación
- 2210 Objetivos del Trabajo
- 2220 Alcance del Trabajo
- 2230 Asignación de Recursos para el Trabajo
- 2240 Programa de Trabajo
- 2300 Desempeño del Trabajo
- 2310 Identificación de la Información
- 2320 Análisis y Evaluación
- 2330 Registro de la Información
- 2340 Supervisión del Trabajo
- 2400 Comunicación de Resultados
- 2410 Criterios para la Comunicación
- 2420 Calidad de la Comunicación
- 2421 Errores y Omisiones
- 2430 Declaración de Incumplimiento con las Normas
- 2440 Difusión de Resultados
- 2500 Supervisión del Progreso
- 2600 Aceptación de los Riesgos por la Dirección

Estas normas sustituyen las Declaraciones Internacionales sobre Normas de Auditoría Interna –SIAS– a partir del 1 de enero de 2004.

#### 2.5.2 Guías para la práctica profesional de la Auditoría Interna

La Comisión de Auditoría Interna, del Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores, define a las guías para la práctica profesional de la Auditoría Interna como directrices que orientan al Auditor Interno para realizar su trabajo con

independencia y objetividad; asimismo, establecen la responsabilidad que tiene el Departamento de Auditoría Interna dentro de una organización.

Actualmente el Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores a través de su Comisión de Auditoría Interna ha emitido quince (15) guías de auditoría interna las cuales se detallan a continuación:

Guía No. 1	Conceptos básicos de Auditoría Interna
Guía No. 2	Guías para la práctica profesional de la Auditoría Interna
Guía No. 3	Metodología de la Auditoría Interna
Guía No. 4	Función de compras
Guía No. 5	Inventarios
Guía No. 6	Ventas y otros ingresos
Guía No. 7	Créditos y cuentas por cobrar
Guía No. 8	Tesorería
Guía No. 9	Cuentas por pagar
Guía No. 10	Nóminas y planillas
Guía No. 11	Propiedad, planta y equipo
Guía No. 12	Depreciaciones
Guía No. 13	Préstamos bancarios
Guía No. 14	Administración del departamento de Auditoría Interna
Guía No. 15	Informe de Auditoría Interna

### 2.5.3 Código de ética

Su propósito es promover una cultura de ética en la profesión de auditoría interna, cuyos pilares se asientan en la confianza, en el aseguramiento de objetivos de la gestión de riesgos, control y gobierno.

Principios y Reglas de Conducta: Son relevantes para la profesión y práctica de la auditoría interna:

- ✓ Integridad
- ✓ Objetividad
- ✓ Confidencialidad
- ✓ Competencia

## 2.6 Evidencia de Auditoría

La evidencia y los papeles de trabajo constituyen el soporte fundamental de los hallazgos detectados por el auditor, de ahí la importancia que reviste la suficiencia, relevancia y competencia de la evidencia así como la calidad y claridad de los Papeles de Trabajo, atendiendo a que la información de aquí se recoge está escrita siempre a terceros que son los clientes de nuestro servicio.

Incluyen todas las influencias de la mente de un auditor que afecten su juicio acerca de la exactitud de proposiciones remitidas a él para su revisión.

“El auditor no busca una prueba absoluta. Se ocupa de acuerdo con los requerimientos del encargo, de asegurar a una persona responsable y competente de la razonabilidad de las manifestaciones financieras de la dirección y/o de la adecuación de las actividades del Control Interno.

Deben obtenerse evidencias suficientes, competentes y relevantes para fundamentar los juicios y conclusiones que formule el auditor”. (23:1)

La evidencia de auditoría se obtiene de una mezcla apropiada de pruebas de control y de procedimientos sustantivos. En algunas circunstancias, la evidencia puede ser obtenida completamente de los procedimientos sustantivos.

- ✓ Pruebas de control: Significan pruebas realizadas para obtener evidencia de auditoría sobre la adecuación del diseño y operación efectiva de los sistemas de contabilidad y de control interno.
- ✓ Procedimientos sustantivos: Significa pruebas realizadas para obtener evidencia de auditoría para detectar representaciones erróneas de importancia en los estados financieros.

## 2.7 Administración de la Actividad de la Auditoría Interna

La actividad de auditoría interna debe adoptar un proceso para supervisar y evaluar la eficacia general del programa de calidad. Este proceso debe incluir tanto evaluaciones internas como externas relacionadas con la administración de los ingresos.

- ✓ Evaluaciones Internas
  - Las evaluaciones internas deben incluir:
  - ✓ Revisiones continuas del desempeño de la actividad de auditoría interna, y
  - ✓ Revisiones periódicas mediante autoevaluación o mediante otras personas dentro de la organización, con conocimiento de las prácticas de auditoría interna y de las Normas.
- ✓ Evaluaciones Externas

Deben realizarse evaluaciones externas, tales como revisiones de aseguramiento de calidad, al menos una vez cada cinco años por un revisor o equipo de revisión cualificado e independiente, proveniente de fuera de la organización.

### 2.7.1 Planificación

El director ejecutivo de auditoría debe establecer planes basados en los riesgos, a fin de determinar las prioridades de la actividad de auditoría interna. Dichos planes deberán ser consistentes con las metas de la organización.

El plan de trabajo de la actividad de auditoría interna debe estar basado en una evaluación de riesgos, objetivos, alcance, plazo, naturaleza y oportunidad realizada al menos anualmente. En este proceso deben tener en cuenta los comentarios de la alta dirección y del Consejo.

El director ejecutivo de auditoría debe considerar la aceptación de trabajos de consultoría que le sean propuestos, basado en el potencial del trabajo para mejorar la gestión de riesgos, añadir valor, y mejorar las operaciones de la organización. Aquellos trabajos que hayan sido aceptados deben ser incluidos en el plan.

### 2.7.2 Comunicación y Aprobación

El director ejecutivo de auditoría debe comunicar los planes y requerimientos de recursos de la actividad de auditoría interna, incluyendo los cambios provisionales significativos, a la alta dirección y al Consejo para la adecuada revisión y aprobación. El director ejecutivo de auditoría también debe comunicar el impacto de cualquier limitación de recursos.

Es el reporte elaborado por el Auditor Interno, para dar a conocer los resultados con el objeto de informar al Consejo de Administración, al respecto del trabajo efectuado.

### 2.7.3 Administración de Recursos

Es la rama encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos humanos, financieros, materiales, tecnológicos, de la organización; con el fin de obtener el máximo beneficio posible, este beneficio puede ser económico o social.

El director ejecutivo de auditoría debe asegurar que los recursos de auditoría interna sean adecuados, suficientes y efectivamente asignados para cumplir con el plan aprobado.

### 2.7.4 Políticas y Procedimientos

Las políticas de una empresa hotelera tiene por objeto orientar la acción, por la cual sirven para formular, interpretar y suplir las normas concretas. La importancia de éstas en la administración es decisiva, ya que son indispensables para lograr una adecuada delegación de autoridad.

El procedimiento es una serie de labores concatenadas, que constituyen una sucesión cronológica y el modo de ejecutar un trabajo, encaminados al logro de un fin determinado.

El director ejecutivo de auditoría debe establecer políticas y procedimientos para guiar la actividad de auditoría interna.

### 2.7.5 Coordinación

Trabajo en conjunto de diferentes elementos para obtener un resultado específico, coordinar las actividades de planificar, organizar y ordenar las diversas tareas de quienes formarán parte del proceso con el fin de generar resultados.



El director ejecutivo de auditoría debe compartir información y coordinar actividades con otros proveedores internos y externos de aseguramiento y servicios de consultoría relevantes para asegurar una cobertura adecuada y minimizar la duplicación de esfuerzos.

#### 2.7.6 Informe al Consejo y a la Dirección Superior

El director ejecutivo de auditoría debe informar periódicamente al Consejo y a la alta dirección sobre la actividad de auditoría interna en lo referido a propósito, autoridad, responsabilidad y desempeño de su plan. El informe también debe incluir exposiciones de riesgo relevantes y cuestiones de control, cuestiones de gobierno corporativo y otras cuestiones necesarias o requeridas por el Consejo y la alta dirección.

“Una auditoría interna correctamente organizada que funcione eficientemente proporciona a la dirección y al comité de auditoría una forma de monitorear la confiabilidad e integridad de la información financiera y operativa. Adicionalmente, existe un plan anual de la auditoría interna que es revisado por el comité de auditoría y es aprobado por la Gerencia General y autorizado por el consejo de administración, el cumplimiento de dicho plan establece la efectividad de la auditoría interna”. (9:6)

## CAPÍTULO III

### CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA POR CICLOS

#### 3.1 Definición de Control Interno

“El control interno es el proceso diseñado y efectuado por los encargados del gobierno corporativo, la administración y otro personal para proporcionar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la entidad respecto de la confiabilidad de la información financiera, efectividad y eficiencia de las operaciones y cumplimiento de las leyes y reglamentaciones aplicables. El control interno se diseña e implementa para atender a riesgos de negocio identificados que amenazan el logro de cualquiera de estos objetivos”. (14:14)

Estructura diseñada por la administración del hotel “Villa Grande, S. A.”, para asegurar lograr sus objetivos, en cuanto a la confiabilidad de sus estados financieros en el cumplimiento de leyes y reglamentos; efectividad y eficiencia en las operaciones específicamente en el área de ingresos.

Es el sistema conformado por un conjunto de procedimientos (reglamentaciones y actividades) que interrelacionadas entre sí, tienen por objetivo proteger los activos de la organización.

“El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables”. (28:1)

✓ Métodos para evaluar las funciones a Auditar

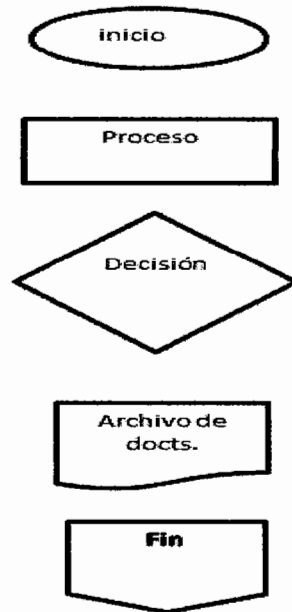
Son los métodos que en forma individual o combinada deben utilizarse, para tener conocimiento del funcionamiento de la estructura de control interno de una entidad e identificar las deficiencias de la misma.

Los métodos son los siguientes:

- ✓ Narrativa
- ✓ Cuestionario
- ✓ Flujograma

- ✓ Narrativa: Es el método mediante el cual el Auditor Interno describe una o varias funciones de la estructura de control interno de una entidad.
- ✓ Cuestionario: Es el método mediante el cual el Auditor Interno por medio de cuestionarios preestablecidos, entrevista al personal responsable de la realización de una o varias funciones.
- ✓ Flujograma: Es el método mediante el cual el Auditor Interno describe gráficamente el origen, desarrollo o fin de una o varias funciones.

✓ Simbología del flujograma



### 3.2 Administración de Riesgos Corporativos (Coso ERM)

“Es un proceso efectuado por el Consejo de Administración de una entidad, su dirección y restante personal, aplicable a definición de estrategias en toda la empresa y diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización, gestionar sus riesgos dentro del riesgo aceptable y proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de objetivos de la entidad”. (19:6)

Objetivos:

**Estratégicos:** Se refiere a lo que se aspira alcanzar, en el hotel Villa Grande, S. A. su misión, visión o finalidad.

**Operativos:** La efectividad y eficiencia de operaciones del hotel Villa Grande, S. A. incluyendo la rentabilidad y salvaguarda de recursos frente a pérdidas.

**De reporte:** Confiabilidad de reportes de los ingresos y gastos.

**De cumplimiento:** Cumplimiento de leyes y normas.

### 3.2.1 Objetivos del Control Interno

- ✓ Confiabilidad e integridad de la información

El sistema de información proporciona datos que sirven para la toma de decisiones y para medir el control de las operaciones en los ingresos. Por lo tanto se debe verificar la confiabilidad e integridad de la información.

- ✓ Cumplimiento de objetivos, políticas, planes, procedimientos, leyes y reglamentos.

La gerencia es responsable del establecimiento de sistemas de los ingresos para asegurarlos, y la Auditoría Interna, es responsable de revisar y determinar si los sistemas son adecuados y efectivos y si las áreas auditadas cumplen los requerimientos.

- ✓ Salvaguardar los activos

Los Auditores Internos deben revisar la existencia y propiedad de los activos fijos como instalaciones, aire acondicionado, refrigeradoras; utilizando procedimientos adecuados, y revisar los métodos de salvaguarda si son apropiados para protegerlos y contrarrestar cualquier tipo de riesgo.

- ✓ Uso eficiente y económico de los recursos

El Auditor Interno debe evaluar si el empleo de los recursos del hotel "Villa Grande, S. A." mediante estándares de operación establecidos se realizan en forma económica y eficiente.

Debe identificar:

- ✓ Sub utilización de instalaciones.
  - ✓ Trabajo no productivos.
  - ✓ Segregación de funciones.
  - ✓ Procedimientos que no justifican el costo conforme estándares establecidos.
  - ✓ Sub utilización de activos.
- 
- ✓ Cumplimiento de objetivos y metas establecidas para las operaciones y programas.

La administración es la responsable de los objetivos, políticas, planes y procedimientos y el logro de los resultados de operación.

A la Auditoría Interna, le corresponde verificar el cumplimiento de lo establecido por la administración y de ser necesario, proporcionar diseño y desarrollo previo a su implementación.

### 3.2.2 Componentes del Control Interno

- ✓ Ambiente de Control

“Es la base fundamental para los otros componentes del ERM (Enterprise Risk Management) Gestión de Riesgos Empresariales, dando disciplina y estructura. Incide en: El modo en que las estrategias y objetivos son establecidos, las actividades del negocio son estructuradas e identifican y evalúan los riesgos y actúa sobre ellos”. (26:7)

El ambiente de control es de todos los componentes, la base para el desarrollo del resto de ellos y se basa en otros fundamentos claves, tales como:

- ✓ La filosofía y el estilo de dirección.
- ✓ La estructura, el plan de organización, los reglamentos y los manuales de procedimientos.
- ✓ La integridad, los valores éticos, la competencia profesional y el compromiso de todos los componentes de la organización, así como su adhesión a las políticas y objetivos establecidos.
- ✓ Las formas de asignación de responsabilidades, de administración y desarrollo del personal.
- ✓ El grado de documentación de políticas, decisiones y de formulación de programas que contengan metas, objetivos e indicaciones de rendimiento.
- ✓ En las organizaciones que lo justifiquen, la existencia de Unidades de Auditoría Interna con suficiente grado de independencia y calificación profesional.

- ✓ Evaluación de riesgo

Permite a la entidad a considerar la amplitud con que los eventos potenciales impactan en la consecución de los objetivos.

- ✓ Riesgo inherente

Al que se enfrenta en su ausencia de acciones de la Dirección para mejorar su probabilidad.

- ✓ Riesgo residual

El que permanece después de que la Dirección desarrolle sus respuestas al riesgo.

### ✓ Respuesta a los Riesgos

Una vez evaluado los riesgos, la dirección determina cómo responder a ellos.

Evitar: Supone salirse de las actividades que los generan.

Reducir: Tomar decisiones para reducirlos

Compartir: Se reduce compartiendo el riesgo (seguros)

Aceptar: No se emprende ninguna acción.

### ✓ Actividades de Control

Son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que ya no se van a dar (controles internos preventivos, sobre información y generales).

### ✓ Información y comunicación

La información es necesaria en todos los niveles de la organización para identificar, evaluar y dar respuesta al riesgo.

Se debe identificar, capturar y comunicar en tiempo y forma que permita al personal cumplir con sus responsabilidades. La información relevante es obtenida de fuentes internas y externas.

La comunicación se debe realizar en sentido amplio y fluir por toda la entidad en todos sentidos.

Debe existir una comunicación adecuada con partes externas a la organización como clientes, proveedores y accionistas.



- ✓ Monitoreo

La administración de Riesgos Corporativos de una entidad cambia con el tiempo. Las respuestas a los riesgos que eran efectivas, pueden llegar a ser irrelevantes; por lo tanto tiene que revisarse constantemente. Se puede realizar:

- ✓ A través de actividades permanentes

Son los directores de línea o función de apoyo a quienes llevan a cabo las actividades de monitoreo y dan meditada consideración a las implicaciones de la información que reciben. Ejemplo: Aprobación de transacciones, reconciliaciones de cuentas de balance, verificación y exactitud de los cambios en los archivos maestros.

- ✓ Ventajas y Limitaciones

- ✓ Ventajas

El estudio es detallado de cada operación con lo que se obtiene un mejor conocimiento de la empresa.

Se obliga al Contador Público a realizar un esfuerzo mental, que acostumbra al análisis minucioso.

- ✓ Limitaciones

“El control interno no es la solución a todos los problemas y deficiencias de una organización, es decir que no representa la “garantía total” sobre la consecución de los objetivos. El sistema de control interno sólo proporciona una grado de seguridad razonable, dado que el sistema se encuentra afectado por una serie de limitaciones inherentes a éste, como por ejemplo la realización de juicios erróneos en las toma de decisiones, errores o fallos humanos, etc.”. (26:1)

Muchas personas creen que estableciendo un sistema de control interno, se acaban los riesgos y males que asechan a la empresa, y esto no es tan así, el control interno no es el remedio o solución final a todos los males.

- ✓ Se pueden pasar inadvertidos algunas situaciones anormales.
- ✓ No tiene un índice de eficiencia.

### 3.3 El Control Interno y su relación con la Auditoría Interna

- ✓ “La disciplina de la Auditoría interna; ha estado en constante evolución para tratar de garantizar la fiabilidad de la información económica - financiera demandada socialmente. La auditoría es un proceso sistemático, practicado por los auditores de conformidad con normas y procedimientos técnicos establecidos, consistentes en obtener y evaluar objetivamente las evidencias sobre las afirmaciones contenidas en los actos jurídicos o eventos de carácter técnicos, económicos, administrativos y otros, con el fin de determinar el grado de correspondencia entre las afirmaciones, las disposiciones legales vigentes y los criterios establecidos”. (26:8)
- ✓ Basados en los nuevos conceptos de Control Interno, este se define como el proceso efectuado por la dirección y el resto del personal, para garantizar una seguridad razonable de las operaciones de forma que permitan el alcance de los objetivos propuestos.
- ✓ Partiendo de esto en todos los casos la responsabilidad por la implementación, evaluación y mantenimiento del proceso es la dirección del hotel “Villa Grande” y específicamente es del Director general. La responsabilidad de los Auditores Internos en este proceso es la de revisar el Control implementado, señalar deficiencias y promover mejoras, pero en

todos los casos será el personal de cada área el encargado del mantenimiento del sistema y la implantación de las mejoras. De forma que tampoco ningún área de la empresa o institución debe considerarse encargada o responsable del Control Interno.

- ✓ La auditoría interna se considerará entonces como una parte del sistema de control interno que funciona al revisar y evaluar los controles internos establecidos por otros, asesorar, señalar deficiencias y presentar recomendaciones de mejoras.

#### 3.4 Definición Auditoría del Ciclo de Transacciones

“Se basa en verificar los pasos para procesar una transacción que culmina en un efecto sobre los estados financieros por adquisición, gasto o servicio, recepción de préstamo, adquisición de una obligación, etc.

Su objetivo es analizar gráficamente la suficiencia de controles internos para garantizar la integridad de las cifras resultantes”. (19:5)

Las auditorías se realizan dividiendo los estados financieros en segmentos o componentes más pequeños. Esta división permite que la auditoría sea más de ayuda a la asignación de tareas a los diferentes miembros del equipo de auditoría. La mayoría de los auditores, por ejemplo, tratan los ingresos y los efectos de efectivo como dos segmentos diferentes. Se audita cada segmento en forma separada pero no por completo independiente uno de otro.

Por ejemplo al auditar los ingresos quizá se detecte un efecto pendiente de efectivo no registrado, anticipos de clientes no contabilizados. Los resultados se

combinan una vez que se termina la auditoría de cada segmento incluyendo las interrelaciones con otros segmentos como el ciclo de ingresos se enlaza con el ciclo de tesorería.

### 3.5 Hechos Económicos:

Es un hecho observable, se realizan para obtener medios necesarios para satisfacer las necesidades de los clientes, es cualquier actividad u operación que realiza la empresa, una compra, una venta, un abono, etc.

“Un hecho económico es un potencial, verdadero y objetivo, es un acontecimiento preciso.

Existen varias clases de hechos económicos, como son:

#### 3.5.1 Los que se involucran intercambio con terceros por ejemplo:

- a. Adquisición de recursos a cambio de obligaciones de pago.
- b. Pagos de efectivo para satisfacer obligaciones.
- c. Distribución de recursos a terceros a cambio de promesas de pagos futuros.

#### 3.5.2 Los que comprenden fuerzas entidades externas, pero que no comprenden intercambios.

- a. Cambios en las condiciones económicas del país (recesiones, cambios en los niveles de precios, escasez de abastecimiento, etc.)
- b. Cambios en leyes y regulaciones gubernamentales, incluyendo cambios en leyes y tarifas de impuestos.

