

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



**"EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO AL CICLO
DE INGRESOS EN UNA AUDITORÍA EXTERNA
PRACTICADA EN UN HOTEL"**

LUIS FERNANDO HERRERA HERRERA

CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

GUATEMALA, AGOSTO DE 2014

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**"EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO AL CICLO
DE INGRESOS EN UNA AUDITORÍA EXTERNA**

PRACTICADA EN UN HOTEL"
PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

TESIS

PRESENTADA A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

POR

LUIS FERNANDO HERRERA HERRERA

CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADO

Guatemala, agosto 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	PC. Oliver Augusto Carrera Leal
Vocal Quinto	PC. Walter Obdulio Chigüichón Boror

EXONERADO DE EXÁMENES DE ÁREAS PRÁCTICAS BÁSICAS

De conformidad con los requisitos establecidos en el capítulo III, artículos 15 y 16 del Reglamento para la Evaluación Final de Exámenes de Áreas Prácticas Básicas y Examen Privado de Tesis y al inciso 4.2.3 del punto 4, del Acta 31-2011, de la sesión celebrada por Junta Directiva el 24 de noviembre de 2011.

PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

PRESIDENTE	Lic. José Adán de León
SECRETARIO	Lic. José Antonio Vielman
EXAMINADOR	Lic. José Rolando Ortega Barreda

Guatemala, 27 de febrero de 2014

Licenciado

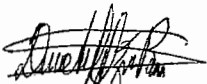
José Rolando Secaida Morales
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala
Su despacho

Señor Decano:

Atentamente me dirijo a usted, para manifestarle que en atención a la designación que la Decanatura a su cargo me hiciera, mediante oficio de fecha 08 de marzo de 2012, he asesorado al señor **LUIS FERNANDO HERRERA HERRERA**, en su trabajo de tesis titulado **“EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO AL CICLO DE INGRESOS EN UNA AUDITORÍA EXTERNA PRACTICADA EN UN HOTEL”**.

Sobre el particular, el referido trabajo, en mi opinión merece ser aceptado para su discusión académica en el Examen Privado de Tesis, previo a otorgársele al señor Herrera, el título de Contador Público y Auditor en el grado académico de Licenciado.

Atentamente,



Licda. Dayanara Anyeli Zumeta Blanco
Contador Público y Auditor
Colegiado No. 3250



FACULTAD DE
CIENCIAS ECONOMICAS

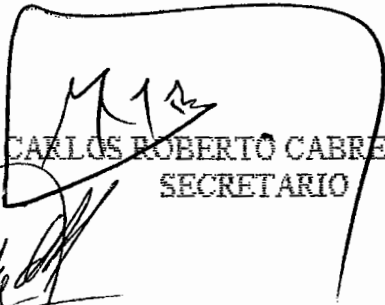
Edificio "S-8"
Ciudad Universitaria, Zona 12
Guatemala, Centroamérica

DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS. GUATEMALA,
DIÉCIOCHO DE JUNIO DE DOS MIL CATORCE.

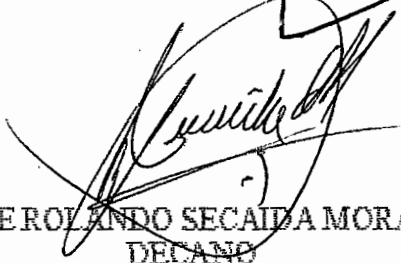
Con base en el Punto QUINTO, inciso 5.1, subinciso 5.1.1 del Acta 10-2014 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 4 de junio de 2014, se conoció el Acta AUDITORIA 165-2014 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 8 de mayo de 2014 y el trabajo de Tesis denominado: "EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO AL CICLO DE INGRESOS EN UNA AUDITORÍA EXTERNA PRACTICADA EN UN HOTEL", que para su graduación profesional presentó el estudiante LUIS FERNANDO HERRERA HERRERA, autorizándose su impresión.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO




LIC. JOSE ROLANDO SECAIDA MORALES
DECANO

Smp.



DEDICATORIA

A DIOS:

Mi padre celestial, mi ayudador, mi socorro, mi pronto auxilio, mi creador, por ayudarme en todo momento y nunca dejarme, por amarme en todo tiempo y estar a mi lado siempre, a él doy toda la gloria y toda la honra.

A MIS PADRES:

Luis Arturo Herrera Mansilla y Aida de Herrera González, por brindarme su apoyo incondicional y guiarme para ser un profesional responsable, con valores éticos y morales.

A MIS HERMANAS:

Debora Herrera y Nancy Herrera por su cariño y confianza la cual me ha impulsado a luchar cada día más en la búsqueda de mis objetivos.

A MIS SOBRINAS:

Jenifer, Jackeline y Katerine por llenarme de amor y cariño lo cual me llena de vida y fuerza para seguir adelante.

A MI SOBRINO:

Christopher por llenar mis días de alegría con su ilusión e inocencia.

A MI FAMILIA EN GENERAL

Siempre con mucho cariño.

A MIS AMIGAS:

Por su apoyo incondicional, consejos y colaboración especialmente a Lucia, Lilian, Xiomara y Dayanara.

A MIS AMIGOS:

Martin, Gilmer y especialmente a Juan por su apoyo incondicional en todo momento.

A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA Y A LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS

Por abrirme las puertas y darme la oportunidad de formarme profesionalmente.

INDICE

PÁGINA

INTRODUCCIÓN

i

CAPÍTULO I EMPRESA HOTELERA

1.1	Definición de hotel	1
1.1.1	Turismo	2
1.1.2	Turista	3
1.1.3	Turismo emisor	4
1.1.4	Turismo receptor	5
1.2	Antecedentes de la hotelería en Guatemala	5
1.2.1	Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT)	7
1.3	Importancia de la empresa hotelera en Guatemala	7
1.3.1	Estadísticas del instituto Guatemalteco de Turismo	8
1.3.1.1	Comparación de turismo emisor y turismo receptor	8
1.3.1.2	Ingreso de divisas por turismo con otras actividades	9
1.4	Elementos de la empresa hotelera	11
1.4.1	Humano	11
1.4.1.1	Patrono	11
1.4.1.2	Trabajador	11
1.4.1.3	Huésped	11
1.4.1.4	Usuario	11
1.4.2	Físico	12
1.5	Clasificación de hoteles	12
1.5.1	Por el tamaño	12
1.5.2	Hoteles según la modalidad comercial del trabajo	13
1.5.3	Hoteles según la categoría	13
1.5.4	Hoteles según la forma de agrupación	17
1.6	Legislación aplicable a los hoteles en Guatemala	18
1.6.1	Ley del orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-	19
1.6.2	Código de Comercio (Decreto 2-70)	19
1.6.3	Código tributario (Decreto 6-91)	19
1.6.4	Ley del Impuesto al Valor Agregado -IVA- (Decreto 27-92)	20
1.6.5	Ley del Impuesto sobre la Renta -ISR- (Decreto 26-92)	21
1.6.6	Ley del impuesto de Solidaridad -ISO- (Decreto 73-08)	22
1.6.7	Impuesto único sobre inmuebles	23
1.6.8	Impuesto sobre productos financieros	23

CAPÍTULO II CICLO DE INGRESOS

2.1	Ciclos de transacciones	24
2.1.1	Hechos económicos	25
2.1.2	Clases de hechos económicos	25
2.1.2.1	Los que involucran intercambios con terceros	25
2.1.2.2	Los que comprenden fuerzas o entidades externas, pero no comprenden intercambios	26
2.1.2.3	Los que involucran decisiones o transferencias internas de recursos	27
2.1.2.4	Los que involucran el tiempo	27

2.1.3	Beneficios de los ciclos de transacciones	27
2.1.4	Transacciones	27
2.2	Clasificación de los ciclos de transacciones	27
2.2.1	Ciclo de tesorería	28
2.2.2	Ciclo de egresos	31
2.2.2.1	Ciclo de egresos de compra	31
2.2.2.2	Ciclo de egresos nómina	32
2.2.3	Ciclo de conversión	34
2.2.4	Ciclo de información financiera	37
2.3	Relación entre los distintos ciclos de transacciones	38
2.4	Control interno por ciclos	38
2.5	Objetivos del control interno por ciclos de transacciones	39
2.5.1	Objetivos de autorización de transacciones	39
2.5.2	Objetivos de procesamiento y clasificación de transacciones	39
2.5.3	Objetivos de verificación y evaluación de transacciones	40
2.5.4	Objetivos de salvaguarda física	40
2.6	Ventajas del control interno por ciclos de transacciones	40
2.7	Ciclo de ingresos	41
2.7.1	Naturaleza	41
2.7.2	Importancia del ciclo de ingresos	42
2.7.3	Objetivos del ciclo de ingresos	42
2.7.3.1	Objetivos de autorización	42
2.7.3.2	Objetivos de clasificación y procesamiento de transacciones	43
2.7.3.3	Objetivos de documentación y evaluación	44
2.7.3.4	Objetivos de salvaguarda física	44
2.8	Componentes del ciclo de ingresos	45
2.9	Principios de control interno aplicados al ciclo de ingresos	46
2.9.1	Ventas o prestación de servicios	47
2.9.2	Recepción del efectivo	48
2.10.	Importancia relativa y riesgo del ciclo de ingresos	49

CAPÍTULO III AUDITORÍA EXTERNA

3.1	Concepto de auditoría	52
3.2	Importancia de la auditoría	53
3.3	Objetivos generales de la auditoría	54
3.4	Clasificación de la auditoría	55
3.4.1	Auditorías por su lugar de origen	55
3.4.1.1	Auditoría externa	55
3.4.1.2	Auditoría interna	56
3.4.2	Auditorías por su área de aplicación	56
3.4.2.1	Auditoría financiera	56
3.4.2.2	Auditoría administrativa	57
3.4.2.3	Auditoría operacional	57
3.4.2.4	Auditoría integral	58
3.4.2.5	Auditoría gubernamental	58
3.4.3	Auditorías especializadas en áreas específicas	59
3.4.3.1	Auditoría al área médica	59
3.4.3.2	Auditoría al desarrollo de obras y construcciones	59
3.4.3.3	Auditoría fiscal	60
3.4.3.4	Auditoría laboral	60
3.4.3.5	Auditoría de proyectos de inversión	60
3.4.3.6	Auditoría de elemento de estado financiero o cuenta específica	61

3.4.3.7 Auditoría ambiental	61
3.4.3.8 Auditoría de sistemas	61
3.4.3.9 Auditoría forense	61
3.5 Auditoría externa	62
3.5.1 Ventajas de la auditoría externa	63
3.5.2 Desventajas de la auditoría externa	63
3.6 Objetivos de la auditoría externa	64
3.6.1 Muestreo de auditoría	64
3.6.2 Tipos de muestreo	65
3.7 Evidencia de auditoría	66
3.7.1 Aseveraciones o afirmaciones de los estados financieros	68
3.7.1.1 Afirmaciones sobre el tipo de transacciones y hechos durante el periodo objeto de auditoría	69
3.7.1.2 Afirmaciones sobre saldos contables al cierre del periodo	69
3.7.1.3 Afirmaciones sobre la presentación e información a revelar	70
3.8 Normas Internacionales de Auditoría	71
3.9 Técnicas de auditoría	72
3.9.1 Estudio general	72
3.9.2 Análisis	73
3.9.3 Inspección	73
3.9.4 Confirmación externa	74
3.9.4.1 Confirmaciones positivas	75
3.9.4.2 Confirmaciones negativas	75
3.9.5 Investigación	75
3.9.6 Observación	75
3.9.7 Recálculo	76
3.9.8 Reejecución	76
3.9.9 Indagación	76
3.10. Propuesta de servicios profesionales	77
3.11 Carta compromiso	77
3.12 Planeación de auditoría	78
3.13 El programa de auditoría	80
3.14 Papeles de trabajo	81
3.14.1 Objetivo de los papeles de trabajo	81
3.14.2 Características de los papeles de trabajo	83
3.14.3 Tipos de cédula de trabajo	83
3.14.4 Marcas de auditoría	84

CAPÍTULO IV EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

4.1 Definición de control interno	85
4.2 Importancia y objetivos del control interno	85
4.3 Principios del control interno	86
4.4 Componentes del control interno	87
4.4.1 Ambiente interno	87
4.4.2 Establecimiento de objetivos	88
4.4.3 Identificación de eventos	88
4.4.4 Evaluación de riesgos	88
4.4.5 Respuesta al riesgo	89
4.4.6 Actividades de control	89
4.4.7 Información y comunicación	89
4.4.8 Monitoreo	89
4.5 Métodos de evaluación del control interno	90

4.5.1	Método de narrativa o descriptivo	90
4.5.2	Método de cuestionario	90
4.5.3	Métodos de gráficas de flujo o flujogramas	90
4.6	Riesgos de auditoría	91
4.6.1	Riesgo inherente	91
4.6.2	Riesgo de control	91
4.6.3	Riesgo de detección	91
4.7	Niveles de medición del riesgo	92
4.7.1	Probabilidad de ocurrencia del riesgo	92
4.7.2	Impacto ante la ocurrencia del riesgo	92
4.8	Procedimientos de evaluación de riesgos	92
4.9	Evaluación del diseño e implementación de los controles	94
4.10.	Pruebas de eficacia operativa de los controles (TOEs)	95
4.10.1	Naturaleza, oportunidad y alcance de las pruebas de eficacia operativa de los controles	96
4.11	Importancia relativa	99
4.12	Comunicaciones con la administración	100

CAPÍTULO V

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO AL CICLO DE INGRESOS, EN UNA AUDITORÍA EXTERNA PRACTICADA EN UN HOTEL

CASO PRÁCTICO

Antecedentes e información general del hotel	101
Planteamiento del caso práctico	103
Políticas contables relacionadas con el ciclo de ingresos del hotel	104
Papeles de trabajo	119
Informe de control interno	205
CONCLUSIONES	213
RECOMENDACIONES	215
BIBLIOGRAFÍA	217

INTRODUCCIÓN

La industria hotelera es un negocio que se caracteriza por las diversas fuentes de obtención de sus ingresos, los cuales pueden ser por prestación de servicio de hospedaje, servicio de lavandería, alimentos y bebidas, entre otros.

Debido a la importancia que tiene el ciclo de ingresos en una industria hotelera, surge la necesidad que este tipo de industria posea controles que estén adecuadamente diseñados y que los mismos estén implementados eficazmente para que se puedan mitigar los riesgos asociados en dicho ciclo. Sin embargo, existen algunas causas por las cuales los controles diseñados para mitigar los riesgos del ciclo de ingresos de una industria hotelera no cumplen con la función para la cual han sido diseñados.

Por lo anteriormente expuesto y bajo estas circunstancias, se realizó el presente trabajo de investigación para que con su desarrollo se puedan determinar los principales riesgos a los que está expuesto el ciclo de ingresos de un hotel y las causas por las cuales en algunas ocasiones son inefectivos los controles diseñados en el mismo, a efectos de que la administración de la compañía busque la mejora continua de sus procesos, lo cual contribuirá al logro de los objetivos estratégicos de la misma.

A continuación se menciona el contenido de los capítulos que integran la presente investigación:

Capítulo I: generalidades de la industria hôtelera en Guatemala, definición, importancia, leyes que le aplican etc.

Capítulo II: ciclos de transacciones, naturaleza, importancia y objetivos de los mismos.

Capítulo III: generalidades, objetivos, propiedad, contenido y forma de la auditoría.

Capítulo IV: evaluación del control interno, definición, métodos, evaluación del diseño e implementación, etc.

Capítulo V: caso práctico, en el cual se realizará un entendimiento de los principales subprocesos relacionados con el ciclo de ingresos, identificación de riesgos y evaluación del diseño e implementación de controles.

Para finalizar se presentan las conclusiones y recomendaciones, como resultado de la investigación y trabajo realizado, así también se presenta el detalle de la bibliografía consultada.

CAPÍTULO I

EMPRESA HOTELERA

1.1 Definición de hotel

“La palabra hotel, utilizada por primera vez en Francia, proviene del latín *hospes* que significa persona alojada, y de *hospitium* que significa hospitalidad. Este término fue sustituyendo al de taberna y al de posada. Dada la influencia francesa se generalizó en los demás países.

Se definirá *hotel* como un establecimiento de carácter público, destinado a dar una serie de servicios: alojamiento, alimentos y bebidas, entretenimiento y que persigue tres grandes objetivos:

- Ser una fuente de ingresos.
- Ser una fuente de empleos.
- Dar un servicio a la comunidad.” (20:18)

“Un hotel es un agente económico que funciona las veinticuatro horas y donde cada huésped determina su propio ritmo. Mientras uno duerme, otro come, un tercero trabaja, un cuarto y un quinto se va”. (11:2)

El negocio en sí de un hotel consiste en proporcionar a sus huéspedes o clientes habitaciones, comida, bebidas y otras atenciones que requiera su estancia. Gerald W. Lattin define a un hotel como: “Un edificio o una institución que proporciona alojamiento, comidas y servicios al público”. (15:65)

El Acuerdo Gubernativo de la República de Guatemala 1144-83 “Reglamento para establecimiento de Hospedaje” clasifica a los hoteles como establecimientos de hospedaje e indica en su artículo número 1 que son “establecimientos de hospedaje, los que presten al público servicio de alojamiento y otros servicios afines mediante pago”.

El término hotel se define como un establecimiento dotado de las “instalaciones necesarias para prestar servicios de alojamiento al público o turista” (3:58).

En resumen se puede decir que un hotel es una entidad lucrativa que ofrece al viajero o huésped alojamiento, alimentación y entretenimientos.

1.1.1 Turismo

Uno de los factores que se encuentra íntimamente ligado a un hotel es el turismo, ya que gran parte de sus huéspedes son turistas provenientes de otros países o de otras regiones. El diccionario de la Real Academia Española define al turismo como la “actividad o hecho de viajar por placer”, así también como un “conjunto de los medios conducentes a facilitar estos viajes”.

Por la relevancia que esto representa para la economía y funcionamiento del país, es necesario comprender el significado y la evolución de la palabra “turismo”, así como su origen y desarrollo a través de la historia y su evolución mundial y las formas de su administración, así como la ayuda económica y financiera que representa para los países que se benefician del mismo.

La palabra “turismo” tiene su origen del idioma francés y se deriva del término “tour o tours”, antiguamente derivados de la palabra “torno”. En la época medieval los artesanos y viajeros acostumbraban viajar alrededor de Francia, y utilizaban sus conocimientos y experiencias para trasladarse, lo que les adjudicó rangos de guías como “aprendiz, compañero y maestro”. (3:12)

Desde el punto de vista económico, el turismo es “una actividad en la que se efectúa una prestación de servicios y una oferta de bienes por parte de los residentes de una nación a los de otras, es decir a los visitantes. La contraprestación de estos servicios y de esta adquisición de bienes se realiza mediante una entrada de divisas extranjeras.” (9:3224)

El turismo constituye un caso especial de exportación de bienes y servicios sin desplazamiento en su mayor parte, ya que todas las transacciones que surgen de esta actividad se registran en la balanza de pagos y servicios de una nación y representa una actividad fundamental para el desarrollo.

En términos generales se puede decir que el turismo es una actividad económica, social y cultural, que consiste en la captación de personas individuales o grupos que se desplazan de sus lugares habituales de residencia, por motivos de recreación, negocios, salud, trabajo, y que demandan bienes y servicios entre los cuales están: servicio de hospedaje, restaurante, transporte, artesanía, teléfonos, internet y otros.

1.1.2 Turista

“Se define como turista al visitante o residente en el extranjero que temporalmente permanece en el país, al menos veinticuatro horas con fines de distracción, placer, vacaciones, salud, instrucción, religión y deportes. Se agrega también como razones del turista: negocios, asuntos de familia, misiones y reuniones”. (13:10)

La Real Academia Española define al turista como una “persona que hace turismo”, y a la que antiguamente en Guatemala se le denominaba “forastero”, y que es “aquella persona que vive o está en un lugar en donde no es vecino y donde no ha nacido”. También se denominó así antiguamente al “huésped”, quien era la persona que se alojaba en casas ajenas.

De acuerdo a lo indicado en la Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo de Guatemala (INGUAT) se entiende por turista: “el nacional y el extranjero residente que con fines de recreo, deporte, salud, estudio, vacaciones, religión y reuniones se traslade de un lugar a otro de la República; y “el extranjero que con los mismos fines ingrese al país” (8:9)

“Todo turista gozará de la protección y prerrogativas de esta ley, sin distinción de raza, sexo, nacionalidad o religión; por consiguiente, las autoridades civiles y militares están obligadas a prestarle atención y auxilio cuando el caso lo requiera”. (8:9)

De acuerdo a lo establecido en la Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo de Guatemala (INGUAT), “el turista extranjero podrá ingresar al país sin más documento que la tarjeta de turismo. El INGUAT debe, por lo tanto, disponer que estos documentos puedan adquirirse en las embajadas y consulados de nuestro país, en las oficinas de las líneas aéreas que incluyan a Guatemala en su itinerario, en las de migración del aeropuerto internacional, y en los puertos y fronteras. Dicha tarjeta podrá ser usada para reingresar al país dentro de un período de treinta días. El turista centroamericano podrá ingresar con la sola presentación de su cédula de vecindad o documento equivalente.” (8:9)

Adicionalmente el turista extranjero tendrá derecho a permanecer en el país hasta seis meses, tiempo que podrá prorrogarse por otro período igual, previa autorización de las autoridades de migración. Las solicitudes de prórroga deberán presentarse, por lo menos, con cinco días de anticipación al vencimiento.

1.1.3 Turismo emisor

Es el tipo de turismo que demanda (consume) bienes y servicios en un país diferente en el cual reside. De acuerdo a los boletines estadísticos emitidos por el INGUAT, se define al turista emisor, como aquel “visitante residente que viaja fuera del territorio económico del país de referencia”, se puede denominar así, a los visitantes residentes en Guatemala, que visitan otros países por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros motivos no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerada en el país que visitan, este incluye a turistas y excursionistas.

1.1.4 Turismo receptor

Es el conjunto de turistas provenientes del extranjero que ingresan al país vía terrestre, aérea y marítima, que gasta su dinero en demanda de bienes y servicios lo que representa la generación de empleos e inversiones, que se ven reflejadas estadísticamente en “divisas”, que representa el indicador económico para su planeación estratégica concisa y ordenada.

1.2 Antecedentes de la hotelería en Guatemala

“Nos remontamos al siglo XVI con la venida de los españoles, para contar con referencias documentales acerca del hospedaje en Guatemala, ya que anteriormente no se tiene conocimiento sobre la práctica de la hospitalidad en los habitantes del país. Son los españoles quienes por tener alguna tradición al respecto inician en forma organizada el hospedaje en Guatemala” (4:7).

“Se tiene conocimiento que a partir del siglo XVII se realizaban visitas a Esquipulas, fue cuando surgieron las primeras casas para dar albergue a los visitantes, las cuales eran personas particulares; posteriormente cuando creció el número de visitantes se fueron creando los pequeños albergues lucrativos, conociéndose con el nombre de posadas.

Alrededor del siglo XVIII en la ciudad de Santiago de Guatemala, ya se contaba con diez mesones o ranchos que prestan sus servicios en forma regular a los viajeros, lo que indicaba que iba en aumento la demanda de servicio de alojamiento; entre los principales teníamos el Mesón de la Tobilla, El Mesón de Batres, el de Santo Domingo, el de Juarros y el de Barcena” (4:8).

“Un factor que contribuyó al desarrollo de la industria hotelera en Guatemala, fue que en los años del período liberal los grandes finqueros realizaban viajes de negocios hacia la capital y a Quetzaltenango considerándolos importantes centros comerciales” (4:9).

“Los datos históricos demuestran que la hotelería en Guatemala parte del año 1882, cuando el Gran Hotel San Carlos inicia sus actividades en la ciudad de Guatemala fundado por el guatemalteco Enrique Rittscher. En 1883, surge el Hotel Modelo, en Quetzaltenango. Posteriormente, en 1920, Don Salvador Herrera construye el Hotel Palace, situado en la ciudad de Guatemala.

En 1928 y 1929, se fundó el Comité Nacional de Turismo, constituido por personas de la iniciativa privada, dando origen así al turismo moderno en Guatemala.

En 1935 con la llegada a Guatemala del grupo más grande de turistas en ese entonces, que sobrepasó los 400 visitantes traídos por S.S. Manolo, este mismo año nacen varios hoteles: La Pensión Bonifaz en Quetzaltenango. En 1936 es inaugurado por el señor Clark, el Hotel Maya Inn en Chichicastenango, en 1938 se funda el Hotel Casa Contenta, Panajachel y en 1942 surge el Hotel Pan American en la ciudad de Guatemala, antes Hotel Astoria.

En 1976, el patrimonio cultural y oferta turística se ven afectados por las incidencias del terremoto del 4 de febrero, al igual que las estimaciones en flujo de personas visitantes y en los ingresos estimativos por turismo en este año. Este año se inicia la construcción de los principales hoteles modernos de Guatemala.”(3:15-16)

El turismo en Guatemala ha evolucionado gradualmente como una de las principales fuentes de inversión y trabajo, adicionalmente representa un rubro importante de fuente de ingresos de divisas del país junto a las remesas familiares y producción del café, así como ha fortalecido el país como un destino privilegiado de visitantes de todo el mundo.

1.2.1 Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT)

Debido a la creciente demanda de la hotelería y el turismo en Guatemala, surge el Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT) cuyas funciones se encuentran encaminadas al fomento del turismo emisor y receptor. Entre algunas de las funciones del INGUAT se pueden mencionar las siguientes:

- Identificar lugares turísticos en el territorio nacional con el objetivo de evaluarlos y desarrollarlos.
- Cooperar con la conservación, restauración y exhibición de tesoros arqueológicos, históricos y artísticos.
- Fomentar la industria de la artesanía, promoviendo la apertura de nuevos mercados nacionales e internacionales.
- “Inscribir clasificar e inspeccionar el funcionamiento de las empresas turísticas para que puedan operar en el país” (8:3)
- Autorizar tarifas máximas de hoteles, moteles, pensiones, autobuses y taxis dedicados al turismo, entre otras.

1.3 Importancia de la empresa hotelera en Guatemala

“La industria hotelera, como elemento básico de la oferta turística constituye un factor esencial en el potencial turístico de cualquier país. Postulado fundamental, por tanto de toda política de turismo ha de ser la creación y mantenimiento de una planta de establecimientos cuantitativamente suficientes, capaz de atender las exigencias de una demanda cada vez más diversificada y geográficamente distribuida del modo más conveniente a los intereses que pretenden servir”. (21:333)

La industria hotelera inmersa en la actividad del turismo, representa un sector muy importante para la economía del país, contribuyendo a mejorar la balanza de pagos de una manera significativa, por medio del ingreso de divisas; en el aspecto social, contribuye con la generación de fuentes de empleo, en el aspecto cultural, permite que los artesanos locales puedan ofrecer sus creaciones, además de permitir exhibir las costumbres y cosas típicas del país.

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. Las empresas de aviación, agencias de viajes o cualquier otra persona autorizada para vender boletos aéreos internacionales están obligadas a pagar a la Superintendencia de Administración Tributaria el impuesto del 10% sobre el valor del pasaje aéreo internacional, según la ley del Impuesto sobre Pasajes Aéreos Internacionales, Decreto 1752. Las empresas de aviación pagan a las terminales aéreas por el uso de las instalaciones, según permanencia, tamaño, y servicios que preste el aeropuerto a los aviones. 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 se pueden mencionar al transporte, agencias de viajes, hoteles, centros turísticos, entre otras.

1.3.1 Estadísticas del Instituto Guatemalteco de Turismo

A continuación se muestra una serie de datos estadísticos importantes para el análisis de la industria turística y hotelera de Guatemala, los cuales fueron publicados por el Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT) al 31 de diciembre de 2011.

1.3.1.1 Comparación turismo emisor y turismo receptor

Se muestra en la siguiente página un cuadro estadístico en el cual se puede observar la demanda del turismo emisor receptor y el turismo emisor durante los años 2007 al 2011:

Año	Turismo receptor (No. de turistas)	Índice	Turismo emisor (No. de turistas)	Índice
2007	1,627,552	100	1,167,666	100
2008	1,715,426	105.40	1,277,033	109.37
2009	1,776,868	109.17	1,325,809	113.54
2010	1,875,777	115.25	1,135,946	97.28
2011	1,822,663	112.0	1,079,775	92.47

Fuente: Boletín anual estadísticas de turismo año 2011. Emitido por el departamento de estadística del INGUAT.

Según se puede observar en el cuadro anterior, el turismo receptor ha mantenido un crecimiento constante del año 2007 al año 2011; tomando como base el número de turistas bajo esta categoría, se puede observar que en el año 2007 se registró un total de 1,627,552 turistas, número que ha incrementado año con año registrando en el año 2011 un total de 1,822,663 turistas. También podemos observar en el cuadro anterior el índice de crecimiento del turismo receptor partiendo del año 2007 con un índice de 100, podemos observar un crecimiento del 5.40 en el año 2008, un crecimiento del 3.78 en el 2009 en comparación con el año 2008, un crecimiento del 6.08 en 2010 en comparación con el año 2009 y una reducción del 3.26 en 2011 en comparación con el 2010.

Por su parte el turismo emisor muestra una tendencia al crecimiento en los años 2008 y 2009 y una tendencia a la reducción en los años 2010 y 2011; según se observa en el cuadro anterior partiendo del año 2007 con índice de 100 muestra un incremento de 9.37 en 2008 en comparación con 2007, un crecimiento de 4.18 en 2009 en comparación con 2008, una reducción de -16.26 en 2010 en comparación con 2009 y una reducción de 4.81 en comparación con 2011.

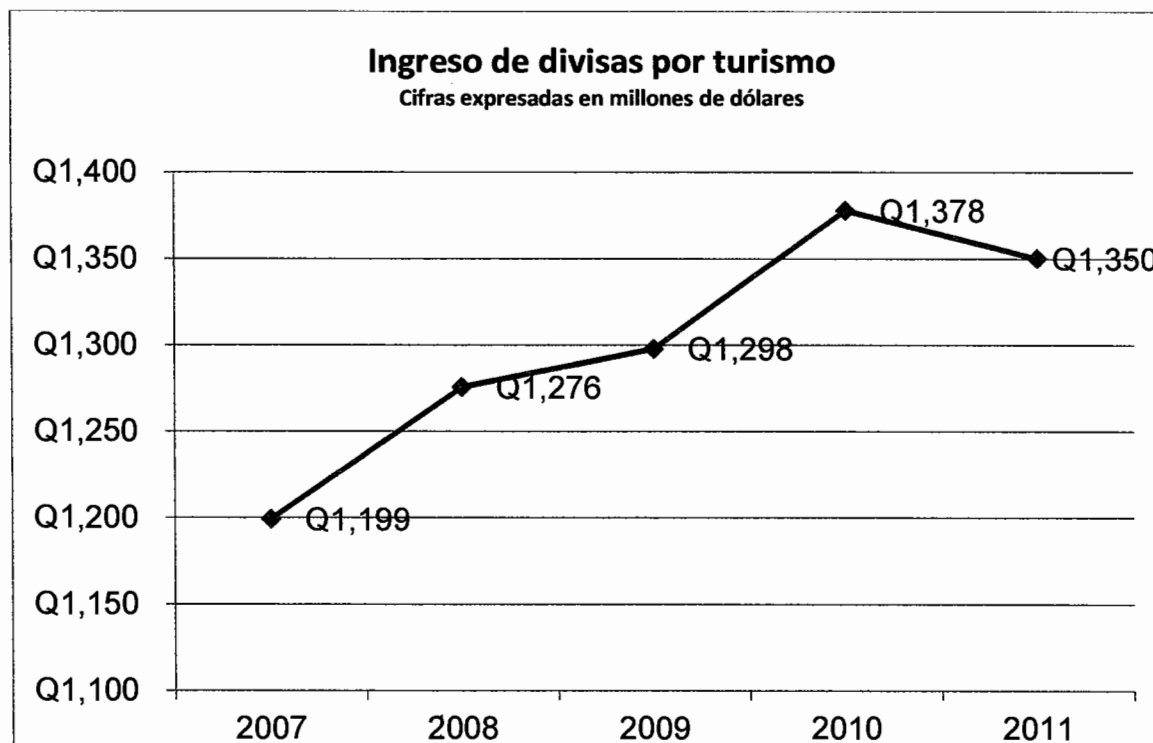
1.3.1.2 Ingreso de divisas por turismo con otras actividades

Se muestra en la siguiente página un cuadro estadístico en el cual se puede observar el ingreso de divisas registrado por Guatemala desde 2007 hasta el 2011 en concepto de turismo, café, azúcar, banano y cardamomo:

Actividad	Ingreso de divisas en millones de dólares				
	2007	2008	2009	2010	2011
Turismo	1,199.3	1,275.6	1,298	1,378	1,350.2
Café	588	660.1	589.1	705.5	1,147.6
Azúcar	525.7	377.3	471.7	723	629.3
Banano	302.5	322.6	494.2	351.2	449.2
Cardamomo	143.8	180.4	300.1	307.4	296.2

Fuente: Boletín anual estadísticas de turismo año 2011. Emitido por el departamento de estadística del INGUAT.

Según se observa en el cuadro anterior el turismo representa la principal fuente de ingreso de divisas en Guatemala, seguida del café, azúcar, banano y cardamomo. El ingreso de divisas por turismo ha registrado una tendencia al crecimiento anual, esto se puede observar de mejor manera en la siguiente gráfica ilustrativa:



1.4 Elementos de la empresa hotelera

La empresa hotelera está conformada por dos elementos principales:

1.4.1 Humano

Este elemento comprende al patrono, trabajador, huésped y usuario. A continuación se definen cada uno de ellos:

1.4.1.1 Patrono

Es toda “persona individual o jurídica que utiliza los servicios de uno o más trabajadores, en virtud de un contrato o relación de trabajo” (18:3). Para ampliar el término de persona jurídica, se incluye la definición de la misma: “tiene personalidad jurídica, la sociedad mercantil constituida de acuerdo con las disposiciones del Código de Comercio e inscrita en el Registro Mercantil, tendrá personalidad jurídica propia y distinta de la de los socios individualmente considerados” (7:10).

1.4.1.2 Trabajador

Es toda “persona individual que presta a un patrono sus servicios materiales, intelectuales o de ambos géneros, en virtud de un contrato o relación de trabajo” (7:3).

1.4.1.3 Huésped

“Es la persona alojada en un establecimiento de hospedaje” (17:3).

1.4.1.4 Usuario

“Es la persona que sin estar alojada en un establecimiento, utiliza cualesquiera de sus otros servicios” (17:3).

1.4.2 Físico

“El elemento físico comprende la infraestructura de la empresa hotelera, es decir los establecimientos de hospedaje, entendiéndose como tales a los que presten al público servicio de alojamiento y otros servicios afines mediante pago” (17:3).

1.5 Clasificación de hoteles

Los hoteles pueden clasificarse en cuatro modalidades:

1.5.1 Por el tamaño

“De acuerdo con el tamaño, los hoteles se dividen en pequeños, medianos y grandes.

- **Pequeños:** por lo general, aquí se agrupa a los establecimientos de hasta 50 habitaciones, pero esto varía según el país; por ejemplo, los estadounidenses consideran pequeños a los hoteles con 150 habitaciones, medianos entre 150 y 300 habitaciones, grandes entre 300 y 600 habitaciones, y muy grandes los de más de 600 habitaciones. En casi todos los casos, los hoteles pequeños están administrados por sus propios dueños o por su familia (administración familiar), y la contabilidad se realiza fuera de la empresa. La cantidad de personal dependerá de la categoría y los servicios ofrecidos.
- **Medianos:** poseen aproximadamente hasta 150 habitaciones (dependiendo del país). En la mayoría de los casos tienen gerentes profesionales y la cantidad de éstos depende de la organización de la empresa. Dependiendo de la categoría, se refleja la cantidad de personal, pero dado su tamaño, la organización prevé la creación de departamentos diferenciados en los que se agrupan funciones específicas, integrándose así departamentos netamente administrativos, como el de la contabilidad. (20:18-19).

- **Grandes:** “Poseen más de 150 habitaciones (dependiendo, por supuesto, de la clasificación empleada en el país en que se encuentren). Su organización refleja claramente la complejidad, diferenciándose dos grandes áreas: la administrativa y la operativa. Su categoría es casi siempre muy alta, brindando calidad cantidad de servicios”. (20:20-21).

1.5.2 Hoteles según la modalidad comercial del trabajo

De acuerdo con la modalidad comercial de trabajo, los hoteles pueden ser:

- **Comerciales:** Están ubicados en los centros urbanos, son de estructura vertical, presentan gran capacidad de alojamiento y servicios dirigidos, sobre todo a las necesidades de los viajeros de negocios. De acuerdo con este tipo de clientes, adaptan sus servicios; por ejemplo:
 - ✓ Computadoras en las habitaciones con fax y conexión a internet.
 - ✓ Diarios en las habitaciones todas las mañanas.
 - ✓ Servicio de desayuno desde temprano (6:00 horas).
 - ✓ Canales de televisión conectados a las grandes redes de noticias internacionales (por ejemplo CNN).
 - ✓ Servicio de lavandería urgente.
 - ✓ Check-out agilizado.
- **Vacacionales:** están ubicados por lo general en playas y montañas, con estructuras variadas, capacidad de alojamiento de acuerdo al flujo de turistas de la zona y con servicios dirigidos a éstos. En tales hoteles, el fin principal es la recreación, por lo que brindan facilidades para practicar todo tipo de deportes, la organización de excursiones, bailes y todos los demás servicios afines.
- **Cercanos a aeropuertos:** se han hecho populares por su cercanía a los grandes aeropuertos internacionales, y porque adaptan sus servicios a la clientela, sobre todo, ejecutiva.

- **Suites:** se han generalizado en muchos países y logran captar una buena parte del mercado que los exige, brindándoles absolutamente todo. Algunos ofrecen suites con cocina pequeña (cocinetas) y otros, especialmente adaptados para ejecutivos, los cuales incluyen áreas de trabajo.
- **Residenciales:** muchos hoteles se han adaptado para un tipo de clientela especial: los huéspedes residentes, que son personas que buscan la calidez humana que nunca encontrarán en un apartamento de edificio y que, por lo general, son de edad avanzada. Dado el largo período de estancia de estos huéspedes, las habitaciones poseen una pequeña cocina.
- **Apart-hoteles:** son hoteles con habitaciones tipo apartamento, dedicados a satisfacer las necesidades de alojamiento de familias o grupos particulares, ofreciendo determinadas facilidades, como: cocina pequeña (equipada con heladera, horno microondas, lavaplatos), lavadora y secadora de ropa, etc.
- **De servicios mínimos:** los hoteles de cama y desayuno, de tamaño pequeño, se han extendido en gran medida en muchos países, gracias a la atención personalizada, tan difícil de lograr en establecimientos de otros tamaños.
- **De tiempo compartido:** las probabilidades de tiempo compartido ofrecen a sus huéspedes la posibilidad de contratar una estancia (por lo general, no menos de una semana) por una gran cantidad de años. Son muy comunes en zonas vacacionales, por lo que muchos hoteles eligen esta modalidad para ser comercializados.

- **Casino:** son hoteles de máximo lujo en todos sus servicios, destinados a un determinado mercado: los jugadores, personas de amplio poder económico que buscan el lujo y todo tipo de juegos de azar. Ofrecen además todo tipo de entretenimientos y espectáculos para esta clientela selecta, que muchas veces viajan en vuelos charters especialmente contratados.
- **Centros de conferencias:** “Poseen instalaciones adaptadas específicamente para tal fin, de modo que ofrecen salones para conferencias de distintos tamaños con todo el equipamiento y las facilidades correspondientes. Son hoteles cuya principal actividad es el acondicionamiento físico de sus huéspedes. Este tipo de establecimientos ha tenido gran aceptación en los últimos años”. (20:22-23)

1.5.3 Hoteles según la categoría

De acuerdo con su calidad de servicios, los hoteles se agrupan en diferente forma, dependiendo del país, ya que los criterios no están internacionalizados. Algunas formas de clasificarlos son:

- **Por estrellas:** Una, dos, tres, cuatro y cinco (a medida que aumenta el número de estrellas, aumenta su categoría).
 - ✓ Hoteles de cinco estrellas: “deben estar instalados en edificios que destaquen por sus condiciones de lujo y comodidad. Estarán climatizados de acuerdo a la temperatura del medio ambiente. Las instalaciones generales del establecimiento y particulares de las habitaciones serán de óptima calidad y seguridad. Los pisos, paredes y techos de todas las dependencias a utilizar por el huésped y el usuario deben estar contruidos y revestidos con material de máxima calidad.

El mobiliario, tapicería, lámparas, cuadros y en general todos los elementos decorativos, así como la vajilla, cristalería, cubertería, mantelería, ropa de cama, etc., destacarán por su excelente calidad. Estos establecimientos deben tener un número apropiado de suites, contar con piscina, espacios amplios y adecuar sus dependencias e instalaciones de uso general, así como las habitaciones y zona de servicios a condiciones específicas establecidas en el reglamento para establecimientos de hospedaje” (17:7-8).

- ✓ Hoteles de cuatro estrellas: “deben estar instalados en edificios contruidos con materiales de primera calidad y que ofrezcan condiciones de confort. Las instalaciones deben ser de buena calidad, revestidos de materiales que armonicen con el ambiente y categoría del establecimiento. Deben poseer características similares a los hoteles de cinco estrellas, con excepción de la piscina (17:8-10).

- ✓ Hoteles de tres estrellas: “deben estar instalados en edificios que sin ser suntuosos ofrezcan condiciones confortables. La vajilla, cristalería, cubertería, mantelería y ropa de cama adecuadas en calidad y cantidad; así como adecuar sus instalaciones de uso general a condiciones de entradas, vestíbulo, elevadores, escalera, pasillos, bar, comedor, sanitarios; las habitaciones constarán de dormitorio y cuarto de baño privado, sus instalaciones y equipo deben cumplir con ciertas características y las dependencias e instalaciones de la zona de servicio deben contar con cocina, bodega de alimentos y dependencias del personal de servicio con áreas definidas.” (17:10-11).

- ✓ Hoteles de dos estrellas: “deben ofrecer a los huéspedes condiciones indispensables de comodidad. Los suelos, paredes y techos con materiales o pinturas de buena calidad. La vajilla y similares deben ser adecuados en calidad y cantidad. Además deben contar con entrada para uso múltiple, así como buenas condiciones para el vestíbulo, elevadores, escalera, pasillos, comedor, sanitarios generales; el 40% de las habitaciones deben estar dotadas con cuarto de baño privado y las restantes con baños generales por cada cuatro habitaciones (17:11-12).

 - ✓ Hoteles de una estrella: Los edificios, mobiliario y equipo serán sencillos, higiénicos y ofrecerán un mínimo de comodidades a los huéspedes (17:13).
- **Por clave de letras**: AA, A, B, C, D.

 - **Por vocablos afines**: lujo, primera categoría, categoría turística, segunda categoría A y segunda categoría B.” (16:23)

1.5.4 Hoteles según la forma de agrupación

Según su forma de agrupación los hoteles se clasifican de la siguiente manera:

- **Independientes**: estos establecimientos no guardan ningún tipo de relación con otros establecimientos y, en general, son propiedad de un solo individuo o de una familia.

- **De cadena**: los hoteles actualmente tratan de agruparse como una forma de expansión, integrando las llamadas cadenas hoteleras, formadas por enormes empresas que poseen o administran grandes hoteles en distintos lugares, o por asociaciones de hoteles independientes que buscan con este sistema una mutua ayuda.

La razón fundamental de conformar una cadena hotelera es la agrupación (“la unión hace la fuerza”), ya que con esfuerzo conjunto bajan los costos, se producen mayores ventas y se obtienen muchas ventajas.” (20:23-24)

1.6 Legislación aplicable a los hoteles en Guatemala

Para que una empresa hotelera contraiga obligaciones tributarias, primero debe organizarse como tal, lo que se inicia con la inscripción ante el Registro Mercantil, la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) y el Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT). Los hoteles son fiscalizados por la SAT y por el INGUAT.