- c. Los llamados “actos de la naturaleza” tales como incendios e inundaciones.
- d. Cambios en los domicilios de proveedores, empleados y clientes.
- e. Arrendamientos operativos y contratos con fuerza ejecutiva.

### 3.5.3 Los que involucran decisiones o transferencias internas de recursos.

- a. Decisiones operativas cambiando precios.
- b. Transferencias de materias primas a productos en proceso.
- c. Corrección de errores (ajustes de facturas incorrectas).

### 3.5.4 Los que se involucran el tiempo.

- a. Acumulación de intereses y depreciación.
- b. Amortización de gastos anticipados devengados”. (19:1, 2)

Un hecho económico, también llamado fenómeno económico, es un acontecimiento o un proceso observable relacionado con la economía de la sociedad. Los hechos económicos tienen varias características:

- a. Son actividades sociales.
- b. Se realizan para obtener los medios necesarios para satisfacer las necesidades de la sociedad.
- c. Son cuantificables y medibles
- d. Se refieren a las actividades básicas de la economía, producción, distribución, cambio y consumo de bienes y servicios.

### 3.6 Beneficio del concepto de Ciclo de Transacciones:

“Los ciclos definidos aquí, son artificiales en un sentido, ellos no identifican -ni tienen la intención de identificar- las unidades organizativas. Por ejemplo; es posible que encontremos el Departamento de Contabilidad de una entidad; es dudoso que usted pueda localizar el ciclo de Información Financiera. Sin embargo el concepto de ciclo le ofrece un número de beneficios al equipo de auditoría. Esencialmente, es un medio excelente para simplificar el modo en que ellos ven el sistema financiero de una compañía”. (18:5)

Es difícil expresar lo que es una función, por aquello de que cada departamento o sección, entidad o empresa, es de características particulares. El hotel cuenta con el departamento de contabilidad, dentro de sus funciones significantes como tareas de facturación, nómina, contabilidad y de costos, cuentas por pagar.

La función primordial de la gerencia o dirección es el logro de los objetivos del hotel. Esta se relacionan con la manera como se manipulan los hechos económicos, los cuales se convierten en transacciones que se procesan, llegando de esta forma a los estados financieros.

### 3.7 Principales tipos del ciclo transacciones:

- Tesorería
- Egresos
  - Compra (adquisición)
  - Nómina (pago)
- Conversión
- Ingresos
  - Ventas
  - Ingresos de Efectivo

• Información Financiera

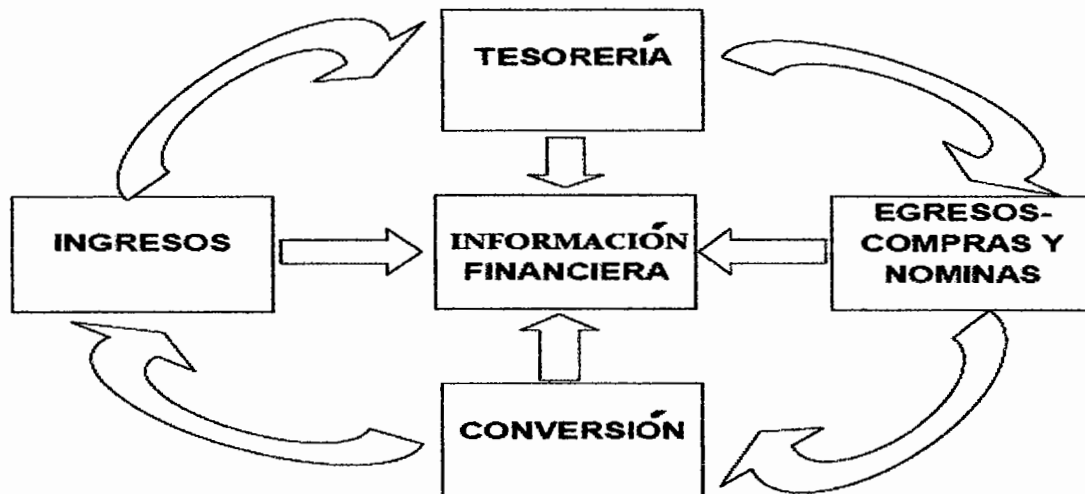
3.7.1 Enlace del Ciclo de Transacciones:

✓ Flujo de los Ciclos de Transacciones:

- El ciclo de Tesorería provee efectivo a los ciclos de Egresos.
- Los dos Ciclos de Egresos compran materias primas y propiedades y pagan la nómina que se utiliza en el Ciclo de Conversión.
- El ciclo de Conversión origina productos y servicios y controla los Inventarios de productos terminados para venderlos.
- El Ciclo de Ingresos vende los productos y servicios y entrega el efectivo al Ciclo de Tesorería para uso interno o inversiones externas.

Todos los Ciclos envían información contable al Ciclo de Información Financiera y ésta se resume en Estados Financieros.

**Gráfica 4**  
**Enlace de Ciclos**  
**Hotel Villa Grande, S. A.**  
**Del 01 de Enero al 31 de Diciembre 2012**



Fuente: Propia  
 Trabajo de campo.

### **3.8 Funciones Típicas:**

#### **3.8.1 Ciclo de Tesorería**

El ciclo de Tesorería de una empresa hotelera incluye aquellas funciones que tratan sobre el manejo, la estructura y rendimiento del capital. Es decir, el manejo de efectivo y la emisión de las obligaciones de deuda y de acciones de capital.

✓ **Funciones de Ejecución:**

✓ **Inversiones**

- a. **Compra de valores**
- b. **Recibir ingresos periódicos (por dividendos o intereses)**
- c. **Venta de Valores**

✓ **Financiamiento**

- a. **Emisión de obligaciones y acciones representativas del capital social, pago de intereses sobre obligaciones y dividendos en efectivo.**
- b. **Redimir obligaciones y readquisición de acciones.**

#### **3.8.2 Ciclo de Egresos Compras**

Una parte significativa del esfuerzo contable en un ciclo de egresos compras llamado también adquisición y pago se dedica usualmente a clasificar la adquisición de los recursos entre diversas cuentas de activo y de gastos.

Debido a las diferencias en tiempo que existen entre el recibo de los recursos y el desembolso del efectivo, las cuentas por pagar y diversos pasivos acumulados, también se afectan directamente por este ciclo.



El ciclo de compras de una empresa hotelera incluye todas aquellas funciones que se requieren para la adquisición de bienes, mercancías y servicios y clasificar, resumir e informar lo que se adquirió y lo que se pagó.

- ✓ Funciones de Ejecución:
  - a. Solicitud de compra
  - b. Solicitud de cotización
  - c. Selección del mejor cotizante
  - d. Preparación de solicitud de compra
  - e. Autorización para la adquisición de bienes y servicios.
  - f. Función específica de compras
  - g. Recepción de mercancías y suministros
  - h. Control de calidad de las mercancías y servicios adquiridos.
  - i. Verificación y aprobación de los pagos.

### 3.8.3 Ciclo de Egresos Nóminas

Las transacciones relacionadas con las nóminas involucran los eventos y transacciones que corresponden a las remuneraciones a ejecutivos y empleados. Este tipo de transacciones incluyen: Personal asalariado, comisiones al personal de ventas, premios a ejecutivos, vacaciones pagadas, prestaciones a los empleados por ejemplo: Seguro médico aguinaldo, bono 14 e indemnización.

El ciclo de nóminas incluye aquellas funciones que se requiere llevar a cabo las actividades de la empresa hotelera, como contadores, cocineros, administradores, secretarías, jardineros; para la contratación, pago, clasificación y resumen de la información que esto genera.

- ✓ Funciones de Ejecución:
  - a. Reclutamiento, contratación, promoción y despido de personal.
  - b. Relaciones laborales e industriales.

- c. Capacitación y evaluación del personal.
- d. Preparación de informes de asistencia.
- e. Preparación, autorización, cálculos, control y pago de nóminas.
- f. Autorización, pago y recuperación de anticipos varios.
- g. Nómina de ejecutivos, gerencia y confidenciales
- h. Modificación de salario

### 3.8.4 Ciclo de Conversión

Muchos de los recursos adquiridos por una entidad entran en agrupaciones en las que se retienen, se convierten, se procesan, se montan o ensamblan, o se utilizan en otra forma. Las funciones del Ciclo de Conversión manejan agrupaciones de recursos tales como: Inventarios, propiedades y equipos depreciables, recursos naturales existentes, seguros pagados por adelantado y otros activos no monetarios que se tienen para usarse en el negocio.

En una empresa hotelera, la actividad más importante del ciclo de conversión son los inventarios de productos terminados; mediante el uso de los recursos adquiridos con ese propósito: licores, carnes, abarrotes, repelentes, abarrotes etc. El ciclo de conversión de una entidad de esa clase incluiría el proceso y movimiento de todos los recursos relacionados con el inventario hasta que los productos terminados se depositen en el lugar final de almacenamiento dentro de la entidad.

En las entidades que venden servicios, a diferencia de los bienes tangibles, pueden no existir funciones del ciclo de conversión que sean perceptibles.

✓ Funciones de Ejecución:

- a. Expedición de órdenes de producción

- b. Requisición de materias primas.
- c. Procesamiento de materias primas.
- d. Transferencia de productos terminado a bodega.
- e. Depreciación y amortización de activos.

### 3.8.5 Información Financiera

El ciclo de información financiera de una entidad, no procesa transacciones. Más bien, obtiene información de contabilidad y operaciones de otros ciclos. Entonces analiza, evalúa, resume, concilia, ajusta y reclasifica esa información de modo que pueda ser informada a la gerencia. Además de la recopilación de datos para su exposición en los Estados Financieros ocurre dentro de este ciclo.

#### ✓ Funciones de Ejecución

- a. Originar y preparar las pólizas de diario tanto recurrentes como esporádicas.
- b. Registrar operaciones en el diario (si los otros ciclos no lo han efectuado).
- c. Mayorizar operaciones.
- d. Agrupar información de revelación suplementaria.
- e. Originar, preparar, consolidar y re expresar Informes y Estados Financieros.
- f. Conversión monetaria.
- g. Obtener información de los diferentes ciclos.
- h. Custodia de formularios y libros de contabilidad.

### 3.9 Formas y documentos importantes:

#### 3.9.1 Ciclo de Tesorería

- a. Certificado o títulos de acciones
- b. Papel comercial y otros efectos y documentos por pagar
- c. Acciones, bonos y otros instrumentos adquiridos como inversiones
- d. Convenios para el plan de beneficios al empleado
- e. Cheques de dividendos e intereses

- f. Fichas de deposito
- g. Estados de cuenta
- h. Reportes diarios de deposito

### 3.9.2 Ciclo de Egresos Compras

- a. Solicitud de compra
- b. Órdenes de compra
- c. Documentos de recepción
- d. Factura de proveedores
- e. Notas de Débito y de crédito
- f. Comprobantes
- g. Solicitud de cheques
- h. Cheques
- i. Autorizaciones para desembolsos de proyectos.

### 3.9.3 Ciclo de Egresos Nóminas

- a. Solicitudes de empleo
- b. Entrevista y prueba del empleo
- c. Selección preliminar
- d. Exámenes físicos
- e. Contratos de trabajo
- f. Aviso de promoción de traslado de personal
- g. Aviso de aumento salarial
- h. Despido del personal
- i. Liquidación de prestaciones laborales
- j. Informes de tiempo y trabajo
- k. Tarjetas de reloj
- l. Autorización de ajustes de nóminas
- m. Autorización de pagos especiales

- n. Recibos de pago
- o. Cheques de sueldos
- p. Libros oficiales sobre salarios y prestaciones
- q. Declaraciones de presentaciones de Impuesto sobre la renta.
- r. Formatos de evaluación de personal

#### 3.9.4 Ciclo de Conversión

- a. Orden de producción.
- b. Relación de materiales.
- c. Boletas de ruta.
- d. Reportes de actividades.
- e. Tarjetas de tiempo (mano de obra).
- f. Informes de producción.
- g. Informes de desperdicio.
- h. Hojas de trabajo de aplicación de gastos de fabricación.
- i. Hojas de costos.

#### 3.9.5 Información Financiera

- a. Póliza de diario
- b. Diario general y subsidiarias
- c. Mayor general
- d. Auxiliares de mayores
- e. Estados e informes financieros.

#### 3.10 Objetivos del trabajo

El objetivo principal es ayudar a la dirección en cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, proporcionándole análisis, objetivos, evaluaciones, recomendaciones y todo tipo de comentarios pertinentes sobre las operaciones

examinadas, este objetivo se cumple a través de otros más específicos como los siguientes:

- ✓ Verificar la confiabilidad o grado de razonabilidad de la información contable y extracontable, generada en los diferentes niveles de organización.
- ✓ Vigilar el buen funcionamiento del sistema de control (lo cual implica su revelamiento y evaluación), tanto del sistema de control interno contable como el operativo.
- ✓ Los ingresos se registran e informan en las cuentas de resultados apropiadas sobre bases coherentes.
- ✓ Los ingresos se registran e informan en la cantidad correcta.
- ✓ Los ingresos se registran apropiadamente en las cuentas correspondientes del balance de situaciones.

### 3.11 Procedimientos de auditoría

Se llama así al conjunto de técnicas de investigación aplicables a una partida o a un grupo de hechos o circunstancias relativos a los estados financieros examinados mediante los cuales el Auditor obtiene las bases para fundamentar su opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros sujetos a examen.

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

✓ Extensión o alcance de los procedimientos de auditoría

Dado que las operaciones de las empresas son repetitivas y forman cantidades numerosas de operaciones individuales, generalmente no es posible realizar un examen detallado de todas las transacciones individuales que forman una partida global. Por esa razón, cuando se llenan los requisitos de multiplicidad de partidas y similitud entre ellas, se recurre al procedimiento de examinar una muestra representativa de las transacciones individuales, para derivar del resultado del examen de tal muestra una opinión general sobre la partida global.

Este procedimiento, no es exclusivo de la auditoría, sino que tiene aplicación en muchas otras disciplinas. En el campo de la auditoría se le conoce con el nombre de pruebas selectivas. La relación de las transacciones examinadas respecto del total que forman el universo, es lo que se conoce como extensión o alcance de los procedimientos de auditoría y su determinación, es uno de los elementos más importantes en la planeación y ejecución de la auditoría.

a) Técnicas de auditoría

“Son los recursos particulares de investigación que el Auditor utiliza para obtener información que necesita y para comprobar la información que otros le han suministrado o él mismo ha obtenido. ✓

Es importante establecer sistemas rígidos de pruebas para examinar los datos de los estados financieros. Las diferencias en la forma de realizar las operaciones, en los sistemas de organización de las empresas, en los trámites y rutinas seguidos para su control y contabilización, en general, en los detalles de operación de los negocios, hacen lo que sería una prueba adecuada que los procedimientos y técnicas de auditoría que se apliquen deben estar en concordancia con las características de la empresa”. (2:64)

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

✓ Las técnicas de auditoría son las siguientes:

a) Estudio General:

Métodos prácticos de investigación, características generales de la empresa, sus estados financieros y de los rubros y partidas importantes. Esta apreciación se hace aplicando el juicio profesional del Contador Público, que basado en su preparación y experiencia, podrá obtener de los datos e información de la empresa que va a examinar, situaciones importaciones o extraordinarias que pudieran requerir atención especial.

Por ejemplo, el auditor puede darse cuenta de las características fundamentales de un saldo, por la simple lectura de la redacción de los asientos contables, evaluando la importancia relativa de los cargos y abonos anotados. En forma semejante, el auditor podrá observar la existencia de operaciones extraordinarias, mediante la comparación de los estados de resultados del ejercicio anterior y del actual.

Esta técnica sirve de orientación para la aplicación de otras técnicas, por lo que, generalmente deberá aplicarse antes de cualquier otra. El estudio general, deberá aplicarse con cuidado y diligencia, por lo que es recomendable que su aplicación la lleve a cabo un auditor con preparación, experiencia y madurez, para asegurar un juicio profesional sólido y amplio.

b) Análisis:

Clasificación y agrupación de los distintos elementos individuales que forman una cuenta o una partida determinada, de tal manera que los grupos constituyan unidades homogéneas y significativas. El análisis generalmente



se aplica a cuentas o rubros de los estados financieros para conocer cómo se encuentran integrados y son los siguientes:

✓ Análisis de saldos:

Existen cuentas en las que los distintos movimientos que se registran en ellas son compensaciones unos de otros, por ejemplo, en una cuenta de clientes, los abonos por pagos, devoluciones, bonificaciones, etc., son compensaciones totales o parciales de los cargos por ventas. En este caso, el saldo de la cuenta está formado por un neto que representa la diferencia entre las distintas partidas que se registraron en la cuenta. En este caso, se pueden analizar solamente aquellas partidas que forman parte del saldo de la cuenta. El detalle de estas partidas residuales y su clasificación en grupos homogéneos y significativos, es lo que constituye el análisis de saldo.

✓ Análisis de movimientos:

En otras ocasiones, los saldos de las cuentas se forman no por compensación de partidas, sino por acumulación de ellas, por ejemplo, en las cuentas de resultados; y en algunas cuentas de movimientos compensados, puede suceder que no sea factible relacionar los movimientos acreedores contra los movimientos deudores, o bien, por razones particulares no convenga hacerlo. En este caso, el análisis de la cuenta debe hacerse por agrupación, conforme a conceptos homogéneos y significativos de los distintos movimientos deudores y acreedores que constituyen el saldo de la cuenta.

c) Inspección:

Examen físico de los bienes materiales o de los documentos, con el objeto de cerciorarse de la existencia de un activo o de una operación registrada o presentada en los estados financieros. En diversas ocasiones, especialmente por lo que hace a los saldos del activo, los datos de la

contabilidad están representados por bienes materiales, títulos de crédito u otra clase de documentos que constituyen la materialización del dato registrado en la contabilidad.

En igual forma, algunas de las operaciones de la empresa o sus condiciones de trabajo, pueden estar amparadas por títulos, documentos o libros especiales, en los cuales, de una manera fehaciente quede la constancia de la operación realizada.

En todos estos casos, puede comprobarse la autenticidad del saldo de la cuenta, de la operación realizada o de la circunstancia que se trata de comprobar, mediante el examen físico de los bienes o documentos que amparan el activo o la operación.

d) Confirmación:

Obtención de una comunicación escrita de una persona independiente de la empresa examinada y que se encuentre en posibilidad de conocer la naturaleza y condiciones de la operación y, por lo tanto, confirmar de una manera válida. Esta técnica se aplica solicitando a la empresa auditada se dirija a la persona a quien se pide la confirmación, para que conteste por escrito al auditor, dándole la información que se solicita y puede ser aplicada de diferentes formas:

- ✓ Positiva: Se envían datos y se pide que contesten, tanto si están conformes como si no lo están. Se utiliza este tipo de confirmación, preferentemente para el activo.
  
- ✓ Negativa: Se envían datos y se pide contestación, sólo si están inconformes.

e) Investigación:

Obtención de información, datos y comentarios de los funcionarios y empleados de la propia empresa. Con esta técnica, el auditor puede obtener conocimiento y formarse un juicio sobre algunos saldos u operaciones realizadas por la empresa. Por ejemplo, el auditor puede formarse su opinión sobre la cobrabilidad de los saldos de deudores, mediante informaciones y comentarios que obtenga de los jefes de los departamentos de crédito y cobranzas de la empresa.

f) Declaración:

Manifestación por escrito con la firma de los interesados, del resultado de las investigaciones realizadas con los funcionarios y empleados de la empresa. Esta técnica, se aplica, cuando lo ameritan. Aun cuando la declaración es una técnica de auditoría conveniente y necesaria, su validez está limitada por el hecho de ser datos suministrados por personas que participaron en las operaciones realizadas o bien, tuvieron indiscreción en la formulación de los estados financieros que se están examinando.

g) Certificación: Obtención de un documento en el que se asegure la verdad de un hecho, legalizado por lo general, con la firma de una autoridad.

h) Observación: Presencia física de cómo se realizan ciertas operaciones o hechos. El auditor se cerciora de la forma como se realizan ciertas operaciones, dándose cuenta ocularmente de la forma como el personal de la empresa las realiza. Por ejemplo, el auditor puede obtener la convicción de que los inventarios físicos fueron practicados de manera satisfactoria, observando cómo se desarrolla la labor de preparación y realización de los mismos.

i) Cálculo: Verificación matemática de alguna partida. Hay partidas en la contabilidad que son resultado de cálculos realizados sobre bases

predeterminadas. El auditor puede cerciorarse de la corrección matemática de estas partidas mediante el cálculo independiente de las mismas.

En la aplicación de la técnica del cálculo, es conveniente seguir un procedimiento diferente al empleado originalmente en la determinación de las partidas. Por ejemplo, el importe de los intereses ganados originalmente calculados sobre la base de cálculos mensuales sobre operaciones individuales, se puede comprobar por un cálculo global aplicando la tasa de interés anual al promedio de las inversiones del periodo.

### 3.12 Documentación y divulgación de auditoría

La documentación de la planeación para la auditoría interna comprende:

- ✓ Información general acerca del negocio de la empresa hotelera
- ✓ Asuntos identificados en reuniones con personal clave (gerente) de la empresa comercializadora.
- ✓ Descripción de las áreas significativas para la auditoría interna y asuntos de contabilidad poco usuales.
- ✓ Definición de la materialidad de los registros contables para los propósitos de la auditoría interna.
- ✓ Naturaleza de la ayuda que el personal que trabaja en la empresa hotelera deba dar.
- ✓ Personal de auditoría responsable.
- ✓ Resumen del tiempo requerido.
- ✓ Definición del informe que será entregado al Gerente y fecha de entrega.

#### 3.12.1 Programa de Trabajo

Un documento que consiste en una lista de los procedimientos a seguir durante un trabajo, diseñado para cumplir con el plan del trabajo.

El programa de trabajo de auditoría interna es un documento de planeación en el cual se consignan los trabajos a realizar a las unidades administrativas y actividades susceptibles de ser auditadas. El programa de trabajo por lo regular se diseña para un año de calendario; sin menoscabo de extenderlo hacia el mediano plazo (1 a 3 años) o a largo plazo (más de tres años); extensiones estas últimas poco variables o prácticas en virtud a cambios de requerimientos y prioridades en la administración, cambios en las políticas y reglamentaciones, y cambios en los procesos operativos.

En el diseño de programa de auditoría interna para un año habrán de considerarse:

- ✓ Definición de prioridades y otras intervenciones que se pueden desahogar durante el transcurso del año,
- ✓ Requerimientos de la administración y otras áreas interesadas,
- ✓ Atención a auditores externos y auditores de gobierno, y
- ✓ Espacios razonables de tiempo de fuerza de auditoría que se reservan para atender emergencias o requerimientos no planeados de origen. Resulta conveniente derramar por meses el programa anual de trabajo.

En la preparación del programa de trabajo, el director de auditoría interna solicitará sugerencias de la administración y otras áreas interesadas en que se les revise; esto incluye tanto a los ejecutivos del nivel medio como a la alta administración. Los gerentes y supervisores de auditoría también pueden requerir y presentar propuestas de auditorías a efectuar; la participación de los encargados y auditores auxiliares para recibir de ellos ideas e innovaciones. La intervención de los referidos estimula el proceso de programación y apertura de la función de auditoría interna como un servicio a la organización.

En complemento a lo enunciado, son también elementos a considerar en la formulación del programa anual de auditoría, los siguientes: Volumen de incidencias, hallazgos u observaciones detectados en auditorías anteriores; acciones emprendidas por los auditados para la solución de los mismos, su seguimiento; coberturas previas de auditoría, es decir unidades administrativas y actividades ya auditadas, y las que no lo han sido; y áreas que por la naturaleza de las actividades u operaciones requieren evaluarse y revisarse con mayor frecuencia.

### 3.13 Ciclo de Ingresos

El ciclo de ingresos de una empresa hotelera, incluye todas aquellas funciones que se requieren llevar a cabo para cambiar por efectivo, con los clientes, sus productos o servicios. Estas funciones incluyen la toma de pedidos de los clientes, el uso por los clientes de los servicios que presta la empresa, mantener y cobrar las cuentas por cobrar a clientes y recibir de estos el efectivo. En virtud de que ciclo de ingresos es el ciclo en que el control físico y el derecho de propiedad sobre los recursos que vende, la determinación del costo de ventas es una función contable que puede identificarse con el ciclo de ingresos.

#### 3.13.1 Funciones Típicas

- ✓ Ventas
  - a. Otorgamiento de crédito
  - b. Facturación
  - c. Contabilización de comisiones
  - d. Cuentas por cobrar
  
- ✓ Ingreso del efectivo
  - a. Ajuste a facturas y/o notas de crédito
  - b. Determinación del costo de ventas

### 3.13.2 Funciones de Ejecución

#### ✓ Ventas

- a. Toma de pedidos
- b. Evaluación y aprobación de crédito.
- c. Despacho del pedido y/o prestación del servicio.
- d. Facturación.

#### ✓ Ingresos de efectivo

- a) Recibir remesas de efectivo por correo.
- b) Recepción de dinero de ventas al mostrador.
- c) Sumar el total de entradas de efectivo.
- d) Depositar el efectivo recibido en el banco.
- e) Determinación de cuentas incobrables.

### 3.13.3 Funciones de Registro

#### ✓ Ventas

- a) Contabilizar la factura,
- b) Contabilizar comisiones,
- c) Emitir notas de crédito y ajustes de clientes por:
  - ✓ Mercadería devuelta
  - ✓ Ajustes a precios
  - ✓ Errores de facturación
  - ✓ Cualquier otra reducción en el saldo de clientes.
- d) Determinar el costo de ventas.
- e) Actualización de los diarios de:

Venta de bienes y servicios.

Cobros y depósitos

Notas de crédito y débito emitidos a clientes.

f) Actualización de los sub mayores de:

Caja

Clientes

Inventarios

Propiedades

g) Gestión de cobro a clientes y seguimiento a cuenta morosas.

h) Registro de cuentas incobrables.

Ingreso de efectivo

i) Contabilizar en el diario las entradas de efectivo y efectuar pases al mayor.

j) Contabilizar en el diario las transacciones de ajustes a las ventas y pases al mayor.

k) Actualización de los mayores auxiliares de clientes (anotar las rebajas).

#### 3.13.4 Funciones de Custodia

✓ Ventas

a) Proteger el Mayor Auxiliar de Clientes.

b) Mantener actualizados los saldos.

✓ Ingresos de efectivo

a) Llevar el control correcto de los saldos de efectivo.

b) Llevar un control apropiado de los saldos de los clientes.



### 3.13.5 Asientos Contables Comunes

- a. Ventas
- b. Costo de Ventas.
- c. Ingresos de caja
- d. Devoluciones y rebajas en ventas
- e. Descuento por pronto pago.
- f. Provisiones para cuentas dudosas.
- g. Cancelaciones y recuperaciones de cuentas canceladas.
- h. Gastos de comisiones.
- i. Pasivo por impuesto a las ventas.
- j. Cheques rechazados.

### 3.13.6 Formas y documentos vitales

#### ✓ Ventas:

- a. Pedidos de clientes
- b. Conocimientos de embarque
- c. Facturas de Venta.
- d. Relación de documentos entregados para su cobro.
- e. Recibos.
- f. Relación diaria de cobros.
- g. Relación diaria de depósitos
- h. Notas de débito y crédito a clientes por modificaciones en las facturas o saldos de su cuenta.

#### ✓ Ingresos:

- a. Avisos de remesas de fondos.
- b. Cheques recibidos.

- c. De máquinas registradoras
- d. Pre listado de entradas de efectivo (recibido por correo).
- e. Resúmenes diario de efectivo.
- f. Fichas de depósitos bancarios
- g. Notas de crédito.
- h. Notas de autorización de cancelación de cuentas.

### 3.13.7 Objetivos del control interno

Las transacciones deben estar debidamente ejecutadas (eficiencia operativa).

#### A. Autorizaciones:

##### ✓ Ventas:

- a. Aceptación de órdenes de clientes (de acuerdo con autorización).
- b. Aprobación del crédito (límites y políticas).
- c. Facturar (a precios y términos autorizados).

##### ✓ Ingresos:

- a. El dinero recibido tiene que ser manejado por personal autorizado y registrado en forma rápida y correcta.
- b. Resumen diario del movimiento del efectivo recibido por personal autorizado.
- c. Emitir recibo por cada una de las remesas recibidas.
- d. El efectivo recibido deberá depositarse intacto, integro el día siguiente hábil de su ingreso.

### 3.13.8 Errores Potenciales

#### ✓ Ventas

- a. Facturada, no despachada
- b. Despachada, no facturada
- c. Facturada, no contabilizada
- d. Importe contabilizado incorrectamente

#### ✓ Cobros

- a. Cobrado, no depositado
- b. Cobrado, no contabilizado
- c. Depositado, no Contabilizado

### 3.14 Informes del Auditor Interno

Constituye la etapa final del proceso de auditoría interna, en el mismo se anotan todos los hallazgos detectados, presentada ante los altos funcionarios de la empresa hotelera.

#### 3.14.1 Propósito del Informe

El propósito del informe de auditoría es sumar la evidencia obtenida durante la auditoría, mediante hallazgos que representan el resultado final, adicionalmente muestra las principales áreas que requieren mejoras, por lo que debe presentarse como una herramienta para la alta dirección, dando a conocer sus debilidades a la vez; también las recomendaciones dirigidas a la administración.

### 3.14.2 Responsabilidad en la presentación del Informe

Los Auditores Internos deben reportar los resultados de su trabajo de auditoría de la forma siguiente:

- ✓ Se debe emitir un reporte por escrito y firmado, cada vez que se concluya un examen de auditoría. Durante el transcurso de la auditoría se podrán transmitir formal o informalmente reportes orales o escritos.
  
- ✓ Los Auditores Internos deberán discutir conclusiones y recomendaciones a un nivel adecuado de la administración antes de emitir su reporte escrito final.
  
- ✓ Los reportes deberán ser objetivos, claros, concisos, constructivos y oportunos. Deberán contener propósito, alcance y resultados de la auditoría, así como las recomendaciones.

La Guía de Auditoría Interna No. 15 en sus páginas 18 a la 20 provee lineamientos para la preparación del informe. A continuación se presenta un extracto de la guía.

### 3.14.3 Estructura del Informe

El informe debe contener como mínimo:

1. Fecha: El auditor debe fechar el informe con la fecha en la que se concluyó la revisión. Para que el reporte sea oportuno deben establecerse fechas máximas entre la fecha de conclusión de la revisión y la entrega del reporte definitivo.

2. Destinatario: El informe emitido por el Auditor Interno debe ser dirigido al funcionario que reporta y funcionarios responsables directos de la actividad que estuvo sujeta a revisión. Cuando una revisión ha sido hecha siguiendo instrucción o autorización de un alto directivo de la organización, el informe debe ser dirigido a éste.
3. Introducción: En este párrafo el Auditor Interno debe revelar la naturaleza, alcance, limitaciones y fechas de discusión del informe con la Administración.
4. Antecedentes: La naturaleza general de la actividad operacional auditada debe ser incluida dentro del informe para orientar al lector.
5. Resumen de Aspectos Principales: El Auditor Interno debe incluir en esta parte del informe los aspectos importantes tratados, haciendo una relación de los mismos.
6. Presentación de Aspectos Individuales: En esta parte de la estructura el Auditor Interno debe incluir una serie de secciones que tratan individualmente situaciones pertinentes a cada caso tratado.
7. Párrafo Final y Firma: Éste debe conformar el cierre en el que el Auditor Interno expresa su apreciación acerca de la cooperación y asistencia recibida durante el trabajo ejecutado. En esta parte se pueden incluir comentarios y reacciones del auditado respecto a los hallazgos de Auditoría Interna.
8. Distribución: El informe debe distribuirse a los órganos que el manual de auditoría indique y a las áreas afectadas, esta distribución debe hacerse con conocimiento como evidencia de recepción por parte de las áreas afectadas o involucradas en la resolución de las observaciones y mejoras planteadas.

### 3.14.4 Seguimiento

Los Auditores Internos deben llevar un seguimiento para asegurarse que se toman acciones apropiadas sobre los hallazgos reportados por la auditoría. Para lo cual se recomienda tener un cronograma de fechas de confirmación de acciones tomadas.

### 3.14.5 Control de Calidad para la preparación de un Informe de Auditoría Interna

#### ✓ Preparación de Hallazgos

Consiste en determinar si existe suficiente soporte que evidencie el hallazgo y determinar si existe un patrón común en las deficiencias que requiera cambio de procedimientos.

#### ✓ Preparación del Primer Resumen de Observaciones

Es referido a que se revise que los hallazgos, las cifras y aseveraciones estén adecuadamente cruzados con papeles de trabajo, verificando adicionalmente la ortografía y la redacción.

#### ✓ Discusión con la Administración

Se debe determinar si la administración fue prevenida del caso, si existen atenuantes y si existe intención de corregir los hallazgos que representen riesgos de control.

#### ✓ Discusión del Informe

Para efecto de la discusión del informe final debemos asegurarnos que la Administración haya tenido tiempo para estudiarlo, debe tratar de llegar a acuerdos, considerar posibles cambios y obtener de la administración planes específicos de acción sobre los casos relevantes.

✓ Emisión del Informe Final

Debe ser emitido después de la discusión final con la administración, debe contener una presentación balanceada de comentarios positivos y que presente contenido, claridad, consistencia y cumplimiento con estándares profesionales.

**CAPÍTULO IV**  
**AUDITORÍA INTERNA AL CICLO DE INGRESOS EN UNA EMPRESA**  
**HOTELERA**  
**CASO PRÁCTICO**

En el capítulo II se ha expuesto la importancia de la auditoría interna, ayuda a las organizaciones a cumplir con sus objetivos, en este capítulo se examina las operaciones de la empresa hotelera “Villa Grande, S. A”; se presenta los programas de auditoría, los formatos establecidos para la evaluación del sistema de control interno para el ciclo de ingresos, así como la divulgación de hallazgos en el informe de auditoría interna.

**4.1 Presentación del caso**

La empresa hotelera “Villa Grande, S. A”, se encuentra en la etapa de planificación para realizar la evaluación del control interno y verificación del cumplimiento de programas y normas que la empresa tiene implementado, para ayudar a la dirección en el cumplimiento de funciones y responsabilidades. La empresa se constituyó según escritura número 65, de fecha 01 de marzo de 2007, bajo la razón social Hotel Villa Grande, Sociedad Anónima, su actividad principal es servicio de habitación y alimentación, calificada por el Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT) como hotel de dos estrellas.

Servicios: Actualmente el Hotel Villa Grande, S. A. tiene las siguientes facilidades: Servicio de piscina, parqueo, servicio de masajes, paseo a caballo, servicio de lavandería, internet inalámbrico.

Cuenta con 10 habitaciones, divididas en sencillas, dúplex, 2 bungalós, 1 piscinas, 2 juegos de niños.



Habitaciones: Conexión a internet de alta velocidad para computadora portátil, aire acondicionado, televisión con cable, teléfono con llamadas nacionales e internacionales, cajilla de seguridad, servicio sanitario, agua caliente y fría.

Ubicación:

Se encuentra ubicado en 12 calle 1-34, zona 09 de la Ciudad de Guatemala.

#### **4.1.1 Actividad de Auditoría Interna al Ciclo de Ingresos:**

- ✓ Planificación: El auditor interno planifica la auditoría.
- ✓ Examen y evaluación de la información: Reunir, analizar, interpretar, documentar información para soportar los resultados de la auditoría.
- ✓ Comunicación de resultados: Reportar resultados del trabajo.
- ✓ Administración de recursos: Personal, económicos, materiales y equipo.
- ✓ Políticas y Procedimientos: Aplicar Normas Internacionales para el ejercicio de auditoría interna, y sucesión cronológica de ejecutar el trabajo.
- ✓ Coordinación: Compartir información y coordinar actividades con proveedores internos y externos y servicios de consultoría para minimizar la duplicación de esfuerzos.
- ✓ Seguimiento: Para comprobar si se está tomando la acción apropiada a partir de los hallazgos reportados de la auditoría.
- ✓ El proceso de atención a huéspedes inicia con la reservación que realiza el cliente confirmando datos generales del huésped: Nombre, número de habitación, fecha y hora de su visita, cancelando un anticipo de un 50 % de

anticipos depositados a la cuenta del Banco Luna, S. A. número 33039481. El gerente de reservaciones llevara el registro, cambios, controles, notificaciones y cancelaciones de reservaciones.

- ✓ A la hora de la visita (chek in) la recepcionista confirma la reservación con la identificación del cliente: Documento de Identificación Personal, Cédula de Vecindad o Pasaporte, se controla el anticipo realizado, se anota en el libro de pasajeros; se le hace entrega de la habitación, se revisa que la habitación cuente con todos los servicios, además se ofrece el servicio de restaurante, caballo, piscina, juegos, paseo en cuatrimoto, etc. (Anexo III).

#### Programa de Registro de Huéspedes

- ✓ Al momento del chek out (salida) el huésped entrega llaves y control del aire acondicionado y televisión. (Anexo II).
- ✓ Se cobra los servicios por medio de la comanda de consumos, puede ser pagado en efectivo, cheque, tarjeta de crédito de visanet, credomatic; o por cobrar. si es autorizado por la administración, por medio de un cheque pre fechado.

Comanda: Es un documento básico en el proceso de la facturación, soporte documental o vale, donde la persona encargada, normalmente son los meseros o bar tender anotan los consumos solicitados por los clientes. (Anexo I).

- ✓ Las conciliaciones por los ingresos se realizan en forma diaria, comparando con los pagos efectuados.

- ✓ Los depósitos se realizan diarios en los diferentes bancos, con la diferencia de las tarjetas de crédito que inmediatamente se transfiere el efectivo a las respectivas cuentas.

#### Aspectos de la evaluación

- La evaluación se realizará de acuerdo a Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, emitidas por el Instituto de Auditores Internos de Estados Unidos de América y componentes del coso ERM II.
- La evaluación del control interno se realizará por medio de cuestionarios.
- Se evaluarán las principales políticas y procedimientos que se refiere a los aspectos generales.

## 4.2 Nombramiento de Auditoría Interna

Guatemala, 01 de marzo de 2013

Nombramiento No. Ai 1-2013

Licenciado:

Juan Carlos Alonso Méndez  
Supervisor de Auditoría Interna  
Hotel Villa Grande, S. A.  
Presente

Licenciado Alonso:

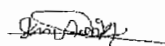
Por este medio hacemos de su conocimiento que fue asignado realizar una auditoría al ciclo de ingresos, en hotel Villa Grande, S. A.; por el período del 01 de enero al 31 de diciembre 2012; específicamente en los tres meses con mayor movimiento.

Para el efecto deberá contemplar lo establecido, según Normas para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna.

En virtud de lo anterior, agradecemos sírvase proporcionar el informe final de los resultados alcanzados y sus papeles de trabajo, a más tardar el 31 de marzo del presente año.

Sin otro particular, me suscribo de usted,

Atentamente,



Lic. Jaime Chojocay Ramos  
Director de Auditoría Interna

HOTEL VILLA GRANDE, S. A.  
PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA INTERNA  
AL 31 DE DICIEMBRE 2012

**Auditoría Interna al Ciclo de Ingresos en una empresa hotelera**

**Auditoría Interna al Ciclo de Ingresos en una empresa hotelera**

#### 4.3 PLANIFICACIÓN

##### I. INFORMACIÓN GENERAL

Los servicios que prestan las empresas hoteleras de hospedar a personas temporalmente por motivos de trabajo o vacaciones; constituyen los principales ingresos para el funcionamiento de la institución. La actividad hotelera contribuye a la generación de empleo, incrementos de tributos para el Estado y atrae inversión nacional y extranjera; sin embargo por el volumen de operaciones pueden ser objeto de fraude o errores en sus operaciones. En la auditoría interna se realizará la planificación para evaluar el cumplimiento de normas, procedimientos y controles internos para prevenir que los fondos ingresados sean registrados y adecuadamente presentados en los Estados Financieros, y los resultados sean correctamente operados en Hotel Villa Grande, S. A.

##### II. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

###### General

Evaluar problemas o verificar deficiencias en los controles operacionales implementados por la institución existente para aumentar sus ingresos y disminuir los costos, de información oportuna y los posibles riesgos a través del marco Coso ERM II.

HOTEL VILLA GRANDE, S. A.  
PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA INTERNA  
AL 31 DE DICIEMBRE 2012

**Auditoría Interna al Ciclo de Ingresos en una empresa hotelera**

Específicos

Evaluar el cumplimiento de normas y políticas establecidas por la administración, para la revisión de los ingresos y detectar faltantes o sobrantes de ingresos en una empresa hotelera.

- Detectar debilidades en los controles internos implementados por la institución, a efecto de proporcionar herramientas para fortalecerlos.
- Designar las tareas al personal de auditoría interna para desarrollar la revisión del cumplimiento de políticas y controles establecidos para el ciclo de ingresos.

III. ALCANCE

La evaluación del cumplimiento de las políticas y medidas adoptadas al ciclo de ingresos en el hotel Villa Grande, S. A., se realizará en el período del 1 de enero de 2012 al 31 de diciembre de 2012, y se enfocará en las áreas que a continuación se describen.

Aspectos generales

- Reclutamiento y capacitación del recurso humano.
- Controles implementados en el ciclo de ingresos
- Identificación de operaciones inusuales y comunicación de operaciones sospechosas.

**HOTEL VILLA GRANDE, S. A.**  
**PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA INTERNA**  
**AL 31 DE DICIEMBRE 2012**

**Auditoría Interna al Ciclo de Ingresos en una empresa hotelera**

**IV. TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN**

Las herramientas que se utilizaran para efectuar la evaluación están contenidas en:

- Áreas Críticas.
- Control Interno
- Riesgos

**V. RECURSOS NECESARIOS**

Para lograr el objetivo del trabajo de auditoría se asignará un asistente y un supervisor, con un tiempo estimado de 104 horas hombre, como se detalla a continuación.