Las principales obligaciones tributarias que contrae una empresa hotelera en Guatemala, desde el momento en que se realiza la inscripción correspondiente, tienen su origen cuando son calificadas ya sea como sujeto pasivo de la obligación tributaria (contribuyente) o como agente de retención o percepción.

Dichas obligaciones, están contenidas en la legislación tributaria siguiente: Código de Comercio, Código de Trabajo, Ley del Impuesto sobre la Renta, Ley del Impuesto al Valor Agregado (IVA) Ley del Impuesto de Solidaridad, Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo, Ley del Impuesto Único Sobre Inmuebles, Ley del Impuesto sobre Productos Financieros, Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y de Papel Sellado Especial para Protocolos, Ley del Impuesto sobre Circulación de Vehículos Terrestres, Marítimos y Aéreos.

Entre otras obligaciones que debe cumplir una empresa hotelera, están las que establece el artículo 368 del Código de Comercio, según el cual “los comerciantes están obligados a llevar su contabilidad en forma organizada, de acuerdo con el sistema de partida doble y usando principios de contabilidad generalmente aceptados.

Al efecto, deberán llevar cuando menos, los siguientes libros o registros: Inventario, de primera entrada o Diario, Mayor o centralizador y de Estados Financieros. También podrán llevar la contabilidad, por procedimientos mecanizados, en hojas sueltas, fichas o por cualquier otro sistema, que permita su análisis y fiscalización” (6:90).

1.6.1 Ley orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo –INGUAT-

La Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo –INGUAT- (Decreto 1701) establece un impuesto obligatorio a los huéspedes de los establecimientos de hospedaje (hoteles) del 10% sobre el valor de la renta de la habitación, que sea menor a 30 días, aplicado al importe del mismo sin incluir alimentación.

El período de liquidación es mensual vencido y deberá ser cancelado en las cajas del INGUAT dentro de los 10 primeros días hábiles siguientes en las cajas de ésta entidad, en los formularios proporcionados para el efecto, incurriendo en el 100% de multa si se contraviene el mismo en el plazo establecido.

1.6.2 Código de Comercio (Decreto 2-70)

Regula toda actividad mercantil y lo relacionado a las sociedades mercantiles, así como las obligaciones del comerciante y los contratos mercantiles. En los artículos del 866 al 873 de éste Código, se estipula el “Contrato de Hospedaje”, el cual delimita la responsabilidad del “Hotelero y el Huésped”.

1.6.3 Código Tributario (Decreto 6-91)

Estas normas son de derecho público y rigen las relaciones jurídicas que se originen de los tributos establecidos por el Estado, con excepción de las relaciones tributarias aduaneras y municipales, a las que se aplicarán en forma supletoria.

Contiene las normas jurídicas que regulan la relación entre el “sujeto activo (Estado)” y el “sujeto pasivo (contribuyente)”.

La Superintendencia de Administración Tributaria está obligada a verificar el correcto cumplimiento de las leyes tributarias, para el efecto tomará como base entre otros: libros y registros de contabilidad, documentos que respalden operaciones, archivos e información de terceras personas. Son objeto de fiscalización los establecimientos de hospedaje por la renta de habitaciones y alimentación, así como por los servicios relacionados a la actividad turística. Llevarán los registros en los libros autorizados para el efecto por la Superintendencia de Administración Tributaria (Balances, Resultados, Mayores, Libros de Compras y Ventas, Relación de Comandas y Ordenes de Servicio, etc).

A continuación se indican algunas generalidades de los impuestos que se consideran principales en el desarrollo de la presente investigación:

1.6.4 Ley del Impuesto del Valor Agregado -IVA- (Decreto 27-92)

Consiste en la adición del 12% en la compra, venta, permuta, donación de bienes, así como también en la prestación de servicios. El período de liquidación es mensual vencido y su regularización se obtiene mediante la determinación del impuesto cobrado en la adquisición de bienes o servicios que se relacionan con la actividad principal del contribuyente. Son objeto de esta ley los establecimientos de hospedaje por la facturación de los servicios prestados, entre estos: hospedaje, alimentos, eventos especiales, gimnasio, piscina, discoteca, ya que el precio indicado es pactado con el cliente.

El artículo 37 de ésta ley, requiere que una empresa hotelera también lleve y mantenga al día un libro de compras y servicios recibidos, así como uno de ventas y servicios prestados, los cuales pueden ser llevados en forma manual o computarizada.

1.6.5 Ley del Impuesto sobre la Renta –ISR- (Decreto 26-92)

Grava las rentas que obtenga toda persona individual o jurídica, nacional o extranjera, domiciliada o no en el país, así como cualquier ente, patrimonio o bien que especifique la ley que provenga de la inversión de capital, del trabajo o de la combinación de ambos.

La Ley del Impuesto Sobre la Renta (Decreto 26-92) fue modificada a través del Decreto 10-2012 Ley de actualización tributaria el cual establece dos regímenes para las rentas de actividades lucrativas siendo estos los siguientes:

- Régimen Sobre las Utilidades de Actividades Lucrativas
- Régimen Opcional Simplificado Sobre Ingresos de Actividades Lucrativas.

Los contribuyentes que se inscriban al Régimen Sobre las Utilidades de Actividades Lucrativas, deben determinar su renta imponible, deduciendo de su renta bruta las rentas exentas y los costos y gastos deducibles de conformidad con esta Ley y debe sumar los costos y gastos para la generación de rentas exentas. Los contribuyentes inscritos a este régimen aplican a la base imponible determinada el tipo impositivo del 28% para el año 2014 y 25% para el año 2015 en adelante.

El pago del impuesto se efectúa por trimestres vencidos y se liquida en forma definitiva anualmente. El pago del impuesto trimestral se efectúa por medio de declaración jurada y debe realizarse dentro de los diez (10) días siguientes a la finalización del trimestre que corresponda, excepto el cuarto trimestre que se pagará cuando se presente la declaración jurada anual. Los pagos efectuados trimestralmente serán acreditados para cancelar el Impuesto Sobre la Renta de este régimen en el referido período anual de liquidación.

Los contribuyentes que se inscriban al Régimen Opcional Simplificado Sobre Ingresos de Actividades Lucrativas, deben determinar su renta imponible deduciendo de su renta bruta las rentas exentas.

Los tipos impositivos de este régimen aplicables a la renta imponible calculada conforme el artículo anterior, serán los siguientes:

Rango de renta imponible mensual	Importe fijo	Tipo impositivo de
Q.0.01 a Q.30,000.00	Q.0.00	5 % sobre la renta imponible
Q.30,000.01 en adelante	Q.1,500.00	7% sobre el excedente de Q.30,000.00

En este régimen, el período de liquidación es mensual.

Los contribuyentes inscritos a este régimen liquidan y pagan el impuesto por medio de retenciones que le efectúen quienes realicen el pago o acreditación en cuenta por la adquisición de bienes o servicios.

1.6.6 Ley del Impuesto de Solidaridad -ISO- (Decreto 73-08)

A cargo de las personas individuales o jurídicas que a través de sus empresas mercantiles o agropecuarias, así como de los fideicomisos, los contratos de participación, las sociedades irregulares, las sociedades de hecho, el encargo de confianza, las sucursales, agencias o establecimientos permanentes o temporales de personas extranjeras que operen en el país, que dispongan de patrimonio propio, realicen actividades mercantiles o agropecuarias en el territorio nacional y que obtengan un margen bruto superior al cuatro por ciento (4%) de sus ingresos. El período de imposición es trimestral y se computará por trimestre calendario. La base imponible la constituye la que sea mayor entre la cuarta parte del monto del activo neto o la cuarta parte de los ingresos brutos, el tipo impositivo será del uno por ciento (1%) y debe pagarse dentro del mes inmediato siguiente a la finalización de cada trimestre calendario, y utiliza los medios que para el efecto la Superintendencia de Administración Tributaria ponga disposición de los contribuyentes.

Para los efectos de los establecimientos de hospedaje se realizan los cálculos sobre la base de los ingresos brutos en su mayoría, ya que sobre los activos netos resulta incierto por la constante renovación de los mismos o por las mejoras para brindar un mejor servicio.

1.6.7 Impuesto Único sobre Inmuebles

Conforme el artículo 1 y 3 de la ley, este impuesto recae sobre el valor de los bienes inmuebles rurales y urbanos, integrando los mismos el terreno, las estructuras, construcciones, instalaciones adheridas al inmueble y sus mejoras, así como los cultivos permanentes, situados en el territorio de la República.

Conforme el artículo 11 y 21 de ésta ley, la liquidación del impuesto se realiza por trimestres vencidos, cuando el valor del inmueble sea Q 2,000.01 en adelante, de acuerdo con escalas progresivas (a) de Q2,000.01 a Q 20,000 = 2 por millar, (b) de Q 20,000.01 a Q 70,000 = 6 por millar y (c) de Q 70,000.01 en adelante = 9 por millar; la tasa del impuesto se determina en forma anual.

1.6.8 Impuesto sobre Productos Financieros

La Ley del Impuesto sobre Productos Financieros (Decreto 26-95) establece un impuesto que grava con el 10% los ingresos por intereses de cualquier naturaleza, incluyendo los provenientes de títulos-valores, públicos privados que se paguen o acrediten en cuenta a personas individuales o jurídicas domiciliadas en Guatemala, no sujetas a la fiscalización de la Superintendencia de Bancos. El período impositivo para efectos de enterar el impuesto a las cajas fiscales se computa por mes calendario. Las retenciones efectuadas se enteran dentro de los primeros diez días hábiles del mes siguiente, al mes calendario en que se efectuaron.

CAPÍTULO II

CICLO DE INGRESOS

2.1 Ciclo de transacciones

Un ciclo de transacciones “consiste en eventos económicos similares que se convierten en transacciones a ser procesadas en los sistemas contables, considerando estas transacciones como hechos económicos a los que se les reconoce que tienen un efecto sobre los estados financieros de una entidad y que se presenta en una forma en que puede codificarse y aceptarse para procesamiento en los sistemas de contabilidad. Todo ciclo ejecuta más de una función interrelacionada entre sí.”(19:6)

“La agrupación de transacciones en ciclos permite establecer una relación entre las partes que intervienen en el proceso, cuya secuencia de acción es la siguiente:

- **Identificación de funciones:** cada ciclo de transacciones está compuesto por dos o más funciones; a su vez, cada función está conformada por una actividad central con una actividad antecedente y otra consecuente. Por lo tanto, se deben identificar las actividades que integran una función y las funciones que dan lugar al ciclo.
- **Identificación de objetivos específicos de control interno:** son los objetivos específicos de control interno aplicables a una función.
- **Documentación de los procedimientos de proceso de cada función:** consiste en documentar el análisis que se realice de los procedimientos implícitos en cada función.
- **Identificación de técnicas de control:** estas técnicas son el conjunto de actividades que se realizan para prevenir, detectar y corregir errores o irregularidades que pueden ocurrir al procesar y registrar transacciones.
- **Riesgos de incumplimiento:** identificación de los riesgos que asume la entidad al no dar cumplimiento a las técnicas de control aplicables o relacionados con los objetivos específicos de control interno.”(25:84)

El propósito de una auditoría por ciclos de transacciones es verificar los diferentes procesos que se llevan a cabo para ejecutar una transacción, la cual al final del proceso se ve reflejada en los estados financieros de la compañía, ya sea a través de la adquisición de un gasto o servicio, recepción de un préstamo, prestación de un servicio o venta, etc.

El objetivo principal de una auditoría por ciclos de transacciones es verificar la suficiencia de los controles internos contables como condición de la integridad de las cifras resultantes de una transacción. En este enfoque los procesos de una entidad se agrupan con el objetivo de examinar el efecto que las decisiones administrativas tienen en los estados financieros de la compañía.

2.1.1 Hechos económicos

“Un hecho económico es un suceso potencial, verdadero y objetivo; es un acontecimiento preciso”. (24:1)

2.1.2 Clases de hechos económicos

Los hechos económicos se dividen en cuatro clases:

- Los que involucran intercambios con terceros.
- Los que comprenden fuerzas o entidades externas, pero no comprenden intercambios.
- Los que involucran decisiones o transferencias internas de recursos.
- Los que involucran el tiempo.

2.1.2.1 Los que involucran intercambios con terceros

Entre este tipo de hechos económicos se pueden mencionar los siguientes:

- “Adquisición de recursos a cambio de obligaciones de pago.
- Pagos de efectivo para satisfacer obligaciones.

- Distribución de recursos a terceros a cambio de promesas de pagos futuros.
- Recibo de pago de terceros, por recursos distribuidos”.(24:1-2)

2.1.2.2 Los que comprenden fuerzas o entidades externas, pero no comprenden intercambios:

Entre este tipo de hechos económicos se pueden mencionar los siguientes:

- “Cambios en las condiciones económicas del país (recesiones, cambios en los niveles de precios, escasez de abastecimiento, etc.)
- Cambios en las leyes y regulaciones gubernamentales, incluyendo cambios en leyes y tarifas de impuestos.
- Los actos de la naturaleza como incendios e inundaciones.
- Cambios en los domicilios de proveedores, empleados y clientes.
- Arrendamientos operativos y contratos con fuerza ejecutiva”.(24:1-2)

2.1.2.3 Los que involucran decisiones o transferencias internas de recursos:

Entre este tipo de hechos económicos se pueden mencionar los siguientes:

- “Decisiones operativas cambiando precios.
- Transferencias de materias primas a productos en proceso.
- Corrección de errores (ajustes de facturas incorrectas)”. (24:2)

2.1.2.4 Los que involucran el tiempo:

Entre este tipo de hechos económicos se pueden mencionar los siguientes:

- “Acumulación de intereses y depreciación.
- Amortización de gastos anticipados devengados”.(24:2)

2.1.3 Beneficios de los ciclos de transacciones

Los beneficios de los ciclos son los siguientes:

- Proporcionan una estructura efectiva para estudiar y evaluar los controles contables internos existentes en una empresa.
- Enfatizan que la actividad empresarial es un flujo a través del tiempo, más bien que un número de cuentas estáticas a verificar.
- Ayudan a que el equipo de auditoría distinga las similitudes del proceso de transacciones dentro de una organización.
- Facilitan una base común para estudiar lo que sucede en una entidad, cómo auditar lo que sucede y cómo los hechos económicos pueden afectar diversos segmentos de la organización.

2.1.4 Transacciones

Una **transacción** “es un hecho económico al que se le ha reconocido que produce un efecto potencial sobre los estados financieros, se ha presentado en una forma que puede procesarse y ha sido aceptado para procesamiento por uno o más de los sistemas de registro de la entidad. Un solo hecho económico puede originar varias transacciones, ejemplo: el embarque de mercancías da origen a transacciones separadas de facturación, cuentas por cobrar, inventarios y costo de ventas”. (24:3)

2.2 Clasificación de los ciclos de transacciones

La clasificación de los ciclos de transacciones depende del tipo de empresa, y de la actividad y giro del negocio de la misma. Normalmente los ciclos de transacciones se dividen en 5 que son los siguientes:

- Ciclo de tesorería
- Ciclo de ingresos
- Ciclo de egresos
- Ciclo de conversión
- Ciclo de información financiera

Las transacciones podrán agruparse dentro de una empresa mediante unidades operativas, tales como divisiones y departamentos, funciones como la facturación a los clientes, órdenes de compra, obtención de préstamos bancarios, desembolso de la nómina, administración de los inventarios, etc. Es así como un ciclo permite la agrupación de actividades de la misma naturaleza y estos son ampliamente utilizados por la administración al diseñar sistemas de control interno y por los auditores para tener el entendimiento y evaluación del control interno.

2.2.1 Ciclo de tesorería

Este ciclo incluye aquellas funciones que tratan de sus fondos de capital, es decir, el manejo de efectivo y la emisión de obligaciones de deuda y de acciones de capital.

Las funciones del ciclo de tesorería comienzan con el reconocimiento de las necesidades de efectivo. Incluyen la distribución del efectivo disponible a las operaciones corrientes y otros usos y se terminan con la devolución de efectivo a los inversionistas y a los acreedores.

La mayor parte de las funciones relacionadas con un ciclo de tesorería pueden efectuarse en la oficina del tesorero en una sociedad anónima; sin embargo, la oficina del secretario de la sociedad y la oficina del contralor pueden también tener participación. Actualmente, algunas de las funciones, se ejecutan por miembros de la alta gerencia quienes participan también en la función del planeamiento financiero y control.

Dentro de las principales funciones de este ciclo se pueden mencionar:

- Administración del efectivo e inversiones, de las deudas u obligaciones, de las acciones y demás valores mobiliarios.
- Mantenimiento de las relaciones con instituciones financieras y afines, con agentes de valores y accionistas.
- Custodia del efectivo y demás valores, incluyendo conciliaciones bancarias.
- Acumulación y pago de intereses y dividendos.
- Emisión de depósitos por ventas correspondientes al giro habitual del negocio.
- Emisión de cheques por pago de cuentas por pagar comerciales, etc.

Las funciones de ingresos y desembolsos de efectivo no se han incluido en las funciones del ciclo de tesorería porque se recibe o se desembolsa efectivo para cerrar este ciclo; pero la entrada de efectivo es el cierre del ciclo de ingresos y el desembolso es el cierre del ciclo de egresos.

El ciclo de tesorería incluye los siguientes rubros:

- Caja general.
- Fondos fijos y cajas chicas.
- Depósitos bancarios.
- Fondos en tránsito.
- Inversiones.
- Anticipos y cuentas por cobrar a accionistas.
- Préstamos.
- Dividendos y cuentas por pagar a accionistas.
- Capital y reservas.

A continuación se presenta un cuadro, en el cual se enumeran los objetivos del control interno del ciclo de tesorería y los riesgos de no lograr tales objetivos.

Ciclo de tesorería		
Objetivo	Descripción del objetivo	Riesgo al no lograr el objetivo
Autorización	De acuerdo a los criterios de la administración, deben autorizarse: <ul style="list-style-type: none"> • La obtención de fondos de efectivo. • La oportunidad y condiciones de deuda. • Los montos y oportunidad para inversión de fondos. • Los ajustes y distribución a cuentas de inversionistas, acreedores, etc. 	La empresa puede correr el riesgo de llegar a una estructura de capital que no es adecuada, producida por diferentes aspectos como deficiencia de capitalización o hacer inversiones en contravención a reglamentos o políticas establecidas.
Proceso de transacciones	Aprobación de solicitudes o requerimientos para retorno de capital y compra o venta de inversiones e informar exacta y oportunamente hechos económicos.	Registro en periodos diferentes de gastos por intereses, ingresos por dividendos y ganancias o pérdidas o contabilizarse intereses que no se han devengado, saldos incorrectos en las inversiones y obligaciones a pagar, etc.
Clasificación	Realizar registros apropiados de los montos de fondos de capital, devolución de fondos, operaciones de compra y venta de inversiones y los rendimientos, así como un adecuado resumen y clasificación de las actividades económicas.	Los estados financieros e informes requeridos pueden no ser elaborados oportunamente o presentarse de forma incorrecta, así como no estar preparados conforme a NIIF u otros principios o normas aplicables y con base a ellos se tomen decisiones equivocadas.
Verificación y evaluación	Evaluar y verificar periódicamente los datos de impuestos, saldos de cuentas de efectivo, inversionistas, deudas de capital y actividades de transacciones relacionadas.	Los saldos registrados aunque muestren valores históricos, pueden no estar reflejando las valuaciones acorde a reglamentos o sanas prácticas contables, a una fecha determinada.
Protección física	El acceso al efectivo, documentos y registros de accionistas, deudas e inversiones y procedimientos para el proceso, deben realizarse considerando los controles establecidos por la administración.	Que el efectivo y demás valores pueden perderse, sustraerse, destruirse o distraerse temporalmente.

2.2.2 Ciclo de egresos

Este ciclo encierra las operaciones del ciclo de egresos compra (llamado también de adquisición y pago) y del ciclo de egresos nómina. Para una mejor comprensión de sus funciones, se hace una separación de las actividades de ambos ciclos:

2.2.2.1 Ciclo de egresos compra

Las funciones de compra usualmente abarcan operaciones concernientes a la adquisición y pago de bienes y servicios que serán utilizados en la empresa; dentro de las principales actividades de este ciclo incluyen:

- Solicitud de compra, cotización, selección del mejor cotizante, preparación de la orden de compra y compra final.
- Autorización para la adquisición de bienes y servicios.
- Recepción de mercancías y suministros.
- Control de calidad de las mercancías y servicios adquiridos.
- Procesamiento de las cuentas por pagar.
- Procesamiento de los desembolsos.
- Verificación y aprobación de pagos.
- Mantenimiento del archivo maestro de proveedores y gastos acumulados por pagar.
- Protección del inventario y mantener registros contables del mismo, etc.

El ciclo de egresos compra incluye los rubros siguientes:

- Pedidos en tránsito
- Gastos pagados por anticipado
- Otros activos
- Proveedores
- Impuestos por pagar
- Cuentas por pagar
- Gastos de administración, excepto sueldos, prestaciones y depreciaciones.
- Otros gastos

2.2.2.2 Ciclo de egresos nómina

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, obreros que se les paga por hora o sobre una base de incentivo (a destajo), comisiones al personal de ventas, premios a ejecutivos, planes de pensiones y de participación de utilidades, vacaciones pagadas, prestaciones a los empleados, (por ejemplo, seguro médico), etc.

Este incluye actividades como:

- Reclutamiento, contratación y selección de personal.
- Preparación, autorización, cálculos, control y pago de nóminas.
- Autorización, pago y recuperación de anticipos varios.
- Registro del tiempo y administración de la nómina.
- Capacitación y evaluación del personal.
- Terminación de contratos del personal, etc.

El ciclo de egresos nóminas incluye los rubros siguientes:

- Cuentas por cobrar y por pagar a funcionarios y empleados.
- Provisiones laborales.
- Sueldos y prestaciones incluidos en el costo de producción, gastos de venta y gastos de administración.

A continuación se presenta un cuadro, en el cual se enumeran los objetivos del control interno del ciclo de egresos y los riesgos de no lograr tales objetivos:

Ciclo de egresos		
Objetivo	Descripción del objetivo	Riesgo al no lograr el objetivo
Autorización	<p>Debe considerarse, conforme a criterios de la dirección de la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los proveedores y todo lo relacionado a la adquisición de mercadería y el proceso de compra. • Tipos de retribución y deducciones de nómina y el proceso de contratación. 	<p>Se pueden efectuar compras no autorizadas y de manera premeditada, de mala calidad, sin requerimientos legales. Emplear personas que no satisfagan las necesidades y criterios de la empresa, así como el pago de sumas no autorizadas a los empleados.</p>
Proceso de transacciones	<p>Solamente deben de aprobarse las solicitudes a proveedores por mercancías y requerimientos para la utilización de mano de obra, que se ajusten a criterios y políticas de la administración</p>	<p>Se corre el riesgo de desembolsar efectivo de forma indebida, registros inexactos o incompletos. Mano de obra que no se ajusta a los planes, o bien ser utilizadas a actividades que no competen a la empresa, incurriendo costos excesivos.</p>
Clasificación	<p>Por las sumas adeudadas a proveedores y a empleados y desembolsos de nómina deben prepararse los asientos contables correspondientes.</p>	<p>Los estados financieros e informes requeridos pueden no ser elaborados oportunamente o presentarse de forma incorrecta, como también no estar preparados conforme a NIIF u otros principios o normas aplicables, y con base a ellos se tomen decisiones equivocadas.</p>
Verificación y Evaluación	<p>Deben verificarse adecuada y oportunamente los saldos de las cuentas por pagar y los registrados en las cuentas relativas a nóminas y sus transacciones relacionadas.</p>	<p>Las decisiones pueden tomarse sobre información errónea.</p>
Protección física	<p>El acceso a los registros contables de compras y nómina, recepción del desembolso, a los documentos, instalaciones y procedimientos del proceso debe permitirse solamente conforme políticas de la administración.</p>	<p>El acceso a los registros de compras, recepción, desembolsos y demás documentos del registro del personal, nómina y desembolsos, lugares y procesos sea utilizado de forma incorrecta.</p>

2.2.3 Ciclo de conversión

Este ciclo no aplica a cualquier tipo de compañía, ya que es básico o propio de las empresas industriales y todas aquellas donde se tenga que desarrollar funciones de proceso para llegar a un producto final. Las funciones del ciclo de conversión o también llamado de transformación encierran el manejo combinado de recursos.

En una empresa industrial la actividad más importante del ciclo de transformación es la elaboración de artículos haciendo uso de los recursos adquiridos con ese propósito, como materias primas, mano de obra directa y gastos indirectos de fabricación; por lo tanto, este ciclo abarca las funciones de proceso de todos los recursos pertenecientes a los inventarios hasta que se obtengan productos finales y se realice su almacenamiento en las instalaciones de la empresa.

Los recursos adquiridos por una entidad entran en una combinación de recursos en las cuales se mantienen, convierten, procesan, ensamblan o se usan de otro modo. Las funciones del ciclo de conversión manejan dichas combinaciones tales como inventarios y propiedad depreciable. Mediante el proceso de manufactura, que utiliza la planta y equipo de la compañía, los inventarios son convertidos en productos terminados que luego serán vendidos a los clientes.

El ciclo de conversión incluye los siguientes rubros:

- Inventarios
- Inventarios en consignación
- Terrenos y activos fijos
- Pérdidas de capital
- Costo de producción

Este ciclo incluye actividades como:

- Expedición de órdenes de producción
- Requisición de materias primas
- Procesamiento de materias primas
- Transferencia de productos terminados al almacén
- Depreciación y amortización de activos.
- Aplicación del costo de mano obra
- Aplicación de cuotas de gastos de fabricación
- Contabilización de desechos, desperdicios y producción defectuosa.
- Protección de los productos en proceso y terminados, etc.

Las principales actividades que incluye la administración del inventario, son:

- Recepción y almacenamiento de materia prima.
- Requisición de materiales.
- Producción y costo del inventario.
- Manejo de los productos terminados.
- Embarque de los productos terminados.

Las transacciones de activo fijo básicamente corresponden a la identificación y agrupación de las operaciones que implican la administración de la propiedad planta y equipo de las empresas.

A continuación se presentan las principales actividades realizadas en la administración de los activos fijos en el ciclo de conversión:

- Adquisición de activos fijos
- Depreciación de activos fijos
- Bajas de activos fijos.
- Administración del activo fijo.

A continuación se presenta un cuadro, en el cual se enumeran los objetivos del control interno del ciclo de conversión y los riesgos de no lograr tales objetivos:

Ciclo de conversión		
Objetivo	Descripción del objetivo	Riesgo al no lograr el objetivo
Autorización	Autorización de acuerdo con los criterios de la administración, el plan de producción en cuanto a sus necesidades a satisfacer, cantidades, épocas oportunas de producción y niveles de inventario, métodos y periodos de depreciación, etc.	Producirse artículos no autorizados o cantidades por encima de los niveles determinados. Esto puede provocar inventarios obsoletos, mala calidad, exceso en los inventarios que ocasionaría iliquidez.
Proceso de transacciones	Las solicitudes para la utilización de recursos o venta de activos deben ser aprobadas de acuerdo con las políticas de la administración. Realizar con exactitud y de manera oportuna los valores de los elementos del costo.	Presentación incorrecta de los inventarios y costo de los productos vendidos.
Clasificación	Los asientos contables deben resumir y clasificar las actividades de transacciones económicas, de conformidad con planes de la administración de la empresa.	Que los estados financieros e informes requeridos pueden no ser elaborados oportunamente o presentarse de forma incorrecta, como también no estar preparados conforme a NIIF u otros principios o normas aplicables, y con base a ellos se tomen decisiones equivocadas.
Verificación y Evaluación	Verificar y evaluar los saldos de inventarios, propiedades, gastos diferidos y demás actividades relacionadas, así como la revisión de la distribución de costos.	Que los informes que se presenten, puede adolecer de deficiencias o presentar situaciones que no correspondan a la realidad.
Protección física	El acceso a los registros y documentos de producción, contabilidad, inventarios, documentos y formas, debe hacerse de acuerdo a las políticas establecidas por la administración.	Sustracción, pérdida, o destrucción de activos, o ser utilizados temporalmente de manera inadecuada. Uso indebido de documentos y programas o archivos de computación pueden ser modificados o alterados.

2.2.4 Ciclo de información financiera

El ciclo de información financiera de una entidad, no procesa transacciones, sino que obtiene información de contabilidad y operaciones de otros ciclos. Es por ello que en este ciclo se analiza, evalúa, resume, concilia, ajusta y reclasifica esa información de modo que pueda ser informada a la gerencia y a otros. Además, la recopilación de datos para su exposición en los estados financieros ocurre dentro de este ciclo.

La finalidad del ciclo de información financiera es informar sobre la situación de la empresa y el resultado provenientes del proceso de transacciones a la administración de la misma, tales como la Asamblea de Accionistas, Consejo de Administración, comités, funcionarios y a terceros interesados en esta información como lo son acreedores, entidades gubernamentales, proveedores, instituciones financieras, etc.

Este ciclo generalmente implica los siguientes procesos:

- Originar y preparar las pólizas de diario tanto recurrentes como esporádicas
- Registrar operaciones en el diario (si los otros ciclos no lo han efectuado).
- Mayorizar operaciones.
- Agrupar información de revelación suplementaria.
- Definición del proceso de cierre financiero e informes.
- Procesamiento de la información.
- Obtener información de los diferentes ciclos.
- Custodia de formularios y libros de contabilidad.
- Captura y procesamiento de la información no rutinaria.
- Realización del cierre contable.
- Preparación y revisión de las revelaciones de los estados financieros.
- Revisión y aprobación de los estados financieros.

El punto de partida de este ciclo será a su vez, la etapa contable donde terminan otros ciclos de transacciones, ya que las fuentes de anotación para el mayor general son los diarios de compra y devoluciones de compra, venta y devolución de venta, así como cobros y pagos.

2.3 Relación entre los distintos ciclos de transacciones

Aunque cada ciclo tiene sus propias funciones, se relacionan entre sí, a lo cual se le denomina enlaces y se manifiestan de la siguiente manera:

- El ciclo de tesorería provee efectivo al ciclo de egresos para la compra de bienes y servicios, y al ciclo de nómina para el pago de la misma.
- El ciclo de egresos compra bienes y servicios para que sean transformadas, o bien propiedad planta y equipo.
- El ciclo de conversión que incluye la administración de los inventarios y activo fijo, mediante estos transforma y produce.
- El ciclo de ingresos vende los productos y servicios, y entrega el efectivo que recibe de los mismos al ciclo de tesorería para que sean invertidos o cubra los requerimientos de efectivo internas de la empresa.
- El ciclo de información financiera recibe la información contable de las transacciones que se realizan en cada ciclo para ser consolidada y presentada en los estados financieros.

2.4 Control interno por ciclos

“El control interno por ciclos dirige las políticas y procedimientos a un esquema donde las transacciones pueden clasificarse dentro de la empresa en unidades operativas, esta modalidad requiere la identificación de las áreas principales de las actividades, las principales transacciones dentro de la actividad y los pasos o funciones asociados a cada clase de transacciones, este esquema provee una estructura que permite rastrear las transacciones desde el inicio hasta su final, la cual se ve reflejada como un hecho económico y su efecto en los estados financieros de la entidad”. (10:232)

2.5 Objetivos del control interno por ciclos de transacciones

“El sistema de control interno por transacciones debe ser diseñado con base en los objetivos generales de control interno que a continuación se enuncian:

2.5.1 Objetivos de autorización de transacciones

Todas las operaciones deben realizarse de acuerdo con autorizaciones generales o específicas de la administración.

Las autorizaciones se deben otorgar de acuerdo con criterios establecidos por el nivel administrativo apropiado. Las transacciones deben ser válidas para conocerse y someterse a su aceptación con oportunidad.

Solo aquellas transacciones que reúnan los requisitos establecidos por la administración deben reconocerse como tales y procesarse oportunamente.

Los resultados del procesamiento de las transacciones deben informarse en tiempo y forma y estar respaldados por archivos adecuados.

2.5.2 Objetivos de procesamiento y clasificación de transacciones

Todas las operaciones deben registrarse para permitir la preparación de estados financieros de conformidad con Normas Internacionales Información Financiera, así como mantener un archivo apropiado relativo a la custodia:

- Las transacciones deben clasificarse en forma tal que permitan la preparación de estados financieros de acuerdo a NIIF y el criterio de la administración.
- Las transacciones deben quedar registradas en el mismo período contable, cuidando específicamente que lo sean aquellas que afecta a más de un ciclo. Cuando existan enlaces entre diferentes ciclos, éstos deben identificarse plenamente para verificar que se han realizado cortes de operación adecuados.

2.5.3 Objetivos de verificación y evaluación de transacciones

Los datos registrados relativos a los activos sujetos a custodia deben compararse, a intervalos razonables, con los activos físicos existentes para tomar medidas apropiadas y oportunas respecto a las diferencias que se detecten. Así mismo, deben existir controles relativos a la verificación y evaluación periódica de los saldos que se informan en los estados financieros. El contenido de los informes, de las bases de datos y archivos debe verificarse y evaluarse periódicamente.

2.5.4 Objetivos de salvaguarda física

El acceso a los activos sólo debe permitirse de acuerdo con políticas prescritas por la administración, por lo cual se debe observar de manera específica el pleno apego y respeto a las debidas autorizaciones.” (25:16,17)

2.6 Ventajas del control interno por ciclos de transacciones

- Clasifica e identifica las operaciones de naturaleza similar y las funciones a realizar en las mismas.
- Permite un rastreo de las transacciones desde el inicio al final, identificando oportunamente errores o irregularidades en la ejecución de las mismas.
- Identifica las transacciones que se convierten en hechos económicos y su efecto en la situación financiera de la empresa.
- Integra de forma lógica los hechos económicos que se plasman en los estados financieros.
- Adecuada segregación de funciones, delegando responsabilidades y autoridad de una transacción a diferentes personas.
- Para la evolución del control interno realizado por un auditor permite un entendimiento rápido y sencillo de las operaciones de la organización, y
- Se pueden identificar fácilmente los controles claves para evaluarlos en cuanto a su diseño y eficacia operativa.

2.7 Ciclo de ingresos

“Incluye todas aquellas funciones que se requieren llevar a cabo para cambiar por efectivo, con los clientes, sus productos y servicios. Estas funciones incluyen la toma de pedidos de los clientes, el embarque de los productos terminados, 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”.(1:123)

El control interno del ciclo de ingresos implica el conocimiento de los elementos y factores internos como externos de este flujo constante de transacciones y hechos económicos, necesarios para que la entidad pueda brindar bienes y servicios los cuales son transformados en efectivo y reducir al máximo el riesgo de los mismos, mitigados mediante mecanismos promovidos por la administración de la entidad, reconociendo las necesidades y objetivos de negocio de la misma.

2.7.1 Naturaleza

El ciclo de ingresos agrupa el intercambio de bienes y servicios con los clientes y la cobranza en efectivo de los mismos, siendo las principales transacciones las ventas al contado, cobros de cuentas por cobrar y las ventas al crédito, así como ajustes a las ventas, el control interno aplicado a este ciclo disminuye todos aquellos riesgos que llevan implícitas el realizar estas actividades, previniendo, detectando y corrigiendo de manera oportuna toda desviación que pudiera darse. En el ambiente de control es importante comprender la necesidad de asignación de autoridad y responsabilidad de la administración en las transacciones que se efectúen en el ciclo de ingresos antes de iniciar su diseño e implementación; el conocimiento de la entidad permite al auditor entender la cultura organizacional de la misma, así como las funciones y puestos observando la actuación de los empleados en la realización de sus actividades. Es importante resaltar que el clima organizacional refleja los valores, actitudes y las creencias de los miembros que se ven transformados en elementos de motivación, comunicación y el trabajo en equipo dentro de la organización, la cual se ve proyectada hacia el exterior.

2.7.2 Importancia del ciclo de ingresos

Las actividades del ciclo de ingresos son convertidas a efectivo y se vuelven vulnerables a irregularidades debido a que pueden ser sujeto de malversación, por consiguiente requiere de políticas y prácticas específicas para el personal que maneja el efectivo como por ejemplo adquirir pólizas de fianzas para evitar el robo de efectivo, desfalcos o abusos del mismo. Es aquí donde el nivel de liderazgo, motivación, comunicación y trabajo en equipo promueven un ambiente de trabajo adecuado, la satisfacción en la realización del mismo de los empleados, y un adecuado sistema de control interno.

El sistema contable requiere el conocimiento de los métodos de procesamiento de datos, ya sean manuales o computarizados, y de los libros contables utilizados para registrar las transacciones del ciclo de ingresos, el auditor deberá conocer la capacidad del personal de contabilidad que trabaja en el registro de las transacciones de este ciclo, las ventas, entradas de efectivo, y los ajustes de ventas, un adecuado sistema contable puede diseñarse a través de manuales de normas y procedimientos, como el manual contable, especificando el perfil deseado y la capacitación constante del personal de contabilidad.

2.7.3 Objetivos del ciclo de ingresos

El ciclo de ingresos tiene cuatro tipos de objetivos:

- Objetivos de autorización
- Objetivos de clasificación y procesamiento de transacciones
- Objetivos de documentación y evaluación
- Objetivos de salvaguarda física

2.7.3.1 Objetivos de autorización

- El crédito otorgado a los clientes se autoriza de acuerdo a las políticas establecidas por la administración.
- El precio y condiciones de los servicios a los clientes se fijan de acuerdo con las políticas de la administración.

- Las distribuciones de cuentas y los ajustes a venta, ingresos, costo de la venta o el servicio, gastos de venta y cuentas de clientes se autorizan de acuerdo a las políticas adoptadas por la administración.

2.7.3.2 Objetivos de clasificación y procesamiento de transacciones

- Debe requerirse la solicitud o pedido aprobado antes de proporcionar los servicios.
- Cada pedido autorizado debe prestarse correcta y oportunamente.
- Todos y únicamente los servicios prestados deben producir facturación.
- Las facturas deben prepararse correcta y oportunamente.
- Debe controlarse el efectivo cobrado desde su recepción hasta su depósito.
- Las facturas deben clasificarse, concentrarse e informarse correcta y oportunamente.
- Los costos de los servicios vendidos, así como los gastos relativos a las ventas deben clasificarse correcta y oportunamente.
- La información sobre efectivo recibido debe clasificarse correcta y oportunamente.
- Los ajustes a los ingresos, costo de ventas, gastos de ventas y cuentas de clientes, deben clasificarse correcta y oportunamente.
- Las facturas, cobros y los ajustes relativos deben aplicarse con exactitud a las cuentas apropiadas de cada cliente.
- En cada período contable deben prepararse asientos contables para facturaciones, costos de mercancías y servicios vendidos, gastos relativos a las ventas, efectivo recibido y ajustes relativos.
- Los asientos contables del ciclo de ingresos deben resumir y clasificar las transacciones de acuerdo con políticas adecuadas establecidas por la gerencia.
- La información para determinar bases de impuestos derivados de las actividades de ingresos debe producirse correcta y oportunamente.

2.7.3.3 Objetivos de documentación y evaluación

Deben verificarse y evaluarse en forma periódica los saldos de cuentas por cobrar, otras cuentas del ciclo de ingresos y las transacciones relativas, debidamente documentadas.

2.7.3.4 Objetivos de salvaguarda física

- El acceso al efectivo recibido debe permitirse únicamente de acuerdo con controles adecuados por la gerencia.
- El acceso a los registros de facturación, cobranza y clientes, así como los formularios importantes, lugares y procedimientos de proceso debe permitirse únicamente de acuerdo con políticas adecuadas establecidas por la gerencia.

El ciclo de ingresos incluye actividades como:

- Toma de pedidos
- Evaluación y aprobación del crédito
- Despacho del pedido y/o prestación del servicio
- Facturación
- Contabilización de comisiones
- Contabilización de garantías
- Cuentas a cobrar
- Ingresos del efectivo
- Cobros
- Ajuste a facturas
- Costeo de las ventas, etc.

El ciclo de ingresos se integra por los siguientes rubros:

- Cuentas y documentos por cobrar
- Anticipo de clientes
- Cheques rechazados
- Ventas y devoluciones sobre ventas

- Costo de ventas
- Gastos de ventas, excepto sueldos, prestaciones y depreciaciones
- Otros productos y gastos

2.8 Componentes del ciclo de ingresos

El ciclo de ingresos de una entidad comercial que se dedica como ejemplo a la venta de vehículos, incluye las funciones requeridas para convertir en efectivo sus ventas y/o servicio a través de un intercambio con un cliente. Incluye tomar ordenes o pedidos de sus clientes, embarcar las unidades o proporcionar los servicios requeridos, mantener y cobrar las cuentas a cobrar y la recepción del efectivo del cliente.

Las funciones típicas del ciclo de ingresos incluyen:

- Orden del cliente o pedido.
- Orden de venta y/o servicio
- Facturación
- Cuentas a cobrar
- Recepciones de efectivo
- Devoluciones y bonificaciones sobre ventas

Las funciones del ciclo de ingresos pueden llegar a generar asientos contables por los siguientes eventos económicos:

- Ventas
- Costo de bienes y servicios vendidos
- Recepciones de efectivo
- Descuentos de efectivo
- Devoluciones y bonificaciones sobre ventas
- Provisiones para cuentas de dudoso cobro
- Gastos por comisiones
- Impuestos sobre ventas

Las cuentas de los estados financieros que comúnmente se incluye en este ciclo son:

- Cuentas a cobrar comerciales y otras cuentas a cobrar
- Provisión para cuentas de dudoso cobro
- Ingresos por ventas de bienes y/o servicios
- Devoluciones, bonificaciones y descuentos sobre venta
- Comisiones sobre ventas
- Impuestos a la distribución y venta

Los registros y mayores que pueden mantenerse al efectuar las funciones del ciclo de ingresos pueden incluir:

- Archivos de referencia de crédito, nombre y dirección de los clientes, límite de crédito, etc.
- Catálogos de productos y listas o archivos de precios
- Archivos de órdenes de venta y/o servicio abierta
- Registros de ventas
- Detalle de cuentas a cobrar y detalle por antigüedad de saldos
- Análisis de ventas y archivos con información histórica.

Las relaciones más comunes con otros ciclos son:

- Recepciones de efectivo, con el ciclo de tesorería
- Ventas y/o servicios y devoluciones de productos, con el ciclo de conversión
- Resumen de transacciones (a través de asientos contables), con el ciclo de información financiera.

2.9 Principios de control interno aplicados al ciclo de ingresos

Los principios se deben entender como el marco sobre el cual se desarrollan las funciones típicas de los ciclos de transacciones, de estos emanan las directrices que regulan y establecen las acciones en los diversos procesos de las actividades a realizar, en relación al ciclo de ingresos, comprenden principios aplicables a la venta o prestación de los servicios y a la recepción del efectivo.

2.9.1 Ventas o prestación de servicios

Los principios de control interno aplicados a la venta o prestación de servicios son los siguientes:

- **Autorización:** el gerente de ventas o el financiero tienen la responsabilidad de la autorización de precios, términos y condiciones de la prestación del servicio, la autorización debe considerar los siguientes puntos:
 - ✓ Aprobación en el otorgamiento del crédito.
 - ✓ Establecimiento de precios y términos.
 - ✓ Facturar al cliente.

- **Segregación de funciones:** cada una de las acciones involucradas en la ejecución de las transacciones de la prestación del servicio debe ser asignada a diferentes personas, el personal que participe en estas transacciones no debe registrar o mantener la custodia de las cuentas por cobrar resultantes.

Una adecuada segregación de funciones define que el personal de contabilidad no debe participar en la realización de la transacción de la venta, ni tampoco tener la custodia sobre los activos que resulten de esas transacciones, si el mismo personal factura al cliente, registra la venta y maneja el archivo maestro de la cartera de clientes, tal persona podría registrar por error o bien por fraude el importe de la venta y ocultar tal situación.