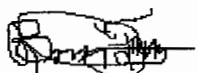
No.	Actividad	Horas Hombre		
		Asistente	Supervisor	Total
1	Planificación de la auditoría	10	14	24
2	Papeles de Trabajo	20	4	24
3	Política de publicidad	12	3	15
4	Reclutamiento y capacitación del recurso humano	8	2	10
5	Controles implementados en el sistema de ingresos	16	4	20
6	Elaboración de informe	8	3	11
	<b>Totales</b>	<b>74</b>	<b>30</b>	<b>104</b>

HOTEL VILLA GRANDE, S. A.  
PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA INTERNA  
AL 31 DE DICIEMBRE 2012


**Auditoría Interna al Ciclo de Ingresos en una empresa hotelera**

VI. TIEMPO ESTIMADO

Días calendarios <u>16 días</u>	Días laborales <u>13 días</u>
Fecha de inicio <u>11/03/2013</u>	Fecha de finalización <u>26/03/2013</u>



\_\_\_\_\_  
Elaborado por  
Brendi Fuentes Fuentes  
Asistente de auditoría interna



\_\_\_\_\_  
Aprobado por  
Lic. Juan Alonso Méndez  
Supervisor de auditoría interna

Fecha 12/03/2013

VII. PERSONAL RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE INGRESOS

Jefe de la unidad de ingresos	:	Lic. Eric Miranda Barrios
Recepcionista	:	Ana E. Bautista Cifuentes

VIII. EQUIPO DE TRABAJO

Asistente de Auditoría	:	Brendi K. Fuentes Fuentes
Supervisor de Auditoría	:	Juan Alonso Méndez
Auditor Responsable	:	Jaime Chojocay Ramos

IX. INFORMES A PRESENTAR

Informe de Resultados de Auditoría Interna obtenidos de la evaluación realizada al Ciclo de Ingresos, aplicando las Normas Internacionales para el ejercicio Profesional de Auditoría Interna, el cual se presentará al finalizar la evaluación.



## 4.4 Papeles de trabajo

Hotel Villa Grande, S. A.		
INDÍCE DE PAPELES DE TRABAJO		
AUDITORÍA AL 31 DE DICIEMBRE 2012		
Auditoría Interna al Ciclo de Ingresos en una empresa hotelera		
DESCRIPCION	CEDULA	PÁGINA
Programas de Auditoría	B	86 - 88
Cuestionario de Control Interno	C	89 - 90
Cuestionario de Control Interno Coso II	D	91 - 94
Matriz de Riesgos	E	95
Cédula de Marcas de Auditoría	F	96
<b>CEDULAS CENTRALIZADORAS</b>		
Cédula Centralizadora Balance de Situación General Auditado	BG	97
Cédula Centralizadora Estado de Resultados Auditado	ER	98
<b>CICLO DE INGRESOS</b>		
Sumaria del Ciclo	I	99
Clientes	I-1	100
Circularización de clientes	I-1-1	101
Alcances y revelaciones	I-1-2	102
Cuentas Por Cobrar	I-2	103
Provisión para cuentas incobrables	I-3	104
Anticipo recibido de clientes	I-4	105
Ventas y Devoluciones sobre ventas	I-5	106
Reporte de ventas de Octubre	I-5-1	107
Reporte de ventas de Noviembre	I-5-2	108
Reporte de ventas de Diciembre	I-5-3	109
Costo de Ventas	I-6	110
Integración de Compras	I-6-1	111
Gastos sobre Compras	I-6-2	112
Gastos de ventas	I-7	113
Publicidad ventas	I-7-1	114
Cuentas Incobrables	I-7-2	115
Teléfonos	I-7-3	116
Mantenimiento Edificios	I-7-4	117
Pruebas de Cumplimiento		
Registro Contable de ventas	I-8	118
Compración de Ventas, depósitos y recibos de caja	I-9	119
Libro de Ventas	I-10	120
Evaluación de Cheques Rechazados	I-11	121
Registro Contable de publicidad	I-12	122
Ajustes y Reclasificaciones	AR	123
Informe de Auditoría Interna	J	124 - 135
DESCRIPCION	MARCA	
LIC. JUAN CARLOS ALONSO MÉNDEZ (AUDITOR)	JCAM	
LICDA. BRENDI KARLILY FUENTES FUENTES	BKFF	

Hotel Villa Grande, S. A.  
Ciclo de Ingresos  
Programa de Auditoría  
Al 31 de Diciembre de 2012

PT:	B 1 / 3	
	Auditor	Fecha
Preparado	BKFF	11/03/2013
Revisado	JCAM	12/03/2013

**Auditoría Interna al Ciclo de Ingresos en una empresa hotelera**

**I OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA**

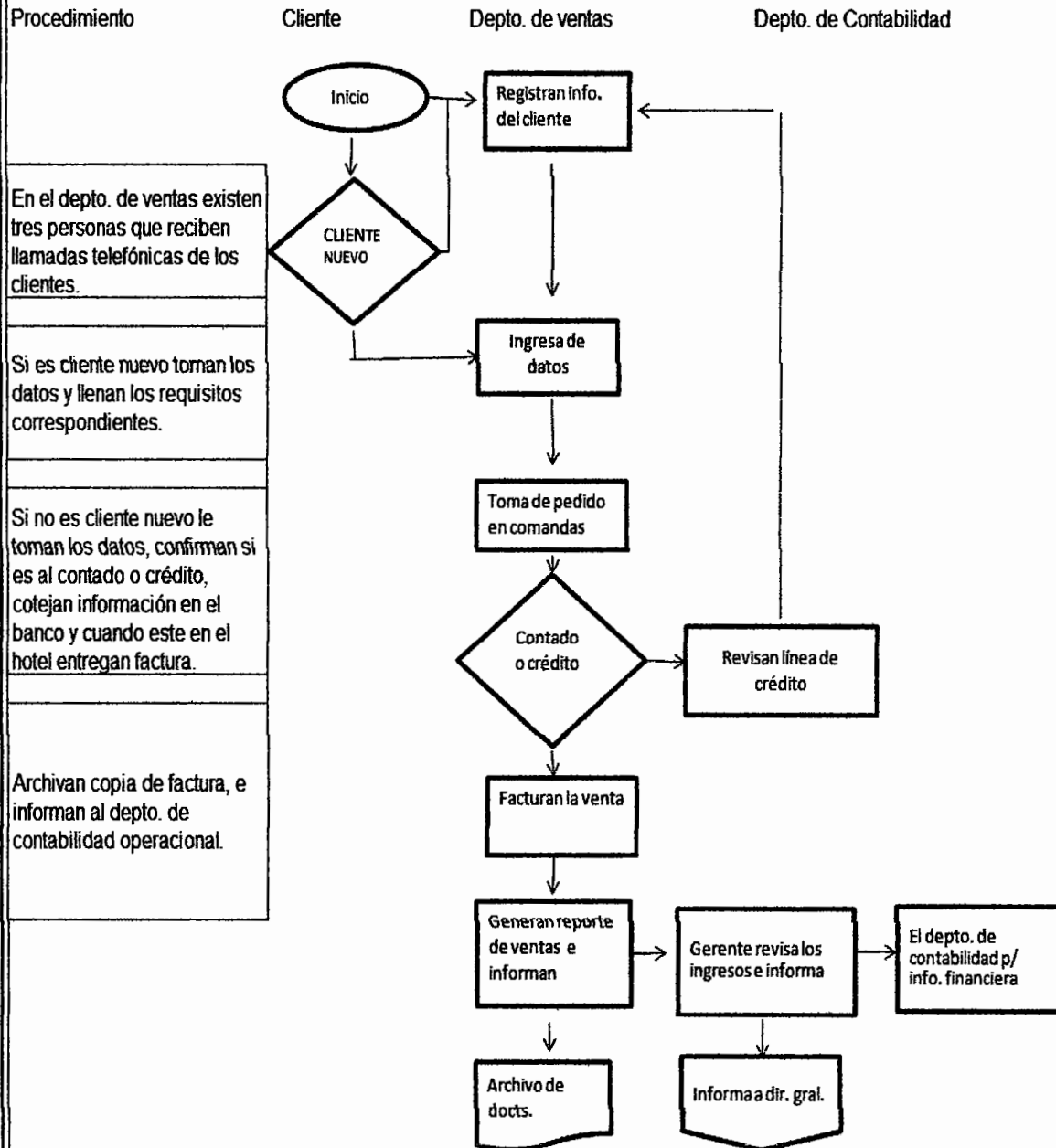
- 1 Que exista el departamento de ingresos
- 2 Inspección de las instalaciones del departamento de ventas y / o facturación, caja y demas departamentos vinculados al ciclo de ingresos.
- 3 Que el proceso de ingresos presente información oportuna.
- 4 Que la información se ingrese el 100%.
- 5 Que las transacciones de efectivo hayan ocurrido.
- 6 Que exista una secuencia lógica en el proceso de operacion de ingresos.
- 7 Que se puedan detectar problemas o deficiencias en los controles operacionales existentes, o en la realización de las mismas operaciones, cuya solución pueden surgir disminuciones de costos y aumentos de la eficiencia oportuna.

<b>Hotel Villa Grande, S. A.</b> <b>Ciclo de Ingresos</b> <b>Programa de Auditoría</b> <b>Al 31 de Diciembre de 2012</b>			PT: B 2 / 3			
			Auditor	Fecha		
			Prepara	BKFF 11/03/2013		
			Revisad	JCAM 12/03/2013		
<b>II PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA</b>						
<b>Auditoría Interna al Ciclo de Ingresos en una empresa hotelera</b>						
	PROCEDIMIENTO	REFERENCIA PT	AUDITOR	TIEMPO PLAN	TIEMPO REAL	Ref.
1	Preparar cédula que muestre el comportamiento del periodo a auditar, fuente: D. M. G. Incluyase Ventas brutas, Devoluciones y Rebajas; analizar lo siguiente: - Comprobar con declaraciones de I.V.A. - Examinar y/o cotejar registro con libro de ventas, comandas y libro de pasajeros.	A, B, C, D, BG, ER	BRF	3.00	2.50	
2	Verificación de facturas anuladas	I51, I52 e I53	BRF	0.50	0.50	
3	Enviar confirmación positiva de los saldos, alcances en los ajustes, mayores de Q 1.00		BRF	2.00	1.00	
4	Recalcular la reserva para cuentas incobrables de acuerdo a la política de la empresa.	I 1 2	BRF	0.50	0.50	
5	Revisar que el atraso de clientes concuerden con las políticas de la empresa.	I 1 1	BRF	0.10	d	
6	Asegurese de la clasificación del saldo en activo corriente.	I 2	BRF	0.10	0.10	
7	Inspección de las instalaciones del departamento de ventas y de los departamentos vinculados (compras, publicidad, facturación, créditos y cobranzas).	I51, I52, e I53	BRF	0.50	0.50	
8	Análisis de la información existente, tanto de carácter interno como externo, relativo a las ventas, con el objeto de evaluar su importancia en el conjunto de operaciones del hotel.	I51, I52, e I53	BRF	1.00	1.00	
9	"10 Elaboración de guías de entrevista y cuestionarios que permitan conocer como se realiza la operación de la ventas . Investigar si se efectúan físicamente. Es muy conveniente la elaboración de diagramas de flujo que muestren gráficamente la secuencia de la operación, los cuales pueden complementarse con memorandum descriptivo por ellos. "	C	BRF	3.00	3.00	Instituto Mexicano de Contadores Públicos, Comisión de Auditoría Operacional boletines de Auditoría Operacional No. 4
10	Realizar corte de documento: facturas, notas de crédito y debito, comandas y recibos	I51, I52, e I53	BRF	0.20	0.20	
11	Verificar si existe libro de pasajeros y comandas.	I51, I52, e I53	BRF	0.25	0.25	
12	Verificar que existan las cuentas por cobrar.	I1, I2	BRF	0.15	0.15	
13	Verificar que las cuentas por Cobrar sean propiedad de la empresa.	I11	BRF	0.35	0.35	
14	Verificar que las transacciones hayan ocurrido.	I9	BRF	0.30	0.90	
15	Verificar que los saldos esten adecuadamente clasificados.	I51, I52, e I53	BRF	0.20	0.20	
16	Identificar los recibos y facturas verificar el soporte de pago.	I51, I52 e I53	BRF	1.50	1.50	

**Hotel Villa Grande, S. A.**  
**Ciclo de Ingresos**  
**Diagrama de flujo del Proceso de Ventas**  
**Al 31 de Diciembre de 2012**

PT:	B 3 / 3	
	Auditor	Fecha
Preparado	BKFF	11/03/2013
Revisado	JCAM	12/03/2013

**Auditoria interna al Ciclo de Ingresos en una empresa hotelera**



Hotel Villa Grande, S. A.

Cuestionario de Control Interno

Al 31 de Diciembre de 2012

(Cifras expresadas en quetzales)

PT:	C 1/2	
	Auditor	Fecha
Preparado	BKFF	11/03/2013
Revisado	JCAM	12/03/2013

<b>Auditoria Interna al Ciclo de Ingresos en una empresa hotelera</b>
---

No.	Descripción	CONTESTE SI O NO	Comen- tarios	Observaciones
<b>Ventas</b>				
1)	¿La facturación la elabora una sola persona y la revisa otra distinta, verificando precios, operaciones aritméticas, especificaciones, pedidos, codificaciones etc.?	NO		La elabora una sola persona encargada de recepción
2)	¿Las ventas locales se efectúan al crédito y al contado?	SI		Lo autoriza el gerente general
3)	¿Existe un separación definida entre: a) Las labores de los empleados que llevan las cuentas corrientes y, b) Las labores del cajero, bodeguero y facturador?	SI		
4)	¿Las notas de crédito son autorizadas por la gerencia o funcionarios responsables?	SI		Lo autoriza la gerente general
5)	¿Se revisan las facturas en cuanto a su exactitud en cantidades, precios y cálculos?			
6)	¿Se coteja numéricamente las facturas por una persona que no sea del área de facturación, o que no sea la misma persona que factura?	SI		
7)	¿Se realiza cortes de formas de facturas, notas de crédito, debito y comandas?	NO		a veces
<b>Cobranzas</b>				
8)	¿Se solicita al cliente antes de efectuar la venta, copia de su cédula o DPI?	NO		Se coteja la boleta si hay anticipo recibido
9)	¿El departamento de facturación o quien facture, envía directamente copias de la factura al departamento de cobros?	SI		

Hotel Villa Grande, S. A. Cuestionario de Control Interno Al 31 de Diciembre de 2012 ( Cifras expresadas en quetzales)		PT:	C 2 / 2	
			Auditor	Fecha
		Preparado	BKFF	11/03/2013
		Revisado	JCAM	12/03/2013
<b>Auditoria Interna al Ciclo de Ingresos en una empresa hotelera</b>				
No.	Descripción	CONTESTE SI O NO	Comen- tarios	Observaciones
10)	¿Se elaboran recibos de caja prefoliados por cada vez que se efectúa una cobranza o venta al contado entregando el original al cliente y conservando copia?	SI		Son recibos numerados por imprenta
11)	¿Les dan de baja a los saldos de clientes de antigüedad de dos años?	NO		
12)	¿Se examina la situación financiera de los clientes?	NO		No hay personal encargado
13)	¿Se actualiza la información de los clientes?	NO		Se realiza cuando envían la papelería a contabilidad
14)	¿Existe seguimiento por los cobros por escrito o por vía telefónica a los clientes?	NO		
15)	¿Se asegura el departamento de contabilidad de que todos los pedidos fueron facturados en su oportunidad?	NO		facturan al día siguiente con datos de comanda
16)	¿Aprueba por escrito un funcionario responsable los pedidos de clientes?	SI		
17)	¿Existen retrasos en la facturación de estos pedidos?	NO		
18)	¿Están separadas las funciones de facturación de las relativas a registros en el auxiliar de clientes y el libro mayor?	SI		
19)	Se lleva un control de los anticipos recibidos de clientes?	NO		Hasta que se concilia bancos. se verifican los anticipos
20)	¿Existe autorización de precios venta, condiciones de crédito, descuentos y devoluciones de precios?	SI		

Hotel Villa Grande, S. A. Ciclo de Ingresos Cuestionario de Control Interno al ciclo de ingresos Al 31 de Diciembre de 2012		PT:	D 1/4	
			Auditor	Fecha
		Preparado	BKFF	11/03/2013
		Revisado	JCAM	12/03/2013

<b>Auditoria Interna al Ciclo de Ingresos en una empresa hotelera</b>				
---	--	--	--	--

No.	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	RIESGO
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>						
Un clima ético corporativo fuerte en todos los niveles es vital para el bienestar de la cooperativa, de todos sus componentes y del público en general. Tal clima contribuye de manera importante a la efectividad de las políticas y de los sistemas de control, y ayuda a influenciar la conducta que no está sujeta de la misma manera a los más elaborados sistemas de control (Report National Commission on Fraudulent Financial Reporting, 1987)						
Un evaluador debe considerar cada factor del ambiente de control para determinar cuando existe un ambiente de control positivo; si bien algunos son altamente subjetivos y requieren un juicio considerable, generalmente son relevantes para la efectividad del ambiente de control.						
AMBIENTE DE CONTROL						1.60
1	¿ Existe un código de ética e integridad y es del conocimiento de todo el personal, teniendo fácil acceso?	X				2.00
2	¿El personal líder de la unidad da un ejemplo positivo y de conducta ética?	X				2.00
3	¿Los colaboradores entienden qué comportamiento es aceptable o no aceptable y saben qué hacer si se encuentran con algún comportamiento indebido?	X				1.00
4	¿El código de ética e integridad indica los lineamientos a realizar sobre gratificaciones a los colaboradores, así como su adecuada comunicación?	X				1.00
5	¿Existen lineamientos y acciones establecidas contra aquellos que muestran una conducta profesional inapropiada?	X				2.00
<b>ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS</b>						
Los objetivos son planeados conforme a la misión, visión del hotel Villa Grande, S. A. anualmente, y se realiza por medio del riesgo aceptado y tolerancia al riesgo, bajo la supervisión del consejo de administración.						
ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS						2.20
6	¿Cumple la empresa con la prestación del servicio de atención a los usuarios del hotel?	X				2.00
7	¿Existe una adecuada programación de los recursos y gastos en que incurre la empresa hotelera?		X			3.00
8	¿Existe una estructura de control contable para usuarios internos y externos de la información financiera?		X			3.00
9	¿Cumple la empresa con las normas legales que le apliquen en las actividades de diario?	X				2.00
10	El hotel tiene la meta de cumplir con su misión y visión?	X				1.00

Hotel Villa Grande, S. A. Ciclo de Ingresos Cuestionario de Control Interno al ciclo de ingresos Al 31 de Diciembre de 2012		PT:	D 2/4			
			Auditor	Fecha		
		Preparado	BKFF	11/03/2013		
		Revisado	JCAM	12/03/2013		
<b>Auditoría Interna al Ciclo de Ingresos en una empresa hotelera</b>						
No.	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	RIESGO
<b>IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS</b>						
Es un incidente o acontecimiento, derivado de fuentes internas o externas que afecta a la implementación de la estrategia o a la consecución de objetivos. Pueden ser positivos o negativos o de ambos tipos a la vez.						
<b>IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS</b>						2.40
11	¿Evalúa constantemente la empresa la aceptación del servicio de hotelería por los usuarios que visitan el hotel?	x				2.00
12	¿Se realizan evaluaciones de la ejecución de ingresos y egresos, que realiza la empresa hotelera?		x			3.00
13	¿Se revisa el impacto financiero en que pueda incurrir la empresa hotelera?		x			3.00
14	¿Existe evaluaciones de aspectos legales de forma constante para evitar contingencias posibles?	x				1.00
15	¿Se identifican los eventos que afectan los objetivos de la organización (positivos o negativos)?		x			3.00
<b>EVALUACIÓN DEL RIESGO</b>						
La valoración de riesgos, es la identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, formando una base para la determinación de cómo se deben administrar los riesgos. Dado que las condiciones: económicas, del sector, reguladoras y de operación continuarán cambiando, se necesitan mecanismos para identificar y tratar los riesgos especiales asociados con el cambio.						
Los riesgos afectan la habilidad de la entidad para sobrevivir. No existe una manera práctica para reducir los riesgos a cero. En verdad, la sola decisión de estar en los negocios crea riesgos. La administración debe determinar cuantos riesgos es prudente aceptar y debe esforzarse por mantenerlos dentro de esos límites. (Samuel Alberto Mantilla, Estructura conceptual de control interno, 2000).						
16	¿Hay factores externos que afecten el sistema de ingresos?	x				1.00
17	¿Se trabajada para poder evitar esos factores?	x			Prevenir eventualidades	1.00
18	¿Los factores externos han estorbando las labores?		x			1.00
19	¿Hay factores internos que afectan las ventas, costos y gastos?	x			No ha pasado nada en el transcurso de mi estadía	1.00
20	¿Los factores internos pueden dañar al información procesada?		x			1.00