- **Registro contable y procedimientos:** los documentos son fuente para registrar las transacciones de la prestación de servicios en la contabilidad, comprenden la factura, notas de débito y crédito, estos deben tener como característica una secuencia lógica y prenumerada, archivados por el departamento de contabilidad y créditos para consulta posterior y auditoría.

- **Verificación interna independiente:** La verificación de los registros de venta debe realizarse mediante la intervención del contralor externo, estableciendo el correcto y oportuno registro de las transacciones

2.9.2 Recepción del efectivo

Los principios de control interno aplicados a la recepción del efectivo son los siguientes:

- **Autorización:** la autorización de las entradas de efectivo incluye la apertura de cuentas bancarias y la cancelación de las mismas, así como la designación del personal para el manejo del efectivo.
- **Segregación de funciones:** la adecuada segregación de funciones al ejecutar las transacciones de entrada de efectivo debe realizarse de forma oportuna y correcta en la función de cada persona responsable de las distintas actividades como por ejemplo: la recepción, el depósito y revisión del efectivo.

Las actividades de actualización de la contabilidad y la persona que registra la cuenta por cobrar de los clientes, así como el personal que participa en la ejecución y custodia del efectivo recibido deben ser ejecutadas por diferentes personas evitando la posibilidad de algún riesgo de error o fraude.

- **Documentación:** los procedimientos de control deben de ejercer la seguridad de que la documentación de recepción del efectivo se elabore en el momento en que es percibido, generando reportes como recibo de caja, reporte de ingresos, cierre de caja, depósito bancario. La documentación que dio origen al registro de las transacciones de entradas de efectivo lo constituyen aquellos documentos que soportan el ingreso los cuales pueden ser resúmenes diarios de caja, así como los movimientos de las cuentas bancarias.

- **Verificación independiente:** los ingresos de efectivo deben ser totalizados, realizar las conciliaciones entre los documentos y el efectivo percibido, realizar comparaciones diarias de los totales de ingresos con los movimientos bancarios. Este principio es aplicado cuando se realiza una adecuada supervisión de las actividades de recepción de efectivo, mediante la revisión de los listados de recibos, los resúmenes de caja y los registros contables. La verificación independiente de los saldos de efectivo incluye realizar de forma permanente, ya sea semanal, quincenal o mensual, comparar los arqueos de efectivo con los saldos de los bancos.
- **Supervisión física y autorización:** el efectivo por ser un activo de fácil manejo es susceptible a malversación, por lo mismo la empresa debe ejercer una supervisión constante desde el momento en que se recibe y su custodia, esta supervisión debe realizarse mediante la observación del adecuado manejo de la caja de seguridad o bien de un equipo protector de naturaleza similar, así como restringir el acceso al personal autorizado exclusivamente para su custodia, brindando los medios o elementos de mayor seguridad dentro de los cuales se mencionan los bancos, o a través del transporte de valores.

2.10 Importancia relativa y riesgos del ciclo de ingresos

“Los marcos de información financiera a menudo se refieren al concepto de importancia relativa en el contexto de la preparación y presentación de estados financieros. Aunque dichos marcos de información financiera puede referirse a la importancia relativa en distintos términos, por lo general indican que:

- Las incorrecciones, incluidas las omisiones, se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, cabe prever razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros;

- Los juicios sobre la importancia relativa se realizan teniendo en cuenta las circunstancias que concurren y se ven afectadas por la magnitud o la naturaleza de una incorrección, o por una combinación de ambas; y
- Los juicios sobre las cuestiones que son materiales para los usuarios de los estados financieros se basan en la consideración de las necesidades comunes de información financiera de los usuarios en su conjunto. No se tiene en cuenta el posible efecto que las incorrecciones pueden tener en usuarios individuales específicos, cuyas necesidades pueden ser muy variadas.” (14:394).

“El auditor aplica el concepto de importancia relativa tanto en la planificación y ejecución de la auditoría como en la evaluación del efecto de las incorrecciones identificadas sobre dicha auditoría y, en su caso, del efecto de las incorrecciones no corregidas sobre los estados financieros, así como en la formación de la opinión a expresar en el informe de auditoría.” (14:395).

Desde el punto de vista de auditoría externa la importancia relativa se puede decir es un punto de partida en base al cual el auditor determina las áreas, procesos, cuentas o saldos, sobre los cuales debe prestar mayor atención y cuales debe realizar un trabajo más extenso. El ciclo de ingresos para una industria hotelera representa una de las áreas más importantes y vulnerables de la compañía y se constituye como el elemento que determina la utilidad o margen de las transacciones realizadas, presentado como el rubro más importante en los estados de resultados, como consecuencia de este hecho económico que fue ejecutado y registrado en las diversas transacciones de la prestación del servicio, pudieran ocurrir errores o irregularidades en las cifras significativas para los estados financieros, y el riesgo de tal hecho está relacionado estrechamente con la correcta aplicación de controles que mitiguen cualquier riesgo, promoviendo la eficacia operativa de los controles.

La omisión o representación errónea de las entradas de efectivo derivada del ciclo de ingresos puede ocasionar que la información financiera generada por la entidad no sea correcta, esta situación puede provocar la inadecuada toma de decisiones por parte de la empresa, ya que el efectivo como un componente crítico de los estados financieros supera a todas las demás clases de transacciones tanto en frecuencia como en importancia, estos factores aumentan de forma inherente la probabilidad de errores e irregularidades al ejecutar y registrar las transacciones de entrada de efectivo, además el efectivo es el activo líquido que posee una entidad, debido al valor intrínseco como medida de cambio y por ser altamente movable, por lo que éste resulta ser susceptible a robo o malversación, de ahí la importancia de mitigar los riesgos del mismo mediante la aplicación de controles adecuados.

CAPÍTULO III

AUDITORÍA EXTERNA

3.1 Concepto de auditoría

“La auditoría consiste en un examen sistemático de los libros, documentos y demás registros contables de una entidad, con el objeto de obtener elementos de juicio y evidencia comprobatoria suficiente y competente para fundamentar de una manera objetiva y profesional la opinión que el Contador Público y Auditor, emite sobre los estados financieros preparados por la empresa a una fecha determinada y el resultado de las operaciones por un período terminado a esa fecha.”(18:14)

En cuanto al concepto general de auditoría Carlos Muñoz indica lo siguiente: “auditoría es la revisión independiente que realiza un auditor profesional, aplicando técnicas, métodos y procedimientos especializados, a fin de evaluar el cumplimiento de las funciones, actividades, tareas y procedimientos de una entidad administrativa, así como dictaminar sobre el resultado de dicha evaluación”. (19:34)

Beckasse señala que “la auditoría es un examen de los registros de contabilidad con el propósito de establecer si son correctos y completos, y se reflejan completas las transacciones que deben contener”. (22:17)

La auditoría se define como el examen que se realiza sobre los registros patrimoniales de un individuo o empresa a fin de verificar su estado financiero.

Dicha práctica suele ser ejecutada por auditores y data de finales del siglo XVIII, aunque comenzó a ser más utilizada con la aparición de las grandes empresas. La tarea del auditor es analizar la exactitud y veracidad de los registros mostrados por una empresa, a fin de identificar errores e irregularidades.

En base a los conceptos antes descritos se puede concluir que auditoría es el examen de los registros contables que realiza el auditor con el propósito de verificar lo completo y lo razonable de los estados financieros u otra información con el fin de expresar una opinión sobre los mismos.

3.2 Importancia de la auditoría

La auditoría es una práctica muy importante y muchas veces indispensables dentro de las compañías cuyo objetivo principal es ayudar a la dirección en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, proporcionándole análisis objetivos, evaluaciones, recomendaciones, y todo tipo de comentarios pertinentes sobre las operaciones examinadas lo cual brinda como resultado final tener un entendimiento más amplio con respecto a la realidad económica de un determinado patrimonio. Este objetivo se cumple a través de otros objetivos más específicos.

El desarrollo de una auditoría dentro de las compañías es un proceso muy importante por cuanto la gerencia sin la práctica de la misma no tiene plena seguridad de que los datos económicos registrados realmente son verdaderos y confiables. A través de la auditoría que define con mayor razonabilidad, la situación real de la empresa. Una auditoría además, evalúa el grado de eficiencia y eficacia con que se desarrollan las tareas administrativas y el grado de cumplimiento de los planes y orientaciones de la gerencia.

Es común que las instituciones financieras, cuando les solicitan préstamos, pidan a la empresa solicitante, los estados financieros auditados, es decir, que vayan avalados con la firma de un Contador Público y Auditor. Una auditoría puede evaluar, por ejemplo, los estados financieros en su conjunto o una parte de ellos (por ejemplo, el rubro de propiedad, planta y equipo), el correcto uso de los recursos humanos, el uso de los materiales y equipos y su distribución, etc. contribuyendo con la gerencia para una adecuada toma de decisiones.

3.3 Objetivos generales de la auditoría

La auditoría tiene distintos objetivos dependiendo del enfoque y punto de vista de la misma. Entre los objetivos generales de la auditoría podemos mencionar los siguientes:

- “Realizar una revisión independiente de las actividades, áreas o funciones especiales de una institución, a fin de emitir un dictamen profesional sobre la razonabilidad de sus operaciones y resultados.
- Hacer una revisión especializada, desde un punto de vista profesional y autónomo, del aspecto contable, financiero y operacional de las áreas de una empresa.
- Evaluar el cumplimiento de los planes, programas, políticas, normas y lineamientos que regulan la actuación de los empleados y funcionarios de una institución, así como evaluar las actividades que se desarrollan en sus áreas y unidades administrativas.
- Dictaminar de manera profesional e independiente sobre los resultados obtenidos por una empresa y sus áreas, así como sobre el desarrollo de sus funciones y el cumplimiento de sus objetivos y operaciones”. (19:29)

Algunos de los beneficios de realizar una auditoría son:

- Identificar los riesgos de la empresa
- Detectar sus vulnerabilidades
- Otorgar confianza a los directivos, integrantes y clientes
- Prevenir errores y fraudes
- Proporcionar una mejora continua a la compañía

Algunos de los principales indicadores de la necesidad de realizar una auditoría son:

- Resultados que no coinciden con los objetivos de la compañía
- Gastos excesivos
- Incumplimiento de proyectos
- Disconformidad de los clientes
- Alta rotación de personal

Como conclusión la auditoría es una técnica fundamental para el desarrollo y crecimiento de cualquier empresa, dado que le otorgará interesantes posibilidades de cambio y perfeccionamiento.

3.4 Clasificación de la auditoría

La auditoría puede ser clasificada dependiendo de su lugar de origen, dependiendo del área de aplicación y también se puede clasificar en auditorías especializadas en áreas específicas:

3.4.1 Auditorías por su lugar de origen

“Esta clasificación se refiere a la forma en que se realiza el trabajo, y también a cómo se establece la relación laboral en las empresas donde se llevará a cabo la auditoría; esto da un origen externo si el auditor no tiene relación directa con la empresa e interno cuando este si tiene relación directa”. (19:13)

3.4.1.1 Auditoría externa

“Es la revisión independiente que realiza un profesional de la auditoría, con total libertad de criterio y sin ninguna influencia, con el propósito de evaluar el desempeño de las actividades, operaciones y funciones que se realizan en la empresa que lo contrata, así como de la razonabilidad en la emisión de sus resultados financieros. La relación del trabajo del auditor es ajena a la institución donde se aplicará la auditoría y esto le permite emitir un dictamen libre e independiente”. (19:13)

3.4.1.2 Auditoría interna

“Es la revisión que realiza un profesional de la auditoría, cuya relación de trabajo es directa y subordinada a la institución donde se aplicará la misma, con el propósito de evaluar en forma interna el desempeño y cumplimiento de las actividades, operaciones y funciones que se desarrollan en la empresa y sus áreas administrativas, así como evaluar la razonabilidad en la emisión de sus resultados financieros. El objetivo final es contar con un dictamen interno sobre las actividades de toda la empresa, que permita diagnosticar la actuación administrativa, operacional y funcional de empleados y funcionarios de las áreas que se auditan”. (19:14)

La auditoría interna es un departamento, división, equipo de consultores u otros profesionales que realizan una actividad independiente, dan seguridad objetiva y servicios de consultoría diseñados para proporcionar un valor agregado y mejorar las operaciones de una organización. El trabajo realizado por el departamento de auditoría interna contribuye a una organización con el logro de sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado al evaluar y mejorar la efectividad de la administración, la gestión de riesgos y los procesos de control.

3.4.2 Auditorías por su área de aplicación

Esta clasificación se refiere al ámbito específico donde se llevan a cabo las actividades y operaciones que serán auditadas, ubicando a cada tipo de auditoría de acuerdo con el área de trabajo e influencia de la rama o especialidad que será evaluada.

3.4.2.1 Auditoría financiera

“Es la revisión sistemática, explorativa y crítica que realiza un profesional de la contabilidad a los libros y documentos contables, a los controles y registros de las operaciones financieras y a la emisión de los estados financieros de una empresa, con el fin de evaluar y opinar sobre la razonabilidad, veracidad,

confiabilidad y oportunidad en la emisión de los resultados financieros obtenidos durante un período específico o un ejercicio fiscal. El propósito final es emitir un dictamen contable sobre la correcta presentación de los resultados financieros a los accionistas, clientes, autoridades fiscales y terceros interesados, en relación con las utilidades, pago de impuestos y situación financiera y económica de la institución”. (19:16)

3.4.2.2 Auditoría administrativa

“Es la revisión sistemática y exhaustiva que se realiza a la actividad administrativa de una empresa, en cuanto a su organización, las relaciones entre sus integrantes, y el cumplimiento de las funciones y actividades que regulan sus operaciones. Su propósito es evaluar tanto el desempeño administrativo de las áreas de la empresa, como la planeación y control de los procedimientos de operación, y los métodos y técnicas de trabajo establecidas en la institución, incluyendo la observancia de las normas, políticas y reglamentos que regulan el uso de todos sus recursos.” (19:16)

La auditoría administrativa es la que se encarga de verificar, evaluar y promover el cumplimiento y apego al correcto funcionamiento de las fases o elementos del proceso administrativo y lo que incide en ellos es su objetivo también el evaluar la calidad de la administración en su conjunto.

3.4.2.3 Auditoría operacional

“Es la revisión exhaustiva, sistemática y específica que se realiza a las actividades de una empresa, con el fin de evaluar su existencia, suficiencia, eficacia, eficiencia y el correcto desarrollo de sus operaciones, cualesquiera que éstas sean, tanto en el establecimiento y cumplimiento de los métodos, técnicas y procedimientos de trabajo necesarios para el desarrollo de sus operaciones, en coordinación con los recursos disponibles, como en las normas, políticas, lineamientos y capacitación que regulan el buen funcionamiento de la empresa”. (19:17)

La auditoría operacional es un examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias, llevado a cabo con el propósito de hacer una evaluación independiente sobre el desempeño de una entidad, programa o actividad, orientada a mejorar la efectividad, eficiencia y economía en el uso de los recursos humanos y materiales para facilitar la toma de decisiones.

3.4.2.4 Auditoría integral

“Es la revisión exhaustiva, sistemática y global que realiza un equipo multidisciplinario de profesionales a todas las actividades y operaciones de una empresa, con el propósito de evaluar, de manera integral, el correcto desarrollo de las funciones en todas sus áreas administrativas, cualesquiera que éstas sean, así como de evaluar sus resultados conjuntos y relaciones de trabajo, comunicaciones y procedimientos interrelacionados que regulan la realización de las actividades compartidas para alcanzar el objetivo institucional; dicha revisión se lleva a cabo también a las normas, políticas y lineamientos sobre el uso de todos los recursos de la empresa”. (19:17)

3.4.2.5 Auditorías gubernamental

“Es la revisión exhaustiva, sistemática y concreta que se realiza a todas las actividades y operaciones de una entidad gubernamental, cualquier que sea la naturaleza de las dependencias y entidades de la administración pública Federal. Esta revisión se ejecuta con el fin de evaluar el correcto desarrollo de las función de todas las áreas y unidades administrativas de dichas entidades, así como los métodos y procedimientos que regulan las actividades necesarias para cumplir con los objetivos gubernamentales, estatales o municipales; también se lleva a cabo en la aplicación y cumplimiento de presupuestos públicos, programas, normas, políticas y lineamientos que regulan la participación de los recursos de la entidad en la prestación de servicios a la sociedad”. (19:18)

La auditoría gubernamental se constituye como un crítico y sistemático del sistema de gestión fiscal de la administración pública y de los particulares o entidades que manejen fondos o bienes de la nación, dichas auditorías son realizadas por la Contraloría General de cuentas de la Nación, con el fin de emitir un dictamen sobre la eficiencia, eficacia y economicidad en el cumplimiento de los objetivos de la entidad estatal sometida a examen, adicionalmente de la valoración de los costos ambientales de operación de la entidad, para así vigilar la gestión pública y proteger a la sociedad.

3.4.3 Auditorías especializadas en áreas específicas

“Esta clasificación se da para aquellos tipos de auditorías que requieren algo más que el uso de métodos, técnicas, herramientas y procedimientos tradicionales de la auditoría, ya que deben evolucionar y adaptarse a las necesidades específicas de cada una de las áreas en donde se llevará a cabo la evaluación”. (19:20)

3.4.3.1 Auditoría al área médica

“Es la evaluación sistemática, exhaustiva y especializada que se realiza a las ciencias médicas y de la salud, aplicada sólo por especialistas de disciplinas médicas o similares, con el fin de emitir un dictamen especializado sobre el correcto desempeño de las funciones y actividades del personal médico, paramédico, técnicos en salud y similares, así como sobre la atención que las dependencias y el personal de esta especialidad prestan a pacientes, familiares y proveedores”. (19:20)

3.4.3.2 Auditoría al desarrollo de obras y construcciones

“Es la revisión técnica especializada que se realiza a la edificación de construcciones, cimientos, obra negra, acabados y servicios urbanísticos complementarios de casas, edificios, puentes, caminos, presas y cualquier otro tipo de construcción, ya sea de tipo civil y/o arquitectónico; dicha revisión se

realiza también a los planos, presupuestos, adquisiciones, cálculos y programas de obra, así como al cumplimiento y desarrollo de las mismas”. (19:20)

3.4.3.3 Auditoría fiscal

“Es la revisión exhaustiva, pormenorizada y completa que se realiza a los registros y operaciones contables de una empresa, así como la evaluación de la correcta elaboración de los resultados financieros de un ejercicio fiscal, con el propósito de dictaminar sobre el correcto ejercicio financiero y la razonabilidad en la presentación de los estados de resultados y, como consecuencia de ello, comprobar el correcto pago de los impuestos y demás contribuciones tributarias, tanto de la empresa como de sus empleados, acreedores y compradores”. (19:21)

3.4.3.4 Auditoría laboral

“Es la revisión y evaluación especializadas que se realizan a las actividades, funciones y operaciones relacionadas con el factor humano de una empresa; su propósito es dictaminar sobre el adecuado cumplimiento en la selección, capacitación y desarrollo del personal, la correcta aplicación de las prestaciones sociales y económicas, el establecimiento de las medidas de seguridad e higiene en la empresa, la elaboración de los contratos colectivos e individuales de trabajo, los reglamentos internos de trabajo, normas de conducta y demás actividades que intervienen en la gestión de personal de una empresa”. (19:21)

3.4.3.5 Auditoría de proyectos de inversión

“Es la revisión y evaluación que se realiza a los planes, programas y ejecución de las inversiones de los recursos económicos de una institución pública o privada, con el propósito de dictaminar sobre el uso y control correctos de esos recursos, evaluando que su aplicación sea exclusivamente para cumplir el objetivo del proyecto”. (19:21)

3.4.3.6 Auditoría de un elemento de estado financiero o cuenta específica

Es el examen objetivo, profesional e independiente, que se realiza específicamente en un área determinada de la entidad, ya sea ésta financiera o administrativa, con el fin de verificar la información suministrada o evaluar el desempeño. Ejemplo: auditoría de caja, auditoría de inversiones, auditoría de propiedad, planta y equipo, examen a cheques emitidos durante una semana, etc.

3.4.3.7 Auditoría ambiental

“Es la evaluación que se hace de la calidad del aire, la atmósfera, el ambiente, las aguas, ríos, lagos y océanos, así como de la conservación de la flora y la fauna silvestres, con el fin de dictaminar sobre las medidas preventivas y, en su caso, correctivas que disminuyan y eviten la contaminación provocada por los individuos, las empresas, los automotores y las maquinarias, así preservar la naturaleza y mejorar la calidad de vida de la sociedad”. (19:22)

3.4.3.8 Auditoría de sistemas

Es el examen que se practica a los recursos computarizados de una empresa, comprendiendo capacidad del personal que los maneja, distribución de los equipos, estructura del departamento de informática y utilización de los mismos.

3.4.3.9 Auditoría forense

En términos de investigación contable y de procedimientos de auditoría, la relación con lo forense se hace estrecha cuando hablamos de la contaduría forense, encaminada a aportar pruebas y evidencias de tipo penal, por lo tanto se define inicialmente a la auditoría forense como una auditoría especializada en descubrir, divulgar y atestar sobre fraudes y delitos en el desarrollo de las funciones públicas y privadas; algunos tipos de fraude en la administración pública son: conflictos de intereses, nepotismo, gratificaciones, estados falsificados, omisiones, favoritismo, reclamaciones fraudulentas, falsificaciones,

comisiones clandestinas, malversación de fondos, conspiración, prevaricato, peculado, cohecho, soborno, sustitución, desfalco, personificación, extorsión, lavado de dinero.

3.5 Auditoría externa

“Es un examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un Contador Público sin vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir una opinión independiente sobre la forma como opera el sistema, el control interno del mismo y formular sugerencias para su mejoramiento. El dictamen u opinión independiente tiene transcendencia a los terceros, pues da plena validez a la información generada por el sistema”. (16:26)

Cuando se habla de auditoría externa se habla de un trabajo realizado por un Contador Público y Auditor como profesional independiente el cual puede emitir una opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros sin ningún tipo de influencia, conservando su total independencia.

“La principal característica de este tipo de auditoría es que la realizan auditores totalmente ajenos a la empresa, por lo menos en el ámbito profesional y laboral; esto permite que el auditor externo utilice su libre albedrío en la aplicación de los métodos, técnicas y herramientas de auditoría con las cuales hará evaluación de las actividades y operaciones de la empresa que audita y, por lo tanto, la emisión de resultados será absolutamente independiente.” (19:13)

Una auditoría externa basa su funcionamiento en la contabilidad, pero sus objetivos son más amplios: emitir una opinión acerca de la marcha de la empresa, evaluar sus metas, examinar su gestión y actores, efectuar un posterior seguimiento de las recomendaciones.

3.5.1 Ventajas de la auditoría externa

Algunas de las principales ventajas de la auditoría externa son:

- “Al no tener ninguna dependencia de la empresa, el trabajo de estos auditores es totalmente independiente y libre de cualquier injerencia por parte de las autoridades de la empresa auditada.
- En su realización, estas auditorías pueden estar apoyadas por una mayor experiencia por parte de los auditores externos, debido a que utilizan técnicas y herramientas que ya fueron probadas en otras empresas con características similares.
- Estas auditorías tienen una gran aceptación en las empresas para certificar registros contables, impuestos y resultados financieros. Además, sus dictámenes pueden ser válidos para las autoridades impositivas, y con ello pueden satisfacer requisitos de carácter legal, siempre que sean realizadas por auditores de prestigio que tengan el reconocimiento público”. (19:13)

3.5.2 Desventajas de la auditoría externa

“La principal desventaja es que, como el auditor conoce poco la empresa, su evaluación puede estar limitada a la información que pueda recopilar”. (19:14)

Adicional a lo indicado en el párrafo anterior otras de las desventajas de la auditoría externa son:

- “Dependen en absoluto de la cooperación que el auditor pueda obtener de parte de los auditados.
- Su evaluación, alcances y resultados pueden ser muy limitados.
- Muchas auditorías de este tipo se derivan de imposiciones fiscales y legales que pueden llegar a crear ambientes hostiles para los auditores que las realizan.
- En algunos casos son sumamente costosas para la empresa, no sólo en el aspecto numerario, sino por el tiempo y trabajo adicional que representan”. (19:14)

3.6 Objetivos de la auditoría externa

El objetivo final de la auditoría es expresar una opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros de la empresa.

El resultado final de una auditoría externa es el informe de auditoría, documento en el cual el auditor resume los resultados de la revisión realizada a través del dictamen de auditoría, mediante el cual el auditor expresa su opinión acerca de la razonabilidad de las cifras expresadas en los estados financieros de la compañía auditada. Algo muy importante es que el auditor no opina acerca de la exactitud de las cifras de los estados financieros sino opina acerca de la razonabilidad de las mismas, esto se debe a que el auditor no realiza el examen del 100% de las transacciones contables registradas por la compañía auditada en el transcurso del año sujeto a auditoría, ya que debido al volumen de operaciones realiza las pruebas correspondiente a través del muestreo de auditoría.

3.6.1 Muestreo de auditoría

De acuerdo a la Normal Internacional de Auditoría 530 el muestreo de auditoría es la “aplicación de los procedimientos de auditoría a un porcentaje inferior al 100% de los elementos de una población relevante para la auditoría, de forma que todas las unidades de muestreo tengan posibilidad de ser seleccionadas con el fin de proporcionar al auditor una base razonable a partir de la cual alcanzar conclusiones sobre toda la población”. (14:547)

“El objetivo del auditor al utilizar el muestreo de auditoría, es proporcionar una base razonable a partir de la cual alcanzar conclusiones sobre la población de la que se selecciona la muestra”. (14:547)

De acuerdo a la NIA 530 población es el “conjunto completo de datos del que se selecciona una muestra y sobre el que el auditor desea alcanzar conclusiones” y la unidad de muestreo son los “elementos individuales que forman parte de una población”. (14:547)

El muestreo de auditoría es una técnica que le permite al auditor lograr un nivel deseable de eficiencia y eficacia en el desarrollo de sus procedimientos, se espera que la muestra seleccionada sea suficiente para poder concluir con respecto del resto de la población que no está sujeta a examen, sin embargo, a pesar de ser un procedimiento sugerido por la Norma Internacional de Auditoría –NIA- 500, la misma norma establece que existe un riesgo de auditoría conocido como “riesgo de muestreo” al utilizar dicha técnica en el desarrollo de nuestros procedimientos. Al respecto del riesgo de muestreo la NIA 500 indica que es “el riesgo de que la conclusión del auditor basada en una muestra pueda diferir de la que obtendría aplicando el mismo procedimiento de auditoría a toda la población”. (14:548)

“El riesgo de muestreo puede producir dos tipos de conclusiones erróneas:

- En el caso de una prueba de controles, concluir que los controles son más eficaces de lo que realmente son, o en el caso de una prueba de detalle, llegar a la conclusión de que no existen incorrecciones materiales cuando de hecho existen. El auditor se preocupará principalmente por este tipo de conclusión errónea debido a que afecta a la eficacia de la auditoría y es más probable que le lleve a expresar una opinión de auditoría inadecuada.
- En el caso de una prueba de controles, concluir que los controles son menos eficaces de lo que realmente son, o en el caso de una prueba de detalle, llegar a la conclusión de que existen incorrecciones materiales cuando de hecho no existen.

Este tipo de conclusión errónea afecta a la eficiencia de la auditoría puesto que, generalmente, implica la realización de trabajo adicional para determinar que las conclusiones iniciales eran incorrectas”. (14:548)

3.6.2 Tipos de muestreo

De acuerdo a la Norma Internacional de Auditoría –NIA- 530 existen dos tipos de muestreo: muestreo estadístico y muestreo no estadístico.

El muestreo estadístico es el “tipo de muestreo que presenta las siguientes características:

- selección aleatoria de los elementos de la muestra; y
- aplicación de la teoría de la probabilidad para evaluar los resultados de la muestra, incluyendo la medición del riesgo de muestreo.

El tipo de muestreo que no presenta las características indicadas en el párrafo anterior se considera muestreo no estadístico”. (14:548)

3.7 Evidencia de auditoría

La Norma Internacional de Auditoría No. 500 (NIA 500) establece que la evidencia de auditoría es: “Información utilizada por el auditor para alcanzar las conclusiones en las que basa su opinión. La evidencia de auditoría incluye tanto la información contenida en los registros contables de los que se obtienen los estados financieros, como otra información”. (14:474)

De acuerdo a la NIA 500 la evidencia de auditoría debe ser suficiente y adecuada. Con respecto a la suficiencia de la evidencia de auditoría la norma de auditoría en mención indica lo siguiente: “la cantidad de evidencia de auditoría necesaria depende de la valoración del auditor del riesgo de incorrección material así como de la calidad de dicha evidencia de auditoría”. (14:474)

Con respecto a lo adecuado de la evidencia de auditoría, la NIA 500 indica que la adecuación de la evidencia es “la medida cualitativa de la evidencia de auditoría, es decir, su relevancia y fiabilidad para fundamentar las conclusiones en las que se basa la opinión del auditor”. (14:474)

“La suficiencia y la adecuación de la evidencia de auditoría están interrelacionadas. La suficiencia es la medida cuantitativa de la evidencia de auditoría. La cantidad necesaria de evidencia de auditoría depende de la valoración realizada por el auditor de los riesgos de incorrección (cuanto

mayores sean los riesgos valorados, mayor será la evidencia de auditoría que probablemente sea necesaria), así como de la calidad de dicha evidencia de auditoría (cuanto mayor sea la calidad, menor podrá ser la cantidad necesaria). Sin embargo, la obtención de más evidencia de auditoría puede no compensar su baja calidad". (14:477)

"El auditor diseñará y aplicará procedimientos de auditoría que sean adecuados, teniendo en cuenta las circunstancias, con el fin de obtener evidencia de auditoría suficiente y adecuada." (14:474)

"La evidencia de auditoría es necesaria para sustentar la opinión y el informe de auditoría. Es de naturaleza acumulativa y se obtiene principalmente de la aplicación de procedimientos de auditoría en el transcurso de la auditoría. No obstante, también puede incluir información obtenida de otras fuentes, tales como auditorías anteriores (siempre y cuando el auditor haya determinado si se ha producido cambios desde la anterior auditoría que puedan afectar a la relevancia de ésta para la auditoría actual) o los procedimientos de control de calidad de la firma de auditoría para la aceptación y continuidad de clientes". (14:476)

"La mayor parte del trabajo del auditor al formarse una opinión consiste en la obtención y evaluación de evidencia de auditoría. Los procedimientos de auditoría para obtener evidencia de auditoría pueden incluir la inspección, la observación, la confirmación, el recálculo, la reejecución y procedimientos analíticos, a menudo combinados entre sí, además la indagación. Aunque la indagación puede proporcionar evidencia de auditoría importante, e incluso puede proporcionar evidencia de una incorrección, normalmente no proporciona, por si sola, evidencia de auditoría suficiente sobre la ausencia de una incorrección material en las afirmaciones, ni sobre la eficacia operativa de los controles". (14:476)

“Tal como las NIA 315 y NIA 330 requieren y explican en detalle, la evidencia de auditoría para alcanzar conclusiones razonables en las que basar la opinión del auditor se obtiene mediante la aplicación de:

- (a) procedimientos de valoración del riesgo; y
- (b) procedimientos de auditoría posteriores, que comprenden:
 - (i) pruebas de controles, cuando las requieran las NIA o cuando el auditor haya decidido realizarlas; y
 - (ii) procedimientos sustantivos, que incluyen pruebas de detalle y procedimientos analíticos sustantivos”. (14:478)

“Las pruebas de controles están destinadas a evaluar la eficacia operativa de los controles para la prevención, detección y corrección de las incorrecciones materiales en las afirmaciones. El diseño de pruebas de controles a fin de obtener evidencia de auditoría relevante incluye la identificación de condiciones (características o atributos) indicativas de la ejecución del control, y condiciones que indican una desviación con respecto a la ejecución adecuada. El auditor podrá así realizar pruebas sobre la presencia o ausencia de dichas condiciones”. (14:482).

“Los procedimientos sustantivos están destinados a detectar incorrecciones materiales en la afirmaciones. Comprenden pruebas de detalle y procedimientos analíticos sustantivos. El diseño de procedimientos sustantivos incluye identificar condiciones relevantes para el objetivo de la prueba que indican una incorrección en la afirmación correspondiente”. (14:482)

3.7.1 Aseveraciones o afirmaciones de los estados financieros

Las aseveraciones o afirmaciones son “manifestaciones de la dirección, explícitas o no, incluidas en los estados financieros y tenidas en cuenta por auditor al considerar los distintos tipos de incorrecciones que pueden existir”. (14:334). Las aseveraciones en los estados financieros son integridad,

existencia u ocurrencia, exactitud, valuación, derechos y obligaciones, presentación y revelación.

“Al manifestar que los estados financieros son conformes con el marco de información financiera aplicable, la dirección, implícita o explícitamente, realiza afirmaciones en relación con el reconocimiento, medida, presentación y revelación de los distintos elementos de los estados financieros y de la correspondiente información a revelar.

Las afirmaciones utilizadas por el auditor para considerar los distintos tipos de potenciales incorrecciones que pueden ocurrir se pueden clasificar en las tres categorías siguientes y adoptar las siguientes formas” (14:377)

3.7.1.1 Afirmaciones sobre tipos de transacciones y hechos durante el período objeto de auditoría

- “Ocurrencia: las transacciones y hechos registrados han ocurrido y corresponden la entidad.
- Integridad: se han registrado todos los hechos y transacciones que tenían que registrarse
- Exactitud: las cantidades y otros datos relativos a las transacciones y hechos se han registrado adecuadamente
- Corte de operaciones: las transacciones y los hechos se han registrado en el período correcto
- Clasificación: las transacciones y los hechos se han registrado en las cuentas apropiadas”. (14:377)

3.7.1.2 Afirmaciones sobre saldos contables al cierre del período

- “Existencia: los activos, pasivos y el patrimonio neto existen
- Derechos y obligaciones: la entidad posee o controla los derechos de los activos, y los pasivos son obligaciones de la entidad

- Integridad: se han registrado todos los activos, pasivos e instrumentos de patrimonio neto que tenían que registrarse.
- Valoración e imputación: los activos, pasivos y el patrimonio neto figuran en los estados financieros por importes apropiados y cualquier ajuste de valoración o imputación resultante ha sido adecuadamente registrado". (14:378)

3.7.1.3 Afirmaciones sobre la presentación e información a revelar

- "Ocurriencia y derechos y obligaciones: los hechos, transacciones y otras cuestiones revelados han ocurrido y corresponden a la entidad.
- Integridad: se han incluido en los estados financieros toda la información a revelar que tenía que incluirse
- Clasificación y comprensibilidad: la información financiera se presenta y describe adecuadamente y, la información a revelar se expresa con claridad.
- Exactitud y valoración: la información financiera y la otra información se muestran fielmente y por las cantidades adecuadas". (14:378)

"El auditor puede utilizar las afirmaciones tal y como se han descrito anteriormente o puede expresarlas de una manera diferente siempre que todos los aspectos descritos anteriormente hayan sido cubiertos. Por ejemplo, el auditor puede elegir combinar las afirmaciones sobre transacciones y hechos con las afirmaciones sobre saldos contables". (14:378)

Debemos usar las aseveraciones relevantes para considerar los diversos tipos de errores potenciales que pueden ocurrir y proveer una base cuando diseñamos y efectuamos procedimientos de auditoría para poder obtener evidencia de auditoría suficiente y adecuada.

Las aseveraciones relevantes son aquellas que tienen un impacto significativo en el hecho de si la cuenta está presentada razonablemente. Una aseveración relevante es la que está relacionada con una cuenta o revelación significativa que tiene una posibilidad razonable de contener un error que, de manera individual o tomado en conjunto con otros, pueda ocasionar que los estados financieros contengan errores materiales, considerando los riesgos tanto de sobreestimación como de subestimación. La determinación de si una aseveración es relevante se basa en el riesgo inherente, sin considerar el efecto de los controles.

3.8 Normas Internacionales de Auditoría

Hoy en día los procesos de auditoría se hacen indispensables, debido a que vivimos en un mundo que cambia cada segundo, y la tecnología va demandando cambios en el manejo de los sistemas de información, como resultado de la globalización; además la información financiera se ha convertido en uno de los principales insumos del desarrollo del comercio internacional, al momento de tomar decisiones financieras y económicas.

Lo que hace necesario conocer el manejo adecuado del sistema de información financiera para poder establecer su veracidad. Es por esto que surgen las Normas Internacionales de Auditoría –NIAS-, un estándar internacional emitido por la el comité IASSB (International Auditing and Assurance Standards Board) de la IFAC (International Federation of Accounts), el cual se considera un conjunto de requisitos y cualidades personales y profesionales que debe tener un Contador Público y Auditor al realizar su trabajo de auditoría y emitir un dictamen o informe, garantizando calidad y veracidad en su trabajo. Las normas internacionales están siendo adoptadas por la mayoría de los países alrededor del mundo, al realizar un trabajo de auditoría de calidad.

Las normas de auditoría son medidas establecidas por la profesión y por la ley, que instauran la calidad, los procedimientos y los objetivos que se deben alcanzar en la auditoría.

Las nuevas normas internacionales, resultado del Proyecto Claridad, el cual ha realizado una revisión sustancial de las normas para alcanzar una mayor claridad y ajustar la estructura de las mismas para facilitar su adecuación a diferentes países alrededor del mundo, están vigentes desde Diciembre 15 de 2009, establecidas y aclaradas por la profesión contable en los Estados Unidos para el desarrollo de auditorías de estados financieros.

Las Normas Internacionales de Auditoría -NIAS- son la base a través de la cual el auditor externo lleva a cabo su trabajo, con base en ellas el auditor determina la forma en la cual realizará sus procedimientos, y le sirve de guía desde el momento de la planeación de la auditoría hasta la conclusión de la misma.

3.9 Técnicas de auditoría

Son los métodos de investigación y prueba que el contador público y auditor utiliza para obtener la información y comprobación necesaria para emitir su opinión sobre la razonabilidad de las cifras presentadas en los estados financieros. Entre las principales técnicas de auditoría utilizadas están las siguientes:

3.9.1 Estudio general

“Se refiere al conocimiento de la empresa a través de la escritura constitutiva, actas de asamblea de accionistas y del consejo, así como el manual de procedimientos y el manual general de organización, contratos celebrados, etc.; en otras palabras, todo aquel documento que permita al auditor conocer la historia de la empresa en cuestión”. (2:53)

El estudio general consiste en el conocimiento que debe adquirir el contador público y auditor en base a su juicio profesional y experiencia, de las características generales de la empresa que audita, las cuentas o las transacciones, a través de sus elementos más importantes para determinar si debe profundizar en su estudio y la forma en que lo efectuará.

3.9.2 Análisis

“Consiste en descomponer o desmenuzar el todo en partes identificables que lo integran para proceder a su estudio determinar cuáles son susceptibles de revisión”. (2:52)

El análisis en un su forma más común es una de las técnicas de auditoría a través de las cuales el contador público y auditor compara las cuentas del balance de saldos del año actual con las cuentas del año anterior, para identificar variaciones importantes que deben ser investigadas y documentadas.

Por el otro lado el análisis es una técnica de auditoría que se encuentra presente en todo el desarrollo de la auditoría debido a que toda la documentación e información utilizada por el auditor para el desarrollo de sus procedimientos de auditoría debe ser analizada a fin de concluir con respecto a su suficiencia y calidad y poder obtener una conclusión más certera y confiable con respecto a la razonabilidad de las cifras expresados en los estados financieros de la compañía auditada.

3.9.3 Inspección

Consiste en la verificación física de los activos, los cuales generaron las operaciones que se presentan en los estados financieros de la empresa. Esta técnica es la evidencia directa para determinar la existencia de los activos que tiene una representación material en los estados financieros.

La inspección es el examen físico de los bienes materiales o de los documentos de soporte, con el objeto de cerciorarse de la existencia de un activo o de una operación registrada o presentada en los estados financieros. Por otro lado existe también la inspección documental, la cual es utilizada por el contador público y auditor para revisar evidencia documental; por lo general el auditor observa un documento para determinar si es genuino y el documento debe ser autentico y ser lo que el cliente afirma que es y no contener indicaciones de alteraciones.

De acuerdo a la Norma Internacional de Auditoría -NIA- 500 “la inspección implica el examen de registros o de documentos, ya sea internos o externos, en papel, en soporte electrónico o en otro medio, o un examen físico de un activo. El examen de los registros o documentos proporciona evidencia de auditoría con diferentes grados de fiabilidad, dependiendo de la naturaleza y la fuente de aquéllos, y, en el caso de registros y documentos internos, de la eficacia de los controles sobre su elaboración. Un ejemplo de inspección utilizada como prueba de controles es la inspección de registros en busca de evidencia de autorización”. (14:479)

3.9.4 Confirmación externa

“Una confirmación externa constituye evidencia de auditoría obtenida por el auditor mediante una respuesta directa escrita de un tercero (la parte confirmante) dirigida al auditor, en papel, en soporte electrónico u otro medio.” (14:480)

La confirmación externa es la validación por parte de una persona ajena a la empresa con respecto a la autenticidad y existencia de un saldo, hecho u operación que generó una transacción la cual afecta los estados financieros de la compañía auditada, dicha confirmación puede otorgar información veraz sobre la misma.

Las confirmaciones que se envían a un tercero pueden ser positivas y/o negativas.

3.9.4.1 Confirmaciones positivas

Este tipo de confirmaciones pueden ser directas o indirectas:

- **Directas:** es cuando se incluyen en las cartas el saldo, esperando con ello que el tercero indique si está de acuerdo o desacuerdo con dicho saldo.
- **Indirecta:** en estas cartas no se incluye ningún saldo sino que se espera que el mismo sea indicado por el tercero para luego comparar la respuesta con el saldo según los estados financieros.

3.9.4.2 Confirmaciones negativas

En este tipo de confirmación se indica el saldo y se le solicita al tercero que responda únicamente en caso que no esté de acuerdo con el saldo ahí indicado.

3.9.5 Investigación

“Indagar por diversos medios posibles, algún dato que el auditor considere de importancia, sea éste un nombre, una cifra, una fecha, etc., localizando en algún informe, documento o comprobante que cause interés para destacar o confirmar que adolece de alguna anormalidad, es decir, que no esté contabilizado o si lo está se dude de su veracidad”. (2:57). Generalmente la investigación consiste en la recopilación de la información que obtiene el auditor mediante entrevistas con los funcionarios y empleados de la empresa.

3.9.6 Observación

Según la NIA 500 “la observación consiste en presenciar un proceso o un procedimiento aplicados por otras personas; por ejemplo, la observación por el auditor del recuento de existencias realizado por el personal de la entidad o la observación de la ejecución de actividades de control.

La observación proporciona evidencia de auditoría sobre la realización de un proceso o procedimiento, pero está limitada al momento en que tiene lugar la observación y por el hecho de que observar el acto puede afectar al modo en que se realiza el proceso o el procedimiento”. (14:479)

La observación es una inspección que se aplica generalmente para verificar actividades concretas que involucran al personal de la compañía auditada, así como los procedimientos y procesos como medio de evaluación de las actividades realizadas en la compañía.