Hotel Villa Grande, S. A. Ciclo de Ingresos Cuestionario de Control Interno al ciclo de ingresos Al 31 de Diciembre de 2012		PT:	D 3/4			
			Auditor	Fecha		
		Preparado	BKFF	11/03/2013		
		Revisado	JCAM	12/03/2013		
<b>Auditoría Interna al Ciclo de Ingresos en una empresa hotelera</b>						
No.	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	RIESGO
<b>RESPUESTAS A LOS RIESGOS</b>						
Son las diferentes posturas que adquiere hotel Villa Grande, S. A. ante la ocurrencia de eventos y los niveles de riesgos que cada uno presenta. Las respuestas a los riesgos se clasifican en: Evitar, reducir, compartir y aceptar.						
<b>RESPUESTAS A LOS RIESGOS</b>						1.60
21	¿Existe acciones correctivas para minimizar las deficiencias en la prestación del servicio de hotelería?	X				1.00
22	¿Se aprovecha las economías de escala al llevar a cabo una adecuada programación de gastos?	X				1.00
23	¿Se otorga beneficios de crédito a los usuarios del hotel y se aprovecha los beneficios de los proveedores?	X				1.00
24	¿Tiene conocimiento y acepta riesgos la gerencia de los aspectos legales que no aplican en la empresa?		X			2.00
25	¿Se toman acciones que afecten el impacto y probabilidad de ocurrencia del riesgo?		X			3.00
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>						
Son acciones que se adoptan para asegurar que se están llevando a cabo las directivas administrativas identificadas como necesarias para manejar los riesgos. Las actividades de control se pueden dividir en tres categorías, basadas en los objetivos de la entidad con los cuales se relaciona: operaciones, información financiera, o cumplimiento.						
Si bien algunos controles se relacionan únicamente con un área, a menudo se superponen. Dependiendo de las circunstancias, una actividad particular de control puede ayudar a satisfacer los objetivos de la entidad en más de una de las tres categorías. Así, los controles de operaciones también pueden ayudar a asegurar la información financiera confiable, los controles de información financiera pueden servir para efectuar cumplimiento, y así todos los demás. (Estructura conceptual integrada de Control Interno, Samuel Mantilla B. Ecoediciones, 2000, Colombia).						
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>						1.00
26	¿Hay algún respaldo para la información de contabilidad?	X			Back Up Diario	1.00
27	¿Los reportes que entrega por el programa son oportunos?	X			Son inmediatos	1.00
28	¿Están relacionado bancos, contabilidad y facturación?	X				1.00
29	¿El programa de contabilidad realiza los cálculos	X				1.00
30	¿Quiénes revisan los reportes entregados por contabilidad?	X			Auditoría Interna y Gerencia	1.00

Hotel Villa Grande, S. A. Ciclo de Ingresos Cuestionario de Control Interno al ciclo de ingresos Al 31 de Diciembre de 2012		PT:	D 4/4	
		Auditor	BKFF	Fecha
		Preparado	JCAM	11/03/2013
		Revisado		12/03/2013

Auditoría Interna al Ciclo de Ingresos en una empresa hotelera														
No.	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	RIESGO								
<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>														
<p>La información se requiere en todos los niveles de una organización para operar el negocio y moverlo hacia la consecución de los objetivos de la entidad en todas las categorías: operaciones, información financiera y cumplimiento. Debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y oportunidad que facilite a la gente cumplir sus responsabilidades. (Estructura conceptual integrada de Control Interno, Samuel Mantilla B. Ecoediciones, 2000, Colombia).</p> <p>El Sistema de información produce documentos que contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, la cual hace posible operar y controlar el negocio.</p>														
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						2.80								
31	¿Se tiene definido un modelo de seguridad de la información que incluye políticas y procedimientos para la generación, divulgación y custodia de información de facturas, clientes, boletas de depósitos?	X				1.00								
32	¿Existen mecanismos que ayuden a minimizar errores u omisiones en la recopilación de la información?			X	No hay normas	4.00								
33	¿Esta prohibido el ingreso de alimentos y bebidas las habitaciones?		X			3.00								
34	¿Existe comunicación adecuada entre todos los departamentos (ventas, cobros, pagos) y se mantiene una comunicación eficaz?	X			Pero no se cumple en su totalidad	3.00								
35	¿Existen mecanismos establecidos para que los colaboradores puedan expresar algún tipo de irregularidad o aportar sus recomendaciones de mejora?	X			Pero no se cumple en su totalidad	3.00								
<b>MONITOREO Y CONTROL</b>														
<p>Los sistemas de control interno requieren que sean monitoreados por un proceso que valore la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. Debido a que los procedimientos pueden tomarse menos efectivos y quizás no se desempeñen ampliamente. Además las circunstancias para las que se diseñó el sistema pueden también cambiar, originando que se llegue a ser menos capaces de anticiparse a los riesgos originados por las nuevas condiciones. Por consiguiente la administración necesita determinar si el Sistema de Control Interno continúa siendo relevante y capaz de manejar nuevos riesgos.</p> <p>El monitoreo asegura que el control interno continúa operando efectivamente. Este proceso implica la valoración por parte del personal apropiado, del diseño y de la operación de los controles, y la ejecución de las acciones necesarias. (Estructura conceptual integrada de Control Interno, Samuel Mantilla B. Ecoediciones, 2000, Colombia).</p>														
ACTIVIDADES DE MONITOREO OPERACIONAL						1.80								
36	¿Periódicamente los jefes de área realizan reuniones con el personal a cargo como parte de sus actividades de control?	X				1.00								
37	¿Se toman en cuenta y se llevan a cabo las recomendaciones del auditor interno?		X			2.00								
38	¿La información se identifica, capta y comunica de una forma y en un marco de tiempo que permite a las personas llevar a cabo sus responsabilidades y tomar acciones?		X			2.00								
39	¿El procedimiento establecido para la atención de reclamos de clientes en relación con el servicio, productos y operaciones contempla el monitoreo seguimiento de los indicadores de gestión de riesgos?		X			3.00								
40	¿Dentro de las funciones de los jefes y supervisores se detalla la labor de supervisión?	X				1.00								
<p>Valoración cuantificada del riesgo</p> <table border="1"> <tr> <td>Riesgo bajo</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Riesgo moderado</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Riesgo moderadamente alto</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Riesgo alto</td> <td>4</td> </tr> </table>							Riesgo bajo	1	Riesgo moderado	2	Riesgo moderadamente alto	3	Riesgo alto	4
Riesgo bajo	1													
Riesgo moderado	2													
Riesgo moderadamente alto	3													
Riesgo alto	4													

<b>Hotel Villa Grande, S. A.</b> <b>Ciclo de Ingresos</b> <b>Matriz de Riesgos</b> <b>Al 31 de Diciembre de 2012</b>		<b>PT:</b> E Auditor BKFF JCAM		Fecha 11/03/2013 12/03/2013
Preparado		Revisado		

**COSO ENTERPRISE RISK MANAGEMENT**  
 El presente informe es un proceso efectuado por el directorio, administración y las personas de la organización, se aplicada desde la definición de la estrategia hasta las actividades del día a día, diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización y administrar los riesgos dentro su objetivo, a objeto de proveer una seguridad razonable respecto al logro de los objetivos de la organización.

COMPONENTES	DEFINICION DE COMPONENTE	SITUACION ACTUAL DE LA EMPRESA HOTEL VILLAGRANDE, S.A.	CAUFIGACION	INTERPRETACION	P/T
Ambiente de Control	Permite conocer el grado de conciencia general que existe dentro de la organización con respecto a los controles. La organización demuestra compromiso con la integridad y valores éticos.	Se observó que la Junta de Administración está comprometida con las áreas de la empresa para reducir los riesgos. El Departamento de Auditoría Interna y la definición clara de políticas mínimas de operación por departamento. La empresa tiene un código de ética la cual ha sido divulgada a los empleados.	1.00	SCI confiable	D 1/4
Establecimiento de Objetivos	Hotel Villagrande, S. A. para alcanzar los objetivos establece estrategias, y genera reportes de cumplimiento.	Entre los objetivos del hotel están: Identificar y evaluar los problemas en el ciclo de ingresos, para aumentar rendimientos y disminuir costos a través de la tecnología. Como el marco técnico Coso ERM, por parte del departamento de Auditoría.	3.20	SCI confiable	D 1/4
Identificación de Eventos	Se deben identificar eventos externos espontáneos, de tecnológicos, políticos, sociales y eventos internos como procesos, personas, sistemas e infraestructura.	La Gerencia de la empresa realiza estudios constantes para mantenerse a la vanguardia de la tecnología y buenas prácticas de gestión de Hoteles, evalúa los efectos de cambios políticos y sociales en su actividad operativa, así como capacita y motiva a su personal, por medio de estándares y certificaciones de orden nacional e internacional.	3.40	SCI confiable	D 2/4
Evaluación de Riesgos	Muestra el proceso que lleva a cabo la gerencia para identificar, gestionar y remediar los riesgos que podrían afectar los objetivos del negocio.	La Administración en forma permanente, considera la posibilidad de reducir o eliminar riesgos. Por medio de la oportunidad de capacitación del personal en sus debilidades, así como fortalecer al Departamento de Auditoría Interna para la evaluación de los riesgos de operación todas las unidades administrativas.	3.00	SCI efectivo	D 2/4
Respuesta a Riesgos	Hotel Villa Grande, S.A. toma una actitud hacia el riesgo, de manera de evitar, reducir y compartir el riesgo.	La empresa define políticas administrativas y de operación, con sanciones específicas por incumplimiento, aplica y evalúa los controles preventivos y asegura los recursos por riesgos y controles preventivos y de respuesta, en el caso de exposición por medio de procedimientos y por medio de evaluaciones externas.	1.00	SCI confiable	D 3/3
Actividades de control	Se centra en los programas, las iniciativas y las actividades que apuntan a mitigar los riesgos relevantes de manera eficaz.	En las diferentes operaciones de la empresa, la administración define políticas y procedimientos, que aplicados a través de la autoridad del personal, a los funcionarios y empleados se capacita en forma constante sobre las prácticas de operación y aplicación de políticas y requisitos por operación.	1.00	SCI efectivo	D 3/3
Información y Comunicación	Facilita el flujo de información transparente en la organización y permite contar con reportes confiables dentro y fuera de la organización	El hotel tiene un sistema de identificación y captura de datos sobre facturación, compras, pagos, etc. Asimismo, tiene definido un manual control de gestión de información con procedimientos y de manual de control. Se tienen definidos los procedimientos de control de los cuales cada infetura los presenta a la Gerencia en forma mensual.	3.00	SCI no confiable	D 4/4
Supervisión y Monitoreo del sistema de Control	El Somete al marco de control interno a revisiones continuas	Hotel Villa Grande, S. A., a través del Departamento de Auditoría Interna evalúa y comunica las deficiencias de control interno de manera oportuna a la Gerencia para su seguimiento. Asimismo, tiene en proceso la contratación de una firma de Auditoría externa para evaluar sus procesos y revisar sus Estados Financieros en forma periódica.	1.00	SCI confiable	D 4/4
Interpretación de Resultados			Promedio	SCI confiable	













<b>Calificación del riesgo</b>	
<b>Riesgo Alto</b> Moderadamente alto Moderado Bajo	Puntos 121 - 160 81 - 120 41 - 80 1 - 40
Interpretación SCI no confiable SCI confiable SCI efectivo	





Siglas:  
 SCI Sistema de Control Interno

Hotel Villa Grande, S. A.  
 Cédulas de Marcas  
 Al 31 de Diciembre de 2012  
 ( Cifras expresadas en quetzales)

PT:	F	
	Auditor	Fecha
Preparado	BKFF	11/03/2013
Revisado	JCAM	12/03/2013

### Auditoría Interna al Ciclo de Ingresos en una empresa hotelera

SIMBOLO	SIGNIFICADO
	Cotejado con libro auxiliar
	Sumado verticalmente
	Sumado horizontalmente
	Sumado vertical y horizontalmente
	Ver Cédula
	Cálculos Verificados
	Información Cotejada
	Documento Verificado
	Cumple Atributo
	No Cumple Atributo
	Control Verificado
	Papel proporcionado por el cliente

Hotel Villa Grande, S. A.		PT:	BG	
Balance de Situación General		Preparado	Auditor	Fecha
Al 31 de Diciembre de 2012			BKFF	11/03/2013
(Cifras expresadas en quetzales)		Revisado	JCAM	12/03/2013
<b>Auditoría Interna al Ciclo de Ingresos en una empresa hotelera</b>				
	Saldos según contabilidad	Ajustes y Reclasificaciones		Saldos según Auditoría
		Debe	Haber	
<b>ACTIVO</b>				
<b>NO CORRIENTE</b>	443,634.42			443,634.42
Propiedad Planta y Equipo	368,634.42			368,634.42
Inmuebles (Neto)	149,895.83			149,895.83
Vehículos (Neto)	73,260.83			73,260.83
Cristalería (Neto)	62,169.43			62,169.43
Bancos de Habitación (Neto)	83,308.33			83,308.33
Otros Activos	75,000.00			75,000.00
Inversiones	75,000.00			75,000.00
<b>CORRIENTE</b>	259,625.00	106,941.56	31,310.80	335,255.76
Mercaderías	63,500.00			63,500.00
Cientes	53,300.00		A/J2 1,456.00	51,844.00
Cuentas Por Cobrar	29,800.00	A/J1 15,457.00	R/C A 4,500.00	40,757.00
Deudores Empleados	18,500.00			18,500.00
IVA	12,500.00		A/J4 9,163.77	3,336.23
Iso Por Acreditar	26,250.00			26,250.00
Seguros Anticipados	25,600.00			25,600.00
Caja y Bancos	32,875.00	A/J4 y 5 90,028.56	A/J1 15,457.00	107,446.56
Caja Chica	800.00			800.00
Provisión para Cuentas Incobrables	-3,500.00	A/J2 1,456.00	A/J3 734.03	-2,778.03
Suma del Activo	703,259.42	106,941.56	31,310.80	778,890.18
<b>PATRIMONIO NETO Y PASIVO</b>	^			^
<b>PATRIMONIO NETO</b>	369,482.22	734.03	52,919.26	421,667.45
Capital Autorizado	100,000.00			100,000.00
(+) Reserva Legal	13,474.11		2,609.26	16,083.37
(+) Ganancia Después del Impto. y Reserva	256,008.11	734.03	50,310.00	305,584.08
<b>PASIVO</b>	333,777.20	4,500.00	27,945.53	357,222.74
<b>NO CORRIENTE</b>	155,000.00			155,000.00
Hipotecas a Largo Plazo	80,000.00			80,000.00
Documentos Por Pagar a Largo Plazo	75,000.00			75,000.00
<b>CORRIENTE</b>	178,777.20	4,500.00	27,945.53	202,222.73
Cuentas Por Pagar	15,000.00	R/C A 4,500.00		10,500.00
Anticipo Recibido de Clientes	21,440.00		A/J5 4,500.00	25,940.00
IUSI Por Pagar	787.50			787.50
Documentos Por Pagar a Corto Plazo	9,000.00			9,000.00
Intereses Por Pagar	7,727.97			7,727.97
ISO Por Pagar	3,750.00			3,750.00
ISR Por Pagar	121,071.73		23,445.53	144,517.26
Suma del Patrimonio Neto y Pasivo	703,259.42	5,234.03	80,864.79	778,890.18
	^	^	^	^
Guatemala, 31 de Diciembre de 2012				
 Alberto Cifuentes Villagran Gerente General		 Benedicto Barrientos Contador General		
Sumado vertical y horizontalmente				
 PCP: Papel proporcionado por el cliente				
 A: Sumado verticalmente				

Hotel Villa Grande, S. A.		PT:		ER	
Estado de Resultados				Auditor	
Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2012		Preparado		BKFF	
( Cifras expresadas en quetzales)		Revisado		JCAM	
				11/03/2013	
				12/03/2013	
Auditoría Interna al Ciclo de Ingresos en una empresa hotelera	Saldos según contabilidad	Ajustes y Reclasificaciones		Saldos según Auditoría	
		Debe	Haber		
<b>INGRESOS</b>					
Ventas Brutas	766,482.50		A/14 76,364.79	842,847.29	
(-) Devoluciones y Rebajas Sobre Ventas	4,120.00			4,120.00	
Ventas Netas	762,362.50	0.00	76,364.79	838,727.29	
<b>COSTO DE VENTAS</b>					
Inventario Inicial de Mercaderías	60,800.00			60,800.00	
Compras	128,400.00			128,400.00	
(+) Gastos Sobre Compras	7,320.00			7,320.00	
Compras Brutas	135,720.00			135,720.00	
(-) Devoluciones y Rebajas Sobre Compras	2,530.00			2,530.00	
Compras Netas	133,190.00			133,190.00	
Mercadería Disponibles	193,990.00			193,990.00	
(-) Inventario Final de Mercaderías	63,500.00			63,500.00	
Costo de Ventas	130,490.00			130,490.00	
Margen Bruto	631,872.50	0.00	76,364.79	708,237.29	
<b>OTROS INGRESOS DE OPERACIÓN</b>					
Ganancia en Diferencial cambiario	48,900.00			48,900.00	
Subtotal Positivo	680,772.50	0.00	76,364.79	757,137.29	
<b>GASTOS DE OPERACIÓN</b>					
Gastos de Distribución	240,839.18	734.03	0.00	241,573.21	
Sueldo Sala de Ventas	75,000.00			75,000.00	
Publicidad y Propaganda	57,392.00			57,392.00	
Cuentas Incobrables	3,500.00	734.03	A/13	4,234.03	
Telefonos	38,219.45			38,219.45	
Depreciación Edificios Sala de Ventas	3,062.50			3,062.50	
Depreciación Vehículos de Reparto	14,700.00			14,700.00	
Depreciación Cristalería	2,342.34			2,342.34	
Mantenimiento Edificios	7,680.00			7,680.00	
Depreciación Inmuebles	38,942.89			38,942.89	
<b>GASTOS DE ADMINISTRACIÓN</b>					
Sueldos de Oficina	42,500.00			42,500.00	
Depreciación Edificios de Oficina	2,041.67			2,041.67	
Amortización Gastos de Organización	1,191.67			1,191.67	
Mantenimiento Edificios	5,120.00			5,120.00	
IUSI de Oficina	630.00			630.00	
Resultado de Operación Positivo	388,449.98	-734.03	76,364.79	466,080.74	
(+/-) OTROS PRODUCTOS Y GASTOS	2,103.97			2,103.97	
<b>INGRESOS FINANCIEROS</b>					
Otros Productos					
Intereses Percibidos	14,850.00			14,850.00	
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>					
Otros gastos					
Intereses Gasto	12,746.03			12,746.03	
Ganancia Antes de Impuesto y La Reserva	390,553.95	-734.03	76,364.79	466,184.71	
(-) ISR Por Pagar	121,071.73		23,445.53	144,517.26	
(-) Reserva Legal	13,474.11		2,609.26	16,083.37	
Ganancia del ejercicio	256,008.11	-734.03	50,310.00	305,584.08	
	^	^	^	^	

Guatemala, 31 de Diciembre de 2012

Alberto Cifuentes Villagran  
Gerente General

Benedicto Barrientos  
Contador General

Sumado vertical y horizontalmente

PPC Papel proporcionado por el cliente

Sumado verticalmente

<b>Hotel Villa Grande, S. A.</b> <b>Sumaria Ciclo de Ingresos</b> <b>Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2012</b> <b>( Cifras expresadas en quetzales)</b>		<b>PT:</b>		<b>I</b>	
				<b>Auditor</b>	<b>Fecha</b>
		<b>Preparado</b>		BKFF	11/03/2013
		<b>Revisado</b>		JCAM	12/03/2013
<b>Auditoría Interna al Ciclo de Ingresos en una empresa hotelera</b>					
Descripción	Saldo Contabilidad	Ajustes y/o reclasificaciones		Saldo Auditoria	Ref.
		Debe	Haber		
<b>Activo</b>					
Cientes	53,300.00		1,456.00	51,844.00	I-1
Cuentas Por Cobrar	29,800.00	15,457.00	4,500.00	40,757.00	I-2
Provisión cuentas incobrables	-3,500.00	1,456.00	-734.03	-2,778.03	I-3
<b>Total</b>	<b>79,600.00</b>	<b>16,913.00</b>	<b>5,221.97</b>	<b>89,822.97</b>	
	^			^	
<b>Pasivo</b>					
Anticipo Recibido de Cientes	-21,440.00		-4,500.00	-25,940.00	I-4
<b>Total</b>	<b>-21,440.00</b>		<b>-4,500.00</b>	<b>-25,940.00</b>	
<b>Resultados</b>					
Ventas	-762,362.50		-76,364.79	-838,727.29	I-5
Costo de ventas	130,490.00			130,490.00	I-6
<b>Gatos de operación</b>					
Gastos de venta	145,734.34	734.03		146,468.37	I-7
<b>Total</b>	<b>-486,138.16</b>	<b>734.03</b>	<b>-76,364.79</b>	<b>-561,768.92</b>	
	^	^	^	^	

**Conclusión:**  
Después de evaluar los procedimientos utilizados para el registro de transacciones mostradas en esta cédula, concluimos en que las mismas son razonables, de acuerdo con las Normas de Información Financiera.