3.9.7 Recálculo

“El recálculo consiste en comprobar la exactitud de los cálculos matemáticos incluidos en los documentos o registros. El recálculo se puede realizar manualmente o por medios electrónicos”. (14:480)

3.9.8 Reejecución

“La reejecución implica la ejecución independiente por parte del auditor de procedimientos o de controles que en origen fueron realizados como parte del control interno de la entidad”. (14:480)

3.9.9 Indagación

“La indagación consiste en la búsqueda de información, financiera o no financiera, a través de personas bien informadas tanto de dentro como de fuera de la entidad. La indagación se utiliza de forma extensiva a lo largo de la auditoría y adicionalmente a otros procedimientos de auditoría. Las indagaciones pueden variar desde la indagación formal planteada por escrito hasta la indagación verbal informal. La evaluación de las respuestas obtenidas es parte integrante del proceso de indagación”. (14:481)

3.10 Propuesta de servicios profesionales

La propuesta de servicios profesionales es la carta de presentación del auditor, la misma debe ser preparada con calidad y profesionalismo. La propuesta de servicios profesionales debe ser clara, concisa y sencilla. Los principales aspectos que debe llevar una propuesta de servicios profesionales son:

- Objetivo de la auditoría
- Alcance de los servicios de auditoría
- Responsabilidades de la administración
- Visitas a realizar
- Informes a entregar
- Equipo de trabajo
- Honorarios

La propuesta de servicios profesionales debe ser aceptada por el cliente mediante una "carta de aceptación de propuesta".

3.11 Carta compromiso

Como parte de la planeación de auditoría el auditor, formaliza un convenio con el cliente con respecto a la auditoría para la cual ha sido contratado, esto se realiza por medio de una carta compromiso donde se describe la naturaleza y alcance de trabajo, la responsabilidad del auditor, entre otros.

Es de interés tanto del cliente como del auditor que se realice una carta compromiso en la cual se documente y confirme la aceptación del nombramiento auditor.

La carta compromiso ayuda a evitar malos entendidos de los términos del compromiso, y forma la base de una relación entre el auditor y el cliente. La forma y contenido de las cartas compromiso de auditoría pueden variar para cada cliente pero generalmente incluyen lo siguiente:

- El objetivo de la auditoría de los estados financieros.
- La responsabilidad de la administración por los estados financieros.
- El alcance de la auditoría, incluyendo referencia a la legislación, reglamentos aplicables, o pronunciamientos de los organismos profesionales a los que el auditor pertenece.
- La forma de cualesquier informes u otra comunicación de resultados del trabajo.
- El hecho de que, a causa de la naturaleza de la prueba y otras limitaciones inherentes de una auditoría, junto con las limitaciones inherentes de cualquier sistema de contabilidad y de control interno, hay un riesgo inevitable de que alguna declaración errónea de importancia relativa pueda permanecer sin ser descubierta.
- Acceso a cualesquier registros, documentación y otra información solicitada en conexión con la auditoría.

3.12 Planeación de auditoría

Según la Norma Internacional de Auditoría No.300 “Planeación de la auditoría”: “La planificación de una auditoría implica el establecimiento de una estrategia global de auditoría en relación con el encargo y desarrollo de un plan de auditoría. Una planificación adecuada favorece la auditoría de estados financieros en varios aspectos, entre otros los siguientes:

- Ayuda al auditor a prestar una atención adecuada a las áreas importantes de la auditoría.
- Ayuda al auditor a identificar y resolver problemas potenciales oportunamente.
- Ayudar al auditor a organizar y dirigir adecuadamente el encargo de auditoría, de manera que éste se realice de forma eficaz y eficiente.
- Facilita la selección de miembros del equipo del encargo con niveles de capacidad y competencia adecuados para responder a los riesgos previstos, así como la asignación apropiada del trabajo a dichos miembros.

- Facilita la dirección y supervisión de los miembros del equipo del encargo y la revisión de su trabajo.
- Facilita, en su caso, la coordinación del trabajo realizado por auditores de componentes y expertos.” (14:318)

La planeación adecuada del trabajo de auditoría ayuda a asegurar que se preste la atención necesaria a áreas importantes de la auditoría, así también ayuda para la apropiada asignación de trabajo a los auxiliares y para la coordinación del trabajo hecho por otros auditores y expertos.

El grado de planeación variará de acuerdo con el tamaño de la entidad, la complejidad de la auditoría y la experiencia del auditor con la entidad y conocimiento del negocio.

Durante la planeación de la auditoría, el Contador Público y Auditor debe usar su criterio con respecto al bajo nivel apropiado del riesgo de auditoría y su juicio preliminar acerca de los niveles de importancia en una forma que se espera le proporcione, dentro de las limitaciones inherentes del proceso de auditoría, suficiente evidencia comprobatoria para hacer una evaluación razonable con respecto a si los estados financieros se presentan incorrectamente en importes significativos.

Adquirir conocimiento del negocio es una parte importante de la planeación del trabajo. El conocimiento del negocio por el auditor ayuda en la identificación de eventos, transacciones y prácticas que puedan tener un efecto importante sobre los estados financieros.

3.13 El programa de auditoría

El programa de auditoría, es el procedimiento a seguir, en el examen a realizarse, el mismo que es planeado y elaborado con anticipación y debe ser de contenido flexible, sencillo y conciso, de tal manera que los procedimientos empleados en cada auditoría estén de acuerdo con las circunstancias del examen.

El programa de trabajo es un enunciado, lógicamente ordenado y clasificado, de los procedimientos de auditoría que han de emplearse, la extensión se les ha de dar y la oportunidad en que se han de aplicar. En ocasiones se agregan a esto algunas explicaciones o detalles de información complementaria, tendientes a ilustrar a la persona que va a aplicar los procedimientos de auditoría, sobre características o peculiaridades que debe conocer. Existen muchas formas de ejecutar los programas de trabajo. Se les puede clasificar en:

- **Programas generales:** Los que se limitan a un enunciado genérico de las técnicas a aplicarse, con mención de los objetivos particulares que se persiguen en cada caso.
- **Programas detallados:** Son aquellos en los cuales se describe, con mayor o menor minuciosidad, la forma práctica de aplicar los procedimientos y técnicas de auditoría.
- **Programas estándar:** Son aquellos en que se enuncian los procedimientos a seguir en casos o situaciones que se consideran aplicables a un número considerable de empresas o a todas las que forman la clientela del despacho.
- **Programas específicos:** Son los que se preparan y formulan concretamente para situación en particular.

3.14 Papeles de trabajo

“Los papeles de trabajo son los registros que el auditor mantiene de los procedimientos seguidos, las pruebas efectuadas, la información obtenida y las conclusiones alcanzadas en la auditoría. En consecuencia, los papeles de trabajo pueden incluir programas, análisis, memorándums, cartas de confirmación y representación, extractos y/o copias de documentos y tablas o comentarios preparados u obtenidos por el auditor”. (12:67)

Son todos aquellos papeles preparados y obtenidos por el auditor durante el desarrollo de su trabajo y los cuáles sirven de evidencia al trabajo desarrollado según lo planificado, además por medio de ellos se puede determinar si el mismo cumplió con el desarrollo de las Normas Internacionales de Auditoría – NIA´s-, así como aplicar los procedimientos de auditoría en el desenvolvimiento del examen.

Los papeles de trabajo deben indicar el alcance de la revisión realizada por el Contador Público y Auditor para respaldar su opinión en cuanto a que ha obtenido evidencia suficiente y adecuada por medio de las distintas técnicas de auditoría. En conclusión se puede decir que los papeles de trabajo constituyen toda la información recabada por el auditor durante el desarrollo de la auditoría la cual servirá de base para emitir su opinión acerca de la razonabilidad de los estados financieros.

3.14.1 Objetivo de los papeles de trabajo

Los objetivos que el auditor persigue al realizar sus papeles de trabajo en una revisión a los estados financieros son los siguientes:

- **Fundamentar y Facilitar la preparación del dictamen del auditor:** “En la gran mayoría de los trabajos de auditoría llevados a cabo, el dictamen y el informe están constituidos por los estados financieros dictaminados, cuyos datos son extraídos del sistema de papeles de trabajo.

Dichos papeles contienen la evidencia de la extensión de los procedimientos de auditoría empleados y la prueba del cuidado y diligencias ejercidos. En consecuencia, no sólo fundamentan y explican las aseveraciones contenidas en el dictamen y el informe, sino que constituyen la más importante fuente de información utilizada por los directivos de una firma de contadores públicos para cerciorarse de que el trabajo llevado a cabo cumple con los más altos estándares de calidad profesional". (26:129)

- **Coordinar y organizar todas las fases del trabajo del auditor:** "Por medio de una adecuada planeación y distribución de responsabilidades entre sus asistentes, el encargado de una auditoría puede coordinar y organizar eficientemente los diferentes aspectos de su trabajo.

Este objetivo lo logra si cuenta con papeles de trabajo cuidadosamente planeados que, posteriormente, faciliten una adecuada supervisión en todos los niveles (supervisor, gerente o socio). Con frecuencia, cuando el encargado de la auditoría considera que la capacidad y experiencia de sus asistentes para preparar los papeles de trabajo es limitada, él mismo deberá encargarse de ello y señalar la información básica que deben contener. Por otra parte, constituyen un registro histórico permanente de la información contable examinada y de los procedimientos de auditoría utilizados". (26:130)

- **Servir de guía y fuente de información para revisiones subsecuentes:** Los papeles de trabajo sirven para orientar el curso de exámenes sucesivos y proporcionan información de interés continuo y permanente.

3.14.2 Características de los papeles de trabajo

“Las cédulas deben hablar por si solas y para ello es necesario que cumplan con algunas características necesarias como las siguientes:

- **Claros:** Plasmar en forma precisa los datos obtenidos de libros, registros, documentos e información interna o externa.
- **Objetivas:** Cumplir con las normas de auditoría establecidas, sin revolver diferentes fines, que hagan confundir al futuro lector.
- **Completas:** Iniciar y terminar con los objetivos que se persiguen en su formulación y llegar a conclusiones acertadas. Cumpliendo en esta forma con el llenado del encabezado, tronco y pie de una cédula”. (2:14)

3.14.3 Tipos de cédulas de trabajo

Los tipos de cédulas o papeles de trabajo se pueden dividir en sumaria, analítica, sub-analítica y reporte e informe. A continuación la descripción de las mismas:

- **Centralizadora:** En esta se muestran los grupos o rubros que integran los estados financieros.
- **“Sumaria:** Incluye normalmente las cifras que aparecen en los estados financieros principales, es decir, estados de situación financiera y el estado de resultados, desglosados o analizados en sus principales cuentas”. (2:12)
- **“Analítica:** En estas cédulas, como su nombre lo indica, analizan alguno de los renglones que conforman las sumarias, es decir se les aplica algún procedimiento de auditoría”. (2:12)
- **Cédulas de Control:** En estas cédulas se encuentra el examen que el contador público realiza al control interno de una empresa con el objeto de determinar la naturaleza y oportunidad de los procedimientos de auditoría a aplicar sobre los estados financieros, entre estas cédulas se encuentran los cuestionarios de control interno, narrativas, diagramas de flujo, pruebas de diseño e implementación y de eficacia operativa.

- **Programas de auditoría:** Los enunciados donde se indican los procedimientos de auditoría que se deberán aplicar para llevar a cabo la auditoría.
- **“Reporte e Informe:** En estas se incluyen algunos documentos tales como notas de asuntos pendientes, reportes de avance de la auditoría, conclusiones, sugerencias al cliente y el informe de auditoría”. (2:12)

3.14.4 Marcas de auditoría

Las marcas de auditoría son parte del lenguaje técnico del auditor y consiste en aquella simbología que es utilizada por el auditor en sus papeles de trabajo y que las mismas indican a la persona que está revisando el trabajo desempeñado que el auditor realizó algún determinado procedimiento.

CAPITULO IV

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

4.1 Definición de control interno

“Comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la confiabilidad de su información financiera, promover eficiencia y provocar adherencia a las políticas prescritas por la administración”. (22:48)

La NIA 315 define al control interno como “el proceso diseñado, implementado y mantenido por los responsables del gobierno de la entidad, la dirección y otro personal, con la finalidad de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos de la entidad relativos a la fiabilidad de la información financiera, la eficacia y eficiencia de las operaciones, así como sobre el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables. El término “controles” se refiere a cualquier aspecto relativo a uno o más componentes del control interno”. (14:334-335)

4.2 Importancia y objetivos del control interno

En términos generales, el control interno es importante debido a que es la actividad que ayuda a validar la información que manejan las empresas para lograr los objetivos organizacionales y administrar el riesgo.

El control interno permite el manejo adecuado de los bienes, funciones e información de una entidad determinada, con el fin de generar una indicación confiable de su situación y sus operaciones en el mercado.

El diseño, la implementación, la revisión permanente y el fortalecimiento del sistema de Control Interno se debe orientar de manera fundamental al logro de los siguientes objetivos básicos:

- Proteger los activos de la empresa.
- Obtención de información correcta y confiable.
- Eficiencia operativa y administrativa.
- Estimular la adhesión a las políticas de la administración.

4.3 Principios del control interno

El ejercicio del control interno implica que este se debe hacer siguiendo los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y valoración de costos ambientales. Los principios consisten en lo siguiente:

- “Principio de igualdad: consiste en que el sistema de control interno debe velar porque las actividades de la organización estén orientadas efectivamente hacia el interés general, sin otorgar privilegios a grupos especiales.
- Principio de moralidad: indica que todas las operaciones se deben realizar no sólo acatando las normas aplicables a la organización, sino los principios éticos y morales que rigen la sociedad.
- Principio de eficiencia: vela porque en igualdad de condiciones de calidad y oportunidad, la provisión de bienes y/o servicios se haga al mínimo costo con la máxima eficiencia y el mejor uso de los recursos disponibles.
- Principio de economía: vigila que la asignación de los recursos sea la más adecuada en función de objetivos y metas de la organización.
- Principio de celeridad: consiste en que uno de los principales aspectos sujeto a control debe ser la capacidad de respuesta oportuna, por parte de la organización a las necesidades que atañen a su ámbito de competencia.

- Principio de imparcialidad y publicidad: consiste en obtener la mayor transparencia en las actuaciones de la organización, de tal manera que nadie pueda sentirse afectado en sus intereses o ser objeto de discriminación, tanto en oportunidades como en acceso a la información.
- Principio de valoración de costos ambientales: consiste en que la reducción al mínimo del impacto ambiental negativo debe ser un factor importante en la toma de decisiones y en la conducción de sus actividades rutinarias en aquellas organizaciones en las cuales su operación pueda tenerlo”. (5:6-7)

4.4 Componentes del control interno

La NIA 315 establece cinco componentes del control interno que el auditor externo debe considerar, siendo estos los siguientes: 1) entorno de control, 2) el proceso de valorización de riesgos por la entidad, 3) el sistema de información, incluidos los procesos de negocios relacionados, relevantes para la información financiera, y la comunicación, 4) actividades de control y 5) seguimiento de los controles.

Por su parte la metodología COSO ERM establece 8 componentes del control interno los cuales se mencionan a continuación:

4.4.1 Ambiente interno

“Este provee disciplina y estructura, es el fundamento para los demás componentes. El ambiente interno influye en la forma cómo se establecen la estrategia y los objetivos, cómo se estructuran las actividades de negocios y cómo se identifican, aprecian y tratan los riesgos. En el diseño y funcionamiento de las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y en las actividades de monitoreo.

El ambiente interno comprende entre otros:

- Valores éticos de la entidad,
- Competencia y desarrollo del personal,
- Estilo operativo de la gerencia y la forma como ésta asigna responsabilidad y autoridad,
- Estructura organizativa,
- Políticas y prácticas de recursos humanos.

4.4.2 Establecimiento de objetivos

La gerencia establece los objetivos estratégicos, selecciona la estrategia y establece los objetivos relacionados y alineados con la estrategia. Los objetivos se pueden categorizar en:

- Estratégicos
- Referidos a las operaciones
- Referidos a la elaboración de la información
- Referidos al cumplimiento

4.4.3 Identificación de eventos

Se deben identificar eventos potenciales que afectan la implementación de la estrategia o el logro de los objetivos, con impactos positivos (oportunidades), negativos (riesgos) o ambos. Los eventos con un impacto positivo son recanalizados por la Gerencia al establecimiento de la estrategia y de los objetivos. Los eventos con un impacto negativo representan riesgos, los cuales necesitan ser evaluados y administrados.

4.4.4 Evaluación de riesgo

Permite a la entidad considerar cómo los eventos potenciales podrían impactar en el logro de los objetivos.

4.4.5 Respuesta al riesgo

Evaluado el riesgo, la Gerencia identifica y evalúa posibles respuestas al riesgo en relación al nivel máximo aceptable de riesgo de la entidad. Se definen distintas categorías de respuesta al riesgo:

- Evitarlo
- Reducirlo
- Compartirlo
- Aceptarlo

4.4.6 Actividades de control

Son las políticas y procedimientos necesarios para asegurar que las respuestas al riesgo se lleven a cabo de manera adecuada y oportuna. Estas actividades, se realizan a lo largo de toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones.

4.4.7 Información y comunicación

La información es necesaria en todos los niveles de la organización para identificar, evaluar y dar una respuesta al riesgo. Se debe obtener y comunicar la información pertinente en tiempo y forma, permitiendo a los miembros de la organización cumplir con sus responsabilidades. La comunicación se debe realizar en sentido amplio y fluir por la organización en todos los sentidos (ascendente, descendente, paralela).

4.4.8 Monitoreo

Implica corroborar que el proceso de Administración de Riesgos mantiene su efectividad a lo largo del tiempo y que todos los componentes del marco ERM funcionan adecuadamente. El monitoreo puede ser realizado por actividades de monitoreo continuo y/o evaluaciones puntuales, o bien una combinación de ambas". (30)

4.5 Métodos de evaluación del control interno

El Contador Público y Auditor para poder evaluar el sistema de control interno puede hacer uso de los siguientes métodos:

4.5.1 Método narrativo o descriptivo

Es un método detallado y analítico, el cual consiste en describir las características de las actividades, operaciones y procedimientos que se realizan y se relacionan a departamentos, personas, operaciones, registros contables e información financiera. Es la explicación por escrito de las rutinas establecidas para la ejecución de los distintos aspectos operativos de una entidad. Es un sistema efectivo que requiere de habilidad para formular la descripción en forma breve, clara y concisa, de lo contrario puede dar lugar a errores en la interpretación y no llegar al conocimiento y evaluación deseada.

4.5.2 Método de cuestionario

A través de este método de evaluación del control interno se elabora una serie de preguntas sobre los aspectos básicos de la operación a investigar y posteriormente se procede a obtener las respuestas a tales preguntas. Generalmente estas preguntas se formulan de tal forma que una respuesta negativa advierte debilidades en el control interno; no obstante, cuando se hace necesario deben incluirse explicaciones más amplias que hagan suficientes las respuestas.

4.5.3 Método de gráficas de flujo o flujogramas

A través de este método las operaciones administrativas o contables de los diferentes departamentos pueden ser representadas a través de diagramas de flujo mediante las cuales se muestran en forma clara y objetiva: sus principales actividades, el origen, secuencia y culminación de las operaciones, los registros contables y comprobantes utilizados, la jerarquía de funcionarios y empleados, así como cualquier otra información requerida.

4.6 Riesgo de auditoría

La NIA 200 establece que el riesgo de auditoría es el “riesgo de que el auditor exprese una opinión de auditoría inadecuada cuando los estados financieros estén materialmente incorrectos. El riesgo de auditoría es una función del riesgo de error material y riesgo de detección”. (14:42)

4.6.1 Riesgo inherente

Es el riesgo que existe antes de que la administración de la compañía implemente cualquier tipo de actividad de control.

Al respecto la NIA 200 establece que el riesgo inherente es “la susceptibilidad a un error, en una aseveración relativa a una clase de transacciones, saldos de balance o revelación que pudiera ser material en lo individual o en el agregado con otros errores, los cuales no serán prevenidos, detectados o corregidos oportunamente por el control interno de la entidad”. (14:43)

4.6.2 Riesgo de control

Es aquel que existe luego de que la administración de la compañía ha implementado actividades de control. La NIA 200 indica que el riesgo de control es el “riesgo de que un error pudiera ocurrir en una aseveración relativa a una clase de transacciones, saldos de balance o revelación que pudiera ser material en lo individual o en el agregado con otros errores, los cuales no serán prevenidos, detectados o corregidos oportunamente por el control interno de la entidad.” (14:43)

4.6.3 Riesgo de detección

La NIA 200 establece que el riesgo de detección es el “riesgo de que los procedimientos desarrollados por el auditor para reducir el riesgo de auditoría a un nivel aceptablemente bajo no detecten errores que existen y que podrían ser materiales, individual o en el agregado con otros errores.” (14:43)

4.7 Niveles de medición del riesgo

Al concebir los posibles riesgos en la ejecución de los diferentes subprocesos de la auditoría de una organización, debe efectuarse la evaluación de los mismos, con el fin de conocer el impacto, y el tratamiento que este requiere, así como la probabilidad de ocurrencia, lo cual permite conocer anticipadamente la valoración y concebir planes que coadyuven a la reducción de pérdidas.

4.7.1 Probabilidad de ocurrencia del riesgo

Las probabilidades de ocurrencia del riesgo deberán determinarse en:

- Poco frecuente o baja: cuando el riesgo ocurre sólo en circunstancias excepcionales.
- Moderado o media: puede ocurrir en algún momento.
- Frecuente o alta: se espera que ocurra en la mayoría de las circunstancias

4.7.2 Impacto ante la ocurrencia del riesgo

El impacto ante la ocurrencia del riesgo se considera:

- Bajo: el impacto ante la ocurrencia del riesgo es tolerable.
- Medio: el impacto ante la ocurrencia del riesgo provoca una pérdida financiera media.
- Alto: el impacto ante la ocurrencia del riesgo provoca una pérdida financiera grande.

4.8 Procedimientos de evaluación de riesgos

La evaluación de riesgos consiste en identificar y evaluar el riesgo de error material, ya sea debido a fraude o error, a nivel de estados financieros y aseveraciones, mediante un entendimiento de la entidad y su ambiente, incluido el control interno de la entidad, y proporcionando así una base para diseñar e implementar respuestas a los riesgos evaluados de error material.

Según la NIA 315 en su apéndice 1.3, indica lo siguiente: “para los fines de información financiera, el proceso de valoración del riesgo por la entidad incluye el modo en que la dirección identifica los riesgos de negocio relevantes para la preparación de los estados financieros de conformidad con el marco de información financiera aplicable a la entidad, estima su significatividad, valora su probabilidad de ocurrencia y toma decisiones con respecto a las actuaciones necesarias para darles respuesta y gestionarlos, así como los resultados de todo ello.

Por ejemplo, el proceso de valoración del riesgo por la entidad puede tratar el modo en que la entidad considera la posibilidad de que existan transacciones no registradas o identifica y analiza estimaciones significativas registradas en los estados financieros.” (14:385-386)

El proceso de evaluación de riesgos debe llevar como mínimo los siguientes pasos:

- Identificar los riesgos del negocio relevantes para los objetivos de emisión de informes financieros, incluyendo riesgos de fraude y la capacidad de la entidad para continuar como un negocio en marcha.
- Estimar la importancia de los riesgos.
- Evaluar la probabilidad de su ocurrencia.
- Decidir sobre las medidas a tomar para responder a esos riesgos y manejarlos.

Al obtener un entendimiento del proceso de evaluación de riesgos a través de la entidad, también debemos considerar:

- La frecuencia de las evaluaciones hechas por la entidad de los riesgos del negocio relevantes a la preparación de los estados financieros.
- La manera en que la gerencia les comunica, a los encargados de la dirección de la entidad, su proceso para identificar y responder a los riesgos de fraude.

4.9 Evaluación del diseño e implementación de los controles

Acerca de la evaluación del diseño e implementación de los controles la NIA 315 indica lo siguiente: “el auditor obtendrá conocimiento del control interno relevante para la auditoría. Si bien es probable que la mayoría de los controles relevantes para la auditoría estén relacionados con la información financiera, no todos los controles relativos a la información financiera son relevantes para la auditoría.

El hecho de que un control, considerado individualmente o en combinación con otros sea o no relevante para la auditoría es una cuestión de juicio profesional del auditor”. (14:337)

“Al obtener conocimiento de los controles relevantes para la auditoría, el auditor evaluará el diseño de dichos controles y determinará si se han implementado, mediante la aplicación de procedimientos adicionales a la indagación realizada entre el personal de la entidad”. (14:337)

Para ser efectivos, los controles internos deben ser correctamente diseñados e implementados. Como parte de sus procedimientos el auditor evalúa si los controles diseñados por la administración están siendo implementados, si operaran de acuerdo a la forma como han sido diseñados y si dicho control es suficiente para mitigar el riesgo para el cual fue creado.

Los procedimientos desarrollados por el auditor para probar y evaluar la efectividad del diseño incluyen indagaciones con personal apropiado, observación de las operaciones de la compañía, inspección de la documentación relevante, los recorridos, y una evaluación específica de si los controles tienen la posibilidad de evitar o detectar declaraciones erróneas en los estados financieros si es que operan de acuerdo a la forma en que han sido diseñados.

Un recorrido consiste en seguir una transacción desde su origen a través de los procesos de la entidad, incluyendo los sistemas de información, hasta que está reflejada en los registros financieros de la entidad, usando los mismos

documentos y tecnología de información que usa el personal de la entidad. En los puntos en que ocurren procedimientos importantes de procesamiento, cuestionamos al personal de la entidad sobre su entendimiento de lo que se requiere bajo los procedimientos y controles prescritos por la entidad.

Al hacer recorridos, generalmente obtenemos información suficiente para poder evaluar el diseño e implementación de los controles relevantes sin tener que hacer procedimientos adicionales. Si hemos hecho un recorrido que incluye una combinación de indagación, observación o inspección, esto generalmente es suficiente para evaluar el diseño e implementación de controles.

4.10 Pruebas de eficacia operativa de los controles

Son aquellas que lleva a cabo el auditor para evaluar los controles establecidos por la empresa y poder obtener de esta manera una seguridad razonable acerca de su adecuado y eficaz funcionamiento.

Al respecto la NIA 330 establece que “el auditor diseñará y realizará pruebas de controles con el fin de obtener evidencia de auditoría suficiente y adecuada sobre la eficacia operativa de los controles relevantes”. (14:405)

Las pruebas de eficacia operativa son denominadas por las Normas Internacionales de Auditoría como “pruebas de control”; al respecto la NIA 500 indica que “las pruebas de controles están destinadas a evaluar la eficacia operativa de los controles para la prevención, detección y corrección de las incorrecciones materiales en las afirmaciones. El diseño de pruebas de controles a fin de obtener evidencia de auditoría relevante incluye la identificación de condiciones (características o atributos) indicativas de la ejecución del control, y condiciones que indican una desviación con respecto a la ejecución adecuada. El auditor podrá así realizar pruebas sobre la presencia o ausencia de dicha condiciones”. (14:482)

La prueba de controles es un “procedimiento de auditoría diseñado para evaluar la eficacia operativa de los controles en la prevención o en la detección y corrección de las incorrecciones materiales en las afirmaciones”. (14:404)

Diseñar pruebas de controles para obtener evidencia de auditoría relevante incluye identificar las condiciones (características o atributos) que indican la ejecución de un control, y las condiciones de desviación que indican los desvíos de la ejecución adecuada. Entonces podemos hacer pruebas sobre la presencia o ausencia de dichas condiciones.

Los controles a nivel de procesos generalmente son controles que operan sobre una o más aseveraciones relevantes dentro de un mismo proceso.

Las pruebas de controles se realizan únicamente en los controles que establecemos que se han diseñado correctamente para prevenir o detectar y corregir un error material en una aseveración. Un control funciona eficazmente si está diseñado para prevenir, o detectar y corregir, eficazmente los errores materiales a nivel de aseveraciones durante el período sujeto a auditoría y se implementa y opera a través de todo el período relevante.

Si los resultados de las pruebas de la eficacia operativa de los controles dan un indicativo de fraude o error, el auditor debe evaluar cuál es el efecto sobre los estados financieros. Si determina que el fraude o error indicado pudiera tener un efecto material en los estados financieros, tendrá que considerar realizar procedimientos de auditoría modificados o adicionales que sean apropiados.

4.10.1 Naturaleza, oportunidad y alcance de las pruebas de eficacia operativa de los controles

El objetivo de las pruebas de la eficacia operativa de los controles es evaluar si un control operó eficazmente.

Las pruebas de la eficacia operativa de los controles, deben proporcionar al auditor suficiente evidencia de auditoría para que pueda concluir sobre si los controles en los que pretende confiar, le proveen seguridad razonable para lograr los objetivos de control relevantes durante el período de auditoría.

La naturaleza, oportunidad y alcance de las pruebas de eficacia operativa de los controles dependerá de los siguientes factores:

- Los tipos de controles: manuales, manuales con componente automatizado o automatizados.
- La frecuencia del control: muchas veces al día, diario, semanal, mensual, trimestral o anual.
- El nivel de riesgo inherente: bajo, mediano, alto.
- La competencia de individuos que realizan los controles relevantes.
- El período en el que se pretende confiar.
- El uso de una organización de servicio.
- Requerimientos regulatorios y gubernamentales aplicables.

Cuando el auditor decide planear pruebas de la eficacia operativa de los controles, debe definir los medios adecuados para poder seleccionar la muestra para dichas pruebas. Para ello, debe considerar los objetivos del procedimiento de auditoría que será aplicado y las propiedades de la población de la que se extraerá la muestra.

Entre los medios más utilizados para seleccionar la muestra para realizar una prueba de eficacia operativa son los siguientes:

- Selección de todas las partidas (examen del 100%).
- Selección de partidas específicas.
- Muestreo de auditoría.

El tamaño de muestra puede ser determinado por la aplicación de una fórmula basada estadísticamente o a través del juicio profesional aplicado con objetividad a las circunstancias.

A continuación se presentan tamaños de muestra sugeridos para examinar documentación para soportar las indagaciones con el propósito de probar la eficacia operativa de los controles:

Naturaleza del control sin desviaciones planeadas	Frecuencia de la desviación del control Una desviación planeada	Número de muestras
Manual	Muchas veces por día	25-30
Manual	Diariamente	20-25
Manual	Semanalmente	5-8
Manual	Mensualmente	2-3
Manual	Trimestralmente	1
Manual	Anualmente	1
Controles programados	Probar una instancia de cada control programado	

La elección entre la cantidad de muestras a probar depende del riesgo de error de un control el cual consiste en el riesgo de que un control no sea eficaz y de ser así, podría originar como resultado un error importante; lo anterior significa que cuando el riesgo de error de un control disminuye, también disminuye el tamaño de nuestras pruebas por ejemplo, para un control manual ejecutado muchas veces al día con un riesgo de error bajo el tamaño de muestras sería de 25 por el contrario si fuera un riesgo de error alto el tamaño de la muestra sería de 30.

Cuando se ha decidido que un control probado para su eficacia operativa en el período actual no es lo suficientemente eficaz para proporcionar seguridad de control sobre cualquier aseveración de los estados financieros, será necesario identificar controles alternos y probar su eficacia operativa o mejorar los procedimientos sustantivos como corresponde.

Si el auditor no identificara controles alternos que proporcionen seguridad razonable para el logro de los objetivos de control, podría tomar la decisión de no confiar en la seguridad de control con respecto a las aseveraciones contables a nivel de saldos de cuenta o revelaciones relacionadas con esos objetivos de control y necesitará realizar procedimientos sustantivos enfocados.

Si el control ha sido ineficaz sólo en una parte del período en el que se pretende confiar (es decir, se detectó una deficiencia del control), es necesario identificar y probar la eficacia operativa de controles alternos o mejorar los procedimientos sustantivos.

Se debe considerar la eficacia del diseño y la oportunidad de su implementación, si la administración ha implementado nuevos controles o ha mejorado los existentes para un parte del período en que el auditor pretende confiar. Por consiguiente, el auditor probará la eficacia operativa de los controles nuevos y modificados para determinar que operan eficazmente, y realizar o planear un nivel bajo de procedimientos sustantivos.

4.11 Importancia relativa

“La importancia relativa se entiende a la magnitud o naturaleza de una omisión o un error de la información financiera, ya sea individualmente o en conjunto con otros errores que, a la luz de las circunstancias existentes, hace probable que el juicio de un usuario razonable que confiara en la información habría sido alterado o influenciado como resultado de la omisión o error. Por consiguiente, la importancia relativa funciona como una pantalla o punto de partida para la revelación de información contable”. (1:75)

Al respecto la NIA 320 indica lo siguiente: “el auditor determinará la importancia relativa para la ejecución del trabajo con el fin de valorar los riesgos de incorrección material y de determinar la naturaleza, el momento de realización y la extensión de los procedimientos posteriores de auditoría”. (14:397)

4.12 Comunicaciones con la administración

Al identificar cualquier deficiencia de control, deficiencias significativas o debilidades materiales en el control interno relacionado con la prevención o detección de fraude y error, se debe comunicar estos hallazgos a la gerencia a un nivel adecuado y, en caso de debilidad material, tan pronto como sea práctico a los encargados del gobierno de la entidad.

El control ineficaz en el que se tiene planeado confiar con fines de auditoría, ordinariamente también será un control de importancia desde la perspectiva de la gerencia. Por consiguiente, es importante comunicar los hallazgos oportunamente para poder tomar las acciones apropiadas.

En la comunicación de deficiencias de control a un nivel apropiado de gerencia, el formato y la frecuencia de la comunicación es una cuestión de juicio profesional. Se podrían haber establecido los términos y el proceso para dichas comunicaciones al principio del compromiso de auditoría o en auditorías previas.

Si se utiliza alguna otra forma de comunicación (por ejemplo, una discusión que trata dichas deficiencias de control no consideradas como significativas, ya sea individualmente o en conjunto), debe incluirse detalles de dicha comunicación en los papeles de trabajo. Los detalles pueden incluir con quién se discutió la explicación, su título o puesto y los puntos clave de la comunicación.

Si se lograra identificar cualquier deficiencia significativa en el control interno relacionado con la prevención o detección de fraude y error, se debe tomar en consideración comunicar estas deficiencias significativas a los encargados del gobierno corporativo de la entidad auditada.

CAPÍTULO V

CASO PRÁCTICO

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO AL CICLO DE INGRESOS EN UNA AUDITORÍA EXTERNA PRACTICADA EN UN HOTEL

Antecedentes e información general del hotel

El hotel fue constituido el 04 de enero de año 2006 con la razón social “Bonita S.A.” y comercialmente con el mismo nombre, y tiene como actividad económica principal la prestación de servicios de hospedaje a turistas nacionales y extranjeros, así como brindar alimentación a quienes lo requieran.

Se ubica en la Avenida Reforma 8-05 de la Ciudad de Guatemala. Su capital pagado es de Q11,140,200 y el número de identificación tributaria (NIT) es el 4505447-2.

La organización del hotel se encuentra conformada de la siguiente forma:

- Accionistas.
- Junta Directiva
- Gerente General.
- Gerencias departamentales funcionales: mercadeo y ventas, administración y mantenimiento.
- Gerencias operativas.

La Junta Directiva representa el más alto nivel jerárquico de la entidad, de la cual se integran como un “Gobierno Corporativo” los Accionistas y Gerencias Operativas y Departamentales que establecen en conjunto las estrategias, objetivos y planes de operación, así como de la gestión de información para la evaluación del cumplimiento de los mismos.

- **Gerencia Operativa de Habitaciones:** el hotel cuenta con 60 habitaciones clasificadas de la siguiente manera:
 - ✓ 40 habitaciones sencillas a una tarifa de renta de Q360 la noche (US\$45).
 - ✓ 20 habitaciones dobles a una renta de Q480 la noche (US\$60) todas equipadas con televisión de pantalla plana y programación vía satélite.
 - ✓ Todas las habitaciones cuentan con servicio telefónico nacional e internacional de acuerdo al tipo de activación que se solicite al ingreso del huésped.
 - ✓ Servicio de lavandería por un cargo adicional.
 - ✓ Adicionalmente, el hotel cuenta con 8 salones disponibles para el área de banquetes.

- **Gerencia Operativa de Alimentos y Bebidas:** el hotel posee un restaurante que brinda servicios de alimentos y bebidas a la carta en tres tiempos para huéspedes y no huéspedes en los siguientes horarios:
 - ✓ Desayuno: De 6:30a.m. a 11:30 a.m.
 - ✓ Almuerzo: De 12:00p.m. a 3:00 p.m.
 - ✓ Cena : De 6:00p.m. a 11:00 p.m.

El hotel proporciona el “Suite Service” es decir “Servicio a la Habitación” de alimentos y bebidas a la carta, si así lo requiere el huésped, con un cargo adicional del 10% en horario de 6:00a.m. a 9:00pm todos los días.

Dispone de un “bar” con bebidas nacionales y extranjeras el cual se encuentra a un costado del vestíbulo de la entrada del hotel, con servicio de “Botanas en Porciones” como alimentos para acompañamiento, abierto de miércoles a sábado de las 6:00 p.m. a la 1:00 a.m.

- **Otros servicios adicionales:** asistencia a los huéspedes el hotel, con un servicio limitado de “centro de negocios” para comunicaciones de red, envío de documentación y servicio de conexión inalámbrica de internet.

Planteamiento del caso práctico

Nuestra firma de auditores ha sido asignada para desarrollar la evaluación del control interno al ciclo de ingresos del hotel “Bonita S.A.”.

El hotel fue constituido el 4 de enero del año 2006 y tiene como actividad económica principal la prestación de servicios de hospedaje a turistas nacionales y extranjeros, así como brindar alimentación a quienes lo requieren.

La industria hotelera es un negocio que se caracteriza por las diversas fuentes de obtención de sus ingresos, los cuales pueden ser por prestación de servicio de hospedaje, servicio de lavandería, alimentos y bebidas, entre otros.

Debido a la importancia que tiene el ciclo de ingresos en una industria hotelera surge la necesidad que este tipo de industria posea controles que estén adecuadamente diseñados y que los mismos estén implementados de manera eficaz para que de esta manera se puedan mitigar una diversidad de riesgos que surgen en dicho ciclo. Sin embargo, existen algunas causas por las cuales los controles diseñados para mitigar los riesgos del ciclo de ingresos de una industria hotelera no cumplen con la función para la cual han sido diseñados.

Resultado de lo indicado anteriormente se contrató a nuestra firma de auditoría “Herrera Herrera & Asociados, S.C. para realizar la evaluación del control interno al ciclo de ingresos del hotel “Bonita, S.A.” durante el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011.

**Políticas contables relacionadas con el
Ciclo de ingresos**

PT: L1 1/15
Hecho por: L.G.
Fecha: 16-01-2012

PPC

De Política C1 “Resguardo de fondos de operación”

Es política de Hotel Bonita, S.A. que se provean los fondos necesarios para la operación normal de su trabajo a las personas que por la naturaleza del mismo los necesiten. El personal que reciba estos fondos deberá firmar una carta de responsabilidad sobre el monto del fondo recibido.

Estos fondos deberán ser utilizados únicamente en el desenvolvimiento de su trabajo y al finalizar éste, deberá depositarlos totalmente, en la caja de seguridad que para ese fin se le asigna, según el procedimiento establecido. Cuando se traten de fondos comunes el resguardo será firmado por el Supervisor y cada uno de los responsables del manejo del fondo.

Procedimiento

- Al ingresar cualquier persona que deba operar con dinero, el Cajero General deberá preparar una Carta de Responsabilidad, mediante la cual la persona que recibe el fondo se hace responsable del manejo y custodia del mismo y que en caso de pérdida deberá de reponerlo mediante reposición inmediata o descuento en la siguiente planilla a pagar o conforme la legislación laboral local lo indique.
- El resguardo original será guardado en el archivo del Cajero General, se envía una copia a RRHH para el expediente del custodio.
- En caso de fondos de uso rotativo el resguardo deberá ser firmado por supervisor /jefes de recepción acompañando por la firma de los usuarios del fondo. La entrega y recibo de fondos rotativos será a través de una bitácora, donde se indica fecha, firma, cantidad y observaciones.

Fecha de revisión y actualización:

25 de mayo de 2009

PPC: Papel proporcionado por el cliente

PT: L1 2/15
Hecho por: L.G.
Fecha: 16-01-2012

HOTEL BONITA, S.A.
ANEXO POLÍTICA C1 "RESGUARDO DE FONDOS DE OPERACIÓN"
CARTA DE RESPONSABILIDAD DE FONDO FIJO

Guatemala, xx de xx del 20xx

Por medio de la presente, hago constar que yo, _____, quien desempeño el puesto de, _____ colaboro en la administración de recursos financieros de Hotel Bonita, S.A. como responsable del fondo fijo de caja. El fondo fijo asciende a la cantidad de Q. _____. Asimismo hago constar que además de la custodia, contribuiré al óptimo manejo de recursos de la unidad de negocios, a través de lo siguiente:

- Seguir el procedimiento establecido para el manejo del fondo fijo de caja.
- Conservar integro el importe total del fondo, así como responder en caso de faltantes.
- Solicitar asesoría y dar sugerencias al Cajero General o a la Administración del Hotel, respecto al manejo del fondo.
- Vigilar que el fondo sea usado para el fin que fue creado.
- No mezclar fondos personales con el fondo de la unidad de negocios.
- Colaborar en la realización de los arqueos periódicos del fondo.
- Si por cualquier causa concluye mi responsabilidad sobre el fondo, haré entrega del mismo al Cajero General; cubriendo el importe total del fondo, con el efectivo correspondiente.

Nombre
Responsable de fondo fijo

Nombre
Cajero General

**Políticas contables relacionadas con el
Ciclo de ingresos**

PPC

De Política C2 “Arqueos de fondos de operación”

Una persona autorizada por contraloría, realizará por lo menos dos arqueos mensuales de los fondos. El Contador General y el Contralor deberán efectuar por separado (cada uno), por lo menos dos arqueos en el año a la Caja General, dejando evidencia escrita mediante su firma, de que fueron efectuados en el formato correspondiente.

Procedimiento

- Hacer arqueo en formato preestablecido por la administración, para realizar los arqueos a los cajeros en turno de forma sorpresiva.
- Se contarán las unidades monetarias según sean las denominaciones.
- Se detallará en el arqueo los documentos que soporten una salida de efectivo.
- La suma de efectivo y documentos debe ser igual al monto de fondo más el efectivo recibido.
- En caso de sobrantes o faltantes, estos deberán ser investigados por el área contable, en el plazo de 2 días. En caso los sobrantes sean reales, deberán depositarse a la cuenta correspondiente, registrando como contra partida "Sobrantes y Faltantes". En el caso de faltantes, estos deberán ser pagados por la persona responsable del fondo, ya sea en efectivo propio o mediante descuento en la siguiente nómina, o conforme la legislación laboral del país. En caso de negativa al pago por la persona responsable, se deberán hacer los trámites correspondientes para recuperar el faltante vía la póliza de fidelidad.

Fecha de revisión y actualización:

25 de mayo de 2009

**Políticas contables relacionadas con el
Ciclo de ingresos**

PT: L1 4/15
Hecho por: L.G.
Fecha: 16-01-2012

PPC

De Política C3 “Crédito a Huéspedes”

Es política de Hotel Bonita, S.A. que todo huésped al registrarse, debe establecer su crédito en el Hotel, presentando una tarjeta de crédito, o una carta de garantía en papel membretada de la compañía, o un e-mail con dominio de la empresa, (no correos gratuitos ej.: hotmail), con nombre - apellidos y puesto de la persona que solicita el servicio, una orden de compra; las últimas tres garantías aplican si la empresa posee crédito establecido con el hotel.

En caso de largas estadias, se deberán realizar cortes quincenalmente o al momento de alcanzar el monto máximo del crédito establecido con el hotel. La cuenta deberá entonces enviarse a cobro, con la tarjeta de crédito o con la carta de responsabilidad correspondiente.

En el caso de que el cliente no desee presentar su tarjeta de crédito, el cliente realizará un depósito en efectivo equivalente a la cantidad total del número de noches que permanecerá en el hotel. Cualquier excepción, se requerirá la autorización de la Gerencia General o la contraloría.

Para extras (mini bar, teléfonos, etc.) se solicitará un depósito de \$50, por día de estadía, en caso contrario todo consumo deberá cancelarlo de contado y el recepcionista pondrá una nota en la pantalla, indicando que el huésped no puede firmar con cargo a la habitación (cliente no crédito).

Los paid out dados a clientes no podrán exceder de US\$50 por día, por cliente, siempre y cuando la garantía sea suficiente para cubrir estos montos. Sobre este paid out se cobrará un mínimo del 5%.

**Políticas contables relacionadas con el
Ciclo de ingresos**

PPC

PT: L1 5/15
Hecho por: L.G.
Fecha: 16-01-2012

En caso de desembolsos por arriba de \$125 y no mayores a \$275, deberá existir autorización del Gerente de División Cuartos, o Gerente de Turno.

Procedimiento:

- Al momento de hacer la reservación, se deberá determinar nombre de la persona física o jurídica a la que se emitirá la factura así como la forma de pago (tarjeta de crédito o carta-documento de responsabilidad u orden de compra).
- En caso de que sea por carta, e-mail u orden de compra, el agente de reservaciones tiene que verificar con el listado emitido por el departamento de créditos, que compañía posea crédito autorizado por el hotel. Una vez recibida la carta, e-mail, orden de compra, el agente de reservaciones entregará el original de este documento al departamento recepción.
- Recepción enviará a contabilidad la factura con la garantía que corresponda, de las citadas anteriormente.

Fecha de revisión y actualización:

25 de mayo de 2009

**Políticas contables relacionadas con el
Ciclo de ingresos**

PT: L1 6/15
Hecho por: L.G.
Fecha: 16-01-2012

PPC

De Política C4 “Crédito a compañías”

Por norma de Hotel Bonita, S.A. toda compañía deberá tener crédito aprobado antes del ingreso del huésped o realización del evento.

El Departamento de Créditos y Cobros repartirá un listado de compañías con crédito establecido; este listado deberá actualizarse mensualmente.

Todo nuevo crédito deberá ser autorizado por el Contralor y un miembro del Comité de Créditos.

El Hotel estipulará en base a sus condiciones de mercado, el número máximo de días que tomará para la autorización de un crédito.

Datos a recabar para un nuevo crédito:

Nombre (Cía.)- certificación de apoderado general -dirección-teléfono-monto solicitado-referencias comerciales -referencias bancarias- lista de personas autorizadas para solicitar servicios al hotel, siempre y cuando las legislaciones locales lo permitan.

Procedimiento:

- Para proceder a la investigación de un crédito, se usarán las formas de “Solicitud de apertura de crédito”, ya sea que se trate de compañías o agencias de viaje. Dicha solicitud tiene la forma de un cuestionario y deberá enviarse al cliente para completar.
- Una vez recibido el cuestionario debidamente lleno, se procederá a verificar la información proporcionada por el cliente, tanto en lo que se refiere a los datos de la sociedad, como en lo que se refiere a las referencias comerciales y bancarias.

**Políticas contables relacionadas con el
Ciclo de ingresos**

PT: L1 7/15
Hecho por: L.G.
Fecha: 16-01-2012

PPC

- El estudio de crédito lo puede realizar el hotel o subcontratar compañías especializadas.
- En cada caso, se anotará cualquier discrepancia que resultare entre los datos obtenidos en la solicitud y la información obtenida en la investigación, lo que servirá como elemento de juicio para el rechazo u otorgamiento del crédito.
- Una vez realizada la investigación el Jefe de Créditos pasa la solicitud al Contralor con forma adjunta de estudio de crédito con el resultado de la investigación y recomendará que se otorgue o no el crédito.
- En caso de que el estudio sea favorable para otorgar el crédito se estable la cantidad a otorgar basados en la cantidad solicitada por el cliente y la producción que vaya a generar en ingresos futuros.
- Si la compañía es de constitución reciente o que no presenta el requisito mínimo antes mencionado, quedara bajo la autorización de la Gerencia General.

Fecha de revisión y actualización:

25 de mayo de 2009

**Políticas contables relacionadas con el
Ciclo de ingresos**

PT: L1 8/15
Hecho por: L.G.
Fecha: 16-01-2012

De Política C5 “SalDOS mayores”

PPC

Por disposición de Hotel Bonita S.A., el Jefe de Créditos o cualquier otra persona que el Contralor asigne, tendrá la responsabilidad de revisar diariamente los saldos altos de huéspedes y hará las gestiones para disminuir dichos importes.

En caso que los consumos excedan la garantía, deberá comunicar al Gerente de Recepción la necesidad de una nueva autorización. Si la garantía es una carta de responsabilidad u orden de compra, y el cliente requiere una extension de la estadia, el departamento de reservaciones o recepcion se comunicará con la empresa para solicitarla.

Procedimiento:

El Revisor Nocturno de Ingresos antes de correr el cierre del día, verificara que los saldos de huéspedes estén cubiertos con las preautorizaciones. En caso de cuentas a crédito, tiene que asegurarse de tener el soporte (carta de garantía).

Fecha de revisión y actualización:

25 de mayo de 2009

**Políticas contables relacionadas con el
Ciclo de ingresos**

PT: L1 9/15
Hecho por: L.G.
Fecha: 16-01-2012

PPC

De Política C6 “Ajustes y descuentos”

Es norma de Hotel Bonita, S.A. que los ajustes y descuentos aplicados a ingresos, sean autorizados por el responsable del área afectada, Contralor y Gerente General, pasando el informe a la Gerencia General, especificando los motivos del ajuste.

Todos los ajustes y descuentos deberán respaldarse debidamente.

Procedimiento:

- Para realizar un ajuste en la recepción se debe llenar una multiforme, donde el recepcionista anota el motivo y el monto a ajustar.
- La multiforme debe firmarla el cliente y llevar la autorización del Gerente de Recepción, Gerente de Cuartos, o Gerente en turno.
- El recepcionista envía la multiforme y soportes al departamento de contabilidad.
- El Revisor Nocturno de Ingresos revisa que todos los ajustes realizados cuente con los requisitos o soportes necesarios.
- Se enviará al Gerente General el detalle de ajustes a través del reporte del sistema contable.
- Para ajustes realizados en la contabilidad, deberá haber un memorando firmado por el Gerente de División y con visto bueno de Gerente General.
- Luego se archiva como parte de la póliza diaria.

Fecha de revisión y actualización:

25 de mayo de 2009

**Políticas contables relacionadas con el
Ciclo de ingresos**

PT: L1 10/15
Hecho por: L.G.
Fecha: 16-01-2012

PPC

De Política C7 “Aceptación de tarjeta de crédito y débito”

Es política de Hotel Bonita, S.A., que exista un adecuado y estricto control en lo que concierne a la aceptación de las tarjetas de crédito y débito.

Se recibirán las siguientes tarjetas como pagos de servicios del hotel:

Emisor:

- * AMERICAN Express
- * VISA
- * MASTER CARD
- * DINER’S CLUB INTERNATIONAL

TARJETAS DE CRÉDITO BANCARIAS CON CONTRATO ESTABLECIDO CON EL HOTEL:

Procedimiento:

Previamente a la aceptación del pago, será responsabilidad de los cajeros verificar:

- Que la tarjeta de crédito esté vigente.
- Obtener la autorización del emisor por el monto del cargo.
- Que la firma del tarjeta-habiente sea igual a la firma de la tarjeta de crédito o débito.
- Que sea elaborado en la papelería adecuada.

Fecha de revisión y actualización:

25 de mayo de 2009

**Políticas contables relacionadas con el
Ciclo de ingresos**

PT: L1 11/15
Hecho por: L.G.
Fecha: 16-01-2012

PPC

De Política C8 “Recepción de documentos de cuentas por cobrar”

El Jefe de Créditos recibirá diariamente del Encargado de Ingresos durante el día el total de cuentas por cobrar del día anterior, con la tabulación o relación cuyo total será igual a la cantidad que muestran los reportes de ingresos del sistema.

Tarjetas de Crédito. Los pagarés o cierres de los P.O.S. de tarjetas de créditos deberán llegar al departamento de créditos el día siguiente, para poder realizar la recuperación inmediatamente.

Compañías de crédito (clientes) y agencias de viaje. Deben llegar con su respectiva documentación: el folio original con sus respectivos comprobantes, la carta de garantía u orden de compra, o voucher en caso de agencias de viaje, con los datos completos.

Funcionarios y empleados. Este grupo de cuentas corresponde a responsabilidades del personal y deberán contar con aviso de responsabilidad, firmado y aceptado por el empleado y el jefe inmediato superior.

Procedimiento:

- La facturación se revisa minuciosamente que contenga todos los soportes y las cartas o los vouchers que respalden, para no tener problemas con las agencias o compañías, si no viene correcta se devuelve a la auditoría.
- Si hubiese tarjetas manuales (plaqueadas) se revisa que la tarjeta tenga firma y montos correspondientes

Fecha de revisión y actualización:

25 de mayo de 2009

**Políticas contables relacionadas con el
Ciclo de ingresos**

PT: L1 12/15
Hecho por: L.G.
Fecha: 16-01-2012

PPC

De Política C9 “Facturación y cobranza”

Es política de Hotel Bonita, S.A. que la labor de facturación y cobranza se lleve a cabo en estricto apego al procedimiento que a continuación se indica, teniendo siempre presente que el inadecuado seguimiento para el cobro de cuentas por cobrar, se traducirá en un efecto adverso en los resultados financieros del hotel.

La facturación de los servicios al crédito, se realizará de la siguiente forma:

- Empresas locales: se facturará a más tardar un día hábil después de realizado del evento o de la salida del huésped.
- Banquetes y eventos: Se facturará a más tardar un día hábil después de realizado el evento o el último de la serie, si este fuere el caso.
- Clientes del exterior: se facturará a más tardar un día hábil después de que el cliente se retire.
- Tarjetas de crédito bancarias e internacionales: se facturará a más tardar al día hábil siguiente al corte de caja.
- Agencias de viaje: Locales como en el inciso “a” y exterior como en el inciso “c”.

Las facturas que se elaboren y presenten a clientes, deberán mostrar exactamente la cantidad que se adeuda y los conceptos por los servicios prestados.

- Las facturas no deberán ser modificadas en su monto real, aun cuando sea solicitado por el cliente.
- Si algún cliente solicita una factura por el importe global, se puede elaborar anotando en el concepto una explicación breve, sin entrar en detalle.
- Todas las facturas deberán venir prenumeradas de imprenta y deberán ser controladas en su uso, mediante un consecutivo, al menos que el sistema prevalezca y no existan restricciones o requerimientos fiscales.

**Políticas contables relacionadas con el
Ciclo de ingresos**

PT: L1 13/15
Hecho por: L.G.
Fecha: 16-01-2012

Procedimiento:

PPC

- **Recepción:** al momento de liquidación de huéspedes o grupos a la salida, se cobrarán los otros centros de consumos, banquetes u otros puntos de ventas.
Banquetes: al momento de liquidación de eventos locales.
Centros de consumo y/o otros puntos de venta: al momento de liquidación del servicio.
Contabilidad (CXC): al momento de enviarse la factura a crédito para su liquidación.
- Cada emisor de factura (cajero departamental y cuenta por cobrar) valida y revisa las facturas contra sistema en forma de arqueo.
- La auditoría nocturna revisa las facturas emitidas por el cajero departamental y el correspondiente arqueo con el reporte de transacciones.
- La auditoría nocturna y CXC envían las facturas y correspondiente reportes a la auditoría de ingresos para su revisión según los procedimientos de la política de contraloría - Correlativo de Facturas.
- Todas las facturas emitidas pendientes de pago o de tarjeta de crédito se envían al responsable de CXC para su seguimiento de cobranza.
- Crédito y cobro debe enviar al cliente la factura en un máximo de 8 días hábiles.
- Si la cuenta presenta atraso de pago a los términos establecidos se dará seguimiento a la política interna de crédito del hotel.

Fecha de revisión y actualización:

25 de mayo de 2009

**Políticas contables relacionadas con el
Ciclo de ingresos**

PT: L1 14/15
Hecho por: L.G.
Fecha: 16-01-2012

PPC

De Política C10 “Crédito evento de banquetes”

Se otorgará crédito parcial o total en los eventos de banquetes, únicamente a las personas o empresas que sean autorizadas directamente por el Contralor y Jefe de Créditos. Las personas o empresas que no tengan crédito establecido, deberá emitir un depósito con el 50% del pago al momento de la negociación y cancelar el 50% restante al finalizar el evento. También se puede utilizar como garantía una tarjeta de crédito o un cheque certificado. Cualquier negociación fuera de esta política deberá ser autorizada por el Gerente General.

Los anticipos recibidos de clientes deberán ser registrados contablemente en la cuenta “Depósitos para Banquetes”, y ser documentados mediante recibos de caja, las cuales deben ser adecuadamente archivados. Cualquier diferencia a favor del hotel, deberá ser cancelada al término del evento y si la diferencia es a favor del cliente, se le reembolsará dentro de los siguientes cinco días hábiles, después de recibida la solicitud de reembolso por parte de ventas. La devolución deberá realizarse a nombre de quien realizo el depósito. En el caso de cheques a sociedades no podrá ser emitido a nombre de persona natural.

Procedimiento:

- Personal de banquetes solicitara autorización de crédito al Jefe de Créditos y Contralor.
- Se autoriza el crédito y agrega a la lista de créditos aprobados.
- Créditos y cobros elabora notificación al cliente sobre aprobación o rechazo del crédito y los términos del mismo.
- En el caso de un rechazo al crédito, el departamento de ventas dará seguimiento al plan de pago del evento.

Fecha de revisión y actualización:

25 de mayo de 2009

**Políticas contables relacionadas con el
Ciclo de ingresos**

PT: L1 15/15
Hecho por: L.G.
Fecha: 16-01-2012

PPC

De Política C11 “Montos de crédito”

El hotel deberá tener una política establecida con montos máximos y días límite para el otorgamiento de un crédito, de acuerdo a los parámetros generales de según resultado de evaluación del cliente.

Procedimiento:

- El Comité de crédito o en su defecto el Jefe de Créditos debe de revisar la política interna según los parámetros generales obtenidos como resultado de la evaluación general del cliente.
- El Jefe de Créditos documenta y anexa a esta política los parámetros acordados por el Comité de Créditos.
- El comité de créditos está integrado por el Contralor y Jefe de Créditos.
- El comité de créditos puede autorizar créditos hasta por Q40,000, en los créditos por arriba de este monto se solicitará la autorización del Gerente General.

Fecha de revisión y actualización:

25 de mayo de 2009

Hotel Bonita, S.A.

Evaluación del Control Interno al Ciclo de Ingresos

Índice de papeles de trabajo

Período evaluado: enero-diciembre 2011

PT:	IN
Hecho por:	L.G.
Fecha:	16-01-2012
Revisado por:	A.R.
Fecha:	16-01-2012

	Papeles de Trabajo	No. de Página
3 Carta solicitud del cliente	SC	120
3 Propuesta de servicios profesionales	A	121
3 Aceptación de propuesta de servicios profesionales	A-1	126
3 Carta compromiso	A-2	127
3 Memorándum de planeación de la auditoría	B	129
4 Estado de situación financiera	BG	133
4 Estado de resultados integrales	ER	134
5 Memorandum de evaluación del riesgo de fraude	B	135
5.1 Revisión de conciliaciones bancarias al 31.12.2011	B1	140
5.1 Prueba de control de conciliaciones bancarias	B1-1	141
5.2 Narrativa proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal	B2	143
5.3 Prueba de control proceso de reclutamiento de personal	B2-1	148
6 Memo evaluación principios de control interno	C	149
7 Narrativa del ciclo de ingresos (ventas-cuentas por cobrar-ingresos)	LA	153
8 Criterio para calificación del riesgo inherente	LAA	166
8.1 Matriz de riesgos ciclo de ingresos	LA1	167
8.2 Matriz de controles ciclo de ingresos	LA1-1	168
9 Evaluación de diseño e implementación de controles en el ciclo de ingresos	LA2	170
10 Memorando prueba de eficacia operativa ciclo de ingresos	LA3	173
11 Pruebas de eficacia operativa ciclo de ingresos	LA4	178
12 Narrativa de administración de la cuenta por cobrar	LB	182
13 Matriz de riesgos administración de la cuenta por cobrar	LB1	185
13.1 Matriz de controles administración de la cuenta por cobrar	LB1-1	186
14 Evaluación de diseño e implementación de controles en el proceso de administración de la cuenta por cobrar	LB2	187
15 Memorando prueba de eficacia operativa, administración de la cuenta por cobrar	LB3	190
16 Memorandum evaluación de políticas contables relacionadas con el ciclo de ingresos	LC	193
17 Evaluación de políticas contables relacionadas con el ciclo de ingresos (pruebas de cumplimiento)	LC1-1 a LC1-10	195
18 Informe de control interno		205

CARTA DE SOLICITUD DEL CLIENTE

PT: SC

Guatemala, 10 de noviembre de 2011

Señor:
Luis Herrera
HERRERA HERRERA & ASOCIADOS
6ª. Avenida 9-75 Zona 4, Torre 1 Nivel 9
Guatemala, Ciudad.

Respetable Lic. Herrera:

Nosotros, Hotel Bonita, S.A. somos una empresa que tiene como actividad económica principal la prestación de servicios de hospedaje a turistas nacionales y extranjeros, servicios de banquetes, y alimentación entre otros servicios. Nos encontramos ubicados en Avenida Reforma 8-05 zona 9, de la Ciudad de Guatemala.

Por este medio nos es grato desearles éxitos en sus actividades y a su vez realizamos la solicitud de su asesoría y trabajo profesional para llevar a cabo la evaluación del control interno del ciclo de ingresos del hotel durante el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011.

De acuerdo a reuniones del Consejo de Administración, se determinó la necesidad de evaluar el control interno del ciclo de ingresos del hotel durante el período indicado en el párrafo anterior y con ello obtener los resultados de dicha evaluación para tomar las decisiones correspondientes.

Por lo expuesto anteriormente quedamos a la espera que nos hagan llegar su propuesta de servicios profesionales, en la cual se determinen los asuntos importantes a considerar en su revisión, así como el monto de los honorarios profesionales a incurrir por la realización del trabajo.

Atentamente,

Martin Nato
Gerente General
Hotel Bonita, S. A.

HERRERA HERRERA & ASOCIADOS

PT: A 1/5
Hecho por: L.G.
Fecha: 12-12-2011

HOTEL BONITA, S.A.

Propuesta de Servicios Profesionales para la Evaluación del Control Interno del Ciclo de Ingresos del Hotel Bonita, S.A. por el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011.

HERRERA HERRERA & ASOCIADOS

Contadores Públicos y Auditores

6ª. Avenida 9-75 Zona 4
Torre I, Nivel 9
Ciudad
Apartado postal 1875

Teléfono PBX:23357895
Fax: 2331-88-45
Email:lherrera@herrera.com

PT:	A	2/5
Hecho por:	L.G.	
Fecha:	12-12-2011	

12 de diciembre de 2011

A-12-2011

CONFIDENCIAL

Señor
Martin Nato
Gerente General
Hotel Bonita, S.A.
Ciudad

Estimado señor Nato:

Es muy grato para nosotros presentarle nuestra propuesta de servicios profesionales relacionados con la evaluación del control interno al Ciclo de Ingresos de Hotel Bonita, S.A. por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2011.

Sirva la presente para confirmar nuestro entendimiento de los términos y objetivos de nuestra contratación y la naturaleza y limitaciones de los servicios que prestamos.

ALCANCE DE NUESTROS SERVICIOS

Conforme lo requerido por ustedes, efectuaremos la evaluación del control interno al Ciclo de Ingresos del Hotel Bonita, S.A. por el período comprendido del 01 de enero a 31 de diciembre de 2011.

HERRERA HERRERA & ASOCIADOS

Contadores Públicos y Auditores

PT:	A	3/5
Hecho por:	L.G.	
Fecha:	12-12-2011	

Nuestro trabajo lo realizaremos de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA's), por consiguiente, incluirá aquellas pruebas a los registros contables y otros procedimientos de auditoría que consideremos necesarios, de acuerdo con las circunstancias, con el propósito de satisfacernos de su razonabilidad y poder emitir nuestro informe de control interno.

Al aceptar la presente propuesta de servicios, ustedes se comprometen, a suministrarnos todos los registros y la documentación e información que solicitemos en relación con nuestra auditoría; así mismo, a que toda la información importante nos será revelada, y además nos garantizan la total colaboración de su personal durante la auditoría. Como parte de nuestro proceso de auditoría, solicitaremos de la administración de Hotel Bonita, S.A. la confirmación escrita referente a estos y otros asuntos que se consideren necesarios como resultado de nuestra auditoría.

Los papeles de trabajo preparados en relación con nuestra auditoría son propiedad de Herrera Herrera & Asociados. Si se diera el caso de controversias en la prestación de los servicios contenidos en esta carta, tanto Herrera Herrera & Asociados, como Hotel Bonita, S.A. convienen en resolver dichas diferencias con carácter conciliatorio; sin embargo, si no fuera posible llegar a un acuerdo, las diferencias serán llevadas y resueltas únicamente en la jurisdicción de los Tribunales de justicia de la ciudad de Guatemala. Este documento constituye la totalidad del acuerdo y el entendimiento entre nosotros con relación a los servicios que contratan.

VISITAS

Con el fin de cumplir eficientemente con nuestro trabajo, programaremos nuestra visita en común acuerdo con la administración de la empresa.

HERRERA HERRERA & ASOCIADOS

Contadores Públicos y Auditores

PT: A 4/5
Hecho por: L.G.
Fecha: 12-12-2011

Durante nuestra visita realizaremos entendimientos de los procesos, políticas, controles y riesgos relacionados con el Ciclo de Ingresos del Hotel Bonita, S.A., entregándose el Informe de Control Interno el último día de la auditoría.

INFORMES

Como resultado de nuestras revisiones se emitirá un informe de control interno.

EQUIPO DE TRABAJO

Nuestros equipos de trabajo generalmente se estructuran con un grupo de Gerencia que es el responsable de atender al cliente a alto nivel, analizar el enfoque de trabajo más apropiado y de elaborar los reportes convenidos, asistidos por miembros del staff profesional que cumplan con el perfil y la experiencia para satisfacer las necesidades del cliente.

En este caso hemos definido al siguiente equipo para atenderles:

Socio encargado: Luis Herrera
Gerente de Auditoría: Alejandra Ruano

HONORARIOS

Nuestra filosofía, es brindar servicios profesionales de la más alta calidad, a un monto razonable. El valor de nuestros servicios se fija con base en el tiempo invertido por nuestro personal a quienes se les asigna una cuota de facturación relacionada directamente con su grado de experiencia y responsabilidad.

HERRERA HERRERA & ASOCIADOS

Contadores Públicos y Auditores

PT: A 5/5
Hecho por: L.G.
Fecha: 12-12-2011

Con base a la información incluida en esta propuesta estimamos que nuestros honorarios por efectuar la auditoría al ciclo de ingresos del Hotel Bonita, S.A. por el período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2011 serán de Q29,176 (incluye IVA), más gastos de teléfono, correo, mecanografía, impresión y reproducción de los reportes, etc., que serán facturados al costo y los cuales estimamos no excederán del 10% del total de los honorarios.

En caso de ser aceptada nuestra propuesta, estaremos facturando un 25% de nuestros honorarios con la aceptación de la misma, 50% durante la realización del trabajo y el 25% restante, al presentar el reporte final. Solicitamos que nuestras facturas se paguen dentro de los quince días siguientes a la fecha de su presentación.

Será para nosotros motivo de gran satisfacción tener a Hotel Bonita, S.A. entre nuestros clientes y confiamos que los términos de nuestra propuesta sean aceptados por ustedes.

Si el contenido de la presenta carta está de acuerdo con sus requerimientos y si los términos arriba mencionados son aceptables para ustedes, por favor confirmarnos su aceptación de la propuesta mediante una carta dirigida hacia nosotros.

Agradeceremos la oportunidad que nos brinda de poder servirles.

Atentamente.

Lic. Luis Herrera

Socio.

Hotel Bonita, S.A.
Avenida Reforma 8-05
Ciudad de Guatemala
PBX: 23354598

PT:	A-1
Hecho por:	L.G.
Fecha:	20-12-2011

ACEPTACIÓN DE LA PROPUESTA
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO AL CICLO DE INGRESOS DE
HOTEL BONITA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011

Guatemala, 20 de diciembre de 2011

Señores:

HERRERA HERRERA & ASOCIADOS

Contadores Públicos y Auditores

6ª. Avenida 9-75 Zona 4

Ciudad, Guatemala.

Estimados señores:

Por este medio confirmamos nuestra aceptación de la prestación de sus servicios profesionales y términos a los que se refiere su propuesta con referencia A-12-2011 de fecha 12 de diciembre de 2011 para efectuar la evaluación del control interno al ciclo de ingresos de "Hotel Bonita, S.A." por el período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2011.

Atentamente,

Martin Nato
Gerente General

Dayanara Zumeta
Gerente Financiero

CARTA COMPROMISO

Guatemala, 28 de diciembre de 2011

PT:	A-2 1/2
Hecho por:	L.G.
Fecha:	28-12-2011

Señores

“Hotel Bonita, S.A.”

Ciudad

Al Consejo de Administración:

Ustedes nos han solicitado que evaluemos el control interno del Ciclo de Ingresos de Hotel Bonita, S.A. por el período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2011. Por medio de la presente tenemos el agrado de confirmar nuestra aceptación y nuestro entendimiento de este compromiso. Nuestra auditoría será realizada con el objetivo de emitir un Informe de control interno sobre el Ciclo de Ingresos de Hotel Bonita, S.A. durante el período indicado anteriormente.

Efectuaremos nuestra auditoría de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA's). Las NIA's requieren que planeemos y desempeñemos la auditoría para obtener una certeza razonable con respecto a los procesos, riesgos y controles del ciclo de ingresos. Una auditoría incluye el examen, sobre una base de pruebas, de la evidencia que soporta los montos y revelaciones en los estados financieros. Una auditoría también incluye evaluar los principios contables usados y estimaciones importantes hechas por la gerencia.

En virtud de la naturaleza comprobatoria y de otras limitaciones inherentes de una auditoría, junto con las limitaciones inherentes de cualquier sistema de contabilidad y control interno, hay un riesgo inevitable de que aún algunas representaciones erróneas importantes puedan permanecer sin ser descubiertas.

CARTA COMPROMISO

PT: **A-2 2/2**
Hecho por: **L.G.**
Fecha: **28-12-2011**

Esperamos una cooperación total de su personal y confiamos en que ellos pondrán a nuestra disposición todos los registros, documentación, y otra información que se requiera en relación a nuestra auditoría. Nuestros honorarios se facturarán a medida que avance el trabajo, se basan en el tiempo requerido por las personas asignadas al trabajo más gastos directos. Las cuotas por hora individuales varían según el grado de responsabilidad involucrado y la experiencia y pericia requeridas.

Esta carta será efectiva para años futuros a medida que se cancele, modifique o sustituya.

Favor firmar y devolver la copia adjunta de esta carta para indicar su comprensión y acuerdo sobre los arreglos indicados en la misma.

HERRERA HERRERA & ASOCIADOS

Lic. Luis Herrera
Socio Director

Acuse de recibido a nombre de
HOTEL BONITA, S.A.

Martin Nato
Gerente General

MEMORANDUM DE PLANEACIÓN DE AUDITORIA

PT: **B 1/4**
Hecho por: **L.G.**
Fecha: **10-01-2012**

Objetivos de la auditoría

El objetivo de nuestra auditoría es evaluar el control interno del ciclo de ingresos del “Hotel Bonita” por el período del 1 de enero de 2011 al 31 de diciembre de 2011 con base a Normas Internacionales de Auditoría las cuales están en vigencia en nuestro país a partir del año 2008 según resolución emitida por el Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala.

Información general del cliente

El “Hotel Bonita” fue constituido el 4 de enero de año 2006 con la razón social “Bonita S.A.” y comercialmente con el mismo nombre, y tiene como actividad económica principal el prestar de servicios de hospedaje a turistas nacionales y extranjeros, así como brindar alimentación a quienes lo requieren.

Se ubica en la Avenida Reforma 8-05 de la Ciudad de Guatemala. Su capital pagado es de Q11,140,200 y el número de identificación tributaria es el 4505447-2.

Legislación aplicable

El “Hotel Bonita, S.A.” para la realización de sus actividades debe cumplir y respetar las leyes guatemaltecas, entre las que se encuentran principalmente las siguientes:

- Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo
- Código de Comercio (Decreto 2-70)
- Código Tributario (Decreto 6-91)
- Ley del Impuesto al Valor Agregado –IVA- (Decreto 27-92)
- Ley de Impuesto Sobre la Renta –ISR- (Decreto 26-92)
- Ley del Impuesto de Solidaridad –ISO- (Decreto 73-08)
- Impuesto Único Sobre Inmuebles
- Impuesto sobre Productos Financieros

MEMORANDUM DE PLANEACIÓN DE AUDITORIA

PT: B 2/4
Hecho por: L.G.
Fecha: 10-01-2012

Estructura Organizativa

El personal clave de la empresa de la cual se espera su total cooperación para poder llevar a cabo la evaluación del control interno al ciclo de ingresos del hotel es el siguiente:

Nombre	Función
Martin Nato	Gerente General
Dayanara Zumeta	Gerente Financiero
Xiomara Figueroa	Contador General
Carlos Pellecer	Auxiliar Contable I
José Rodolfo Álvarez	Jefe de Créditos y cuentas por cobrar
Gilmer Barrera	Auxiliar de Cuentas por cobrar
Herbert Contreras	Cajero General
Pablo de León	Revisor Nocturno de Ingresos
Daniel Rodriguez	Encargado de Ingresos

Enfoque de Auditoría

- **Alcance**

El propósito de nuestra auditoría es evaluar el control interno del ciclo de ingresos del Hotel Bonita S.A. durante el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011 y emitir una opinión acerca del mismo, llevando a cabo nuestra evaluación de acuerdo a Normas Internacionales de Auditoría.

- **Pruebas de eficacia Operativa**

La evaluación del control interno se realizará a través de narrativas en las cuales se identificarán los principales riesgos de cada subproceso del ciclo de ingresos del hotel y así también los controles a través de los cuales se mitigan dichos riesgos. Así también se evaluarán las políticas contables relacionadas con el ciclo de ingresos del hotel.

MEMORANDUM DE PLANEACIÓN DE AUDITORIA

PT: **B 3/4**
Hecho por: **L.G.**
Fecha: **10-01-2012**

Para probar la eficacia operativa de los controles del ciclo de ingresos seleccionaremos muestras de acuerdo a la frecuencia de los mismos, y al tipo de control (automatizado, manual con componente automatizado, manual).

Personal de auditoría que participará en el trabajo

Para llevar a cabo la evaluación del control interno al ciclo de ingresos del “Hotel Bonita” el equipo de auditoría estará conformado por las siguientes personas:

Nombre	Iniciales	Función
Luis Herrera	LH	Socio a cargo
Antonio García	AG	Socio Asesor*
Alejandra Ruano	AR	Gerente de Auditoría
Lucia García	LG	Senior de Auditoría
Cristina Mazariegos	CM	Asistente de Auditoría I
Henry Ruiz	HR	Asistente de Auditoría II

El equipo de trabajo asignado a la auditoría cuenta con la experiencia suficiente en la industria en la que opera el cliente, adicionalmente ha recibido entrenamiento relacionado con Normas Internacionales de Auditoría.

* La función del Socio Asesor es verificar que el trabajo realizado cumpla con los requerimientos de calidad.

MEMORANDUM DE PLANEACIÓN DE AUDITORIA

PT: **B 4/4**
Hecho por: **L.G.**
Fecha: **10-01-2012**

Honorarios Profesionales

Los honorarios profesionales por la evaluación del control interno al ciclo de ingresos del Hotel Bonita, S.A. asciende a Q29,176 determinados de la forma siguiente:

Nombre	Horas	Costo por Hora Q.	Total en Q.
Socio a Cargo	11	672	7,392
Socio asesor	8	672	5,376
Gerente de Auditoría	16	392	6,272
Senior	21	280	5,800
Asistentes	38	112	4,256
	94		29,176

Tiempo estimado para realizar la auditoría

De acuerdo a la estimación de horas invertidas, la auditoría al ciclo de ingresos se llevará a cabo en 10 días hábiles en las oficinas de Hotel Bonita, S.A. Iniciaremos nuestra auditoría a partir del día 16 de enero de 2012.

Informes a entregar

Como parte de nuestra revisión se estará entregando a la Compañía el día 10 de febrero de 2012 un informe de control interno.

Realizado por - Fecha: Lucia García / Senior - 03/01/2012

Supervisado por - Fecha: Alejandra Ruano / Gerente de Auditoría – 04/01/2012

Aprobado por - Fecha: Luis Herrera / Socio – 05/01/2012

Hotel Bonita, S.A.
Estado de situación financiera
Al 31 de diciembre de 2,011
(En Quetzales)

PT: BG

	MES		
	ACTUAL	INICIO EJERCICIO	VARIACION
ACTIVOS			
Activo corriente			
Caja y bancos	4,594,942.57	3,083,081.77	1,511,860.80
Clientes	1,465,987.97	1,873,507.37	(407,519.40)
Inventarios	323,962.52	327,915.29	(3,952.77)
Gastos anticipados	77,530.46	34,599.02	42,931.44
Otras cuentas por cobrar a corto plazo	249,057.80	36,639.60	212,418.20
Total activo corriente	6,711,481.32	5,355,743.05	1,355,738.27
Activo no corriente			
Propiedades, planta y equipo (Neto)	21,257,788.46	23,667,354.57	(2,409,566.11)
Otros activos (neto)	26,963.55	26,152.41	811.14
Otras inversiones	12,005,258.43	11,182,144.83	823,113.60
Total activo no corriente	33,290,010.44	34,875,651.81	(1,585,641.37)
TOTAL ACTIVOS	40,001,491.76	40,231,394.86	(229,903.10)
PASIVO			
PPC			
Pasivo corriente			
Cuentas por pagar	1,757,617.94	1,437,268.99	320,348.95
Gastos acumulados	342,287.58	351,336.53	(9,048.95)
Impuesto sobre la renta	536,829.84	613,869.99	(77,040.15)
Deudas a corto plazo	334,173.26	416,472.80	(82,299.54)
Otras cuentas por pagar	312,847.07	240,784.55	72,062.52
Total pasivo corriente	3,283,755.69	3,059,732.86	224,022.83
Pasivo no corriente			
Reserva para Indemnizaciones	2,208,103.81	2,193,644.96	14,458.85
Otras Reservas	0.00	0.00	0.00
ISR Impuesto Diferido	0.00	0.00	0.00
Dividendos por Pagar	0.00	0.00	0.00
Deudas a Largo Plazo	5,252,024.12	5,179,158.46	72,865.66
Total pasivo no corriente	7,460,127.93	7,372,803.42	87,324.51
TOTAL PASIVO	10,743,883.62	10,432,536.28	311,347.34
PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS			
Capital Social Autorizado	20,000,000.00	20,000,000.00	0.00
Acciones por Emitir	(8,859,800.00)	(8,859,800.00)	
Capital Social Suscrito y Pagado	11,140,200.00	11,140,200.00	
Utilidad Acumulada	915,603.20	2,619,431.87	(1,703,828.67)
Utilidad del Ejercicio	2,020,995.56	0.00	2,020,995.56
Reinversión de Utilidades	0.00	0.00	0.00
Reserva Legal	1,148,363.46	1,148,363.46	-
Superavit Por Revaluación	14,032,445.92	14,890,863.25	(858,417.33)
Total patrimonio de los accionistas	29,257,608.14	29,798,858.58	(541,250.44)
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	40,001,491.76	40,231,394.86	(229,903.10)

Nota: Los Estados Financieros han sido preparados con base a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)

PPC: Papel proporcionado por el cliente

Hotel Bonita, S.A.

Memorando de evaluación del riesgo de fraude (Ciclo de Ingresos)

Evaluación del Control Interno

Año evaluado: 2011

PT. B

L.G.

A.R

*Page 1 of 5***Fecha:** 18/01/12**Fecha:** 20/01/12**Objetivos:**

- Obtener evidencia de auditoría suficiente y adecuada sobre los riesgos de fraude evaluados, mediante el diseño e implementación de respuestas apropiadas.
- Identificar y evaluar riesgos de fraude.
- Responder apropiadamente al fraude o las sospechas de fraude identificados durante la auditoría.

Procedimientos:

Se entrevistó al Contralor y Gerente General de Hotel Bonita, S.A. (en adelante "la Compañía"). A través de las entrevistas realizadas se indagó con respecto al riesgo de fraude; la información obtenida se detalla a continuación:

- La Gerencia de la Compañía no está sujeta a presiones por parte de fuentes externas o internas para alcanzar una meta esperada de ganancias o de ingresos financieros.
- La Gerencia mantiene definidas las áreas clave de autoridad y responsabilidad, así como líneas apropiadas de mando para el personal relevante y se asegura que todos los colaboradores entienden los objetivos de la Compañía, así como la forma en que interactúan sus acciones y contribuyen al logro de dichos objetivos.
- Los niveles de autorización y supervisión de la Compañía son adecuados, así como la segregación de funciones en los diferentes departamentos que conforman la estructura organizativa; esto ayuda a minimizar el riesgo de manipulación, falsificación o alteración de asientos contables o documentación de respaldo con la cual se preparan los estados financieros, falsedad u omisión intencional de eventos, transacciones u otra información significativa de los estados financieros, así como la mala aplicación intencional de los principios contables relacionados con montos, clasificación y la forma de presentación o revelación.
- La estructura gerencial de la Compañía está conformada por ejecutivos y profesionales con amplia experiencia en la industria y con un alto nivel de integridad; el riesgo de ocurrencia de fraude asociado con la integridad de la administración es considerado como mínimo, ya que cada persona conoce la importancia de los controles internos establecidos, así como la responsabilidad que tiene dentro de la estructura organizacional de la Compañía.

Hotel Bonita, S.A.

Memorando de evaluación del riesgo de fraude (Ciclo de Ingresos)

Evaluación del Control Interno

Año evaluado: 2011

PT. B

L.G.

Hecho por:

Revisado por:

A.R

Page 2 of 5

Fecha: 18/01/12

Fecha: 20/01/12

- La filosofía, políticas y prácticas de la administración de la Compañía impulsan una adecuada conciencia de control, lo cual facilita el cumplimiento de las políticas en todos los departamentos de la organización, por lo que se percibe un ambiente de confianza y lealtad por parte de los empleados a todo nivel dentro de la organización.
- La filosofía y el estilo operativo de la administración y los accionistas de la Compañía promueve una cultura de honestidad y comportamiento ético; lo anterior es comunicado al personal a través del código de ética. En el caso del personal que cuenta con más de 1 año laborando en la Compañía, se realizan “re-inducciones” que son llevadas a cabo a cada dos años a todo el personal. En adición a ello, al momento que se realizan modificaciones al código de ética, estas son comunicadas verbalmente a todo el personal de la Compañía.
- No se tiene conocimiento con respecto a que el personal operativo registre partidas anómalas o significativas fuera del giro normal, que carezcan de documentación de respaldo o sin autorización. Para poder registrar pólizas manuales la Compañía cuenta con políticas de autorización que deben cumplirse y estas forman parte del respaldo de la póliza.
- Las expectativas de crecimiento de la gerencia son normales y adecuadas, las mismas son realizadas sobre bases específicas establecidas, las cuales no constituyen supuestos irrealistas.
- La Compañía no tiene como práctica la realización de ajustes significativos que carezcan de soporte o sin autorización, lo cual hemos corroborado durante la prestación de nuestros servicios profesionales.
- La administración de la Compañía no realiza registros, operaciones o transacciones poco usuales, sospechosas o sumamente complejas que pudieran afectar la presentación o confiabilidad de reportes o estados financieros.
- No se han tenido antecedentes ni se conocen situaciones actuales por el uso indebido de recursos de la Compañía para propósitos personales, ya que los controles se consideran adecuados y efectivos.
- No han ocurrido casos o inquietudes sobre mala conducta o comportamiento no ético relacionado con la emisión de informes financieros, así como asuntos cuestionables de auditoría y contabilidad.

Hotel Bonita, S.A.

Memorando de evaluación del riesgo de fraude (Ciclo de Ingresos)

Evaluación del Control Interno

Año evaluado: 2011

Hecho por:

Revisado por:

PT. B

L.G.

A.R

Page 3 of 5

Fecha: 18/01/12

Fecha: 20/01/12

- No se han identificado asuntos relacionados con actos ilegales, lo cual hemos corroborado durante la prestación de nuestros servicios profesionales.
- La administración de la Compañía no realiza maniobras ilegales o irregulares para minimizar, disfrazar o no incluir ganancias con el objetivo de evitar impuestos, por el contrario, la administración es consciente del cumplimiento de la normativa fiscal y se asesora de expertos para aprovechar los beneficios fiscales relacionados con el desarrollo de sus operaciones.
- No se tiene conocimiento sobre multas o sanciones por infracciones de leyes y regulaciones, así como reclamos en contra de la Compañía, Dirección General o los encargados de la administración relacionados con fraude.
- La relación con el personal de la Compañía y nuestro personal (Auditoría Externa) ha sido buena, proporcionando la información solicitada en el tiempo estipulado y sin negar el acceso a ninguno de los registros contables y demás información que sea requerida.

A continuación enumeramos los procedimientos de auditoría realizados para la evaluación del riesgo de fraude en la Compañía:

- La Administración de la Compañía proporcionó los documentos originales de la información que se solicitó.
- No hubo negativa por parte de la administración de la Compañía y sus empleados, en cuanto a proporcionar la información solicitada.
- No recibimos quejas o intimidaciones por parte de la administración de la Compañía en cuanto al trabajo realizado por Auditoría Externa.
- La administración de la Compañía ha diseñado controles para el proceso de ventas-cuentas por cobrar-ingresos, para lo cual existe una adecuada segregación de funciones.
- No existe como tal un procedimiento definido para la prevención y detección de fraude, sin embargo, los controles que la Compañía estableció en las áreas más susceptibles son los siguientes:

Hotel Bonita, S.A.

Memorando de evaluación del riesgo de fraude (Ciclo de Ingresos)

Evaluación del Control Interno

Año evaluado: 2011

PT. B

L.G.

A.R

Page 4 of 5

Fecha: 18/01/12

Fecha: 20/01/12

- ✓ El departamento de cobros es independiente del departamento de ventas (Recepción, Banquetes).
- ✓ Los vendedores reciben pago de comisiones al inicio de cada mes, las mismas se basan en reportes de ventas generados por el Gerente de Ventas y cálculos realizados por el Contador General. Las comisiones a pagar son autorizadas por el Contralor del Hotel.
- ✓ Se elaboran conciliaciones bancarias mensualmente, mediante las cuales se identifican partidas antiguas o sospechosas; estas son elaboradas por una persona independiente a la que realiza los depósitos bancarios y la contabilización de los mismos; adicionalmente, las conciliaciones bancarias son revisadas y autorizadas por el Contador y Contralor del hotel.
- ✓ En general, existe una adecuada segregación de funciones y procedimientos de revisión y autorización en todos los departamentos de la organización relacionados con el ciclo de ingresos, lo cual reduce significativamente el riesgo de fraude.
- El riesgo inherente con respecto al tema de fraude en la Compañía se origina principalmente por los ingresos, los cuales constituyen un volumen significativo y pueden estar sujetos a manipulación por parte de terceros; es por ello que se realizaron los siguientes procedimientos de auditoría:
 - ✓ Obtuvimos y documentamos el entendimiento de las actividades relacionadas con el proceso de ingresos, el cual se encuentra directamente vinculado con la generación de la utilidad de la Compañía. **Ver PT. LA**
 - ✓ Revisamos las conciliaciones bancarias del mes de diciembre 2011, en las cuales no identificamos asuntos significativos que llamaran nuestra atención. Adicionalmente evaluamos la realización, revisión y autorización de conciliaciones bancarias por los 12 meses del período 2011. **Ver PTs. B1 y B1-1**
 - ✓ Indagamos entre el personal de ventas y marketing de la entidad sobre ventas realizadas en una fecha cercana a la finalización del periodo y sobre su conocimiento de cualquier término o condición inusual asociados a dichas transacciones. No se identificaron asuntos que llamaran nuestra atención.