**Marcas**

^ Sumado Verticalmente

↷ Ver Cedula

↶ Sumado vertical y horizontalmente

Hotel Villa Grande, S. A.

Ciclo de Ingresos

Clientes

Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2012

(Cifras expresadas en quetzales)

PT:	I-1	
	Auditor	Fecha
Preparado	BKFF	12/03/2013
Revisado	JCAM	13/03/2013

### Auditoría Interna al Ciclo de Ingresos en una empresa hotelera

Descripción	saldo según contabilidad	ajustes y/o reclasificaciones		saldo según auditoria	Ref.
		DEBE	HABER		
1) Vacaciones de C. A.	10,896.00			10,896.00	
2) Casa Americana	1,456.00		1,456.00	0.00	
3) Secretaría de La Presidencia	10,877.00			10,877.00	
4) Comercial Olinda	10,000.00			10,000.00	
5) Viajes Latinos, S. A.	7,825.00			7,825.00	
6) Juan Carlos Calvo	12246	√		12,246.00	
<b>Total</b>	<b>53,300.00</b>	<b>0.00</b>	<b>1,456.00</b>	<b>51,844.00</b>	U

**FUENTE:**

Balance de Situación General

**PROCEDIMIENTO:**

Con base a las técnicas y procedimientos, aplicados el saldo que muestra las cuentas por cobrar son razonables, se confirmaron saldos.

Se examinaron las facturas al azar, correspondiente a las facturas consideradas de importancia, se reclasifico un pagaré

√ Cotejado con libro auxiliar

↕ Sumado vertical y horizontalmente

^ Sumado vertical

U Ver Cedula



Hotel Villa Grande, S. A.  
 Clientes  
 Circularización de Saldos  
 Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2012  
 (Cifras expresadas en quetzales)

PT:	I-1-1	
	Audito	Fecha
Preparado	BKFF	12/03/2013
Revisado	JCAM	13/03/2013

**Auditoría Interna al Ciclo de Ingresos en una empresa hotelera**

Fecha	No. Fact.	CLIENTE	REFERENCIA	SALDO	CONFORME	INCONFORME	NO RESPONDIÓ	TOTAL
02/06/2012	546	Vacaciones de C. A.		10,896.00		10,896.00		10,896.00
04/08/2012	1078	Casa Americana	I - 8	1,456.00		1,456.00		1,456.00
06/07/2012	2040	Secretaría de La Presidencia		10,877.00	10,877.00			10,877.00
29/07/2012	2354	Comercial Olinda		10,000.00	10,000.00			10,000.00
09/08/2012	2801	Viajes Latinos, S. A.		7,825.00			7,825.00	7,825.00
12/12/2012	7938	Juan Carlos Calvo		12,246.00	12,246.00			12,246.00

CONFIRMADOS	53,300.00	100%	33,123.00	62%	12,952.00	23%	7,825.00	15%	53,300.00
	^		^		^		^		^
NO CONFIRMADOS	-	0%							
	53,300.00	100%	I-1		51,844.00				
	^						1,456.00		

SE INFORMO QUE LA EMPRESA CASA AMERICANA TUVO UN INCENDIO Y NO ESTABA ASEGURADA POR LO QUE SE PROPONE AJUSTE # 2 EN I-8

∇ COTEJADO CONTRA CONFIRMACION DE SALDOS

^ SUMADO VERTICALMENTE

Nombre Cliente	Saldo	a 30 días 16 a 30 días	a 60 días 31 a 60 días	a 90 días 61 a 90 días
Vacaciones de C. A.	10,896.00	5,000.00	3,851.00	2,045.00
Casa Americana	11,456.00	6,000.00	2,568.00	2,888.00
Secretaría de La Presidencia	10,877.00	3,524.00	5,687.00	1,666.00
Viajes Latinos, S. A.	7,825.00	4,500.00	2,897.00	428.00
Juan Carlos Calvo	12,246.00	6,200.00	3,954.00	2,092.00
<b>Total</b>	<b>53,300.00</b>	<b>25,224.00</b>	<b>18,957.00</b>	<b>9,119.00</b>
	^	^	^	^

Marcas

↕ Sumado Vertical y horizontalmente

^ Sumado Verticalmente

∇ Ver Cedula

I Cálculos Verificados

Hotel Villa Grande, S. A.

Clientes

Alcances y Revelaciones

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2012

( Cifras expresadas en quetzales)

PT:

I-1-2

Auditor

Fecha

Preparado

BKFF

12/03/2013

Revisado

JCAM

13/03/2013

### Auditoría Interna al Ciclo de Ingresos en una empresa hotelera

## I ALCANCES

CUENTA	SALDOS	PRUEBAS DE AUDITORÍA			TOTAL
		SUSTANTIVAS	COMPLIMIENTO	CRUCES	
CLIENTES	51,844.00	√	100%		100%
CUENTAS POR COBRAR	40,757.00	√	100%		100%
PROVISION CTAS INCOBRABLES	(2,778.03)	√	100%		100%
	89,822.97				100%
	^				

### CALCULO DE PORCENTAJE (%) DEL ALCANCE DE AUDITORIA

CUENTA	MONTO AUDITADO	PORCENTAJE (%)
CLIENTES	51,844.00	
CUENTAS POR COBRAR	40,757.00	
PROVISION CTAS INCOBRABLES	(2,778.03)	
	89,822.97	= 100% <b>I</b>
	^	

## II REVELACIONES

- 1 EXISTE ESTIMACIÓN PARA CUENTAS INCOBRABLES SOBRE CLIENTES MAYORES A 90 DIAS
- 2 NO HAY RESTRICCIONES SOBRE CLIENTES
- 3 EL CLIENTE CASA AMERICANA TUVO UN INCENDIO EN SUS INSTALACIONES Y NO TIENE SEGURO.

- √ COTEJADO CONTRA DMG  
^ SUMADO VERTICALMENTE

**I** CÁLCULOS VERIFICADOS

Hotel Villa Grande, S. A.  
 Ciclo de Ingresos  
 Cuentas Por Cobrar  
 Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2012  
 (Cifras expresadas en quetzales)

<b>PT:</b>	<b>I-2</b>	
	<b>Auditor</b>	<b>Fecha</b>
Preparado	BKFF	12/03/2013
Revisado	JCAM	13/03/2013

**Auditoría Interna al Ciclo de Ingresos en una empresa hotelera**

Descripción	saldo según contabilidad	ajustes y/o reclasificaciones		saldo según auditoria	Ref.
		DEBE	HABER		
1) Seguridad Alternativa	6,850.00			6,850.00	I
2) Productos y Servicios	8,953.00		4,500.00	4,453.00	I
3) El triunfo, S. A.	13,997.00			13,997.00	I
4) Manuel Archila		15,457.00		15,457.00	I
<b>Total</b>	<b>29,800.00</b>	<b>15,457.00</b>	<b>4,500.00</b>	<b>40,757.00</b>	
	^	^	^	^	

**FUENTE:**

Balance de Situación General

**PROCEDIMIENTO:**

Con base a las técnicas y procedimientos, aplicados el saldo que muestra las cuentas por cobrar son razonables

- 1) Según Pagaré No. 234 de fecha 8 de septiembre de 2012
- 2) Según esta cuenta es cancelación de cuenta pendiente de pago
- 3) Según Pagare No. 235 de fecha 14 de noviembre de 2012
- 4) Documento no contabilizado según Pagaré No. 276 de fecha 22 de diciembre de 2012



Sumado vertical y horizontalmente

^

Sumado Verticalmente



Ver Cedula

HOTEL VILLA GRANDE, S. A. CICLO DE INGRESOS PROVISIÓN PARA CUENTAS INCOBRABLES PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012 ( CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES )	<b>PT: I-3</b>	
	<b>Auditor</b>	<b>Fecha</b>
	Preparado	BKFF 12/03/2013
	Revisado	JCAM 13/03/2013

**Auditoría Interna al Ciclo de Ingresos en una empresa hotelera**

Descripción	saldo según contabilidad	ajustes y/o reclasificaciones		saldo según auditoria	Ref.
		DEBE	HABER		
Estimación para cuentas incobrables	3,500.00	1,456.00	734.03	2,778.03	
<b>Total</b>	<b>3,500.00</b>	<b>1,456.00</b>	<b>734.03</b>	<b>2,778.03</b>	I

^

∩

^

⌋

FUENTE:  
Balance de Situación General

PROCEDIMIENTO:  
Con base a las técnicas y procedimientos, aplicados el saldo que muestra provisión cuentas incobrables son razonables

Saldo Auditado de Clientes.....	Q51,844.00
Saldo Auditado de Cuentas Por Cobrar.....	<u>Q40,757.00</u>
Sub-total.....	Q92,601.00

Y



Artículo No. 21 20) Decreto 10-2012 3% sobre saldo final **Q2,778.03**

∩

⌋ Sumado vertical y horizontalmente

^ Sumado Verticalmente

∩ Ver Cedula

HOTEL VILLA GRANDE, S. A. CICLO DE INGRESOS ANTICIPO RECIBIDO DE CLIENTES PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012 ( CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES )	PT: I-4	
		Fecha
	Preparado	BKFF 13/03/2013
	Revisado	JCAM 14/03/2013

**Auditoría Interna al Ciclo de Ingresos en una empresa hotelera**

DESCRIPCIÓN	Saldo según contabilidad	ajustes y/o reclasificaciones		saldo según auditoria	Ref.
		DEBE	HABER		
1) Disco Centro, S. A.	Q15,452.00			Q15,452.00	I-16
2) American Scan, S. A.			Q4,500.00	Q4,500.00	€
3) Melinda López	Q5,988.00			Q5,988.00	€
<b>Total</b>	<b>Q21,440.00</b>	<b>Q0.00</b>	<b>Q4,500.00</b>	<b>Q25,940.00</b>	↑
	^			^	↻

**FUENTE:**

Balance de Situación General

**PROCEDIMIENTO:**

Con base a las técnicas y procedimientos, aplicados el saldo que muestra anticipos recibidos de clientes son razonables, se verifico los siguientes documentos:

- 1) Deposito No. 2133 Banco Amigo, S. A. Con fecha del 10 de diciembre 2012 para realizar el consumo el 02 de enero 2013
- 2) Deposito No. 2533 Banco Amigo, S. A. Con fecha del 20 de diciembre 2012 para realizar el consumo el 06 de enero de 2013
- 3) Deposito No. 2533 Banco Amigo, S. A. Con fecha del 18 de diciembre 2012 para realizar el consumo el 04 de febrero de 2013

Marcas

↑ Sumado vertical y horizontalmente

€ Documento Verificado

^ Sumado Verticalmente

↻ Ver Cedula

Hotel Villa Grande, S. A.							
Ciclo de Ingresos							
Venta y Devoluciones sobre Ventas							
Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2012							
( Cifras expresadas en quetzales)							
PT:		I-5					
Preparado		BKFF			Fecha		
Revisado		JCAM			16/03/2013		
<b>Auditoría Interna al Ciclo de Ingresos en una empresa hotelera</b>							
Mes	Ventas brutas	Devoluciones y reb. sobre ventas	Ventas netas	ajustes y/o reclasificaciones		saldo según auditoria	ref.
				DEBE	HABER		
Enero	82,765.00	1,500.00	81,265.00			81,265.00	
Febrero	66,853.00	0.00	66,853.00			66,853.00	
Marzo	54,026.00	0.00	54,026.00			54,026.00	
Abril	71,161.00	0.00	71,161.00			71,161.00	
Mayo	41,257.00	0.00	41,257.00			41,257.00	
Junio	55,072.00	0.00	55,072.00			55,072.00	
Julio	23,455.00	0.00	23,455.00			23,455.00	
Agosto	45,030.00	0.00	45,030.00			45,030.00	
Septiembre	45,305.00	0.00	45,305.00			45,305.00	
Octubre	87,524.00	0.00	87,524.00			87,524.00	
Noviembre	94,208.50	656.00	93,552.50			93,552.50	
Diciembre	99,826.00	1,964.00	97,862.00		76,364.79	174,226.79	
<b>Total</b>	<b>766,482.50</b>	<b>4,120.00</b>	<b>762,362.50</b>	<b>0.00</b>	<b>76,364.79</b>	<b>838,727.29</b>	<b>1</b>
	^	^	^		^	^	

FUENTE:  
Estado de Resultados

PROCEDIMIENTO:  
Con base a las técnicas y procedimientos, aplicados el saldo que muestra las ventas y devoluciones sobre ventas son razonables, se examino lo siguiente:

- 1) Se revisaron al azar facturas de ventas de acuerdo a la importancia
- 2) Se verificó los reportes con declaraciones presentadas de Impuesto al Valor Agregado
- 3) Se realizó corte de formas en facturas de ventas

**Marcas**

↕ Sumado Vertical y horizontalmente

^ Sumado Verticalmente

5 Ver Cedula

Hotel Villa Grande, S. A.										PT: 1-5-1		
Ciclo de Ingresos										Fecha		
Reportes de Ventas libros de pasajeros y comandas										Preparado	BKFF	14/03/2013
Del 01 al 31 de Octubre de 2012										Revisado	JCAM	15/03/2013
(en quetzales)										Auditoria Interna al Ciclo de Ingresos en una empresa hotelera		
Fecha	No Fact.	Cliente	Consumo Alimentos visitantes	Instalaciones INCL IVA	Hospedaje incliva	Impuesto de turismo 10%	TOTAL FACTURA	Libro de Pasajeros	Diferencias Libros de Pasajeros	Comandas	Diferencias comandas	
02-oct	7880	Edith de Leon	844.00	8,211.00			9,055.00			9,055.00	0.00	
02-oct	7881	Alexander Monzón	4,548.00				4,548.00			4,548.00	0.00	
02-oct	7882	Agri Avances S.A.	1,448.00		25,687.00	2,293.48	29,428.48	2,687.00	23,000.00	29,428.48	0.00	
04-oct	7883	Agri Avances S.A.	4,876.00				4,876.00			4,876.00	0.00	
04-oct	7884	Byron Paredes	1,131.50		8,896.00	794.29	10,821.79	8,896.00	0.00	10,821.79	0.00	
04-oct	7885	Gian Roman	6,874.00		10,245.00	914.73	18,033.73	10,245.00	0.00	18,033.73	0.00	
04-oct	7886	Carlos Paredes	2,854.00		4,571.00	408.13	7,833.13	4,571.00	0.00	7,833.13	0.00	
04-oct	7887	Bienes buchel S.A.	1,279.00			0.00	1,279.00			1,279.00	0.00	
04-oct	7888	Yolanda Alvarez	1,608.50		1,678.00	149.82	3,436.32	1,678.00	0.00	3,436.32	0.00	
04-oct	7889	Fenix, S.A.	1,490.90		8,844.82	789.72	11,125.44	8,844.82	0.00	11,125.44	0.00	
22-oct	7890	Anulado				0.00	0.00			0.00	0.00	
22-oct	7891	Hugo Juárez	1,562.20		1,377.96	123.03	3,063.19	1,377.96	0.00	3,063.19	0.00	
TOTALES			28,516.10	8,211.00	61,299.78	5,473.20	103,500.08	38,299.78	23,000.00	103,500.08	-	
VALOR NETO SIN IVA			25,460.80	7,331.25	54,731.95	^	^	^	^	^	^	
↔												
← Monto total de facturas sin incluir Impuesto de Turismo 98,026.88												
Neto: monto de facturas dividido 1.12 87,524.00												
Iva Por Pagar 12% 10,502.88												
<b>FUENTE:</b>												
Estado de Resultados y formularios de Impuesto al Valor Agregado Iva No. 2038273774												
<b>PROCEDIMIENTO:</b>												
Se observaron físicamente las facturas que soportan el saldo y se verificó el saldo con los clientes.												
Valor Neto de iva 41257.00 monto a declarar según formulario de IVA No. 2038273774												
<b>CONCLUSIONES:</b>												
En base a procedimientos y técnicas aplicados, se determinó:												
Se verificó el calculo de Impuesto de turismo 10% sobre valor del hospedaje.												
Las diferencias en comandas y libros de pasajeros incurirán en multas a la hora de requerimiento por parte de las autoridades como la Superintendencia de Administración Tributaria y el Instituto Guatemalteco de Turismo.												
<u>Marcas</u>												
↔ Sumado horizontalmente												
^ Sumado Verticalmente												

Hotel Villa Grande, S. A. Ciclo de Ingresos Reportes de Ventas libros de pasajeros y comandas Del 01 al 30 de Noviembre de 2012 (en quetzales)										PT: I-5-2		
										Preparado	BKFF	Fecha 14/03/2013
										Revisado	JCAM	15/03/2013
Auditoria Interna al Ciclo de Ingresos en una empresa hotelera												
Fecha	No Fact.	Cliente	Consumo Alimentos visitantes	Instalaciones INCL IVA	Hospedaje Incl iva	Impuesto de turismo 10%	TOTAL FACTURA	Libro de Pasajeros	Diferencias libro Pasajeros	Comandas	Diferencias /comandas	
07-nov	7892	Cecilia Ramirez	2.449,10		7.636,00	681,79	10.766,89	7.636,00	0,00	10.766,89	0,00	
07-nov	7893	Neumatic S.A.	4.877,00		8.564,00	764,64	14.205,64		8.564,00	14.205,64	0,00	
07-nov	7894	Neumatic S.A.	2.264,00				2.264,00	0,00	0,00	2.264,00	0,00	
07-nov	7895	Marcela de Recinos	9.875,00				9.875,00	0,00	0,00	9.875,00	0,00	
07-nov	7896	Neumatic S.A.	5.200,00	2.800,00			8.000,00	0,00	0,00	8.000,00	0,00	
07-nov	7897	Imigua	6.508,00	11.000,00			17.508,00	0,00	0,00	17.508,00	0,00	
10-nov	7898	ANULADA							0,00		0,00	
10-nov	7899	Neumatic S.A.	7.307,00				7.307,00	0,00	0,00	7.307,00	0,00	
15-nov	7900	Alameda	3.344,50		1.777,20	158,68	5.280,38	1.777,20	0,00	5.280,38	0,00	
15-nov	7901	ANULADA							0,00		0,00	
15-nov	7902	Roberto Velasco	2.064,00		4.568,00	407,86	7.039,86	4.568,00	0,00	7.039,86	0,00	
15-nov	7903	Carolina de Satim	4.575,00	2.100,00			6.675,00	0,00	0,00	6.675,00	0,00	
15-nov	7904	Benedicto Recinos	4.200,00				4.200,00	0,00	0,00	4.200,00	0,00	
26-nov	7905	Delmi Perdomo	10.139,00	4.187,00			14.326,00	0,00	0,00	14.326,00	0,00	
30-nov	15	Cecilia Ramirez	-304,00				-304,00		0,00	-304,00	0,00	
30-nov	16	Neumatic S.A.	-352,00				-352,00		0,00	-352,00	0,00	
TOTALES			62.146,60	20.087,00	22.545,20	2.012,97	106.791,77	13.981,20	8.564,00	106.791,77		
VALOR NETO VALOR NETO SIN IVA			55.488,04	17.934,82	20.129,64	^	^	^	^	^	^	
			↔									
←			Monto total de facturas sin incluir Impuesto de Turismo 104.778,80									
			Neto: monto de facturas dividido 1.12 93.552,50									
			Iva Por Pagar 12% 11.226,30									
<b>FUENTE:</b>												
Estado de Resultados y formularios de Impuesto al Valor Agregado Iva No. 203845684545												
<b>PROCEDIMIENTO:</b>												
Se verificó el calculo de impuesto de turismo 10% sobre valor del hospedaje.												
Se observaron físicamente las facturas que soportan el saldo y se confirmo con los clientes.												
Valor Neto de iva 93,553.00 monto declarado según formulario de IVA No. 203845684545												
<b>CONCLUSIONES:</b>												
En base a procedimientos y técnicas aplicados, se determinó:												
Las diferencias en comandas y libros de pasajeros incurra en multas a la hora de requerimiento por parte de las autoridades como la Superintendencia de Administración Tributaria y el Instituto Guatemalteco de Turismo.												
<u>Marcas</u>												
			↔ Sumado horizontalmente									
			^ Cálculos Verificados									
			^ Sumado Verticalmente									