Hotel Bonita, S.A.

Memorando de evaluación del riesgo de fraude (Ciclo de Ingresos)

Evaluación del Control Interno

Año evaluado: 2011

PT. B

L.G.

Hecho por:**Revisado por:** A.R**Page 5 of 5****Fecha:** 18/01/12**Fecha:** 20/01/12

- ✓ Verificamos que los ingresos que obtiene el hotel por hospedaje y otros servicios (banquetes), uso de instalaciones y otros son operados en el sistema de Squirrell en el Front Desk de Recepción y Cajas, el cual permite generar diversos reportes de los ingresos obtenidos en diversos ambientes del hotel (*transacciones generadoras de ingresos se inician, procesen y registran electrónicamente*). Para el efecto verificamos que los reportes generados conciliaran con la información incluida en la póliza de ingresos respectiva. . **Ver PTs. LA3 y LA4**
- ✓ Presenciamos el trabajo realizado por el Revisor Nocturno de Ingresos el día 17 de enero de 2012. El Revisor Nocturno de Ingresos recibe los detalles de los cajeros de restaurante, bar y banquetes y los deposita en la caja fuerte. (efectivo producto de las ventas), posteriormente se encarga de generar los reportes diarios del hotel y efectuar cierres diarios del módulo de ingresos, para esto realiza el computo del total de ventas brutas, el cual incluya: Ingresos de cuartos, alimentos y bebidas, teléfono, lavandería, y salones. **Ver PTs. LC1-5**
- ✓ Obtuvimos un entendimiento de las actividades relacionadas con el proceso de reclutamiento, selección, contratación, inducción y bajas de empleados e identificamos los controles establecidos por la entidad para dichas actividades. Posteriormente evaluamos el cumplimiento de dicho proceso mediante la evaluación de expedientes de personal relacionado con el ciclo de ingresos y al azar de aquellos que tuvieran a su responsabilidad fondos fijos. **Ver PTs. B2 y B2-1**

Conclusión

Con base a los procedimientos de auditoria realizados y a los resultados obtenidos, concluimos que no existe riesgo de fraude durante el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011.

Lucia García
Senior de Auditoría

Preparado por: Chelina Mazariegos
 Revisado por: Lucía García
 Date: 16 de enero de 2011
 Date: 20 de enero de 2011

Banco	Cuenta	Saldo Según Banco	Cheques Circulación (-)	Operaciones no Efectuadas en el Banco (+)	Notas de Crédito (-)	Notas de Débito (+)	Depositos en Tránsito (+)	2	Saldo según auditoría al 31-12-11	Saldo Contable 31-12-11	Variación
Banco de América Central	330-043-713	2,635,617	(12,373)	-	(87)	-	2,400	-	2,625,557	2,625,557	-
Banco Industrial, S.A.	027-119899-3	240,634	-	-	(90)	-	6,829	-	247,373	247,373	-
Banrural Quezales	370313020849	696	-	-	-	-	-	-	696	696	-
Total		2,876,947	(12,373)		87		2,400		2,873,626	2,873,626	

Moneda: \$

Banco	Cuenta	Saldo Según Banco	Cheques Circulación (-)	Operaciones no Efectuadas en el Banco (+)	ND o N C	Operaciones no efectuadas por Contabilidad	Total	Tipo de cambio	Saldo Contable 31-12-11	Saldo Contable 31-12-11	Variación
BAC, US\$	233625	197,350	-	-	440	-	197,790	7.8108	1,544,904	1,544,880	24
Banrural US\$	6-410-00001-9	17,352	-	-	-	-	17,352	7.8108	135,535	135,535	-
Agromercantil US\$	31-4000712-9	1,844	-	-	-	-	1,844	7.8108	14,401	14,401	-
Total		216,546			440		216,986	23	1,694,840	1,694,816	24
Total Efectivo									4,568,466	4,568,442	(24)

Total											
Total Efectivo									4,568,466	4,568,442	
										28,500	
										4,594,942	

NOTA: No se identificaron partidas en circulación significativas que llamaran nuestra atención.

Colejado con Estado de Cuenta Bancario al 31 de diciembre de 2011, emitido a nombre de la compañía
 Colejado con Estados Financieros al 31 de diciembre de 2011
 Tipo de cambio según Banguat al 31 de diciembre de 2011
 Diferencial cambiario



Hotel Bonita, S.A.

Evaluación de políticas contables del ciclo de ingresos

"Conciliaciones bancarias"

Período evaluado: enero-diciembre 2011

PT: B1-1 1/2
Hecho por: C.M.
Fecha: 16-01-2012
Revisado por: L.G.
Fecha: 20-01-2012

Procedimientos:

1. Solicitamos nos fueran las proporcionadas las conciliaciones bancarias preparadas mensualmente durante el período 2011.
2. Verificamos que las mismas contaran con firma de elaborado, revisado y autorizado.
3. Verificamos que el saldo del banco según conciliación bancaria conciliara con el saldo según estado de cuenta bancario.
4. Verificamos que el saldo de la contabilidad según conciliación bancaria conciliara con los Estados Financieros a la fecha examinada.

Resultados

	Atributos					
	A	B	C	D	E	F
Mes						
Enero	✓	✓	x	x	✓	✓
Febrero	✓	✓	x	x	✓	✓
Marzo	✓	✓	x	x	✓	✓
Abril	x	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Mayo	x	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Junio	x	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Julio	✓	✓	x	x	✓	✓
Agosto	✓	✓	x	x	✓	✓
Septiembre	✓	✓	x	x	✓	✓
Octubre	x	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Noviembre	x	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Diciembre	✓	N/A	N/A	N/A	✓	✓

Descripción de atributos:

- A Se realizó conciliación bancaria.
- B Conciliación bancaria consigna firma de elaborado.
- C Conciliación bancaria consigna firma de revisado.
- D Conciliación bancaria consigna firma de autorizado.
- E Saldo del banco según conciliación bancaria concilia con saldo según estado de cuenta bancario.
- F Saldo contable según conciliación bancaria concilia con saldo según Estado Financiero.

Hotel Bonita, S.A.

Evaluación de políticas contables del ciclo de ingresos

C3 "Conciliaciones bancarias"

Período evaluado: enero-diciembre 2011

PT:	B1-1 2/2
Hecho por:	C.M.
Fecha:	16-01-2012
Revisado por:	L.G.
Fecha:	20-01-2012

- ✓ Cumple
- x No cumple
- N/A No aplica (no es posible evaluar el atributo)

Conclusión:

Como resultado de la revisión efectuada observamos que las conciliaciones bancarias se encontraban preparadas únicamente para los meses de enero, febrero, marzo, junio, julio, agosto y diciembre y que las mismas no mostraban evidencia de revisado y autorizado. Al indagar con el Contador General acerca de este tema nos comentó que las conciliaciones bancarias son preparadas por el Auxiliar de Contabilidad y que durante el año se ha despedido en dos oportunidades al Auxiliar Contable dejando por lo tanto esta labor atrasada y rezagada. Actualmente se cuenta con un Auxiliar sin embargo el mismo se encuentra atareado actualizando otros temas pendientes en la Contabilidad. **IC**

IC: Punto de informe de control interno

Hotel Bonita, S.A.

Narrativa proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal.

Evaluación del Control Interno

Año evaluado: 2011

Hecho por:

Revisado por:

PT. B2

L.G.

A.R

Page 1 of 5

Fecha: 11/01/12

Fecha: 13/01/12

Objetivo

- *Obtener un entendimiento de las actividades relacionadas con el proceso de reclutamiento, selección, contratación, inducción y bajas de empleados, e identificar los controles establecidos por la entidad para dichas actividades.*

Procedimientos:

- Solicitamos entrevistas con las personas a cargo de los procesos a evaluar indicados en la sección de objetivos.
- Al entrevistar a cada una de las personas relacionadas con los procesos a evaluar indagamos con respecto a:
 - ✓ Reclutamiento de personal
 - ✓ Evaluación y entrevistas
 - ✓ Selección
 - ✓ Contratación
 - ✓ Inducción
 - ✓ File de personal
 - ✓ Bajas de funcionarios y empleados

RECLUTAMIENTO DE PERSONAL:

- De lunes a viernes de 8 a 11 de la mañana el Departamento de Recursos Humanos recibe solicitudes de empleo las cuales se van guardando en una base de datos para tomarse en cuenta al momento de requerir la contratación de nuevo personal.
- El Gerente del departamento que requiere el personal comunica a la Gerente de Recursos Humanos la necesidad de cubrir el puesto vacante, de ser necesario reemplazar a la persona que ha sido dada de baja el Departamento de Recursos Humanos procede de la siguiente forma:
- Inicialmente se verifica si se cuenta con algún empleado que cumpla con el perfil requerido para cubrir la plaza vacante y poder brindar ascensos al personal interno. Si ningún empleado cumple con el perfil requerido se procede a buscar en la base de datos.

Hotel Bonita, S.A.

Narrativa proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal.

Evaluación del Control Interno

Año evaluado: 2011

Hecho por:

Revisado por:

PT. B2

L.G.

A.R

Page 2 of 5

Fecha: 11/01/12

Fecha: 13/01/12

- Si en la base de datos se identifican posibles candidatos se procede a contactarlos para iniciar el proceso de reclutamiento. De no encontrar personal calificado para ocupar la plaza se colocan anuncios via internet en las páginas de Computrabajo.com y Tecoloco.com.
- El perfil que debe llenar el aspirante al empleo se encuentra indicado en el Manual de Descripción de Puestos y Check List de Tareas en el cual se indican cuatro aspectos principales:
 - ✓ Expectativa del puesto
 - ✓ Responsabilidades generales
 - ✓ Responsabilidades específicas
 - ✓ Perfil del puesto
- El aspirante al puesto debe llenar la solicitud de empleo que le proporcione el hotel y debe adjuntar la siguiente documentación:
 - ✓ Fotocopia de cédula
 - ✓ Curriculumvitae
 - ✓ Antecedentes penales y policíacos
 - ✓ Tarjeta de salud y pulmones (dependiendo de la plaza solicitada)
 - ✓ Carnet de IRTRA e IGSS (si tuvieran)
 - ✓ Cartas de recomendación personal
 - ✓ Cartas de recomendación laboral

EVALUACIÓN Y ENTREVISTAS

- El aspirante realiza pruebas psicométricas y pruebas técnicas únicamente en caso de que la plaza disponible sea para el departamento de contabilidad.
- Se realiza una primera entrevista con la Asistente de Recursos Humanos.
- Posteriormente se realiza una entrevista con el Gerente del área para tratar temas específicos relacionados con el departamento en el cual el aspirante ingresaría a laborar.

Hotel Bonita, S.A.

Narrativa proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal.

Evaluación del Control Interno

Año evaluado: 2011

Hecho por:

Revisado por:

PT. B2

L.G.

A.R

Page 3 of 5

Fecha: 11/01/12

Fecha: 13/01/12

SELECCIÓN

- Si al Gerente del área le parece bien la persona entrevistada se procede a una entrevista con la Gerente de Recursos Humanos.
- Luego se realiza una última entrevista con el Gerente General para que el de el visto bueno.

CONTRATACIÓN

- Una vez confirmada la contratación del nuevo empleado se le indica a este, la fecha de inicio de labores, y se le pide que complete la papelería solicitada inicialmente, si en caso aplicara. Para documentar la contratación del nuevo empleado el departamento de recursos humanos llena el documento llamado "Requisición de personal" en el cual consignan los datos del nuevo empleado, persona a la que sustituye, fecha de inicio de labores etc. Dicho documento se adjunta al expediente del empleado el cual debe contener la documentación solicitada inicialmente más los resultados de las pruebas psicométricas y técnicas que se le realizarón.
- Se comunica vía correo electrónico al Gerente del área en la cual laborará el nuevo empleado acerca de la contratación del mismo, así también al personal de seguridad para que le permitan las instalaciones al hotel.
- Se procede a la elaboración del contrato de trabajo en el cual consta la firma del patrono y del nuevo empleado.

INDUCCIÓN

- El Gerente del área deberá coordinar la inducción al puesto para el nuevo empleado la cual durará entre una y dos semanas, de acuerdo al programa establecido por la compañía.
- En su primer día de labores al nuevo empleado:
 - ✓ Se le brinda una inducción general del hotel en el cual se habla acerca de historia del hotel, higiene y presentación personal, lockers, reglamento interno del hotel, capacitación, estándares de calidad, etc.
 - ✓ Se le entrega su gafete de personal con el cual deberá marcar en la garita de seguridad su entrada al hotel, su salida y entrada de su hora de almuerzo y su hora de salida.
 - ✓ Se le brinda una carta de bienvenida firmada por el Gerente General o por la Gerente de Recursos Humanos.

Hotel Bonita, S.A.

Narrativa proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal.

Evaluación del Control Interno

Año evaluado: 2011

Hecho por:

Revisado por:

PT. B2

L.G.

A.R

Page 4 of 5

Fecha: 11/01/12

Fecha: 13/01/12

- ✓ Se le brinda un recorrido por el hotel en el cual se presenta con todo el personal del hotel.
- ✓ Se le hace entrega del uniforme que utilizará
- ✓ Se le entrega el código de ética y conducta del cual firma como evidencia del conocimiento del mismo y de su cumplimiento dentro del hotel.
- Posteriormente se inicia al empleado con la inducción al puesto la cual dura una o dos semanas dependiendo del puesto a ocupar. Para este propósito se lleva a cabo un programa de inducción para involucrar al nuevo empleado en las actividades del hotel.
- Terminada la inducción inicia ya el trabajador con las labores para las cuales fue contratado.
- El Departamento de Recursos Humanos envía el MDP (Movimiento de Personal) al Encargado de planillas el cual consigna el nombre del nuevo empleado, departamento en que ingresará a laborar, salario a devengar, y fecha de ingreso. Estos datos son ingresados por el Encargado de Planillas al sistema de nóminas para dar de alta al nuevo empleado y poder efectuarle el pago de su salario. El movimiento de personal debe mostrar evidencia de autorización mediante la firma de Gerente General, Gerente de Recursos Humanos y el Jefe del departamento en que laborará el nuevo empleado Además debe mostrar evidencia de recibido mediante la firma del Encargado de Planillas.

FILE DE PERSONAL

- El departamento de recursos humanos para llevar un control de cada empleado o funcionario de la compañía lleva un expediente en el cual se archiva toda la documentación relacionada con su relación laboral que incluye:
 - ✓ Documentación recabada en proceso de reclutamiento, selección y contratación
 - ✓ Conocimiento del código de ética y conducta debidamente firmado por el nuevo empleado
 - ✓ Contrato de trabajo
 - ✓ Capacitaciones
 - ✓ Promociones
 - ✓ Traslados
 - ✓ Constancias de vacaciones y permisos
 - ✓ Suspensiones

Hotel Bonita, S.A.

Narrativa proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal.

Evaluación del Control Interno

Año evaluado: 2011

Hecho por:

Revisado por:

PT. B2

L.G.

A.R

Page 5 of 5

Fecha: 11/01/12

Fecha: 13/01/12

BAJAS

- Al momento de presentarse bajas en el personal del hotel ya sea por despido o renuncia el departamento de recursos humanos conjuntamente con el Contralor General y Gerente General, autorizan el pago de las respectivas prestaciones laborales a que por ley tienen derecho los trabajadores.

Conclusión:

Con base en nuestro procedimiento de indagación realizado acerca del proceso de reclutamiento, selección, contratación, inducción y bajas de personal de obtuvimos un entendimiento de dicho proceso realizado por el hotel, lo cual nos permitió identificar los principales controles establecidos por la administración para este proceso.

Lucía García
Senior de Auditoría

Pt: B2-1
Hecho por: Henry Ruiz
Fecha: 13/01/2012
Revisado por: Lucía García
Fecha: 13/01/2012

No.	Nombre del empleado	Código del empleado	Departamento en que trabaja	Puesto que ocupa	Atributos				
					a	b	c	d	e
1	Debora Julieta Álvarez García	1113	Recepción	Recepcionista	✓	✓	✓	✓	✓
2	Nanci Pamela López	1032	Restaurante	Cajera	✓	✓	✓	✓	✓
3	Katerine Paola Figueroa Rodríguez	503	Reservaciones	Gerente de Reservaciones	✓	✓	✓	✓	✓
4	Gabriela Michelle Román	240	Recepción	Recepcionista	✓	✓	✓	✓	✓
5	Carlos Gilberto Maldonado Barrios	15	Recepción	Jefe de recepción	✓	✓	✓	✓	✓
6	Rubidia Elena Azanon Argueta	198	Ama de llaves	Camarera	✓	✓	✓	✓	✓
7	Monica Susana Albizurez Vásquez	1077	Banquetes	Ejecutiva de Banquetes	✓	✓	✓	✓	✓
8	Pablo Ramón de León Pérez	1112	Contabilidad	Revisor nocturno de ingresos	✓	✓	✓	✓	✓
9	José Daniel Rodríguez Veliz	1090	Contabilidad	Encargo de Ingresos	✓	✓	✓	✓	✓
10	José Rodolfo Álvarez	1070	Créditos	Jefe de Créditos	✓	✓	✓	✓	✓
11	Herbert Isai Contreras Miranda	1111	Contabilidad	Cajero General	✓	✓	✓	✓	✓
12	Claudia Corina Rosales Solorzano	1	Habitaciones	Jefe de ama de llaves	✓	✓	✓	✓	✓
13	Marlen Catalina Ortiz Cifuentes	5	Alimentos y Bebidas	Coordinadora de Banquetes	✓	✓	✓	✓	✓
14	Pordiffo Alexander Pichilla Gómez	8	Restaurante	Jefe de Restaurante	✓	✓	✓	✓	✓
15	Nancy Rubi Calderon Arias	14	Ventas y Mercadeo	Gerente de ventas	✓	✓	✓	✓	✓

Atributos examinados

- a Expediente completo (Solicitud de empleo, curriculum vitae, contrato de trabajo, constancias de MDP, constancia de vacaciones, etc.)
- b Empleado dado de alta en el sistema de nóminas verificado en el sistema de nóminas (codificación y datos)
- c El sueldo pagado al empleado según planilla se encuentra debidamente autorizado y documentado en el contrato de trabajo o en los Movimientos de Personal
- d Contrato de trabajo firmado por el patrono y trabajador
- e Código de ética y conducta firmado por el personal como evidencia de su conocimiento, el cual incluye la política de confidencialidad de la información.

Descripción de marcas

- ✓ Cumple con el control
- ✗ No cumple con el control
- n/a Las planillas de los ejecutivos se elaboran en una hoja electrónica de excel

NOTA:

Se seleccionaron expedientes de personal relacionado con el ciclo de ingresos y al azar de aquellos que tuvieran a su cargo un fondo fijo.

Hotel Bonita, S.A.

Memo evaluación de principios de control interno para el ciclo de ingresos

Evaluación del Control Interno

Año evaluado: 2011

Hecho por:**Revisado por:****PT. C**

L.G.

A.R

*Page 1 of 4***Fecha:** 16/01/12**Fecha:** 20/01/12**Objetivo:**

- Documentar nuestra evaluación de los principios de control interno para el ciclo de ingresos.

Naturaleza:

Los principios de control interno se deben entender como el marco sobre el cual se desarrollan las funciones típicas de los ciclos de transacciones, de estos emanar las directrices que regulan y establecen las acciones en los diversos procesos de las actividades a realizar, en relación al ciclo de ingresos, comprenden principios aplicables a la venta o prestación de los servicios y a la recepción del efectivo.

Los principios de control interno evaluados son los siguientes:

- **Autorización**
- **Segregación de funciones**
- **Registro contable y documentación**
- **Verificación independiente**
- **Protección física**

Los procedimientos realizados para evaluar dichos principios fueron los siguientes:

Principio	Procedimiento	Referencia
Autorización	Evaluación de créditos otorgados a huéspedes	LC1-3
	Evaluación de créditos y montos de créditos otorgados a Compañías	LC1-4
	Autorización de ajustes y descuentos	LC1-6
	Revisión y autorización de conciliaciones bancarias	B1
	Autorización de salarios y contratación de personal relacionado con el ciclo de ingresos	B2 y B2-1
	Revisión y autorización de reportes de ingresos	LA3 y LA4

Hotel Bonita, S.A.

Memo evaluación de principios de control interno para el ciclo de ingresos

Evaluación del Control Interno

Año evaluado: 2011

PT. C

Hecho por: L.G.

Revisado por: A.R

Page 2 of 4

Fecha: 16/01/12

Fecha: 20/01/12

Segregación de funciones	<p>Mediante técnicas de indagación, observación y evaluación de diseño, implementación de controles y pruebas de eficacia operativa obtuvimos la siguiente información con respecto a la segregación de funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Las funciones del departamento de contabilidad están separadas de las funciones del departamento ventas y del departamento de cobros. ✓ Diferentes personas realizan las siguientes funciones: a)Facturación en caja, b)Revisión de cortes de caja y cuadros diarios(Revisor Nocturno de Ingresos), c)Emisión de la poliza de ingresos (Encargado de Ingresos), d)Emisión de la poliza de caja y depósitos bancarios en las cuentas e la compañía (Cajero General). ✓ Autorización de reportes de ingresos ✓ Distintas personas realizan la función de elaboración, revisión y autorización de conciliaciones bancarias ✓ Etc. 	B1, B1-1, LA, LA3, LA4, LB, LC
Registro contable y documentación	<p>Verificamos que los ingresos hayan sido registrados en las cuentas contables correspondientes así como los diferentes medios de pago, Efectivo (Caja General Cuentas por Cobrar (Huespedes), Cheque (Caja General), Tarjeta de Crédito e impuestos determinados. (Configuración del sistema)</p>	LA3 y LA4
	<p>Observamos que las transacciones relacionadas con el ciclo de ingresos se encontraran debidamente documentadas mediante facturas, cierres de caja, reportes de ingresos, depósitos bancarios, conciliaciones bancarias, etc.</p>	B1-1, LA4

Hotel Bonita, S.A.

Memo evaluación de principios de control interno para el ciclo de ingresos

Evaluación del Control Interno

Año evaluado: 2011

PT. C

L.G.

A.R

Page 3 of 4

Fecha: 16/01/12

Fecha: 20/01/12

Hecho por:

Revisado por:

<p>Verificación independiente</p>	<p>Este principio es aplicado cuando se realiza una adecuada supervisión de las actividades de recepción de efectivo, mediante la revisión de los listados de recibos, los resúmenes de caja y los registros contables. La verificación independiente de los saldos de efectivo incluye realizar de forma permanente, ya sea semanal, quincenal o mensual, comparar los arqueos de efectivo con los saldos de los bancos.</p> <p>Para el principio de verificación independiente verificamos que se contarán con conciliaciones bancarias, comparamos la información según reportes de ingresos contra lo ingresado al sistema contable, realizamos procedimientos para arqueos los fondos fijos, verificamos que el efectivo proveniente de las ventas del día se haya depositado efectivamente en las cuentas bancarias del hotel.</p>	<p>B1-1, LA4</p>
<p>Protección física</p>	<p>El efectivo posar un activo de fácil manejo es susceptible a malversación, por lo mismo evaluamos que se contarán con cartas de responsabilidad por los fondos asignados, observamos el adecuado manejo de la caja de seguridad y la restricción a acceder a la misma únicamente para el personal autorizado de acuerdo a sus funciones, verificamos el resguardo de facturas pendientes de cobro, expedientes de créditos y documentación importante relacionada con la facturación, así también se observó el uso del transporte de valores entre otros.</p>	<p>LC1-1, LA, LB</p>

Hotel Bonita, S.A.

Memo evaluación de principios de control interno para el ciclo de ingresos

Evaluación del Control Interno

Año evaluado: 2011

Hecho por:

Revisado por:

PT. C

L.G.

A.R

Page 4 of 4

Fecha: 16/01/12

Fecha: 20/01/12

Conclusión:

Con base en los procedimientos realizados y a los resultados obtenidos se alcanzó el objetivo establecido al inicio de este documento.

Lucia García
Senior de Auditoría

Hotel Bonita, S.A.

Narrativa del Ciclo de Ingresos

Evaluación del Control Interno

Año evaluado: 2011

Hecho por: PT. LA

L.G.

Revisado por: A.R**Página 1 de 13****Fecha:** 16/01/12**Fecha:** 20/01/12**Objetivos:**

- Obtener un entendimiento de las actividades y procedimientos de control diseñados e implementados por la administración de la compañía en el ciclo de ingresos (ventas-cuentas por cobrar-ingresos de efectivo por cobros).
- Identificar puntos significativos de riesgos.
- Identificar puntos de control relevantes en el ciclo de ingresos (ventas-cuentas por cobrar-ingresos), los cuales permiten administrar el riesgo de que ocurran errores e irregularidades en las cifras de los estados financieros.
- Concluir preliminarmente acerca de nuestra evaluación relacionada con el riesgo de control en el proceso de ventas-cuentas por cobrar-ingresos.

Alcance:

Riesgos y controles aplicados en el ciclo de ingresos del hotel en el período 2011.

Procedimientos:

- Solicitamos una entrevista con las personas a cargo de los procesos de reservaciones, recepción, banquetes, caja general, cuentas por cobrar, e ingresos.
- Al entrevistar a cada una de las personas indicadas en el inciso anterior indagamos con respecto a:
 - ✓ Cual es la labor que realizan, o cual es el proceso que tienen a su cargo.
 - ✓ Como administran el proceso que tienen a su cargo, en que momento inicia y en que momento finaliza.
 - ✓ Cuales son los reportes que emiten, los sistemas que manejan y que tipo de documentación utilizan.
 - ✓ Quien revisa, autoriza y como se procesa cada reporte que se emite.
- Identificamos los riesgos de cada proceso así tambien los controles que los mitigan.
- Verificamos que cada proceso se lleve a cabo acorde a las políticas establecidas por la administración del hotel.

Resultados:

Luego de las entrevistas realizadas con los encargados de cada una de las áreas y procesos objetos de evaluación, obtuvimos un entendimiento general con respecto a la labor realizada en cada proceso, se presenta a continuación una breve descripción de las actividades que se realizan en cada una de las áreas evaluadas:

Personal entrevistado:

No.	Area	Nombre	Cargo
1	Reservaciones	Katerine Figueroa	Gerente de reservaciones
2	Recepción	Michelle Román	Recepcionista
3	Banquetes	Monica Albizurez	Ejecutiva De Banquetes
4	Ingresos	Pablo de León Daniel Rodriguez	Revisor Nocturno de Ingresos Encargado de Ingresos
5	Cuentas por cobrar	Rodolfo Álvarez	Jefe de créditos
6	Caja general	Herbert Contreras	Cajero General
7	Disponibilidad Financiera	Daniel Rodriguez	Encargado de Ingresos

1. RESERVACIONES

La persona entrevistada por el área de reservaciones fue Katerine Figueroa (Gerente de reservaciones y recepción). Las reservaciones pueden darse de las siguientes formas:

- A) Teléfono: Cuando el cliente realiza su reservación via telefónica se le solicitan fechas de llegada, fecha de salida, el tipo de habitación, cuantas personas son, que tipo de cliente es corporativo o individual, nombre del hoesped, preferencias, solicitudes especiales, se solicita información de vuelo, numero de aereolina, numero de vuelo, correo electronico, el telefono y nombre de quien hace la reservación, se anota la forma de pago. Se le solicita un numero de tarjeta de crédito para garantizar la reserva, en el caso de las empresas que tiene crédito se solicita una carta de garantía.
- B) Por E-mail
- C) Por pagina web,
- D) Sistemas electrónicos como la Extranet por ejemplo.

Hotel Bonita, S.A.

Narrativa del Ciclo de Ingresos

Evaluación del Control Interno

Año evaluado: 2011

Hecho por:

Revisado por:

PT. LA

L.G.

A.R

Página 3 de 13

Fecha: 16/01/12

Fecha: 20/01/12

Entre algunos de los medios electrónicos usados para llevar a cabo las reservaciones el hotel utiliza:

NetRez: Este se pueden encontrar en la pagina www.hotelbonita.com y es una interfase via web para que el cliente pueda realizar su reservación por medio de Internet. En este sistema el cliente puede ver si hay o no disponibilidad de habitaciones.

Entre otros medios electrónicos se encuentran también: a) [Expidia: www.expedia.com](http://www.expedia.com) , b) www.touricoholidays.com, c) www.transhotel.com etc.

Se manejan anticipos por reservaciones para los cuales el hotel extiende un recibo,copia del cual es enviado a contabilidad junto con el número de folio de donde se hizo la transacción. Este anticipo se deduce del monto final de la factura ya cuando el cliente procede a retirarse del hotel. **AC** (*Actividad de control*).

Las tarifas son autorizadas por la gerencia general, se establecen partiendo del mínimo y máximo autorizado por el INGUAT, y segundo de acuerdo a la oferta y la demanda. **AC**

El hotel cuenta con 60 habitaciones clasificadas de la siguiente manera:

- 40 habitaciones sencillas a una tarifa de renta de Q360 la noche (US\$45).
- 20 habitaciones dobles a una renta de Q480 la noche (US\$60) todas equipadas con televisión de pantalla plana y programación vía satélite.

Entre la documentación o formularios que se manejan en el área de reservaciones podemos mencionar:

Cotizaciones: Se le envia al cliente para que este pueda obtener información con respecto al servicio que el hotel le estaría brindando, por cuantos días, beneficios, y el costo por la prestación de los mismos. Existen cotizaciones también para eventos especiales como por ejemplo paquetes de luna de miel.

Carta de Garantía de reservación: Esta carta se le envía al cliente luego de que este realice su reserva, para confirmar que los datos estén correctos y no haya ningún tipo de error y en caso de haberlo corregirlo.Cada reserva que se genera debe tener esta garantía. Este es el respaldo de que el cliente estuvo de acuerdo con el horario de entrada y salida, confirmaciones precios acuerdos etc. **AC**

2. RECEPCION

En el área de recepción laboran cuatro recepcionistas, el supervisor, una recepcionista nocturna y la Gerente de Recepción la persona entrevistada fue Michelle Roman (Recepcionista).

El sistema utilizado en recepción y banquetes es el *Squirrel* a través del *Front Desk* mediante el cual cuando se realiza la reservación hay una opción llamada "Additional Remarks" en la cual se anotan las instrucciones que debe seguir la recepcionista para poder ubicar al cliente, el cual al llegar al hotel siempre se confirma su reservación por medio de su apellido, y se le confirma de nuevo lo mismo indicado en su carta de garantía: hora de llegada, hora de salida, número de noches, preferencias, y precio. Además se le promocionan los servicios del hotel como el restaurante que es otro de los medios por los cuales el hotel obtiene ingresos. Al hospedarse en el hotel el huésped llena una tarjeta llamada "Tarjeta de Registro" en la cual anota sus datos generales y se le asigna un número de folio. **AC**

Los consumos que realice el cliente se le cargan a la habitación. Si el cliente prefiere al hacer uso del restaurante puede cancelar lo consumido en ese mismo momento y no cargarlo a su habitación. Entre los servicios por los cuales se le cobra al cliente podemos mencionar: habitación, alimentos, bebidas, teléfono, lavandería etc.

Se lleva un control de todos los consumos efectuados por el huésped durante su estadía en hotel, en los diferentes ambientes de consumo (Room Service, restaurante, Bar, mini bares y otros ambientes del Hotel), los cuales son incluidos dentro de la factura que se emite al retirarse (Check Out), y un reporte ocupacional tomado por la ama de llaves en su recorrido diario al limpiar las habitaciones. **AC**

El o la recepcionista es el encargado de emitir las facturas al momento de que el huésped se retire, las facturas incluyen un detalle de todos los servicios prestados, consumos, fecha de entrada y fecha de salida. El monto de la factura se concilia contra el monto cargado al número de folio asignado al cliente.

3. BANQUETES:

La persona entrevistada por el área de banquetes fue Monica Albizures (Ejecutiva de banquetes).

Hotel Bonita S.A. obtiene sus ingresos por habitaciones, alimentos, bebidas, teléfono, lavandería, Bussines Center, (Centro de Negocios) etc. Otro de los medios a través de los cuales el hotel percibe sus ingresos es por medio de los banquetes.

Hotel Bonita, S.A.

Narrativa del Ciclo de Ingresos

Evaluación del Control Interno

Año evaluado: 2011

PT. LA

Hecho por:

Revisado por:

L.G.

A.R

Página 5 de 13

Fecha: 16/01/12

Fecha: 20/01/12

El hotel maneja dos tipos de eventos: Eventos Sociales y Eventos corporativos. Entre los eventos sociales tenemos: bodas, quince años, graduaciones, etc, estos eventos por lo general se realizan los días viernes, sábados y domingos y son reservados por lo general con cinco o seis meses de anticipación.

Eventos Corporativos: este tipo de eventos se manejan todos los días, y se refieren a talleres, seminarios, platicas etc. más que todo son realizados por empresas. Estos eventos se manejan por lo general con una semana de anticipación antes del evento.

En el área de banquetes laboran 5 personas: dos ejecutivas de eventos, una ejecutiva domiciliar, la coordinadora del área y la secretaria.

El hotel cuenta con 8 salones disponibles para el área de banquetes.

Las reservaciones para los banquetes son realizadas por los clientes de 3 maneras diferentes: a) vía telefónica, (70 %), b) el cliente llega directamente al hotel, (20%), c) por medio de internet vía electrónica, (10%). Los datos principales que se le solicitan al cliente son: nombre, numero de teléfono, fecha de evento, numero de personas, tipo de evento, entre otros, estos datos son registrados en una hoja llamada: Solicitud de Cotización –banquetes, estos datos son trasladados al sistema Squirrell.. Luego de que el cliente llama y se le toman sus datos se le envía un presupuesto del evento, ya sea vía electrónica o vía fax. Se espera a que el cliente responda y si este no responde se le localiza vía telefónica.

Si el cliente acepta el presupuesto se concerta una cita para que este pueda conocer el área del hotel en la cual se estaría llevando a cabo su evento, también se confirman de nuevo los datos como número de personas, detalles, menu, etc. Si el cliente esta de acuerdo con todo debe dejar cancelado el 50%. Una semana antes del evento se cita al cliente para finalizar los detalles, se hace el contrato, se define el número total de personas que asistirán al evento, esto en el caso de que sean eventos sociales, en el caso de eventos corporativos se le envía el contrato al cliente y este lo regresa ya firmado, el 50% restante se cancela al finalizar el evento.

Todo evento que se contrate con una semana o menos antes de su realización, deberá contar con un 75% de anticipo. El 75% de anticipo se requerirá también para todas aquellas empresas, instituciones o personas individuales que no tengan crédito establecido con el hotel.

El 25% restante deberá ser cancelado al finalizar el evento. Cuando la empresa contratista tenga crédito autorizado en el hotel, deberá cancelar el saldo treinta días después de presentarle la factura.

Con respecto a la forma de pago el cliente puede pagar con cheque, con tarjeta de crédito, en efectivo, o bien si tiene crédito puede registrarse como cuenta por cobrar. Si el cliente no tiene crédito puede solicitarlo llenando un formulario de solicitud de crédito.

El formulario de solicitud de crédito debe ser devuelto por el cliente lleno, sellado, firmado y con los documentos adjuntos que solicita el formulario. En cuentas por cobrar se autorizan los créditos. Para que el cliente pueda optar a crédito tiene que haber tenido ya un evento antes en el hotel. El formulario de solicitud de crédito solo aplica para eventos corporativos no así para eventos sociales.

Si el cliente paga en efectivo se emite un recibo de caja. El efectivo es guardado en un sobre adjuntando la copia del recibo y es depositado en caja fuerte en presencia de un agente de seguridad. (Caja fuerte se ubica en recepción). Si el cliente paga con tarjeta de crédito o con cheque de igual forma es depositado en caja fuerte, en el caso del cheque se deposita el cheque, y en caso de pago con tarjeta de crédito se deposita el voucher de pago. **AC**

Si el cliente llega a cierto consumo mínimo el hotel le otorga gratis el uso del salón.

El hotel como uno de sus controles lleva un reporte de eventos para saber que salones tiene disponibles cada día y cuales ya se encuentran reservados.

En el caso de banquetes el capitán de banquetes es el responsable de emitir las facturas al finalizar los eventos y si la cuenta no es pagada al contado, dichas facturas son trasladadas al día siguiente al encargado de créditos. **AC**

4. INGRESOS

Se cuenta con un Revisor Nocturno de Ingresos el cual es el responsable de verificar en forma diaria los ingresos obtenidos por el hotel a través de las distintas fuentes generando del sistema los reportes relacionados con los mismos.

El horario de la persona designada para efectuar esta función es de 12:00am a 6:00am.

El Revisor Nocturno de Ingresos recibe los detalles de los cajeros de restaurante, bar y banquetes y los deposita en la caja fuerte. (efectivo producto de las ventas), posteriormente se encarga de generar los reportes diarios del hotel y efectuar cierres diarios del módulo de ingresos, para esto realiza el computo del total de ventas brutas, el cual incluya: Ingresos de cuartos, alimentos y bebidas, teléfono, lavandería, y salones. **AC**

Hotel Bonita, S.A.

Narrativa del Ciclo de Ingresos

Evaluación del Control Interno

Año evaluado: 2011

PT. LA

L.G.

A.R

Página 7 de 13**Fecha: 16/01/12****Fecha: 20/01/12**

Al día siguiente el Encargado de Ingresos se encarga de revisar la documentación y reportes preparados por el Revisor Nocturno de Ingresos. A través de la póliza de ingresos el Encargado de Ingresos es el encargado de consolidar todos los ingresos recibidos por el hotel, ingresos de caja general, ingresos de cuentas por cobrar, ingresos por tarjetas de crédito etc. La cantidad de ingresos recibidos por el hotel por concepto de habitaciones debe cuadrar contra los siguientes reportes:

- Occupied Rooms-Summary (Sumaria de habitaciones ocupadas)
- Cuadre de sabana renta
- Estadísticas de los reportes de ingresos
- Reporte Occupied Rooms (Reporte de habitaciones ocupadas).
- Reporte Guest Ledger Balances Report, (Balance de hupedes por habitaciones). **AC**

Diariamente el Encargado de Ingresos se encarga de elaborar el Reporte Dayli el cual incluye información obtenida de los reportes anteriores, dicho reporte es trasladado al Contador General y Contralor del Hotel para revisión. **AC**

Con base a la información anterior se opera en el sistema contable el correspondiente registro de los ingresos, generado la póliza de diario correspondiente. Posteriormente procede al archivo de toda la documentación recibida la cual es custodiada por el departamento de contabilidad.

5. CAJA GENERAL

La persona entrevistada fue el Cajero General: Herbert Contreras.

Todos los ingresos deberán depositarse íntegramente el día hábil siguiente a las diferentes cuentas bancarias de la compañía.

El contralor es el funcionario responsable de la administración del efectivo de la empresa, con base en los compromisos del Hotel (erogaciones de efectivo principalmente) y girara instrucciones al Cajero para que los fondos se depositen en las cuentas que sean necesarias.

El Cajero General únicamente maneja efectivo en quetzales y dólares también cheques, su labor consiste en cuadrar, depositar y contabilizar todo lo que es efectivo y cheques.

Hotel Bonita, S.A.

Narrativa del Ciclo de Ingresos

Evaluación del Control Interno

Año evaluado: 2011

PT. LA

Hecho por:

Revisado por:

L.G.

A.R

Página 8 de 13

Fecha: 16/01/12

Fecha: 20/01/12

Existen fondos fijos asignados a personal del hotel de acuerdo al siguiente detalle:

Descripción	Número de fondos	Monto Q.	Total Q.
Cajeros de recepción	5	3,000	15,000
Jefe de recepción	1	8,000	8,000
Cajeros de restaurante	2	1,000	2,000
Jefe de restaurante	1	1,000	1,000
Jefe de seguridad parqueo*	1	500	500
			26,500

*Fondo para vueltos en parqueo del hotel

Las personas encargadas de dichos fondos realizan su cuadre diario y depositan el dinero a caja fuerte.

Durante la noche el Revisor Nocturno de Ingresos cuadra lo depositado por cada cajero contra las cintas de auditoría y genera un reporte contra el cual el Cajero General debe cuadrar al siguiente día el dinero contado de caja fuerte. **AC**

Diariamente como primer actividad el Cajero General abre la caja fuerte acompañado del Contador General del hotel o bien del Contralor General quienes son los únicos que tiene llave para abrir la caja fuerte la cual se encuentra ubicada en recepción.

La caja fuerte es abierta en compañía de un agente de seguridad para resguardar el efectivo extraído. El Contador o Contralor funcionan como testigos de la cantidad de sobres que el Cajero General extrae, para tener un mejor control de esto y una seguridad al respecto de la cantidad de sobres extraídos de caja fuerte, existe un control implementado en el cual firma el Contador y/o Contralor y el Cajero General como constancia de estar de acuerdo con la cantidad de sobres extraídos de caja fuerte. **AC**

Luego de extraer el dinero de caja fuerte el Cajero General debe cuadrar lo contado por su persona contra el reporte de auditoría nocturna, al haber faltante se le hace un arqueo a la persona responsable del fondo que generó el faltante y de haber sobrante se envía a depositar al banco. **AC**

Adicional a los cajeros de recepción y restaurante realizan depósitos en caja fuerte las siguientes personas:

- Jefe de Créditos: por cobros en efectivo realizados por los cobradores.

- Meseros: por ventas de restaurante (los meseros no manejan fondo fijo, para entrega de cambio se valen del fondo del Jefe de Restaurante).
- Ejecutivas de Banquetes: Depósitos por los anticipos realizados por los clientes.

Luego de que el Cajero General cuadra lo depositado en caja fuerte contra el reporte de auditoría nocturna realiza la poliza contable y envia a depositar el dinero al banco. El dinero es transportado por Wackenhut quien entrega una boleta como comprobante del efectivo recibido y el dinero es depositado al día siguiente o más tardar hasta tres días despues. **AC**

Toda esta documentación es revisada por el Contador General y es archivada en el departamento de contabilidad. **AC**

Algunos depositos son realizados en US\$, el tipo de cambio al cual reciben los US\$ es autorizado y comunicado mediante un memorandum por el Contralor General.

6. CONCILIACIONES BANCARIAS

El Departamento de Contabilidad para la administración de los fondos de efectivo tiene segregada las funciones de ingresos a caja y pagos con cheques a proveedores, todo el efectivo recibido se deposita diariamente en la cuenta bancarias del hotel.

El movimiento del efectivo se controla por medio de cuentas bancarias las cuales son conciliadas por personal del departamento de contabilidad en forma mensual. Las partidas en conciliación son analizadas y se les da seguimiento al mes siguiente de haberse establecido.

Mensualmente se concilian todas las cuentas bancarias con base al movimiento contable de los bancos y de los estados de cuenta remitidos por el banco, estas conciliaciones son elaboradas por el personal de contabilidad y revisadas por el Contador General y aprobadas por el Contralor del Hotel, la partidas en conciliación son analizadas, investigadas y depuradas oportunamente. **AC**

7. DISPONIBILIDAD FINANCIERA

El "Reporte de disponibilidad financiera" es realizado como primer actividad todos los días por el Encargado de Ingresos, dicho reporte se realiza en una hoja electrónica de Excel. Todos los cheques emitidos se le reportan al Encargado de Ingresos para que este los pueda rebajar de la disponibilidad financiera.

Hotel Bonita, S.A.

Narrativa del Ciclo de Ingresos

Evaluación del Control Interno

Año evaluado: 2011

PT. LA

L.G.

A.R

Página 10 de 13**Fecha: 16/01/12****Fecha: 20/01/12****Hecho por:****Revisado por:**

El reporte esta formado por siete columnas: 1. Descripción, 2. Saldo anterior, 3. Ingresos y créditos, 4. Cheques y debitos, 5. Transferencias, 6. Cheques rechazados, y 7. Saldo actual, y por dieciocho filas, entre ellas caja general, créditos y cobros, fondo para cambio, fondo para compras, fondo de emergencia, y las demás son las distintas cuentas bancarias con las que cuenta el hotel, incluyendo entre estas el diferencial cambiario. Las filas representan todos los medios por los cuales se puede embolsar o desembolsar efectivo, ya sea ingresos en efectivo por cobros de cartera de clientes por cheques recibidos, por depositos bancarios transferencias, etc, también se incluyen los fondos para cambio y compras, así tambien todas los medios por los cuales se puede desembolsar efectivo.

- En la columna “de saldo anterior” se coloca los totales con los que cerro la disponibilidad financiera del hotel el día anterior en cada uno de los rubros de los que esta compuesto el reporte.
- En la columna de ingresos y créditos se coloca todos los ingresos que tuvo el hotel ya sea ingresos en efectivo recibido por recepción, restaurantes, banquetes etc, ingresos recibidos por cobros realizados a los clientes, depositos y transferencias realizados a caja una de las cuentas bancarias del hotel.
- En la columna de cheques y debitos se ingresan todos los cheques emitidos por pago a proveedores, pago de nomina, pago en US\$ de compras, pago de servicios, los debitos que realiza el banco por transferencias en US\$.
- La columna de transferencias según el Encargado de Ingresos siempre debe de quedar a cero ya que aquí se colocan los cobros e ingresos del día anterior, es decir lo que en el reporte de disponibilidad financiera aparece como transferencia por ejemplo de la fila de créditos y cobros representa el total que se cobro de cartera el día anterior, de igual manera sucede con el efectivo, lo que aparece como transferencia en la fila de caja general, representa el total de efectivo recibido en caja general el día anterior.
- En la columna de cheques rechazados como su nombre lo indica se coloca el monto de los cheques rechazados en cada uno de los rubros, caja general, cobros a clientes, así como en cada una de las cuentas bancarias de las que dispone la entidad.
- En la columna saldo actual, se coloca la sumatoria de las primeras 6 columnas.

A continuación un ejemplo de dicho reporte:

REPORTE DE DISPONIBILIDAD FINANCIERA						
	SALDO ANTERIOR	INGRESOS Y CREDITOS	CHEQUES Y DEBITOS.	CHEQUES TRANSFERE	CHAZADO	SALDO ACTUAL
CAJA GENERAL	51,197	2,404				53,602
CREDITOS Y COBROS	(0)	18,748		(3,875)		14,873
FONDO CAMBIO	28,000					28,000
FONDO COMPRAS	17,500					17,500
FONDO EMERGENCIA	75,000					75,000
G&T INTERNATIONAL	4,289					4,289
G&T (Dif. Cambiario)	30,660					30,660
BANCO INDUSTRIAL	270,208	1,353	(111,003)	(0)		160,557
BANCO AGROMERCANTIL \$	-		25			25
BANCO AGROMERCANTIL \$\$	-		179			179
BANRURAL QQ						
BANRURAL QQQ	82					82
BANRURAL DOLARES \$	2,079		(2,518)	500		60
BANRURAL DOLARES \$\$	14,860		(17,804)	3,375		432
BANCO UNO	10,500					10,500
BAC FLORIDA BANK	63,513		4,688			68,200
FLORIDA BANK (Dif. Cambiario)	454,072		33,515			487,587
BCO. AMERICA CENTRAL	418,119	108,808	61,984	(302,620)		286,292
BCO. AMERICA CENTRAL (INVERSION)	589,921			302,620		892,541
RES. PERIODICAS BCO UNO	0					0
TOTAL -->	2,030,000	131,313	(30,935)	-	-	2,130,378
	2,540,065	2,596,549	(3,006,237)	-	-	2,130,378

CONCEPTO	INGRESOS		CARGO A CLIENTES	
	DIA	ACUMULADO	DIA	ACUMULADO
RECEPCION	2,404	2,404		
COBROS	18,748	18,748	5,780	5,780
CREDOMATIC	110,161	110,161	18,100	18,100
TOTAL	131,313	131,313	23,881	23,881

Caja general maneja un fondo de Q.26,500.00. El fondo para cambio esta dividido entre fondo para el departamento de recepción, restaurante y el cajero del parqueo.

El reporte de disponibilidad financiera es trasladado al Contador General y Contralor para su información y que se utilice como herramienta de control y planificación financiera para la adecuada utilización del efectivo, en el caso de sobregiros bancarios se emiten cartas autorizadas por la Gerencia

Financiera y General para efectuar las transferencias correspondientes (Reporte de disponibilidad Financiera). **AC**

8. CUENTAS POR COBRAR

La persona entrevistada fue Rodolfo Álvarez (Jefe de créditos).

Diariamente el Jefe de Créditos recibe la documentación relacionada con la facturación al crédito y pagos por medio de tarjetas de crédito, que son el soporte de los ingresos, para lo cual se adjunta un reporte en que se incluye el No. De folio que es la base para identificar la cuenta del cliente, dicha documentación es recibida por parte del Encargado de Ingresos la cual es generada por el Revisor Nocturno de Ingresos.

El reporte anterior es revisado, verificando que cuente con la documentación de soporte y que concilie dicha información. Se verifica que el monto de la factura concilie con lo cargado al folio o estado de cuenta del cliente, la fecha de entrada del huésped, se revisa que todos los servicios tengan su documentación de respaldo y que el cliente haya firmado de conformidad con los mismos. **AC**

El sistema de facturación permite hacer interfase con el sistema de cuenta corriente y en forma automática registra los cargos a los clientes con abono a ventas.

Las facturas originales son entregadas al cliente y el hotel se queda con copias de las mismas las cuales se archivan en sobres por el Auxiliar de Créditos y se rotulan con la leyenda de "CxC".

Como paso siguiente se emiten contraseñas internas y el cobrador se encarga de entregarlas a cada cliente. El cobro se hace según la fecha indicado en la contraseña. Hay dos tipo de recibo: serie A: lo maneja el cobrador, serie B: lo maneja el Jefe de Créditos.

El Cobrador emite el recibo de caja correspondiente por cada pago recibido por parte del cliente y realiza el depósito del efectivo en las cuentas bancarias del hotel (**IC: Los cobradores reciben pagos en efectivo**). El Jefe de créditos verifica que los montos de los recibos de caja coincidan con los montos de los depósitos recibidos, si esto es correcto procede a operar los cobros en el sistema de créditos y automáticamente se genera la póliza contable, con cargo el banco y abono clientes. La copia de los recibos de cobro se archivan en un archivo por separado. **AC**

Hotel Bonita, S.A.

Narrativa del Ciclo de Ingresos

Evaluación del Control Interno

Año evaluado: 2011

PT. LA

L.G.

A.R

Página 13 de 13**Fecha: 16/01/12****Fecha: 20/01/12**

Quincenalmente el Jefe de Créditos elabora en forma manual un listado de los recibos operados cuyo total sirve de base para la determinación de las comisiones que son pagadas en base a los cobros. Dicho listado se concilia con los abonos realizados durante la quincena a la cuenta contable de clientes.

Mensualmente el Jefe de Créditos genera un movimiento contable de la cuenta por cobrar a clientes y la misma se concilia con el "Reporte auxiliar de cartera de clientes" el cual se encuentra clasificado por antigüedad de saldos y en dicho auxiliar aparece el número de folio que tiene asignado cada cliente y número el número de la factura que se emitió. **AC**

El "Reporte auxiliar de cartera de clientes" conjuntamente con la integración de la cuenta por cobrar son trasladados al Contador General y Contralor del Hotel para su revisión y aprobación. **AC**

Diariamente el Jefe de Créditos emite una auditoria de posteos a través de la cual se genera un reporte de los cobros efectuados y créditos otorgados durante el día. **AC**

AC: Actividad de control***IC: Punto para informe de control interno*****Conclusión:**

Con base en nuestro procedimiento de indagación realizado acerca del proceso del ciclo de ingresos (ventas-cuentas por cobrar-ingresos), obtuvimos un entendimiento de dicho proceso realizado por el hotel, lo cual nos permitió identificar los principales puntos de control, por lo que concluimos que el riesgo preliminar de control es bajo y la evidencia obtenida es suficiente para realizar el recorrido y posteriormente diseñar nuestra prueba de control.

Lucia García
Senior de Auditoría

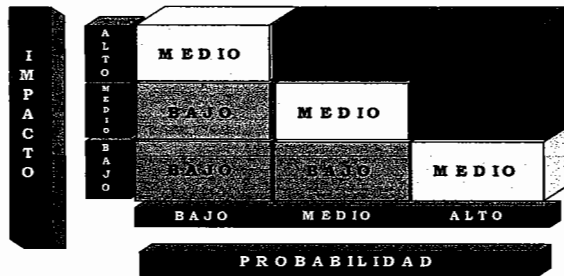
Impacto

1. Bajo	La materialización del riesgo no afecta significativamente la utilidad de la compañía.
2. Medio	La materialización del riesgo afecta la compañía en un porcentaje considerable sin embargo aún se encuentra dentro del rango tolerable
3. Alto	La materialización del riesgo del riesgo afecta significativamente la utilidad de la Compañía.

Probabilidad

Probabilidad (suma de los factores)	ALTO (3)	MEDIO (2)	BAJO (1)
Frecuencia con que se realizan las operaciones	Operaciones que se realizan más de 3 veces por semana.	Operaciones que se realizan menos de 3 veces por semana pero que no sean rutinas mensuales u ocasionales.	Operaciones que se realizan mensualmente u ocasionalmente.
Tipo de operación	Operaciones manuales	Operaciones semiautomatizadas	Operaciones automatizadas
Movilidad de recursos	Bienes monetarios	Bienes muebles	Bienes inmuebles
Cantidad de lugares donde se realiza la operación	Descentralizado.	Operaciones que se realizan en más de un centro pero su aprobación y revisión son revisados de manera centralizada	Centralizado
	De 9 a 12	De 5 a 8	4
	Suma de factores		

Combinación de Impacto/Probabilidad



Código	Descripción	Impacto		Base para la Probabilidad						Calificación del riesgo	Riesgo de control	Controles diseñados por la administración								
		Calificación	Impacto	Frecuencia	Operación	Movilidad Recursos	Centralización	Calificación	Probabilidad			Combinación Impacto / Probabilidad	PC1	PC2	PC3	PC4	PC5	PC6	C002	C004
R1	Sustitución o robo de activo.	3	Alto	2	3	3	3	11	Alta	Alto Alto	Bajo					X				X
R2	Errores en facturas de ventas	1	Bajo	3	2	3	3	11	Alta	Bajo Alto	Bajo				X					X
R3	Cobros incorrectos realizados a clientes.	3	Alto	3	2	3	3	11	Alta	Alto Alto	Bajo				X					X
R4	Inadecuada gestión y operación de cobros	3	Alto	3	2	3	3	11	Alta	Alto Alto	Medio				X					X
R6	Deficiencias en el registro y/o administración del activo	2	Medio	3	2	3	3	11	Alta	Medio Alto	Medio				X					X
R6	Pérdidas financieras	3	Alto	1	2	3	3	9	Alta	Alto Alto	Bajo				X					X
R7	Reportes financieros incorrectos	3	Alto	3	1	3	1	8	Medio	Alto Medio	Bajo				X					X
R8	Pérdidas en conciliación muy antiguas	2	Medio	1	2	3	1	7	Medio	Medio Medio	Bajo				X					X
R9	Ajustes y/o descuentos no autorizados	1	Bajo	2	2	3	3	11	Alta	Bajo Alto	Medio									X
R10	Inadecuada segregación de funciones	1	Bajo	1	1	3	1	8	Medio	Medio Medio	Bajo				X					X
R11	Facturación a precios no autorizados	2	Medio	1	1	3	1	8	Medio	Medio Medio	Medio									X
R12	Registro de ventas ficticias	3	Alto	3	2	3	3	11	Alta	Alto Alto	Bajo				X					X
R13	Registros contables incorrectos	3	Alto	3	2	3	1	9	Alta	Alto Alto	Bajo				X					X
R14	Toma de decisiones incorrectas por información financiera errónea	3	Alto	1	3	3	1	8	Medio	Alto Medio	Alto				X					

Asimismo como resultado de las entrevistas realizadas y la información obtenida nos percatamos que el sistema contable no restringe el acceso al mismo para operaciones sensibles como registro de facturas, modificaciones de precios etc:

Descripción del riesgo	Control sugerido
Que personal no autorizado realice modificaciones en campos sensibles de facturación. IC	Parametrización del sistema contable de forma que no permite la modificación de campos sensibles (registro de facturas, modificar y anular facturas, regularizar cartera de créditos, precios, descuentos, fecha, condición de pago, código de servicio, entre otras) durante la generación de facturas de clientes.

Nota:
Las pruebas de eficacia operativa fueron diseñadas para evaluar controles que mitigan riesgos altos y medios.

A continuación un detalle de las actividades de control identificadas en el Ciclo de Ingresos de Hotel Bonita, S.A.

<u>Código</u>	<u>Descripción de la actividades y controles</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>Tipo</u>	<u>Clasificación</u>
C001	Por cada anticipo recibido por parte del cliente se emite un recibo de caja el cual es enviado a contabilidad junto con el número de folio de donde se hizo la transacción. Este anticipo se deduce del monto final de la factura ya cuando el cliente procede a retirarse del hotel.	Por evento	Manual	Preventivo
C002	Las tarifas son autorizadas por la gerencia general, se establecen partiendo del mínimo y máximo autorizado por el INGUAT, y segundo de acuerdo a la oferta y la demanda.	Por evento	Manual	Preventivo
C003	La carta de garantía de reservación se le envía al cliente luego de que este realice su reservación, para confirmar que los datos que estén correctos y no haya ningún tipo de error y en caso de haberlo, corregirlo. Cada reservación que se genera debe tener esta garantía. Este es el respaldo de que el cliente estuvo de acuerdo con el horario de entrada y salida, confirmaciones precios acuerdos etc.	Por evento	Manual	Preventivo
C004	Se lleva un control de todos los consumos efectuados por el huésped durante su estadía en el hotel, en los diferentes ambientes de consumo (Room Service, restaurante, Bar, mini bares y otros ambientes del Hotel), los cuales son incluidos dentro de la factura que se emite al retirarse (Check Out), y un reporte ocupacional tomado por la ama de llaves en su recorrido diario al limpiar las habitaciones.	Por evento	Manual	Detectivo
C005	Por cada pago en efectivo realizado por el cliente para reservar/cancelar algún evento (banquete) la Ejecutiva de Banquetes emite un recibo de caja. El efectivo es guardado en un sobre adjuntando la copia del recibo y es depositado en caja fuerte en presencia de un agente de seguridad. Si el cliente paga con tarjeta de crédito o con cheque de igual forma se realiza el depósito caja fuerte, en el caso del cheque se deposita el cheque, y en caso de pago con tarjeta de crédito se deposita el voucher de pago.	Por evento	Manual	Preventivo
C006	En el caso de banquetes el capitán de banquetes es el responsable de emitir las facturas al finalizar los eventos y si la cuenta no es pagada al contado, dichas facturas son trasladadas al día siguiente al encargado de créditos.	Por evento	Manual	Preventivo
C007	Diariamente el Revisor Nocturno de Ingresos recibe los detalles de los cajeros de restaurante, bar y banquetes y los deposita en la caja fuerte. (efectivo producto de las ventas), posteriormente se encarga de generar los reportes diarios del hotel y efectuar cierres diarios del módulo de ingresos, para esto realiza el computo del total de ventas brutas, el cual incluya: Ingresos de cuartos, alimentos y bebidas, teléfono, lavandería, y salones.	Diario	Manual con componente automatizado	Detectivo
C008	Diariamente el Encargado de Ingresos se encarga de revisar la documentación y reportes preparados por el Revisor Nocturno de Ingresos. A través de la póliza de ingresos, el Encargado de Ingresos es el encargado de consolidar todos los ingresos recibidos por el hotel, ingresos de caja general, ingresos de cuentas por cobrar, ingresos por tarjetas de crédito etc. La cantidad de ingresos recibidos por el hotel por concepto de habitaciones debe cuadrar contra los siguientes reportes: i. Occupied Rooms-Summary (Sumaria de habitaciones ocupadas) ii. Cuadre de sabana rentaReporte diario de ingresos* (Reporte Daily). iii. Estadísticas de los reportes de ingresos iv. Reporte Occupied Rooms (Reporte de habitaciones ocupadas). v. Reporte Guest Ledger Balances Report, (Balance de huepedes por habitaciones).	Diario	Manual con componente automatizado	Detectivo
C009	Diariamente el Encargado de Ingresos se encarga de elaborar el "Reporte Dayli" el cual incluye información obtenida de los reportes anteriores, dicho reporte es trasladado al Contador General y Contralor del Hotel para revisión.	Diario	Manual con componente automatizado	Detectivo
C010	Las personas encargadas de los fondos fijos realizan su cuadro diario y lo depositan en caja fuerte. Durante la noche el Revisor Nocturno de Ingresos cuadra lo depositado por cada cajero contra las cintas de auditoría y genera un reporte contra el cual el Cajero General debe cuadrar al siguiente día.	Diario	Manual	Detectivo
C011	Diariamente la caja fuerte es abierta en compañía de un agente de seguridad para resguardar el efectivo extraído. El Contador o Contralor funcionan como testigos de la cantidad de sobres que el Cajero General extrae, para tener un mejor control de esto y una seguridad al respecto de la cantidad de sobres extraídos de caja fuerte, existe un control implementado en el cual firma el Contador y/o Contralor y el Cajero General como constancia de estar de acuerdo con la cantidad de sobres extraídos de caja fuerte.	Diario	Manual	Preventivo
C012	Diariamente luego de extraer el dinero de caja fuerte el Cajero General debe cuadrar lo contado por su persona contra el reporte de auditoría nocturna, al haber faltante se le hace un arqueo a la persona responsable del fondo que generó el faltante y de haber sobrante se envía a depositar al banco.	Diario	Manual	Detectivo
C013	Luego de que el Cajero General cuadra lo depositado en caja fuerte contra el reporte de auditoría nocturna realiza la poliza contable y envía a depositar el dinero al banco. El dinero es transportado por Wackenhut quien entrega una boleta como comprobante del efectivo recibido y el dinero es depositado al día siguiente o más tardar hasta tres días después.	Diario	Manual con componente automatizado	Preventivo
C014	Toda la documentación generada por el Revisor Nocturno de Ingresos, Encargado de Ingresos y Cajero General es revisada por el Contador General y es archivada en el departamento de contabilidad.	Diario	Manual	Detectivo

<u>Código de control</u>	<u>Descripción de la actividades y controles</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>Tipo</u>	<u>Clasificación</u>
C015	Mensualmente se concilian todas las cuentas bancarias con base al movimiento contable de los bancos y de los estados de cuenta remitidos por el banco, estas conciliaciones son elaboradas por el personal de contabilidad y revisadas por el Contador General y aprobadas por el Contralor del Hotel, la partidas en conciliación son analizadas, investigadas y depuradas oportunamente.	Mensual	Manual	Detectivo
C016	El reporte de disponibilidad financiera es trasladado al Contador General y Contralor para su información y que se utilice como herramienta de control y planificación financiera para la adecuada utilización del efectivo, en el caso de sobregiros bancarios se emiten cartas autorizadas por la Gerencia Financiera y General para efectuar las transferencias correspondientes.	Diario	Manual	Preventivo
C017	Diariamente el Jefe de Créditos recibe la documentación relacionada con la facturación al crédito y pagos por medio de tarjetas de crédito, que son el soporte de los ingresos, para lo cual se adjunta un reporte en que se incluye el No. De folio que es la base para identificar la cuenta del cliente, dicha documentación es recibida por parte del Encargado de Ingresos y a su vez generada por el Revisor Nocturno de Ingresos. El reporte anterior es revisado, verificando que cuente con la documentación de soporte y que concilie dicha información. Se verifica que el monto de la factura concilie con lo cargado al folio o estado de cuenta del cliente, la fecha de entrada del huésped, se revisa que todos los servicios tengan su documentación de respaldo y que el cliente haya firmado de conformidad con los mismos.	Diario	Manual	Detectivo
C018	El Cobrador emite el recibo de caja correspondiente por cada pago recibido por parte del cliente y realiza el depósito del efectivo en las cuentas bancarias del hotel. El Jefe de créditos verifica que los montos de los recibos de caja coincidan con los montos de los depósitos recibidos, si esto es correcto procede a operar los cobros en el sistema de créditos y automáticamente se genera la póliza contable, con cargo al banco y abono clientes. La copia de los recibos de cobro se archivan en un archivo por separado.	Por evento	Manual	Preventivo
C019	Mensualmente el Jefe de Créditos genera un movimiento contable de la cuenta por cobrar a clientes y la misma se concilia con el "Reporte auxiliar de cartera de clientes" el cual se encuentra clasificado por antigüedad de saldos y en dicho auxiliar aparece el número de folio que tiene asignado cada cliente y número el número de la factura que se emitió. El "Reporte auxiliar de cartera de clientes" conjuntamente con la integración de la cuenta por cobrar son trasladados al Contador General y Contralor del hotel para su revisión y aprobación.	Mensual	Manual con componente automatizado	Detectivo

NOTA IMPORTANTE:

Las actividades de control y/o controles detallados anteriormente fueron resumidos en 6 controles principales para el ciclo de ingresos los cuales serán evaluados posteriormente, el detalle de dichos controles es el siguiente:

<u>Código</u>	<u>Descripción controles a evaluar</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>Tipo</u>	<u>Clasificación</u>
PC1	Los ingresos que obtiene el Hotel por hospedaje y otros servicios (banquetes), uso de instalaciones y otros son operados en el sistema de Squirrel en el FrontDesk de Recepción y cajas, el cual permite generar diversos reportes de los ingresos obtenidos en diversos ambientes del hotel (<i>Configuración del sistema</i>), para el efecto se examina que los reportes generados concilien con la información incluida en la póliza de ingresos respectiva.	Diario	Manual con componente automatizado	Preventivo
PC2	Para el caso de los ingresos por hospedaje, se verificamos que la información del huésped concida con el "Reporte de ama de llaves", "Reporte de huéspedes en casa", y con la información de la liquidación del folio. (<i>Conciliación</i>)	Diario	Manual con componente automatizado	Detectivo
PC3	Los reportes de ingresos muestren evidencia de revisión por parte del Revisor Nocturno de Ingresos y Encargado de Ingresos. (<i>Revisión</i>)	Diario	Manual	Detectivo
PC4	La información de los ingresos del hotel conciden con los reportes trasladados a Gerencia General y Gerentes de departamentos elaborado por el Encargado de Ingresos. (<i>Revisión de la gerencia</i>).	Diario	Manual	Detectivo
PC5	Verificar que los ingresos hayan sido registrados en las cuentas contables correspondientes así como los diferentes medios de pago, efectivo (caja general, cuentas por cobrar (huéspedes), cheque (caja general), tarjeta de Crédito e impuestos determinados. (<i>Configuración del sistema</i>).	Diario	Automatizado	Preventivo
PC6	Verificar que el efectivo producto de las ventas del día examinado fuera depositado en forma íntegra en las cuentas bancarias a nombre del Hotel, así también se verifican las correspondientes boletas de depósito debidamente certificadas por el banco como evidencia de recepción de los fondos. (<i>Segregación de funciones</i>)	Diario	Manual	Preventivo

Hotel Bonita, S.A.

Evaluación del diseño e implementación de controles del proceso de ventas-cuentas por cobrar-ingresos

Pt. LA2 Page 1 of 3

Evaluación del Control Interno

Hecho por: C.M.

Fecha: 19/01/12

Año evaluado: 2011

Revisado por: L.G

Fecha: 23/01/12

Objetivo

Obtener evidencia comprobatoria de auditoría suficiente y competente con respecto al diseño e implementación de los controles implementados por el hotel en el ciclo de ingresos (ventas-cuentas por cobrar-ingresos de efectivo por cobros).

Alcance

- 1 venta al crédito realizada durante el período comprendido de enero a diciembre 2011, seleccionada a juicio del auditor; para el efecto seleccionamos la factura No. 8467 de fecha 12 de julio de 2011.
- 1 venta al contado durante el período de enero a diciembre de 2011 seleccionada a juicio del auditor, para el efecto seleccionamos la factura No. 8475 de la misma fecha indicada en el inciso anterior.

Procedimientos:

- Como parte del proceso de ventas implementado por el hotel, realizamos un recorrido de cada uno de los pasos correspondientes a las ventas indicadas en el alcance.
- Solicitamos y obtuvimos las facturas de venta seleccionadas.
- Solicitamos y obtuvimos el registro contable correspondiente a las ventas seleccionadas.
- Solicitamos y obtuvimos el registro contable correspondiente al ingreso del efectivo correspondiente al pago de la facturas por parte de los clientes.
- Verificamos la documentación que evidencia la aplicación de los controles internos establecidos en cada proceso.

Resultados:

- Examinamos las "Cartas de garantía de reservación" que les fueron enviadas a los huéspedes como garantía de la reservación que estos realizaron.
- Como parte del seguimiento realizado al cliente crédito seleccionado en el área de reservaciones Francisco de la Roca, obtuvimos copia de la tarjeta de registro que este lleno al momento de ingresar al hotel. Obtuvimos una integración de la factura e integración de gastos del cliente, dicha factura fue cargada a la cuenta por cobrar de Embotelladora Lanita, S.A (folio no. 1145). uno de los clientes del hotel.
- Verificamos que los ingresos por habitación del día 12 de julio de 2011 cuadraran contra los siguientes reportes:

✓ Ocupied Rooms-Summary (Sumaria de habitaciones ocupadas)

Hotel Bonita, S.A.

Evaluación del diseño e implementación de controles del proceso de ventas-cuentas por cobrar-ingresos

Pt. LA2 Page 2 of 3

Evaluación del Control Interno

Hecho por:

C.M.

Fecha: 19/01/12

Año evaluado: 2011

Revisado por:

L.G

Fecha: 23/01/12

- ✓ Cuadre de sabana renta
 - ✓ Reporte diario de ingresos (Reporte Daily).
 - ✓ Estadísticas de los reportes de ingresos
 - ✓ Reporte Occupied Rooms (Reporte de habitaciones ocupadas).
 - ✓ Reporte Guest Ledger Balances Report, (Balance de huéspedes por habitaciones).
- Seleccionamos del "Reporte de habitaciones ocupadas" del día 12 de julio de 2011 uno de los huéspedes hospedados en el hotel dicho día y examinamos su liquidación (pago). Para el efecto examinamos la liquidación del señor David García número de folio 3419 y factura 8475, verificamos que el monto de la factura conciliara con el monto cargado al folio del cliente.
 - Le dimos seguimiento a los ingresos de efectivo del día 12 de julio de 2011 y verificamos los siguientes documentos:
 - ✓ Registro contable de caja general
 - ✓ Póliza de ingresos
 - ✓ Boletas de depósito bancario
 - ✓ Estado de cuenta bancario a través de los cuales verificamos que los depósitos se hayan realizado íntegramente en las cuentas del hotel.
 - ✓ Hoja de control de depósitos realizados en caja fuerte
 - ✓ Reportes de auditoría nocturna
 - Examinamos el "Reporte de disponibilidad financiera" del día 12 de julio de 2011.

A continuación los puntos de control examinados:

Control ID	Descripción del control
PC1	Los ingresos que obtiene el hotel por hospedaje y otros servicios (banquetes), uso de instalaciones y otros son operados en el sistema de Squirrell en el Front Desk de Recepción y Cajas, el cual permite generar diversos reportes de los ingresos obtenidos en diversos ambientes del hotel (Configuración del sistema). Para el efecto verificamos que los reportes generados conciliaran con la información incluida en la póliza de ingresos respectiva.
PC2	Para el caso de los ingresos por hospedaje, verificamos que la información de un huésped concidiera con el reporte de ama de llaves, reporte de huéspedes en casa, y con la información de la liquidación del folio.(Conciliación)

Hotel Bonita, S.A.

Evaluación del diseño e implementación de controles del proceso de ventas-cuentas por cobrar-ingresos

Pt. LA2 Page 3 of 3

Evaluación del Control Interno

Hecho por: C.M.**Fecha:** 19/01/12

Año evaluado: 2011

Revisado por: L.G**Fecha:** 23/01/12

Control ID	Descripción del control
PC3	Revisamos que los reportes de ingresos muestren evidencia de revisión por parte del Revisor Nocturno de Ingresos y Encargado de Ingresos. (Revisión de la Gerencia).
PC4	Que la información de los ingresos del Hotel concidiera con el reporte trasladado a Gerencia General y Gerentes de departamentos elaborado por el Encargado de Ingresos. (Revisión de la Gerencia)
PC5	Verificamos que los ingresos hayan sido registrados en las cuentas contables correspondientes así como los diferentes medios de pago, Efectivo (Caja General Cuentas por Cobrar (Huespedes), Cheque (Caja General), Tarjeta de Crédito e impuestos determinados. (Configuración del sistema).
PC6	Verificamos que el efectivo producto de las ventas del día examinado fuera depositado en forma integra en las cuentas bancarias a nombre del Hotel, así también verificamos las correspondientes boletas de depósito debidamente certificadas por el Banco como evidencia de recepción de los fondos. (Segregación de funciones).

Conclusión

Con base a los procedimientos de auditoría realizados y a los resultados obtenidos, concluimos que la evidencia de auditoría obtenida con respecto al diseño e implementación de los controles implementados por la compañía en el proceso de ventas, es suficiente y competente para diseñar nuestra prueba de control.

Cristina Mazariegos
Asistente de Auditoría

Hotel Bonita, S.A.

Memorado prueba de eficacia operativa de controles del ciclo de ingresos (ventas-cuentas por cobrar-ingresos).

Pt. LA3 Page 1 of 5

Evaluación del Control Interno

Hecho por:

C.M.

Fecha: 19/01/12

Año evaluado: 2011

Revisado por:

L.G

Fecha: 23/01/12

Objetivos:

- Satisfacernos del cumplimiento y efectividad de los controles internos establecidos por la administración en el proceso de ventas-cuentas por cobrar-ingresos.
- Obtener evidencia de auditoría con respecto a las aseveraciones de integridad, existencia y exactitud de los ingresos obtenidos por la Compañía.
- Obtener evidencia de auditoría con respecto a la integridad, existencia y exactitud del efectivo proveniente de las ventas realizadas por la Compañía.

Alcance:

Debido a que el control de los ingresos se realiza diariamente examinaremos la documentación de soporte de los controles diarios para el registro de los ingresos obtenidos por el hotel, correspondiente a 25 muestras por el período de enero a diciembre de 2011. El tamaño de la muestra se origina de la frecuencia del control (diario) y de la calificación del riesgo de error el cual es considerado como alto debido a los siguientes motivos:

- Por ser primer año y a pesar de obtener resultados satisfactorios en la evaluación del diseño e implementación de los controles se considera un riesgo alto debido a un ambiente de control débil dentro del personal del hotel a pesar de que este cuenta con procedimientos y políticas bien definidas.
- Hay un nivel alto de rotación del personal que desarrolla el control, quien generalmente tiene poca experiencia y poca conciencia del control.
- Ha habido una serie de desviaciones e inexactitudes del control identificadas en cuentas significativas relacionadas en las auditorías anteriores.
- El control se basa en muchos controles adicionales para su eficacia operativa.
- El control es manual y está sujeto a error humano.
- El control está dirigido a las aseveraciones de existencia, integridad o propiedad; si el control no detecta o previene un error, hay una mayor probabilidad de que el monto del error podría ser el valor total de la transacción, o en el caso de la aseveración de integridad, mayor que la transacción.

Hotel Bonita, S.A.

Memorado prueba de eficacia operativa de controles del ciclo de ingresos (ventas-cuentas por cobrar-ingresos).

Pt. LA3 Page 2 of 5

Evaluación del Control Interno

Hecho por:

C.M.

Fecha: 19/01/12

Año evaluado: 2011

Revisado por:

L.G

Fecha: 23/01/12

Procedimientos:

- Obtuvimos un entendimiento acerca del procedimiento que realiza el hotel en el ciclo de ingresos (ventas - cuentas por cobrar – ingresos) lo cual documentamos en una narrativa. **Ver PT. LA**
- Obtuvimos evidencia comprobatoria de auditoría suficiente y competente con respecto al diseño e implementación de los controles mediante un recorrido realizado a una transacción de venta. **Ver PT. LA2**
- Con base en el entendimiento del proceso y a la evidencia obtenida del diseño e implementación de los controles, determinamos los controles a evaluar, considerando los siguientes factores:
 - ✓ Cómo y con qué frecuencia se realizan los controles.
 - ✓ La naturaleza y tamaño de los errores que es probable que prevenga, detecte y corrija el control implementado.
 - ✓ El riesgo que mitiga el control.
 - ✓ La experiencia, conocimientos y pericia de la persona que ejecuta el control en el caso de ser manual.
 - ✓ Si el control tiene un componente de TI.
- Solicitamos y obtuvimos el detalle de las pólizas de caja emitidas durante el período de enero a diciembre de 2011.
- Seleccionamos la muestra de 25 días (en el caso de las pólizas de caja emitidas en día lunes contienen los ingresos de los días viernes, sábado y domingo).
- Solicitamos los reportes de huéspedes registrados de los días seleccionados y con base al mismo determinamos el número de habitación y nombre del huésped a revisar.
- Observamos las hojas de reporte de ama de llaves y revisamos que las habitaciones se encontraran en estado de ocupación.
- Cotejamos el número de habitaciones ocupadas según el reporte de ama de llaves con el reporte de ocupación de habitaciones (Reporte de Huespedes en Casa) emitidos por el sistema, y conciliado por el Encargado de Ingresos.
- Verificamos que la póliza contable coincide con el valor de los reportes de ocupación generados por el sistema.
- Verificamos que los datos ingresados al reporte de ingresos diarios Daily coincidieran con los datos del reporte de ama de llaves y el reporte de ocupación (Reporte de Huespedes en Casa) generado por el sistema.

Hotel Bonita, S.A.

Memorado prueba de eficacia operativa de controles del ciclo de ingresos (ventas-cuentas por cobrar-ingresos).

Pt. LA3 Page 3 of 5

Evaluación del Control Interno

Hecho por:

C.M.

Fecha: 19/01/12

Año evaluado: 2011

Revisado por:

L.G

Fecha: 23/01/12

- Verificamos que se hubiera liquidado los servicios prestados por el hotel en el folio correspondiente donde constan los cargos efectuados a cada hoesped.
- Verificamos el cobro de los ingresos y registro contable del depósito del efectivo en cuentas bancarias a nombre del hotel.
- La documentación examinada fue la siguiente:
 - ✓ Póliza contable del registro de los ingresos y de Caja General.
 - ✓ Reportes generados por el sistema de ocupación de habitaciones (sabana de rentas, reporte de hoespedes en casa, consumos por habitaciones, VAT Report, y otros)
 - ✓ Reporte de Daily
 - ✓ Póliza contable del registro del depósito del efectivo al Banco.
 - ✓ Reporte de Hoespedes en Casa,
 - ✓ Reportes de ama de llaves.
 - ✓ Liquidación del folio.
 - ✓ Depósitos bancario
- Elaboramos una cédula (**Ver PT. LA4**) en la cual documentamos la verificación de los puntos de control por cada una de las transacciones seleccionadas. Se detallan a continuación los puntos de control evaluados:

Control ID	Descripción del control
PC1	Los ingresos que obtiene el hotel por hospedaje y otros servicios (banquetes), uso de instalaciones y otros son operados en el sistema de Squirrell en el Front Desk de Recepción y Cajas, el cual permite generar diversos reportes de los ingresos obtenidos en diversos ambientes del hotel (Configuración del sistema). Para el efecto verificamos que los reportes generados conciliaran con la información incluida en la póliza de ingresos respectiva.
PC2	Para el caso de los ingresos por hospedaje, verificamos que la información de un hoesped concidiera con el reporte de ama de llaves, reporte de hoespedes en casa, y con la información de la liquidación del folio. (Conciliación)

Hotel Bonita, S.A.

Memorado prueba de eficacia operativa de controles del ciclo de ingresos (ventas-cuentas por cobrar-ingresos).

Pt. LA3 Page 4 of 5

Evaluación del Control Interno

Hecho por:

C.M.

Fecha: 19/01/12

Año evaluado: 2011

Revisado por:

L.G

Fecha: 23/01/12

Control ID	Descripción del control
PC3	Revisamos que los reportes de ingresos muestren evidencia de revisión por parte del Revisor Nocturno de Ingresos y Encargado de Ingresos. (Revisión de la Gerencia)
PC4	Que la información de los ingresos del Hotel concidiera con el reporte trasladado a Gerencia General y Gerentes de departamentos elaborado por el Encargado de Ingresos. (Revisión de la Gerencia)
PC5	Verificamos que los ingresos hayan sido registrados en las cuentas contables correspondientes así como los diferentes medios de pago, Efectivo (Caja General Cuentas por Cobrar (Huespedes), Cheque (Caja General), Tarjeta de Crédito e impuestos determinados. (Configuración del sistema)
PC6	Verificamos que el efectivo producto de las ventas del día examinado fuera depositado en forma integra en las cuentas bancarias a nombre del Hotel, así también verificamos las correspondientes boletas de depósito debidamente certificadas por el Banco como evidencia de recepción de los fondos. (Segregación de funciones)

Resultados y excepciones:

Como resultado de la prueba de eficacia operativa realizada sobre una muestra de 25 días obtuvimos el siguiente resultado:

Control ID	Tamaño de la muestra	Controles efectivos	Inefectividades
PC1	25	20	5
PC2	25	14	11
PC3	25	14	11
PC4	25	21	4
PC5	25	25	0
PC6	25	25	0

Hotel Bonita, S.A.

Memorado prueba de eficacia operativa de controles del ciclo de ingresos (ventas-cuentas por cobrar-ingresos).

Pt. LA3 Page 5 of 5

Evaluación del Control Interno

Hecho por:

C.M.

Fecha: 19/01/12

Año evaluado: 2011

Revisado por:

L.G

Fecha: 23/01/12

Conclusión:

Con base en los procedimientos aplicados, los resultados obtenidos y tomando el número de ineffectividades detectadas como resultado de las pruebas de eficacia operativa para el ciclo de ingresos de Hotel Bonita, S.A. calificamos como ineffectivos los controles implementados por la administración del hotel, debido a que no se encuentran implementados satisfactoriamente.

**Cristina Mazariegos
Asistente de Auditoría**

HERRERA HERRERA Y ASOCIADOS
PRUEBA DE EFICACIA OPERATIVA CICLO DE INGRESOS
HOTEL BONITA, S.A.

Período evaluado: 2011

Preparado por: **Date**
 Cristina Mazariegos 20 de enero de 2011
 Revisado por: **Date**
 Lucía García 25 de enero de 2011

No.	PÓLIZA DE INGRESO		PÓLIZA DE CAJA GENERAL		DEPÓSITO BANCARIO				Fecha Report. Huesp.	No. de Folio Seleccionado	Nombres del Huesped	Room Habitación	Valor liquidado	Puntos de control						
	Brch. No.	Fecha	Brch. CAJA No.	Fecha	Mont. G. Caja General	No. de Depósito	Nombre del Banco	Ref						Fecha	Monto	1	2	3	4	5
1	05-ene-11	59198	05-ene-11	59325	116,790	3462399	BAC Guatemala	07	8-ene-11	41,292	Haroldo Herrera	110	1,888	x	x	x	x	x	x	
						4378	Bac Bank Inc	07	6-ene-11	7,542										
						20708	Banco Industrial, S.A.	07	7-ene-11	5,956										
						21345	Banco Industrial, S.A.	07	7-ene-11	52,271										
						21389	BAC Guatemala	07	8-ene-11	8,958										
							Total			116,790										
2	20-ene-11	59213	20-ene-11	59340	118,732	5509398	Banco Industrial	07	22-ene-11	1,500	Antonio Fuentes	115	1,498	x	x	x	x	x	x	
						3492397	BAC Guatemala	07	22-ene-11	65,395										
						419997	BAC Guatemala	07	22-ene-11	2,324										
						5509397	Banco Industrial	07	23-ene-11	46,513										
							Total			118,732										
3	10-feb-11	59233	10-feb-11	59361	86,569	3492400	BAC Guatemala	07	12-feb-11	28,821	Ramiro Perez	130	1,623	x	x	x	x	x	x	
						37728	BAC Bank Inc.	07	12-feb-11	997										
						419999	BAC Bank Inc.	07	12-feb-11	3,680										
						5509347	Banco Industrial	07	12-feb-11	27,622										
						5509348	Banco Industrial	07	12-feb-11	2,872										
						3492401	BAC Guatemala	07	12-feb-11	32,577										
							Total			88,669										
4	18-feb-11	59241	18-feb-11	59389	100,432	3492400	BAC Guatemala	07	21-feb-11	92,082	Juan Sazo	145	2,859	x	x	x	x	x	x	
	19-feb-11	59242	19-feb-11			4350	Bac Bank Inc.	07	21-feb-11	6,350										
	20-feb-11	59243	20-feb-11							100,432										
5	09-mar-11	59262	09-mar-11	59337	147,147	3492400	BAC Guatemala	07	11-mar-11	90,528	Cariola Perez	160	1,314	x	x	x	x	x	x	
						91987	Bac Bank Inc.	07	11-mar-11	15,390										
						328118	Banco Industrial	07	11-mar-11	5,147										
							Total			147,147										
6	18-mar-11	59271	18-mar-11	59398	275,562	693336	Banco Industrial	07	22-mar-11	45,559	Daniel Contreras	210	2,508	x	x	x	x	x	x	
	19-mar-11	59272	19-mar-11			458982	Banco Industrial	07	22-mar-11	16,356										
	20-mar-11	59273	20-mar-11			3492398	BAC Guatemala	07	22-mar-11	212,620										
						418989	Bac Bank Inc.	07	22-mar-11	1,027										
							Total			275,692										
7	06-abr-11	59286	06-abr-11	59416	208,531	420000	Bac Bank Inc.	07	9-abr-11	3,601	Carmen Rojas	250	2,284	x	x	x	x	x	x	
	07-abr-11	59287	07-abr-11			3492398	Bac Guatemala	07	9-abr-11	204,930										
	08-abr-11	59288	08-abr-11				Total			208,531										
8	15-abr-11	59295	15-abr-11	59424	55,447.00	3492398	BAC	07	18-abr-11	14,897	Zolita Romero	260	3,977.42	x	x	x	x	x	x	
	16-abr-11	59296	16-abr-11			153273	Banco Industrial	07	18-abr-11	5,351										
	17-abr-11	59297	17-abr-11			696269	Banco Industrial	07	18-abr-11	15,800										
						98634	Banco Industrial	07	18-abr-11	14,803										
						4016	Banco Industrial	07	18-abr-11	4,509										
							Total			55,447										
9	11-may-11	59321	11-may-11	59448	95,733.40	3492398	BAC	07	12-may-11	54,439	Estuardo Estrada	230	11,084.28	x	x	x	x	x	x	
						3492398	Banco Industrial	07	12-may-11	35,217										
						3492398	Bac Bank Inc.	07		6,077										
							Total			95,733										

HERRERA HERRERA Y ASOCIADOS
PRUEBA DE EFICACIA OPERATIVA CICLO DE INGRESOS
HOTEL BONITA, S.A.