Hotel Villa Grande, S. A.								PT: I-5-3			
Ciclo de Ingresos								Preparado		Fecha	
Reportes de Ventas libros de pasajeros y comandas								BKFF		14/03/2013	
Del 01 al 31 de Diciembre de 2012								Revisado		JCAM 15/03/2013	
(en quetzales)								Auditoría interna al Ciclo de Ingresos en una empresa hotelera			
Fecha	No Fact.	Cliente	Consumo Alimentos visitantes	Instalaciones INCL. IVA	Hospedaje incl iva	Impuesto de turismo 10%	TOTAL FACTURA	Libro de Pasajeros	Diferencias libro Pasajeros	Comandas	Diferencias /comandas
01-dic	7924	Fernando Ponce	4.564,00	8.825,00	2.403,40	214,59	16.006,99	2.403,40	0,00	18.624,98	-2.617,99
01-dic	7925	Activos Unificados, S.A.	5.500,00	5.014,00		0,00	10.514,00	0,00	0,00	10.514,00	0,00
01-dic	7926	Cedatos, S.A.	5.611,00		9.483,00	846,70	15.940,70	9.483,00	0,00	15.940,70	0,00
01-dic	7927	Ivonne Arevalo	3.564,00	5.448,00		0,00	9.012,00	0,00	0,00	9.012,00	0,00
01-dic	7928	Lesli Perez	4.568,00	5.721,00		0,00	10.289,00	0,00	0,00	10.289,00	0,00
10-dic	7929	Manrique Melgar	7.440,00	4.511,00		0,00	11.951,00	0,00	0,00	11.951,00	0,00
10-dic	7930	Rony Veliz	6.513,00	9.341,00		0,00	15.854,00	0,00	0,00	15.854,00	0,00
10-dic	7931	Fernando Ponce	6.235,00	4.611,50	4.471,44	399,24	15.717,18	4.471,44	0,00	15.717,18	0,00
12-dic	7932	Americana	5.356,00	6.597,06	2.690,00	240,18	14.883,24		2.690,00	14.883,24	0,00
12-dic	7933	Efrego Leonel Juarez Orozco	2.358,00	9.381,00		0,00	11.739,00	0,00	0,00	11.739,00	0,00
30-dic	7934	Fenix, S.A.	8.953,00	3.484,00	3.577,47	319,42	16.333,89		3.577,47	16.333,89	0,00
30-dic	7935	Anulado				0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
30-dic	7936	Hugo Juarez	5.151,32	4.562,00	1.377,96	123,03	11.214,31	1.377,96	0,00	11.214,31	0,00
30-dic	7937	Eugenia Contreras	4.584,00		1.029,44	91,91	5.685,35	1.029,44	0,00	5.685,35	0,00
30-dic	7938	Juan Carlos Calvo	4.632,00	7.614,00		0,00	12.246,00		0,00	12.246,00	0,00
30-dic	7939	Recurso Externo S.A	5.651,00	6.154,00	1.377,96	123,03	13.305,99		1.377,96	13.305,99	0,00
30-dic	7940	Marcas Mundiales S.A.	4.734,13	4.265,00		0,00	8.999,13	0,00	0,00	8.999,13	0,00
30-dic	17	Fernando Ponce	-705,70				-705,70	0,00	0,00	-705,70	0,00
30-dic	18	Activos Unificados, S.A	-799,98				-799,98	0,00	0,00	-799,98	0,00
30-dic	19	Cedatos, S.A.	-694,00				-694,00	0,00	0,00	-694,00	0,00
<b>TOTALES</b>			<b>83.194,77</b>	<b>85.528,56</b>	<b>26.410,67</b>	<b>2.358,10</b>	<b>197.492,10</b>	<b>18.765,24</b>	<b>7.645,43</b>	<b>200.110,08</b>	<b>-2.617,99</b>
<b>VALOR NETO SIN IVA</b>			<b>74.281,04</b>	<b>76.364,79</b>	<b>23.580,96</b>	<b>^</b>	<b>^</b>	<b>^</b>	<b>^</b>	<b>^</b>	
Suma de ingresos			↔		195.134,00						
Monto total de facturas sin incluir Impuesto de Turismo					195.134,00						
Neto: monto de facturas divido 1.12					174.226,79						
Iva Por Pagar 12%					20.907,21						
<b>FUENTE:</b>											
Facturas de ventas y formularios de Impuesto al Valor Agregado Iva No. 203845684545											
<b>PROCEDIMIENTO:</b>											
Se observaron físicamente las facturas que soportan el saldo y se confirmo con los clientes.											
Valor Neto de ventas 174.227,00 monto declarado según formulario de rectificación IVA No. 203823233, el presentado es el formulario No. 203823233 por un valor neto de Ventas Q 97.862,00											
<b>CONCLUSIONES:</b>											
En base a procedimientos y técnicas aplicados, se determinó											
Se verificó el calculo de Impuesto de turismo 10% sobre valor del hospedaje											
Las diferencias en comandas y libros de pasajeros incurrirá en multas a la hora de requerimiento por parte de las autoridades como la Superintendencia de Administración Tributaria y el Instituto Guatemalteco de Turismo.											
<u>Marcas</u>											
↔ Sumado horizontalmente											
↓ Control Verificado											
↻ Ver Cédula											
⚠ Cálculos Verificados											
^ Sumado Verticalmente											

Hotel Villa Grande, S. A.  
Ciclo de Ingresos  
Costo de Ventas  
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2012  
(Cifras expresadas en quetzales)

PT:	I-6	
	Auditor	Fecha
Preparado	BKFF	15/03/2013
Revisado	JCAM	16/03/2013

**Auditoría Interna al Ciclo de Ingresos en una empresa hotelera**

Descripción	saldo según contabilidad	ajustes y/o reclasificaciones		saldo según auditoria	REF
		DEBE	HABER		
Inventario inicial	60,800.00			60,800.00	
(+) Compras del periodo	128,400.00			128,400.00	I-6-01
(-) Devoluciones y Reb. s/compras	2,530.00			2,530.00	
(+) Gastos de compra	7,320.00			7,320.00	I-6-02
Mercadería disponible	193,990.00			193,990.00	
(-) Inventario final	63,500.00			63,500.00	
Total	<b>130,490.00</b>			<b>130,490.00</b>	
	^			^	

FUENTE:  
Balance de Situación General

PROCEDIMIENTO:

Con base a las técnicas y procedimientos, aplicados el saldo que muestra el costo de ventas son razonables se verifico lo siguiente:

- 1) Se revisaron estados financieros del año 2012, para verificar la existencia del inventario final.
- 2) Revisión de facturas de compras y existencias en bodega.
- 3) Se revisó saldos de mercadería de: Licores, abarrotos, artículos de limpieza.

Marcas

↙ Sumado Vertical y horizontalmente

^ Sumado Verticalmente

↻ Ver Cédula

Hotel Villa Grande, S. A.		PT:		I-6-1	
Ciclo de Ingresos				Auditor	Fecha
Integración de Compras		Preparado		BKFF	15/03/2013
Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2012		Revisado		JCAM	16/03/2013
( Cifras expresadas en quetzales)					
<b>Auditoría Interna al Ciclo de Ingresos en una empresa hotelera</b>					
Proveedores	Número de factura	Fecha de factura	Descripción del bien	Monto	Ref.
Decicar	23948	04/06/2012	Pollo, pescado y res	38,000.00	
La Mejora	345	30/07/2012	Bebidas	35,000.00	
Los Amigos	674	30/08/2012	Frutas y Verduras	9,900.00	
Los Altos	2367	02/10/2012	Panderia	1,250.00	
Perigna	2348	24/11/2012	Lacteos	16,250.00	
Buror	13578	08/12/2012	Abarrotes	28,000.00	
Total compras				<b>128,400.00</b>	I-6
<p>FUENTE: Costo de Ventas</p> <p>PROCEDIMIENTO: Se revisó las facturas con la mercadería, se verificaron operaciones aritmeticas. Se cotejaron los estados de cuenta, con voucher pagados.</p> <p>✂ Cálculos Verificados</p> <p>✓ Ver Cédula</p> <p>^ Sumado Vertical</p>					

Hotel Villa Grande, S. A.		PT: I-6-2			
Ciclo de Ingresos		Auditor	Fecha		
Gastos sobre Compras		Preparado BKFF	15/03/2013		
Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2012		Revisado JCAM	16/03/2013		
(Cifras expresadas en quetzales)					
<b>Auditoría Interna al Ciclo de Ingresos en una empresa hotelera</b>					
Descripción	saldo según contabilidad	ajustes y/o reclasificaciones		saldo según auditoria	Referencia
		DEBE	HABER		
Fletes	7,320.00			7,320.00	I-6
<b>TOTAL</b>	<b>7,320.00</b>			<b>Q7,320.00</b>	
	^			^ 1-6	
<p><b>FUENTE:</b> Costo de Ventas</p> <p><b>PROCEDIMIENTO:</b> Se corroboró las facturas Nos. 23, 34, 43 correspondiente a la empresa "Transportes Lourdes", de los meses de enero y febrero 2012; se verificarán operaciones aritméticas.</p> <p>Se verificarán los estados de cuenta, con voucher pagados.</p> <p><u>Marcas</u></p> <p style="text-align: center;">^ Sumado Verticalmente Pasa a Cédula</p>					

Hotel Villa Grande, S. A.  
Ciclo de Ingresos  
Gastos de Ventas  
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2012  
(Cifras expresadas en quetzales)

PT:	I-7	
	Auditor	Fecha
Preparado	BKFF	16/03/2013
Revisado	JCAM	17/03/2013

**Auditoría Interna al Ciclo de Ingresos en una empresa hotelera**

Descripción	Saldo Contabilidad	Ajustes y/o reclasificaciones		Saldo Auditoria	Ref.
		Debe	Haber		
1 Publicidad y Propaganda	57,392.00			57,392.00	I-7-01
2 Cuentas incobrables	3,500.00	734.03		4,234.03	I-7-02
3 Teléfonos	38,219.45			38,219.45	I-7-03
4 Mantenimiento Edificios	7,680.00			7,680.00	I-7-04
<b>Total</b>	<b>106,791.45</b>	<b>734.03</b>	<b>0.00</b>	<b>107,525.48</b>	
	^	^	^	^	

**Partida Contable**

Descripción

Gastos de Distribución  
Cuentas Incobrables

DEBE  
Q734.03

HABER REF  
1-7-2

Estimación para Cuentas Incobrables  
a) Provisión para Cuentas Incobrables

Q734.03 80

Total

Q734.03      Q734.03

^

^

Reg. De saldo ajustado de la provisión para cuentas incobrables.

FUENTE:  
Estado de Resultados

**PROCEDIMIENTO:**

Con base a las técnicas y procedimientos, aplicados el saldo que muestra los gastos de venta son razonables

- 1) Se observó la publicidad en avenida reforma 11-50 zona 10 esquina, se verificaron facturas pagadas.
- 2) Se ajustó 734.03 de cuentas incobrables por cuenta de provisión del 3%.
- 3) Se verificó líneas telefónicas Nos. 23823322, 23823321 y facturas de pintura del edificio.

**Marcas**

↵ Sumado Vertical y horizontalmente

^ Sumado Verticalmente

↪ Ver Cédula


Hotel Villa Grande, S. A.		PT: I-7-1			
Ciclo de Ingresos		Auditor	Fecha		
Publicidad Ventas		BKFF	16/03/2013		
Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2012		Revisado	JCAM 17/03/2013		
(Cifras expresadas en quetzales)					
<b>Auditoría Interna al Ciclo de Ingresos en una empresa hotelera</b>					
Descripción	saldo según contabilidad	ajustes y/o reclasificaciones		saldo según auditoría	REF
		DEBE	HABER		
Contrato de publicidad canal Two	Q16,000.00			Q16,000.00	£
Contrato de publicidad Venta libre	Q19,000.00			Q19,000.00	£
Afiches para ser distribuidos en las calles	Q15,000.00		●	Q15,000.00	£
Otros no evaluados	Q7,392.00			Q7,392.00	
Total	<b>Q57,392.00</b>			<b>Q57,392.00</b>	I-7
	^			^	


**FUENTE:**  
Gastos de venta

**PROCEDIMIENTO:**  
Se corroboró los contratos con los proveedores.  
Se verificarón los estados de cuenta, con voucher pagados, quedando pendiente un 50% por pagar

**Conclusión:** Establecimos que la compañía no obtuvo reportes de control y monitoreo de la publicidad sobre ventas

**Marcas**

^ Sumado Verticalmente  
 Pasa a Cédula  
£ Documento Verificado  
● Información cotejada

Hotel Villa Grande, S. A.		PT:		I-7-2	
Ciclo de Ingresos		Auditor		Fecha	
Cuentas Incobrables		Preparado		BKFF 17/03/2013	
Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2012		Revisado		JCAM 18/03/2013	
(Cifras expresadas en quetzales)					
<b>Auditoría Interna al Ciclo de Ingresos en una empresa hotelera</b>					
Descripción	saldo según contabilidad	ajustes y/o reclasificaciones		saldo según auditoría	REF.
		DEBE	HABER		
Cuentas incobrables	3,500.00	734.03	0.00	4,234.03	
<b>Total</b>	<b>3,500.00</b>	<b>734.03</b>	<b>0.00</b>	<b>4,234.03</b>	I-7
	^	^			
<p>FUENTE: Estado de Resultados</p> <p>PROCEDIMIENTO: Con base a las técnicas y procedimientos, aplicados el saldo que muestra cuentas incobrables son razonables, con ajuste al 3 % de conformidad con la ley del impuesto sobre la renta decreto 10-2012 numeral 20 art. 21.</p> <p>Marcas</p> <p style="text-align: center;">  <b>Sumado Verticalmente</b>  <b>Pasa a Cédula</b> </p>					

Hotel Villa Grande, S. A.		PT:		I-7-3	
Ciclo de Ingresos				Auditor	Fecha
Telefonos Ventas		Preparado		BKFF	18/03/2013
Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2012		Revisado		JCAM	19/03/2013
( Cifras expresadas en quetzales)					
<b>Auditoria Interna al Ciclo de Ingresos en una empresa hotelera</b>					
Descripción	saldo según contabilidad	ajustes y/o reclasificaciones		saldo según auditoria	REF.
		DEBE	HABER		
Teléfono ventas	Q38,219.45			Q38,219.45	
Total	<b>Q38,219.45</b>			<b>Q38,219.45</b>	I-7
	^			^	

FUENTE:  
Estado de Resultados

PROCEDIMIENTO:  
Con base a las técnicas y procedimientos, aplicados el saldo que muestra la cuenta teléfonos son razonables

Se observaron los aparatos de comunicación, se comprobó que fueron facturas de CF communication, cancelando las respectivas líneas telefónicas Nos. 22331222 y 22336432.

Marcas


^ Sumado Verticalmente  
↵ Pasa a Cédula



Hotel Villa Grande, S. A.		PT:		I-7-4	
Ciclo de Ingresos				Auditor	
Mantenimiento Edificios Ventas		Preparado		BKFF	
Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2012		Revisado		JCAM	
(Cifras expresadas en quetzales)				18/03/2013	
				19/03/2013	

<b>Auditoría Interna al Ciclo de Ingresos en una empresa hotelera</b>					
Descripción	saldo según contabilidad	ajustes y/o reclasificaciones		saldo según auditoría	REF.
		DEBE	HABER		
Mant. Edificios	Q7,680.00		●	Q7,680.00	
<b>Total</b>	<b>Q7,680.00</b>			<b>Q7,680.00</b>	<b>I-7</b>

<sup>^</sup>  


Concepto: Pinturas, reparación de puertas


FUENTE:  
Estado de Resultados

PROCEDIMIENTO:

Con base a las técnicas y procedimientos, aplicados el saldo que muestra la cuenta reparación edificios son razonables

Se observaron el edificio pintado y por reparación de puertas de habitaciones de la No. 1 a 12. sifact. 4553, 34234 del 14 de noviembre 2012 y del 4 de diciembre 2012; de pinturas Colorin, S. A.

Marcas

- <sup>^</sup> Sumado Verticalmente
-  Pasa a Cédula
- Información Cotejada

Hotel Villa Grande, S. A.		PT:	I-8	
Ciclo de Ingresos			Auditor	Fecha
Pruebas de Cumplimiento en el registro contable de las ventas		Preparado	BKFF	19/03/2013
Período del 01 de Diciembre al 31 de Diciembre 2012		Revisado	JCAM	20/03/2013
( Cifras expresadas en quetzales)				
<b>Auditoría Interna al Ciclo de Ingresos en una empresa hotelera</b>				
Descripción	DEBE	HABER	REF.	
Caja y bancos	Q105,077.44	X		
Devoluciones y reb. s/ventas	Q1,964.00			
Cientes	Q2,000.00			
Exenciones Iva	Q564.00			
a) Ventas por consumo		Q74,281.04	✓	
Servicios de hospedaje		Q23,580.96		
Iva Por Pagar		Q11,743.44	✓	
<b>Total</b>	<b>Q109,605.44</b>	<b>Q109,605.44</b>		
	^	^		

Reg. De los ingresos por ventas durante el mes de diciembre de 2012

REVELACIONES:  
Se observó que en el registro de operaciones del hotel "Villa Grande, S. A.", esta pendiente de contabilizar las constancias de retención Iva, según Nos. 2234, 34333, 23343 por Q 4,346.00, facturado en efectivo y al crédito, y Q 76,364.79 en los ingresos por instalaciones.

**Marcas**

- ^ Sumado Verticalmente
- ✓ Pasa a Cédula
- ☞ Control Verificado
- X Cálculos Verificados



Hotel Villa Grande, S. A.						PT:	I-10	<b>Pag. 55</b>		
Pruebas de cumplimiento Libro de Ventas							Auditor	Fecha		
Del 01 al 31 de Diciembre de 2012						Preparado	BKFF	21/03/2013		
(en quetzales)						Revisado	JCAM	22/03/2013		

**Auditoria Interna al Ciclo de Ingresos en una empresa hotelera**

**Hotel Villa Grande, S. A.**  
**LIBRO DE VENTAS**  
Del: 01 de Diciembre 2012 al 31 de diciembre de 2012  
En Quetzales

PPC

Serie: "A 1"

No.	Dia	Tipo de Documento	Del	Al	NIT	Nombre del Comprador	Venta Neta de Servicios	Venta Neta de Bienes	Venta Neta de Instalaciones (pen. De registrar)	Ventas Exentas	Valor IVA
1	01/12/2012	Factura	7924	7928	Varios	Varios	4,406.96	21,256.25	22,328.57		5,759.01
2	10/12/2012	Factura	7929	7931	Varios	Varios	7,935.00	18,125.00	16,485.27		5,105.43
3	12/12/2012	Factura	7932	7933	Varios	Varios	5,839.00	6,789.05	14,266.13		3,227.30
4	30/12/2012	Factura	7934	7940	Varios	Varios	5,400.00	30,075.03	23,284.82		7,051.18
5	30/12/2012	N/Credito	17	19	Varios	Varios		(1,964.29)			(235.71)
<b>TOTAL</b>							<b>23,580.96</b>	<b>74,281.04</b>	<b>76,364.79</b>		<b>20,907.21</b>






Total de ventas Netas: Servicios (hospedaje e instalacones)	23,580.96
Total de ventas Netas: Bienes (consumos)	74,281.04
Total de ventas Netas: Servicios (Instalaciones)	<u>76,364.79</u>
Total en Libro de ingresos	<u>174,226.79</u>

**FUENTE:**  
Libro de ventas autorizado por la Superintendencia de Administración Tributaria

**PROCEDIMIENTO:**  
Se observaron físicamente las facturas que soportan el saldo y se cotejó con el libro.  
Valor Neto de venta 174,227.00 monto declarado según formulario de rectificación IVA No. 203823233,  
el presentado es el formulario No. 203823233 por un valor neto de Ventas Q 97,862.00

**CONCLUSIONES:**  
En base a procedimientos y técnicas aplicados, se determinó:  
Las diferencias no reportadas ni contabilizadas, son los valores de la venta por servicios de instalación por 76,364.79

**Marcas**

-  Información Cotejada
-  Control Verificado
-  Papel proporcionado por el cliente
-  Ver Cédula
-  Sumado Verticalmente

Hotel Villa Grande, S. A.					PT:	I-11
Ciclo de Ingresos					Auditor	Fecha
Evaluación de Cheques Rechazados					Preparado	BKFF 23/03/2013
Periodo del 01 de Diciembre al 31 de Diciembre 2012					Revisado	JCAM 24/03/2013
( Cifras expresadas en quetzales)						
<b>Auditoría Interna al Ciclo de Ingresos en una empresa hotelera</b>						
No. Ch.	No. Fact.	Fecha	Cliente	Banco	Valores	REF
83881	7937	01/10/2012	Eugenia Contreras	Amigo	1,300.00	£
39482	7938	23/10/2012	Juan C. Calvo	Luna	1,600.00	£
848282	7940	04/11/2012	Recurso Externo, S. A	America	1,577.00	£
Total					<b>4,477.00</b>	<b>BG</b>
<p>£</p> <p>Existe incidencia en los cheques rechazados, por no haber una previa autorización del departamento de créditos, para así no aceptar a los clientes que tengan ya incidencia en el rechazo de cheques por no tener fondos.</p> <p><b>Marcas</b></p> <p>^ Sumado Verticalmente</p> <p>£ Documento Verificado</p> <p>● Información Cotejada</p> <p>↵ Pasa a Cédula</p>						

<b>Hotel Villa Grande, S. A.</b> Ciclo de Ingresos Pruebas de Cumplimiento en el registro contable de publicidad Período del 01 de Diciembre al 31 de Diciembre 2012 ( Cifras expresadas en quetzales)	PT:	I-12	
		Auditor	Fecha
	Preparado	BKFF	23/03/2013
	Revisado	JCAM	24/03/2013

**Auditoría Interna al Ciclo de Ingresos en una empresa hotelera**

Descripción	DEBE	HABER	REF.	
<b>GASTOS DE DISTRIBUCIÓN</b>				
Publicidad y Propaganda	Q19,000.00			
<b>FONDOS DISPONIBLES</b>				
a) Caja y bancos		Q19,000.00		
<b>Total</b>	<b>Q19,000.00</b>	<b>Q19,000.00</b>		
	^	^		

Reg. Publicidad publicada en Venta libre cuadro 3\*5" durante el mes de diciembre de 2012; pagada con ch. 234 de Banco Luna

OBSERVACIONES:

Se observó que en el registro contable de dicha cuenta esta pendiente de pagar el 50%.

Marcas

- Sumado Verticalmente
- Cálculos Verificados
- Control Verificado
- Ver Cédula

Hotel Villa Grande, S. A. Ciclo de Ingresos Ajustes y Reclasificaciones Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2012 ( Cifras expresadas en quetzales)		PT:			AR	
		Preparado	Auditor	Fecha		
			BKFF	24/03/2013		
			JCAM	25/03/2013		
<b>Auditoría Interna al Ciclo de Ingresos en una empresa hotelera</b>						
Descripción		Ajustes y/o reclasificaciones		Ref. p/de trabajo		
		Debe	Haber			
Cuentas por cobrar (Manuel Archila)	A/J 1	15,457.00		I-5-03		
Caja y bancos			15,457.00			
Por cheque rechazado No. 231		15,457.00	15,457.00			
		^	^			
Estimación ctas incobrables	A/J 2	1,456.00		I-3 I-1-1		
Clientes			1,456.00			
Incendio de Casa Ameriana		1,456.00	1,456.00			
		^	^			
Cuentas por pagar	R/C A	4,500.00		I-2		
Cuentas por cobrar			4,500.00			
Para reclasificar la cuentas por pagar de productos y servicios		4,500.00	4,500.00			
		^	^			
Cuentas incobrables	A/J 3	734.03		I-7-2		
Estimación ctas incobrables			734.03	I-3		
Para regular el saldo del 3% de provision		734.03	734.03			
		^	^			
Caja y Bancos	A/J 4	85,528.56		I-5-3		
Ventas			76,364.79			
Iva			9,163.77			
V/ reg. De ingresos pendiente de registro del mes de diciembre		85,528.56	85,528.56			
		^	^			
Caja y Bancos	A/J 5	4,500.00		I-4		
Anticipo Rec. De clientes			4,500.00			
El cliente American Scan deposito 2533		4,500.00	4,500.00			
		^	^			
<b>Marcas</b>						
^ = Sumado Verticalmente J = Pasa a Cédula						

#### 4.5 Informe de Auditoría Interna al Ciclo de Ingresos Hotel “Villa Grande, S. A”

### **INFORME AUDITORÍA INTERNA**

Ref. AI-03-2013

Guatemala, 26 de marzo de 2013

Miembros de la Asamblea de Accionistas

Hotel Villa Grande, S. A.

Presente.

Respetables señores:

De conformidad con el programa anual de auditoría se ha concluido con la revisión a la Auditoría al Ciclo de Ingresos, por el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2012.

El trabajo de auditoría fue efectuado de conformidad con estándares de Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI); y del cumplimiento de programas y normas, así como de las funciones y responsabilidades a las operaciones del ciclo de ingresos.

Este informe contiene los procedimientos de auditoría aplicados en la evaluación y deficiencias observadas las cuales deben ser tomadas en cuenta para mejorar los controles internos hasta ahora implementados por la administración.



El resultado del trabajo ha sido discutido con la Junta de Accionistas y los demás ejecutivos que de alguna manera, participaron con la revisión. Los puntos de vista manifestados por los ejecutivos citados anteriormente, han sido incorporados a este informe, y se refieren exclusivamente al sector examinado. Los cuales se presenta como hallazgos, adjuntos al presente informe.

El departamento de auditoría interna, desea expresar su agradecimiento a los ejecutivos y por su intermedio a todo el personal de la empresa, por su magnífica colaboración para cumplir con la revisión.

Atentamente,

Jaime Chojocay Ramos  
Director de auditoría interna  
Colegiado No. 231

PRESENTACIÓN DE HALLAZGOS DE AUDITORÍA, EFECTOS Y  
RECOMENDACIONES.

---

**1. Ingreso de efectivo desviado hacia otra área.**

Se observó que los ingresos recibidos en efectivo se toma parte del dinero para gastos de caja chica.

Condición

Se generó un reporte de ingresos en el período del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2012, de donde se obtuvo una población de 70 facturas con las características siguientes: consumos de alimentos, instalaciones, hospedaje e impuesto de turismo por montos iguales o mayores a Q 111,000. De donde se verificó el cumplimiento de control interno.

Criterio

El efectivo que se genera por los ingresos debe depositarse inmediatamente al día hábil siguiente de forma íntegra e intacta a las respectivas cuentas bancarias, generar un cheque de fondo de caja chica.

Causa

Presentación de información inexistente, por no estar al día los reportes de ingresos. Y parte de este efectivo es desviado a caja chica.

### Efecto

Puede alterar la identidad de los clientes en cuanto a la información poner en riesgo la reputación de la empresa.

### Recomendación

Que el encargado de cobros no proporcione efectivo al encargado de caja chica, que le proporcione un cheque que será liquidado con documentos de consumos.

## **2. Facturas de ventas no operadas en su oportunidad, por inadecuada segregación de funciones.**

En su momento no operan la factura de ventas de acuerdo a la comanda.

### Condición

Se revisó facturas físicas, depósitos bancarios, tarjetas de crédito con comandas, recibos de caja de los meses de octubre a diciembre 2012.

### Criterio

En el momento en que los meseros o bartenders, entreguen la respectiva comanda al encargado de facturación, emitir la respectiva factura.

### Causa

Al no facturar en su oportunidad una comanda se está evadiendo impuestos, los resultados presentados son falsos y existe pérdidas de recursos económicos.

#### Efecto

Reportes de ingresos y comandas con información no confiable para la toma de decisiones, sanciones económicas por parte de entes reguladores por el incumplimiento de las obligaciones que le impone los tributos.

#### Recomendación

Facturar de forma inmediata al momento de entrega de comanda y verificar cálculos, datos y evitar incidencia en errores y omisiones.

### **3. Libro de pasajeros no reportados correctamente**

En el momento que el cliente visita al hotel, no se identifica en el libro de pasajeros que está ubicado a la entrada del loby. Se detectó que en los meses de: Octubre está anotado en el libro de pasajeros la factura No.7882 del cliente Agriavances, S. A. se anotaron Q 2,687.00 lo correcto es Q 25,687.00; Noviembre no está anotado en el libro la factura No.7893 del cliente Neumatic, S. A. por Q 8,564.00; Diciembre no está anotado en el libro de pasajeros las facturas Nos.7932, 7934 y 7939 todas por un total de Q 7,645.43.

#### Condición

Se revisó el libro de pasajeros contra comandas y facturas para verificar si está actualizado, reportado y clasificado de forma correcta.

#### Criterio

Actualizar el libro de pasajeros de acuerdo como los clientes ingresan, designar a la recepcionista como responsable, y verificar que las facturas y

comandas estén cotejadas con los valores de hospedaje y verificar que cumplan con el correcto pago de impuesto de turismo.

#### Causa

Al no actualizar el libro de pasajeros, se presenta información incorrecta de los valores de hospedajes que recaudan mensualmente, si el Instituto Guatemalteco de Turismo detecta la no actualización pueden existir omisiones y sanciones económicas al hotel.

#### Efecto

Información inoportuna para la toma de decisiones de implementar más habitaciones, infracciones por parte de Instituto Guatemalteco de Turismo por Q 1,000.00.

#### Recomendación

Responsabilizar a la persona recepcionista asegurase, que se identifique el cliente al libro de pasajeros al momento de ser ingresado al hotel, luego de que le hayan extendido su factura, apuntar el valor de hospedaje que se anotó en la factura.

#### **4. Registro contable pendiente de operar de las ventas y su respectivo ingreso de efectivo.**

Se verificó que existe una diferencia no contabilizada, ni depositada de Q 85,5528.56 de octubre a diciembre 2012.

### Condición

Se examinaron las facturas, notas de crédito físicos de los meses de octubre, noviembre y diciembre 2012.

### Criterio

La información registrada debe ser confiable y oportuna, supervisar que todos los documentos estén debidamente registrados y operados.

### Causa

El no contabilizar documentos, se proporciona información que no es real, al resguardar el dinero en efectivo se corre el riesgo de acumular una cantidad mayor y corre el riesgo de robo.

### Efecto

El no reportar todos los ingresos se está omitiendo información de efectivo, y omitiendo el pago de impuestos el cual de ser verificado pueden existir sanciones por parte de las Superintendencia de Administración Tributaria; a la vez disminuir el ingreso y afectar la imagen del hotel Villa Grande S. A.

### Recomendación

Proceder a realizar los ajustes contables, verificar y cruzar información de comandas, recibos, facturas, libro de pasajeros y depósitos físicos.

## **5. Falta de identificación de boletas de depósitos y pendiente de la herramienta de control de anticipos recibidos.**

Se verificó que existen varios depósitos no identificados (fecha de hospedaje, nombre, e identificación personal y número de factura) que corresponden a anticipos recibidos de clientes, y no están debidamente liquidados con el consumo.

No cuenta con una herramienta para identificar los anticipos recibidos de clientes.

#### Condición

Se revisaron boletas de depósitos, efectivo y estados de cuenta de los diferentes bancos, y se verificó las facturas físicas de los ingresos de los meses con mayor movimiento.

#### Criterio

Según las políticas de la empresa, deben realizarse los depósitos en sus respectivas cuentas bancarias al día siguiente de liquidar los ingresos.

Identificar cada documento el reverso del dinero depositado; colocando número de factura fecha de recaudado y nombre del cliente, a la vez llevar un reporte de los ingresos por mes, si es por anticipo recibido, identificar el nombre del cliente y fecha de las instalaciones.

#### Causa

Al no identificar las boletas depositadas, es difícil conocer que clientes están cancelando sus consumos.

### Efecto

Cobro indebido a clientes, por no tener un reporte a la vista del movimiento de los ingresos depositados, no aplicar correctamente los anticipos recibidos de clientes del día de visita al hotel.

### Recomendación

La persona que tiene a su cargo el control del efectivo, no tiene que ser la misma persona encargada de facturar, tiene que identificar cada boleta de depósito y depositarlo al día siguiente de forma íntegra e intacta.

## **6. Pendiente de enviar circularización de clientes, indicando el saldo pendiente de cobro.**

La empresa no tiene la práctica de llevar estados de cuenta a sus clientes, en forma mensual, indicando el saldo que tienen pendiente de recuperar, requiriendo confirmación de la recepción y del saldo consignado.

### Condición

Verificamos la cartera de créditos y procedimientos de cobro, para su recuperación de clientes.

### Criterio

Programar y convenir un formato de circularización de clientes, anotando el saldo de forma mensual, mediante carta o correo; solicitando confirmación con respuesta conforme o inconforme.



### Causa

Ausencia de presión del cobro de clientes y recuperación lenta o no recuperación del crédito.

### Efecto

Por la tardanza de las cobranzas puede afectar la disponibilidad de fondos, así como la planificación y presupuestos, pérdida de dinero e intereses al depositar los fondos pendientes de recuperar por Q 51,844.00.

### Recomendación

Enviar circulares de cobro en forma mensual indicando el saldo y solicitando confirmación, realizar una planificación de fechas de cobro.

## **7. Evaluación de riesgos**

Se identificó por medio de cuestionarios de Coso ERM II, pendiente de implementar.

### Condición

Se observó que la institución no cuenta con un proceso de administración de riesgos que tome en cuenta la importancia relativa (efectos cuantitativos que pueda producir) y la frecuencia (número de veces que pueda llegar a ocurrir) en el proceso al ciclo de ingresos.

### Criterio

De acuerdo a los estándares internacionales de auditoría, la administración de una entidad debe implementar los procesos de administración de riesgos

en cada uno de sus procesos, con el fin de identificar aquellos riesgos, que puedan afectar significativamente las operaciones de la misma.

#### Causa

Por cuestiones de tiempo y personal con conocimiento en evaluación de riesgos, la administración no ha logrado implementar una matriz de riesgos aplicando ciclo de ingresos.

#### Efecto

No conocer con exactitud los riesgos más significativos que afecten el proceso del ciclo de ingresos.

#### Recomendación

Que la administración evalúe la conveniencia de contratar a una persona con conocimientos en administración de riesgos y lograr un adecuado funcionamiento de las operaciones hoteleras.

### COMENTARIOS DE LA GERENCIA GENERAL

El Consejo de Administración estuvo de acuerdo con las observaciones y recomendaciones, por lo que dio instrucciones que se lleven a cabo de inmediato, dejando la responsabilidad de la implantación de las recomendaciones al Gerente General, cuyo resultado debe ser informado en el término de dos meses.

Atentamente,



Lic. Juan Alonso Méndez  
Supervisor de auditoría interna



Brendi K. Fuentes Fuentes  
Asistente de auditoría interna



Jaime Chojocay Ramos  
Director de auditoría interna

## CONCLUSIONES

- 1) La función de las empresas hoteleras en Guatemala, es de alojar a personas temporalmente, por medio del turismo a través de: Atracción de la arqueología, lenguas, volcanes, playas, etc., por este medio ingresa recursos y se crea empleos.
- 2) La auditoría interna desempeña una función importante, agrega valor en la revisión de operaciones, el estudio y evaluación del control interno, permite identificar fraudes o riesgos que puedan afectar a los hoteles, en función de sus resultados, cumplimiento de controles internos, aportando un enfoque disciplinado para evaluar y mejorar la eficiencia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.
- 3) La implementación del control interno es responsabilidad de la administración, la responsabilidad de la auditoría interna es revisar y evaluar que los controles internos establecidos son efectivos; con el propósito de asesorar, señalar deficiencias por ciclo de transacciones y presentar recomendaciones para que la administración cumpla con sus objetivos y responsabilidades.
- 4) Los principales aspectos que el Contador Público y Auditor debe considerar e incluir al realizar un Auditoría Interna al ciclo de Ingresos en una empresa Hotelera, conforme las Normas Internacionales para el ejercicio profesional de Auditoría Interna número 2300 son: analizar, evaluar y documentar suficiente información de manera que les permite cumplir con el trabajo, el cual se presenta en el Capítulo IV caso práctico.

## RECOMENDACIONES

- 1) Es necesario que los hoteles incrementen el número de habitaciones, establezcan programas que promueven el conocimiento en cuanto a turismo, inversiones nacionales o extranjeras.
- 2) La Auditoría Interna de la entidad objeto de análisis, debe realizar auditorías en sus operaciones de ingresos basadas en identificación y evaluación de las exposiciones significativas a los riesgos, de tal manera que se realicen acciones oportunas y se tomen las decisiones pertinentes.
- 3) Programada la Auditoría Interna debe evaluar los procesos de ciclo de transacciones: Tesorería, Egresos, Conversión, ingresos e información financiera que permitan determinar las deficiencias y debilidades que existen en el control interno, a efecto de fortalecerlos.
- 4) El Contador Público y Auditor Interno, debe aplicar Normas Internacionales para el ejercicio profesional de Auditoría Interna y diseñar los procedimientos considerando: El alcance, oportunidad y naturaleza de la empresa al realizar una auditoría interna al ciclo de ingresos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Asociación de Investigación y Estudios Sociales. VIII Encuesta al Sector Turismo. Encuesta de Turismo 2010. No. 28
2. Blanco Luna, Yanel, Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral, primera edición, abril 2003. 324 pp
3. Congreso de la República de Guatemala. Código de Comercio, Decreto 2-70. Guatemala, 1991. 130pp
4. Congreso de la República de Guatemala. Código de Trabajo, Decreto 1441. Guatemala, 1947. 155pp
5. Congreso de la República de Guatemala; Disposiciones para el Fortalecimiento del Sistema Tributario y el combate a la Defraudación y al Contrabando, Decreto número 4 – 2012, Guatemala, 13 pp
6. Congreso de la República de Guatemala; Ley de Actualización Tributaria, Decreto número 10 – 2012, Guatemala, 25 pp
7. Congreso de la República de Guatemala. Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo, Decreto 17-01. Guatemala, 9pp
8. Congreso de la República de Guatemala. Reglamento para Establecimientos de Hospedaje, Acuerdo Gubernativo No. 1144 – 83. Guatemala, 1983. 22pp
9. Fonseca Borja, René. Auditoría Interna, un Enfoque Moderno de Planificación, Ejecución y Control. Copyright, Artes Gráficas Acrópolis 2004. No. Pág. 596.

10. Franklin Fincowsky, Enrique Benjamín, Auditoría Administrativa, Facultad de Contaduría y Administración Universidad Nacional Autónoma de México, 2001.-- 568 p.
11. Instituto de Auditores Internos. Normas Internacionales para el ejercicio de la Auditoría Interna. USA, 2013. 23 pp
12. Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores. Guías de Auditoría Interna. 4ª. ed.—Guatemala, septiembre 2002. 1120 pp
13. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Comisión de Auditoría Operacional. Boletines de Auditoría Operacional, 75 pp
14. Instituto de Auditores Internos. Normas Internacionales de Auditoría No. 315 Entendimiento de la Entidad y su entorno y evaluación de los riesgos de representación errónea de importancia relativa, USA, 2004. 56 pp
15. Orozco Orozco, Gonzalo Alfredo. Tesis de Contador Público y Auditor, El Contador Público y Auditor Independiente en el diseño del control interno del ciclo de Ingresos de una agencia de viajes. USAC, Facultad de Ciencias Económicas, 2010. 203 pp
16. Perdomo Salguero, Mario Leonel. “Procedimientos y Técnicas de Auditoría IV”. ECA, Ediciones Contables Administrativas, Guatemala. Edición 2006. No. de Pág. 149.
17. Piloña Ortiz, Gabriel Alfredo. Métodos y Técnicas de Investigación Documental y de Campo. Segunda edición. Litografía Cimgra. 1998. 281pp

18. R. De Morales, Esperanza, Recopilación de Auditoría por Ciclos, Departamento de Publicaciones, USAC, Facultad de Ciencias Económicas, Segunda Reimpresión, 2001. 109 pp
19. Roldan de Morales, Esperanza. Apuntes de Auditoría IV. Edición 2010. No. de Pág. 69.

#### Web grafía

20. [http://www.afisonmer.blogspot.com/2008/07/auditoria-por-ciclos - de transacciones/html](http://www.afisonmer.blogspot.com/2008/07/auditoria-por-ciclos-de-transacciones/html). 14 pp
21. <http://www.arqhys.com/contenidos/hoteles-historia/html> 2 pp
22. <http://www.monografias.com/hoteles/html>. 33 pp
23. <http://www.gestiopolis.com/canales6/fin/evidencias-y-papeles-de-una-auditoria/htm> 26 pp.
24. [https://www.estadisticas del instituto guatemalteco.com](https://www.estadisticasdelinstituto.guatemala.com) 10 pp
25. <http://www.monografias.com/trabajos16/control-interno/control-interno/html> 16 pp.
26. <http://www.mercadotendencias.com/informe-coso-limitaciones-del-control-interno/html> 23 pp.
27. [http://www.rescate-estudiantil.com/auditoría, IV-Ciclo de transacciones-2010./html](http://www.rescate-estudiantil.com/auditoría,IV-Ciclo%20de%20transacciones-2010/html) 47pp.





## ANEXO II

## Programa de Registro de Huéspedes

Hab.	Nombre del Titular o Pasajero
31	CARLOS EDUARDO LEAL
21	CESAR OSWALDO ALCALA
28	DELFINO LUNA
22	EDGAR ROGELIO ZARAGOZA
25	GUILLERMO GUZMAN GUZMA
▶ 33	<b>JUAN JOSE LOPEZ</b>
24	JUAN RAMON CAMACHO
15	LUIS RICART GARZA
11	TAMIKO ELISCHEHA TORO RE
14	WALTER BRANDENBERGER

Principales		Hospedaje		Pagos		Cuenta		Obs.	
Número		Nombre						Acompañantes...	
205925		JUAN JOSE LOPEZ							
Domicilio		C.P.		Localidad					
VICTORIA 22 E MODELO CALLE A Y'		53330		4a. ave. 1 - 48 zona 3					
Departamento		Pais							
San Marcos		Guatemala							
Teléfonos		Fax		e-mail					
n/a		n/a		n/a					
Ocupación		Doc / Pasaporte							
n/a		n/a							
Iva		C.U.I.T.		Vehículo Marca / Modelo y patente					
RI		CSI-021022-71A		n/a		n/a			
Nombre utilizado para la facturación :		COMERCIALIZADORA SIEMMAR, S.A. DE C.A.							

Ingresar...	Quitar	Tomar Cambios	Buscar...	Imprimir Ficha	Informe x Alojamiento...	Cierre / Check Out
-------------	--------	---------------	-----------	----------------	--------------------------	--------------------