Período evaluado: 2011

Preparado por: Cristina Mizamangos
 Revisado por: Lucía García

Date: 20 de enero de 2011
 Date: 25 de enero de 2011

No.	PÓLIZA DE INGRESO		PÓLIZA DE CAJA GENERAL		DEPÓSITO BANCARIO					Monto	Fecha Report. Huesp.	No. de Folio Seleccionado	Nombre del Huesped	Room Habitación	Puntos de control						
	Batch No.	Fecha	Batch CAJA No.	Fecha	Mont. O. Caja General	No. de Depósito	Nombre del Banco	Ref.	Fecha						1	2	3	4	5	6	
10	5928	18-may-11	59455	19-may-11	84,310.00	3492398	BAC	19-may-11	45,998	19-may-11	4402	Luis González	265		11,084.28	✓	✓	✓	✓	✓	✓
						479123	Banco Industrial		23,493												
						898923	Bac Bank Inc		14,919												
							Total		84,510												
11	59248	08-jun-11	59475	09-jun-11	85,495.42	3303462	Industrial	9-jun-11	11,188	09-jun-11	25158	Cesar Calderon	310		8,909.81	✓	✓	✓	✓	✓	✓
						19572	BAC Banco Inc.	9-jun-11	408												
						3492400	BAC	9-jun-11	48,175												
						148944	BAC	9-jun-11	4,467												
						943007	Industrial	9-jun-11	21,285												
							Total		85,486												
12	59355	15-jun-11	59482	16-jun-11	173,132.30	148950	BAC	15-jun-11	110,038	16-jun-11	5689	Yvonnica Romero	330		3,006.32	✓	✓	✓	✓	✓	✓
						3492397	BAC	15-jun-11	19,868												
						33034771	Industrial	16-jun-11	13,130												
						497012	Industrial	16-jun-11	29,699												
							Total		173,132												
13	59371	01-jul-11	59500	04-jul-11	180,927.91	3492398	BAC	4-jul-11	76,077	04-jul-11	1777	Peter Hans	335		1,012.22	✓	✓	✓	✓	✓	✓
						418996	BAC Bank Inc.	4-jul-11	64,814												
						33034888	Industrial	4-jul-11	18,283												
						420000	BAC	4-jul-11	14,507												
						37698	BAC Bank Inc.	4-jul-11	7,698												
						852446	Industrial	4-jul-11	11,771												
							Total		180,928												
14	59390	20-jul-11	59517	21-jul-11	123,528	3629393	BAC Guatemala	21-jul-11	45,009	21-jul-11	1028	Rigoberto Rumeo	350		1,888	✓	✓	✓	✓	✓	✓
						729941	Bac Bank Inc	21-jul-11	12,813												
						21903	Banco Industrial, S.A	21-jul-11	19,618												
						31832	Banco Industrial, S.A	21-jul-11	45,000												
						13910	BAC Guatemala	21-jul-11	8,698												
							Total		123,528												
15	59404	04-ago-11	59532	05-ago-11	49,596	5593768	Banco Industrial	5-ago-11	1,700	05-ago-11	5690	Amilcar Rivera	355		1,489	✓	✓	✓	✓	✓	✓
						3487906	BAC Guatemala	5-ago-11	39,628												
						4769821	BAC Guatemala	5-ago-11	2,390												
						5689787	Banco Industrial	5-ago-11	5,678												
							Total		49,898												
16	59417	17-ago-11	59546	18-ago-11	80,917	1947461	BAC Guatemala	18-ago-11	27,111	18-ago-11	1059	Bernardo Bvoadilla	400		1,623	✓	✓	✓	✓	✓	✓
						33983	BAC Bank Inc.	18-ago-11	890												
						481831	BAC Bank Inc.	18-ago-11	3,421												
						4883411	Banco Industrial	18-ago-11	25,988												
						3131233	Banco Industrial	18-ago-11	2,398												
						3131344	BAC Guatemala	18-ago-11	31,099												
							Total		80,917												
17	59438	09-sep-11	59569	12-sep-11	100,432	1389323	BAC Guatemala	12-sep-11	81,887	12-sep-11	1156	Alfredo Alvarez	410		2,859	✓	✓	✓	✓	✓	✓
						3901	Bac Bank Inc.	12-sep-11	8,442												
							Total		100,429												
18	59450	21-sep-11	59579	22-sep-11	144,677	3423421	BAC Guatemala	22-sep-11	88,665	22-sep-11	1187	Javier Prado	445		1,314	✓	✓	✓	✓	✓	✓
						88102	BAC Guatemala	22-sep-11	13,891												
						323713	Banco Industrial	22-sep-11	4,509												
							Total		144,877												
19	59466	07-oct-11	59589	10-oct-11	278,357	683334	BAC Guatemala	10-oct-11	56,022	10-oct-11	1178	Irma Roquemero	455		2,806	✓	✓	✓	✓	✓	✓
						48192	Banco Industrial	10-oct-11	12,092												
						23123	BAC Guatemala	10-oct-11	208,632												
						391231	Banco Industrial	10-oct-11	1,231												
							Total		278,357												

HERRERA HERRERA Y ASOCIADOS
PRUEBA DE EFICACIA OPERATIVA CICLO DE INGRESOS
HOTEL BONITA, S.A.

Período evaluado: 2011

Preparado por:
 Cristina Mazadegros
 Revisado por:
 Lucía García

Date
 20 de enero de 2011
 Date
 25 de enero de 2011

Ingresos del día	PÓLIZA DE INGRESO		PÓLIZA DE CAJA GENERAL		DEPÓSITO BANCARIO			Fecha Report. Huesp.	Monto	No. de Folio Relacionado	Nombre del Huesp.	Room/Habitación	Valor liquidado	Puntos de control						
	Batch No.	Fecha	Batch CAJA No.	Fecha	Mont. C. Caja General	Nº de Depósito	Nombre del Banco							Rol	Fecha	1	2	3	4	5
20	14-oct-11	59473	14-oct-11	59566	207,032	3424342	Bac Bank Inc.	07	17-oct-11	3,123	1022	Antonio Fuentes	470	2,284	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	15-oct-11	59474	15-oct-11			323809	Bac Guatemala	07	17-oct-11	203,909					✓	✓	✓	✓	✓	✓
	18-oct-11	59475	18-oct-11				Total			207,032					✓	✓	✓	✓	✓	✓
21	14-nov-11	59503	14-nov-11	59824	52,464.00	42348324	BAC Guatemala	07	15-nov-11	21,231	1287	Leonardo de León	480	1,755.56	✓	✓	✓	✓	✓	✓
						46281026	Bac Bank Inc.	07	15-nov-11	31,233					✓	✓	✓	✓	✓	✓
							Total			52,464					✓	✓	✓	✓	✓	✓
22	18-nov-11	59507	18-nov-11	59830	57,878.00	3462398	BAC	07	21-nov-11	11,312	1285	Ramiro Perez	520	3,977.42	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	19-nov-11	59508	19-nov-11			153373	BAC Guatemala	07	21-nov-11	4,367					✓	✓	✓	✓	✓	✓
	20-nov-11	59509	20-nov-11			995024	Banco Industrial	07	21-nov-11	11,509					✓	✓	✓	✓	✓	✓
						995094	Banco Industrial	07	21-nov-11	11,098					✓	✓	✓	✓	✓	✓
						401812	Bac Bank Inc.	07	21-nov-11	19,062					✓	✓	✓	✓	✓	✓
							Total			57,978					✓	✓	✓	✓	✓	✓
23	05-dic-11	59824	05-dic-11	59845	93,795.00	3492398	BAC	07	6-dic-11	53,988	1468	Andrés Quinteros	535	2,087.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓
						1238911	Banco Industrial	07	6-dic-11	33,898					✓	✓	✓	✓	✓	✓
						1892232	BAC Guatemala	07	6-dic-11	5,609					✓	✓	✓	✓	✓	✓
							Total			93,795					✓	✓	✓	✓	✓	✓
24	12-dic-11	59831	12-dic-11	59852	83,350.00	3492398	BAC	07	13-dic-11	52,343	1023	Cesar Rivas	560	1,899.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓
						123831	Banco Industrial	07	13-dic-11	21,089					✓	✓	✓	✓	✓	✓
						456093	BAC Guatemala	07	13-dic-11	20,108					✓	✓	✓	✓	✓	✓
							Total			83,350					✓	✓	✓	✓	✓	✓
25	20-dic-11	59859	20-dic-11	59860	74,972.00	2220098	Industrial	07	21-dic-11	13,131	2390	Daniel Contreras	550	2,678.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓
						313869	BAC Banc Inc.	07	21-dic-11	134					✓	✓	✓	✓	✓	✓
						818374	BAC	07	21-dic-11	45,089					✓	✓	✓	✓	✓	✓
						168834	BAC	07	21-dic-11	4,509					✓	✓	✓	✓	✓	✓
						1238812	Industrial	07	21-dic-11	12,093					✓	✓	✓	✓	✓	✓
							Total			74,972					✓	✓	✓	✓	✓	✓

Puntos de control

- 1 Los ingresos que obtiene el hotel por hospedaje y otros servicios (banquetas), uso de instalaciones y otros son operados en el sistema de Squirrel en el Front Desk de Recepción y Cajas, el cual permite generar diversos reportes de los ingresos obtenidos en diversos ambientes del hotel (Configuración del sistema), para el efecto verificamos que los reportes generados concilian con la información incluida en la póliza de ingresos respectiva.
- 2 Para el caso de los ingresos por hospedaje, verificamos que la información de un huesp. concidiera con el reporte de ama de llaves, reporte de huespadas en casa, y con la información de la liquidación de folio.(Conciliación)
- 3 Revisamos que los reportes de ingresos muestren evidencia de revisión por parte del Revisor Nocturno de Ingresos y Encargado de Ingresos. (Revisión de la Gerencia)
- 4 Que la información de los ingresos del Hotel concidiera con el reporte trasladado a Gerencia General y Gerentes de departamentos elaborado por el Auditor de Ingresos. (Revisión de la Gerencia)
- 5 Verificamos que los ingresos hayan sido registrados en las cuentas contables correspondientes así como los diferentes modos de pago. Efectivo (Caja General) Cuentas por Cobrar (Huespadas), Cheque (Caja General), Tarjeta de Crédito e Impuestos determinados. (Configuración del sistema)
- 6 Verificamos que el efectivo producto de las ventas de día examinado fuera depositado en forma íntegra en las cuentas bancarias a nombre del Hotel, así también verificamos las correspondientes boletas de depósito debidamente certificadas por el Banco como evidencia de recepción de los fondos. (Segregación de funciones)

Descripción de matrices de auditoría:

- ✓ Cumple
- X No Cumple
- NA No Aplica
- 07 Depósito verificado en estado de cuenta bancario sin excepción.

Hotel Bonita, S.A.

Narrativa de administración de la cuenta
por cobrar

Evaluación del Control Interno
Año evaluado: 2011

	PT. LB	Page 1 of 3
Hecho por:	H.R.	Fecha: 17/01/12
Revisado por:	A.R	Fecha: 24/01/12

Objetivos:

- Obtener un entendimiento de las actividades y procedimientos de control diseñados e implementados por la Compañía en el proceso de autorización de créditos a clientes nuevos y administración de la Cuenta por cobrar.
- Identificar puntos significativos de riesgos.
- Identificar puntos de control relevantes en el proceso de autorización de créditos los cuales permiten administrar el riesgo de incobrabilidad de la cartera

Procedimientos:

- Realizamos una entrevista con el Jefe de créditos y cobros.
- Indagamos con respecto al proceso de autorización de créditos a clientes nuevos.
- Indagamos con respecto al criterio tomado como base para establecer el límite de crédito a cada cliente.
- Indagamos con respecto al proceso de administración de la cuenta por cobrar.

Como resultado de las entrevistas realizadas obtuvimos la siguiente información:

Autorización de créditos para huéspedes

Es política de Hotel Bonita, S.A. que todo huésped al registrarse, debe establecer su crédito en el Hotel, presentando una Tarjeta de Crédito, o una carta de garantía en papel membretada de la compañía, o un e-mail con dominio de la empresa, (no correos gratuitos ej:hotmail), con nombre - apellidos y puesto de la persona que solicita el servicio, una orden de compra; las últimas tres garantías aplican si la empresa posee crédito establecido con el hotel). **AC**

En caso de largas estadías, se deberán realizar cortes quincenalmente o al momento de alcanzar el monto máximo del crédito establecido con el hotel. La cuenta deberá entonces enviarse a cobro, con la tarjeta de crédito o con la carta de responsabilidad correspondiente.

En el caso de que el cliente no desee presentar su tarjeta de crédito, el cliente realizará un depósito en efectivo equivalente a la cantidad total del número de noches que permanecerá en el hotel. Cualquier excepción, se requerirá la autorización de la Gerencia General o la contraloría. **AC**

Para extras (mini bar, teléfonos, etc) se solicitará un depósito de \$50, por día de estadía, en caso contrario todo consumo deberá cancelarlo de contado y la persona encargada de recepción pondrá una nota en la pantalla, indicando que el huésped no puede firmar con cargo a la habitación (cliente no crédito). **AC**

Hotel Bonita, S.A.

Narrativa de administración de la cuenta por cobrar

Evaluación del Control Interno

Año evaluado: 2011

PT. LB

Hecho por: H.R.

Revisado por: A.R

Page 2 of 3

Fecha: 17/01/12

Fecha: 24/01/12

Los paid out dados a clientes no podrán exceder de US\$50 por día, por cliente, siempre y cuando la garantía sea suficiente para cubrir estos montos. Sobre este paid out se cobrara un mínimo del 5%.

En casos de desembolsos por arriba de \$125 y no mayores a \$275, deberá existir autorización del Gerente de División Cuartos, o Gerente de Turno.

Autorización de créditos a Compañías

Por norma de Hotel Bonita, S.A. toda compañía deberá tener crédito aprobado antes del ingreso del huésped o realización del evento. El Departamento de Créditos y Cobros repartirá un listado de compañías con crédito establecido; este listado deberá actualizarse mensualmente.

Todo nuevo crédito deberá ser autorizado por el Jefe de Créditos y el Contralor. El Hotel estipulará en base a sus condiciones de mercado, el número máximo de días que tomará para la autorización de un crédito. **AC**

El procedimiento de autorización del nuevo crédito es el siguiente:

- Para proceder a la investigación de un crédito, se usarán las formas de "Solicitud de apertura de crédito", ya sea que se trate de compañías o agencias de viaje. Dicha solicitud tiene la forma de un cuestionario y deberá enviarse al cliente para completar.
- Una vez recibido el cuestionario debidamente lleno, se procederá a verificar la información proporcionada por el cliente, tanto en lo que se refiere a los datos de la sociedad, como en lo que se refiere a las referencias comerciales y bancarias.
- El estudio de crédito lo puede realizar el hotel o subcontratar compañías especializadas.
- En cada caso, se anotará cualquier discrepancia que resultare entre los datos obtenidos en la solicitud y la información obtenida en la investigación, lo que servirá como elemento de juicio para el rechazo u otorgamiento del crédito.
- Una vez realizada la investigación el Jefe de Créditos pasa la solicitud al Contralor con forma adjunta de estudio de crédito con el resultado de la investigación y recomendará que se dé o no el crédito.
- En caso de que el estudio sea favorable para otorgar el crédito se estable la cantidad a otorgar basados en la cantidad solicitada por el cliente y la producción que vaya a generar en ingresos futuros
- Si la compañía es de constitución reciente o que no presenta el requisito mínimo antes mencionado, quedara bajo la autorización de la Gerencia General.
- El monto del crédito a proporcionar es autorizado conjuntamente por el Jefe de Créditos y el Contralor del Hotel, se tiene como política otorgar 30 días de crédito.

Hotel Bonita, S.A.Narrativa de administración de la cuenta
por cobrar

Evaluación del Control Interno

Año evaluado: 2011

PT. LB**Page 3 of 3****Hecho por:** H.R.**Fecha:** 17/01/12**Revisado por:** A.R.**Fecha:** 24/01/12

En el caso de que algún cliente quiera modificar su límite de crédito debe llenar la "Boleta de Actualización de límite de crédito". Para realizar esta modificación se debe actualizar el límite de crédito del cliente a través del "Módulo de cuentas por cobrar" las personas que pueden realizar dicha modificación son: la Secretaria del departamento de créditos y cobros y el Jefe de créditos y cobros. Esta boleta de actualización siempre debe de estar firmada por el Jefe del departamento, que es la persona que autoriza la modificación. **AC**

Análisis de antigüedad de saldos

El Jefe de crédito y cobros realiza semanalmente un análisis de antigüedad de saldos, en el cual observa si hay algún cliente que se encuentre atrasando en sus pagos, en caso de haberlo se comunica con el el cliente vía teléfono para negociar el pronto pago del saldo adeudado. Mensualmente el Jefe de créditos y cobros prepara un informe de antigüedad de saldos el cual es presentado a la Gerencia Financiera y Administrativa y a la Gerencia General de la Compañía. **AC**

Como parte de los procedimientos de cobro implementados por la Compañía en el caso de los clientes que se encuentran atrasados en sus pagos se les envían hasta 3 estados de cuenta a la semana. Este proceso lo realizan usualmente por medio de correo electrónico. **AC**

Conclusión

Con base en nuestro procedimiento de indagación realizado acerca del proceso de autorización de créditos y administración de la cuenta por cobrar concluimos preliminarmente que el riesgo de riesgo de incobrabilidad de la cartera es bajo y la evidencia obtenida es suficiente para realizar el recorrido y posteriormente diseñar nuestra prueba de control.

Henry Ruiz
Asistente de Auditoría

PT: LB1
 Hecho por: H.R.
 Fecha: 17-01-2012
 Revisado por: L.G.
 Fecha: 24-01-2012

Código	Descripción	Impacto		Base para la Probabilidad							Controles diseñados por la administración								
		Calificación	Impacto	Frecuencia	Tipo de Operación	Movilidad Recursos	Centralización	Calificación	Probabilidad	Combinación Impacto / Probabilidad	Calificación del riesgo	Riesgo de control	PC7	PC8	PC9	PC10	PC11	PC12	PC13
R1	Imposibilidad de respaldar y/o recuperar cuentas por cobrar.	3	Alto	2	3	3	1	9	Alta	Alto Alta	Alto	Bajo	X	X					X
R2	Oligamiento de créditos sin evaluación y autorización.	3	Alto	2	3	3	1	9	Alta	Alto Alta	Alto	Bajo			X	X			
R3	Pérdidas por cuentas incobrables	3	Alto	2	2	3	1	6	Media	Alto Media	Alto	Medio	X	X	X			X	
R4	Inadecuada segregación de funciones	1	Bajo	2	2	3	1	6	Media	Bajo Media	Bajo	Bajo				X			
R5	Facturación por encima del límite de crédito	2	Medio	2	2	3	3	10	Alta	Medio Alta	Alto	Bajo				X	X	X	

A continuación un detalle de las actividades de control identificadas en el proceso de administración de la cuenta por cobrar de Hotel Bonita, S.A.

<u>Código</u>	<u>Descripción de la actividades y controles</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>Tipo</u>	<u>Clasificación</u>
PC7	Es política de Hotel Bonita, S.A. que todo huésped al registrarse, debe establecer su crédito en el Hotel, presentando una Tarjeta de Crédito, o una carta de garantía en papel membretada de la compañía, o un e-mail con dominio de la empresa, (no correos gratuitos ej:hotmail), con nombre - apellidos y puesto de la persona que solicita el servicio, una orden de compra; las últimas tres garantías aplican si la empresa posee crédito establecido con el hotel).	Por evento	Manual	Preventivo
PC8	En el caso de que el cliente no desee presentar su tarjeta de crédito, el cliente realizará un depósito en efectivo equivalente a la cantidad total del número de noches que permanecerá en el hotel. Cualquier excepción, se requerirá la autorización de la Gerencia General o la contraloría.	Por evento	Manual	Preventivo
PC9	Para extras (mini bar, teléfonos, etc) se solicitará un depósito de \$50, por día de estadía, en caso contrario todo consumo deberá cancelarlo de contado y el recepcionista pondrá una nota en la pantalla, indicando que el huésped no puede firmar con cargo a la habitación (cliente no crédito).	Por evento	Manual	Preventivo
PC10	Todo nuevo crédito deberá ser autorizado por el Jefe de Créditos y el Contralor. El Hotel estipulará en base a sus condiciones de mercado, el número máximo de días que tomará para la autorización de un crédito.	Por evento	Manual	Preventivo
PC11	En el caso de que algún cliente quiera modificar su límite de crédito debe llenar la "Boleta de actualización de límite de crédito". Para realizar esta modificación se debe actualizar el límite de crédito del cliente a través del "Módulo de cuentas por cobrar" las personas que pueden realizar dicha modificación son: la Secretaria del departamento de créditos y cobros y el Jefe de créditos y cobros. Esta boleta de actualización siempre debe de estar firmada por el Jefe del departamento, que es la persona que autoriza la modificación.	Por evento	Manual	Preventivo
PC12	El Jefe de crédito y cobros realiza semanalmente un análisis de antigüedad de saldos, en el cual observa si hay algún cliente que se encuentre atrasando en sus pagos, en caso de haberlo se comunica con el cliente vía teléfono para negociar el pronto pago del saldo adeudado. Mensualmente el Jefe de créditos y cobros prepara un informe de antigüedad de saldos el cual es presentado a la Gerencia Financiera y Administrativa y a la Gerencia General de la Compañía	Por evento	Manual	Detectivo
PC13	Como parte de los procedimientos de cobro implementados por la Compañía en el caso de los clientes que se encuentran atrasados en sus pagos se le envían hasta 3 estados de cuenta a la semana. Este proceso lo realizan usualmente por medio de correo electrónico.	Por evento	Manual	Detectivo

Asimismo como resultado de las entrevistas realizadas y la información obtenida nos percatamos que el sistema contable no restringe la facturación a clientes cuyo límite de crédito se encuentre excedido:

<u>Descripción del riesgo</u>	<u>Descripción del control sugerido</u>
Ventas al crédito a clientes con límite excedido y/o saldos vencidos. IC	Parametrización del sistema contable de forma que no permite la modificación de campos sensibles (registro de facturas, modificar y anular facturas, regularizar cartera de créditos, precios, descuentos, fecha, condición de pago, código de servicio ,entre otras) durante la generación de facturas de clientes.
IC: Punto de informe de control interno	

Hotel Bonita, S.A.

Evaluación del diseño e implementación de controles del proceso de administración de la cuenta por cobrar

Pt. LB2 Page 1 of 3

Evaluación del Control Interno

Hecho por:

H.R.

Fecha: 19/01/12

Año evaluado: 2011

Revisado por:

L.G

Fecha: 23/01/12

Objetivo

Obtener evidencia comprobatoria de auditoría suficiente y competente con respecto al diseño e implementación de los controles establecidos por la administración del hotel en el proceso de administración de la cuenta por cobrar.

Alcance

- Otorgamiento de una garantía (tarjeta de crédito, carta de garantía, email con dominio de empresa) presentada por un huesped hospedado en el hotel en un día seleccionado a juicio del auditor.
- Depósito por US\$50 por día de estadía en concepto de consumos extras (mini bar, teléfonos) otorgado por un cliente seleccionado al azar a juicio del auditor.
- Expediente de un cliente a quien se le haya otorgado crédito de acuerdo a la política de crédito seleccionado también a juicio del auditor.
- Verificación al azar del saldo de un cliente al 31 de diciembre de 2011 y su límite de crédito autorizado.
- Evidencia de la modificación de un límite de crédito a través de "Boleta de actualización de límite de crédito" y autorización firmada por el Jefe de Créditos.
- Evidencia del seguimiento semanal de antigüedad de saldos realizado por el Jefe de créditos y cobros.
- Evidencia del informe mensual de antigüedad de saldos trasladado por el Jefe de Créditos a las gerencias financiera, administrativa y general del hotel.
- Evidencia de una transacción de seguimiento de cartera a través de envíos de estados de cuenta vía correo electrónico.

Todas las transacciones indicadas en lo incisos anteriores seleccionadas de procesos llevados a cabo durante el período del 1 de enero a 31 de diciembre de 2011.

Procedimientos:

- Como parte del proceso de administración de la cuenta por cobrar implementado por el hotel, realizamos un recorrido de cada uno de los pasos correspondientes a las transacciones indicadas en el alcance.
- Solicitamos la documentación de respaldo de las transacciones indicadas en el alcance.
- Verificamos la documentación que evidencia la aplicación de controles internos.

Hotel Bonita, S.A.

Evaluación del diseño e implementación de controles del proceso de administración de la cuenta por cobrar

Pt. LB2 Page 2 of 3

Evaluación del Control Interno

Hecho por:

H.R.

Fecha: 19/01/12

Año evaluado: 2011

Revisado por:

L.G

Fecha: 23/01/12**Resultados:**

- Observamos evidencia de la garantía (tarjeta de crédito) presentada por el hoesped Pedro Estrada número de folio 4420, el cual se encontraba hospedado en el hotel el día 19 de enero de 2012.
- Examinamos el depósito de US\$50 realizado por el hoesped Mayra Reyes número de folio 1190. El hoesped se hospedó en el hotel con fecha 18 de enero de 2012.
- Examinamos el expediente de crédito debidamente autorizado del cliente Almacenes Hermosa, S.A. el cual cumplía con la política de autorización de créditos y se encontraba debidamente autorizado por el Jefe de Créditos y Contralor General. Adicionalmente verificamos que dicho cliente presentaba al 31 de diciembre de 2011 un saldo en cartera de Q18,000 encontrandose dentro de su límite de crédito autorizado el cual asciende a Q25,000
- A continuación el detalle de las transacciones de las cuales no obtuvimos evidencia de su implementación en el hotel:
 - ✓ Evidencia de la modificación de un límite de crédito a través de “Boleta de actualización de límite de crédito” y autorización firmada por el Jefe de Tesorería.
 - ✓ Evidencia del seguimiento semanal de antigüedad de saldos realizado por el Jefe de créditos y cobros.
 - ✓ Evidencia del informe mensual de antigüedad de saldos trasladado por el Jefe de Créditos a las gerencias financiera, administrativa y general del hotel.
 - ✓ Evidencia de una transacción de seguimiento de cartera a través de envíos de estados de cuenta vía correo electrónico.

Como resultado de la evaluación realizada se presenta el siguiente resumen:

Control ID	Diseño del control Efectivo/Inefectivo	Se realizarán
		pruebas de control Si/No
PC7	Efectivo	Si
PC8	Efectivo	Si
PC9	Efectivo	Si
PC10	Efectivo	Si
PC11	Inefectivo	No
PC12	Inefectivo	No
PC13	Inefectivo	No

Hotel Bonita, S.A.

Evaluación del diseño e implementación de controles del
proceso de administración de la cuenta por cobrar

Pt. LB2 Page 3 of 3

Evaluación del Control Interno

Hecho por:

H.R.

Fecha: 19/01/12

Año evaluado: 2011

Revisado por:

L.G

Fecha: 23/01/12

Conclusión

Con base a los procedimientos de auditoría realizados y a los resultados obtenidos, concluimos que la evidencia de auditoría obtenida con respecto al diseño e implementación de los controles implementados por el hotel en el proceso de administración de la cuenta por cobrar, es suficiente y competente para diseñar nuestra prueba de control para los controles **PC7, PC8, PC9** y **PC10** no así para los controles **PC11, PC12** y **PC13**.

Henry Ruiz
Asistente de Auditoría

Hotel Bonita, S.A.

Memorado prueba de eficacia operativa de los controles del proceso de Administración de la cuenta por cobrar

Pt. LB3 Page 1 of 3

Evaluación del Control Interno

Hecho por:

H.R.

Fecha: 20/01/12

Año evaluado: 2011

Revisado por:

L.G

Fecha: 24/01/12

Objetivo

Satisfacernos del cumplimiento y efectividad de los controles internos establecidos por la administración en el proceso de administración de la cuenta por cobrar.

Alcance:

A continuación un resumen del alcance a utilizar para evaluar cada control:

Control ID	Frecuencia del control	Tamaño de la muestra
PC7	Más de una vez al día/por evento	30
PC8	Más de una vez al día/por evento	30
PC9	Más de una vez al día/por evento	30
PC10	Eventualmente	10
PC11	Eventualmente	N/A
PC12	Semanal/mensualmente	N/A
PC13	Semanalmente	N/A

A los controles **PC11**, **PC12** y **PC13** no se les realizará prueba de eficacia operativa debido a que su diseño e implementación es inefectivo. **Ver. PT LB2**

Procedimientos:

- Obtuvimos un entendimiento acerca del procedimiento que realiza el hotel en el proceso de administración de la cuenta por cobrar lo cual documentamos en una narrativa. **Ver PT. LB**
- Obtuvimos evidencia comprobatoria de auditoría suficiente y competente con respecto al diseño e implementación de los controles mediante un recorrido realizado a cada actividad de control identificada según matriz de riesgos y controles. **Ver PTs. LB1 y LB2**
- Con base en el entendimiento del proceso y a la evidencia obtenida del diseño e implementación de los controles, determinamos los controles a evaluar, considerando los siguientes factores:
 - ✓ Cómo y con qué frecuencia se realizan los controles.
 - ✓ La naturaleza y tamaño de los errores que es probable que prevenga, detecte y corrija el control implementado.
 - ✓ El riesgo que mitiga el control.

Hotel Bonita, S.A.

Memorado prueba de eficacia operativa de los controles del
proceso de Administración de la cuenta por cobrar

Pt. LB3 Page 2 of 3

Evaluación del Control Interno

Hecho por:

H.R.

Fecha: 20/01/12

Año evaluado: 2011

Revisado por:

L.G

Fecha: 24/01/12

- ✓ La experiencia, conocimientos y pericia de la persona que ejecuta el control en el caso de ser manual.
 - ✓ Si el control tiene un componente de TI.
- Seleccionamos las muestras a evaluar.
 - Solicitamos nos fueran proporcionados las evidencias que respaldan cada uno de los controles evaluados.
 - Elaboramos cédulas de trabajo en las cuales documentamos la verificación de los puntos de control por cada una de las transacciones seleccionadas.
 - En el caso de los controles **PC7, PC8, PC9 y PC10** fueron evaluados como parte de evaluación de políticas contables, para las cuales se realizaron pruebas de cumplimiento, a continuación la referencia de las cédulas de trabajo en las cuales se puede verificar dicha evaluación:

Control ID	Ref PT.
PC7	LC1-3
PC8	LC1-3
PC9	LC1-3
PC10	LC1-4

- Como se indicó en la sección de alcance los controles **PC11, PC12 y PC13** no fueron evaluados debido a que su diseño e implementación es inefectivo.

Resultados y excepciones:

Como resultado de las pruebas de eficacia operativa realizadas sobre las muestras seleccionadas obtuvimos el siguiente resultado:

Control ID	Tamaño de la muestra	Controles efectivo	Inefectividades
PC7	30	13	17
PC8	30	13	17
PC9	30	13	17
PC10	10	5	5

Hotel Bonita, S.A.

Memorado prueba de eficacia operativa de los controles del
proceso de Administración de la cuenta por cobrar

Pt. LB3 Page 3 of 3

Evaluación del Control Interno

Hecho por:

H.R.

Fecha: 20/01/12

Año evaluado: 2011

Revisado por:

L.G

Fecha: 24/01/12**Conclusión**

Con base en los procedimientos aplicados, los resultados obtenidos y tomando el número de ineffectividades detectadas como resultado de las pruebas de eficacia operativa para el proceso de Administración de la cuenta por cobrar de Hotel Bonita, S.A. calificamos como ineffectivos los controles implementados por la administración del hotel.

Henry Ruiz
Asistente de Auditoría

Hotel Bonita, S.A.

Memorado pruebas de cumplimiento de políticas contables relacionadas con el ciclo de ingresos.

Pt. LC Page 1 of 2

Evaluación del Control Interno

Hecho por: L.G.

Fecha: 25/01/12

Año evaluado: 2011

Revisado por: A.R

Fecha: 26/01/12

Objetivo

Satisfacernos del cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos por el hotel en el ciclo de ingresos (ventas-cuentas por cobrar-ingresos de efectivo).

Alcance:

A continuacion el resumen de las políticas contables a evaluar:

Política contable

C1: Resguardos de fondo de operación

C2: Arqueos de fondos de operación

C3: Crédito a huéspedes

C4: Crédito a compañías

C5: Saldos mayores

C6: Ajustes y descuentos

C10: Crédito eventos de banquetes

C11: Monto de crédito

Tamaño de la muestra

100% de responsables de fondos fijos

100% de arqueos mensuales de fondos

100% arqueos de fondos de caja general realizados por el contador y contralor

Muestra de 30 huéspedes hospedados

Muestra de 10 créditos otorgados durante el año

1 transacción seleccionada al azar

Muestra de 30 transacciones de ajustes y/o descuento

Muestra de 30 banquetes servidos durante el año

Muestra de 10 créditos otorgados durante el año

Las transacciones a evaluar fueron seleccionadas por el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011.

Procedimientos:

- Obtuvimos copia por parte de la administración de las políticas contables del hotel relacionadas con el ciclo de ingresos.
- Determinamos los atributos a evaluar por cada política
- Seleccionamos las muestras a evaluar
- Solicitamos nos fueran proporcionados las evidencias que respaldan cada uno de las transacciones evaluados.
- Elaboramos cédulas de trabajo en las cuales documentamos la verificación de los atributos evaluados por cada una de las transacciones seleccionadas.

Hotel Bonita, S.A.

Memorado pruebas de cumplimiento de políticas contables relacionadas con el ciclo de ingresos.

Pt. LC Page 2 of 2

Evaluación del Control Interno

Hecho por:

L.G.

Fecha: 25/01/12

Año evaluado: 2011

Revisado por:

A.R

Fecha: 26/01/12

- A continuación el detalle de las cédulas de trabajo realizadas para evaluar las políticas contables indicadas en el alcance de este documento:

Política contable	Ref
C1: Resguardos de fondo de operación	LC1-1
C2: Arqueos de fondos de operación	LC1-2
C3: Crédito a huéspedes	LC1-3
C4: Crédito a compañías	LC1-4
C5: Saldos mayores	LC1-5
C6: Ajustes y descuentos	LC1-6
C10: Crédito eventos de banquetes	LC1-7
C11: Montos de crédito	LC1-4

Conclusión

Con base en los procedimientos aplicados, los resultados obtenidos el objetivo planteado al inicio de este documento fue alcanzando satisfactoriamente.

Lucia García
Senior de Auditoría

Hotel Bonita, S.A.

Evaluación de políticas contables del ciclo de ingresos

C1 "Resguardo de fondos de operación"

Período evaluado: enero-diciembre 2011

PT:	LC1-1
Hecho por:	C.M.
Fecha:	16-01-2012
Revisado por:	L.G.
Fecha:	20-01-2012

Atributos/documentos a evaluar

Cartas de responsabilidad

Procedimientos:

Solicitamos las respectivas cartas de responsabilidad por los fondos fijos asignados al personal del hotel. El detalle de los fondos asignados es el siguiente:

<u>Nombre</u>	<u>Puesto</u>	<u>Monto del fondo fijo</u>	
		<u>Q.</u>	<u>No. Caja</u>
Michelle Román	Cajero recepción	3,000	Caja 1
Carlos Hernández	Cajero recepción	3,000	Caja 2
Roldolfo Mejia	Cajero recepción	3,000	Caja 3
Byron Herrarte	Cajero recepción	3,000	Caja 4
Luis Castillo	Cajero recepción	3,000	Caja 5
Pedro Mendoza	Jefe de recepción	8,000	Caja 6
Javier Pedroza	Cajeros restaurante	1,000	Caja 7
Antonio Fernandez	Cajeros restaurante	1,000	Caja 8
Pedro Samayoa	Jefe de restaurante	1,000	Caja 9
Felipe Perez	Seguridad Parqueo	500	Caja 10
		26,500	

Resultados

No se cuenta con cartas de responsabilidad por los fondos fijos asignados. Según comentarios de la administración al momento de entregar los fondos no se consideró necesario preparar dichas cartas ya que cada empleado estaba consciente del fondo que se le asignó y son empleados de confianza. IC

IC: Punto de informe de control interno

Hotel Bonita, S.A.

Evaluación de políticas contables del ciclo de ingresos

C2 "Arqueos de fondos de operación"

Periodo evaluado: enero-diciembre 2011

PT:	LC1-2
Hecho por:	C.M.
Fecha:	16-01-2012
Revisado por:	L.G.
Fecha:	20-01-2012

Atributos/documentos a evaluar

1. Arqueos mensuales de los fondos realizados por una persona autorizada por Contraloría.
2. Arqueos al fondo de caja general realizados por el Contador y Contralor.

Procedimientos:

1. Solicitamos evidencia de los arqueos mensuales de los fondos fijos realizados por una persona autorizada por Contraloría.
2. Solicitamos evidencia de los arqueos al fondo de caja general realizado por el Contador y/o contralor.

Resultados

1. Diariamente el Cajero General como parte de sus actividades cuadra los fondos fijos al momento de cuadrar lo depositado en caja fuerte por el personal con fondo a su cargo. **Ver narrativa de ingresos en PT "LA"**, Dichos montos posteriormente son registrados en la póliza de caja general y depositados en la cuenta bancarias del hotel. **Ver prueba de eficacia operativa de los controles en "LA4"**
2. Al momento de solicitar los arqueos al fondo de caja general realizado por el Contador y/contralor se nos indicó que dichos arqueos no se estaban realizando por falta de tiempo, sin embargo se argumentó que no hay ningún problema al respecto debido a que el Cajero es de absoluta confianza. **IC**

IC: Punto de informe de control interno

Hotel Bonita, S.A.

Evaluación de políticas contables del ciclo de ingresos

C3 "Crédito a huéspedes"

Período evaluado: enero-diciembre 2011

PT:	LC1-3 1/2
Hecho por:	C.M.
Fecha:	18-01-2012
Revisado por:	L.G.
Fecha:	20-01-2012

Atributos/documentos a evaluar

Garantía brindada por cliente/depósito

Procedimientos:

1. Solicitamos el listado de clientes hospedados en el hotel el día 18 de enero de 2012.
2. Solicitamos el detalle de clientes con crédito autorizado.
3. Verificamos cuales de los clientes hospedados en el hotel tenían crédito autorizado según el listado proporcionado y cuales no tenían crédito.
4. En el caso de los huéspedes sin crédito autorizado solicitamos nos fuera proporcionada la garantía otorgada por este al momento de hospedarse en el hotel así también solicitamos evidencia del depósito de US\$50 que debió realizar el huésped al momento de su ingreso de acuerdo a la política C4 por el consumo de extras (mini bar, teléfonos, etc.).

Resultados

No.	Nombre del huésped	Folio	Habitación	Atributos	
				A	B
1	Pedro Estrada	4420	110	✓	✓✓
2	Carmen Rojas	3312	115	✓	✓✓
3	Amilcar Rivera	5690	130	✓	✓✓
4	Daniel Contreras	2390	145	✓	✓✓
5	Mayra Reyes	1190	160	x	x
6	Luis González	4492	210	x	x
7	Julio Soto	3309	225	✓	✓✓
8	Alfredo Alvarez	1156	250	x	x
9	Bernardo Bovadilla	1058	260	x	x
10	Carlos Cisneros	1593	230	✓	✓✓
11	David García	3419	255	x	x
12	Estuardo Estrada	4190	310	x	x
13	Federido Fernández	4189	330	✓	✓✓
14	Haroldo Herrarte	1116	335	x	x
15	Iris Rocacermefio	1178	350	x	x
16	Javier Prado	1167	355	✓	✓✓
17	Katerine de León	5609	400	x	x
18	Leonardo de León	1267	410	✓	✓✓
19	Maria Juarez	1260	445	x	x
20	Nanci Herrera	1052	455	✓	✓✓
21	Oswaldo Perez	1980	470	✓	✓✓
22	Pedro Perez	1959	480	x	x
23	Ramiro Perez	1285	520	x	x
24	Sara Estrada	1568	535	✓	✓✓
25	Veronica Romero	5690	560	x	x
26	Zoila Romero	1278	550	x	x
27	Andrea Quinteros	1468	600	x	x
28	Braulio Salazar	1590	610	✓	✓✓
29	Carlota Perez	1791	670	x	x
30	Dinora del Aguila	1799	690	x	x

Hotel Bonita, S.A.

Evaluación de políticas contables del ciclo de ingresos

C3 "Crédito a huéspedes"

Período evaluado: enero-diciembre 2011 (18-01-2012)

PT:	LC1-3 2/2
Hecho por:	C.M.
Fecha:	18-01-2012
Revisado por:	L.G.
Fecha:	20-01-2012

Descripción de atributos:

- A Garantía proporcionada por cliente (tarjeta de crédito, carta de garantía, Email con dominio de empresa).
- B Depósito de US\$50 por día de estadía en concepto de consumos extras (mini bar, teléfonos).

- ✓ Cumple
- ✓✓ La garantía de hospedaje funciona también como garantía para consumos extras.
- x No cumple

Conclusión:

De 30 huéspedes según muestra seleccionada observamos que 17 de ellos (más del 50%) no presentaron garantía alguna al momento de hospedarse en el hotel así tampoco el depósito diario de US\$50 para consumos extras de acuerdo a la política C4 "Crédito a Huéspedes". Según comentarios de personal de recepción no en todos los casos el huésped presenta garantía, muchos de ellos son frecuentes y no se considera necesario ningún tipo de garantía para poder recibirlos en el hotel, en otras ocasiones el huésped se molesta cuando se le pide la garantía por lo cual acordaron mejor no solicitar ningún tipo de documento para evitar problemas con el huésped, así también a criterio del personal de recepción es suficiente con la Tarjeta de Registro. Con respecto al depósito de US\$50 por día en concepto de extras (mini bar, teléfono, etc) comentaron no tener conocimiento acerca de esta política. **IC**

IC: Punto de informe de control interno

Hotel Bonita, S.A.

Evaluación de políticas contables del ciclo de ingresos
C4 "Crédito a compañías" y C11 "Montos de crédito"
Período evaluado: Saldos al 31 de diciembre de 2011

PT: **LC1-4**
Hecho por: C.M.
Fecha: 18-01-2012
Revisado por: L.G.
Fecha: 20-01-2012

Procedimientos:

1. Solicitamos la cartera de clientes al 31 de diciembre de 2011.
2. Verificamos las Compañías con saldo a la fecha evaluada.
3. Seleccionamos a juicio del auditor una muestra de 10 Compañías a evaluar.
4. Verificamos que el crédito se haya otorgado en base a la política de crédito y que se cuenta con toda la documentación que esta solicita.
5. Verificamos que el saldo del cliente al 31.12.2011 este acorde al límite de crédito que se le autorizó.

Resultados

No.	Nombre del huésped	Folio	Saldo al 31.12.2011 Q.	Límite de crédito autorizado Q.	Exceso en límite de crédito Q.	Atributos		
						A	B	C
1	Embotelladora Lanita, S.A.	1145	15,875	15,000	875	✓	✓	x
2	Antojitos Katy, S.A.	1183	16,800	15,000	1,800	x	x	N/A
3	Inmuebles la Luz, S.A.	1166	27,000	25,000	2,000	✓	✓	x
4	Audiovisuales Tony, S.A.	1188	36,800	30,000	6,800	x	x	N/A
5	Academia de Canto Cuchi, S.A.	2903	25,789	20,000	5,789	✓	✓	x
6	Veterinaria Cofy, S.A.	2290	23,492	20,000	3,492	x	x	N/A
7	International Corporation HG	2291	15,790	15,000	790	✓	✓	x
8	Restaurantes Nini, S.A.	8391	13,400	12,000	1,400	x	x	N/A
9	Transportes Herrera, S.A.	1583	20,900	19,000	1,900	x	x	N/A
10	Club Social García, S.A.	1548	15,875	15,000	875	✓	✓	x

Descripción de atributos:

- A Se cuenta con expediente de crédito
B Documentación completa de acuerdo a política C5 "Crédito a Compañías"
C Saldo al 31.12.2011 acorde al crédito autorizado al cliente.

✓ Cumple

x No cumple

N/A No aplica debido a que el cliente no cuenta crédito autorizado

Conclusión:

De 10 clientes evaluados 5 no cuenta con expediente de crédito y no cumplen con los requisitos solicitados según política C5 "Crédito a Compañías" adicionalmente verificamos que los diez clientes evaluados al 31 de diciembre de 2011 tenían saldos pendientes de pago por montos superiores a los créditos autorizados.

Al respecto el Jefe de Créditos indicó que en algunas ocasiones el no considera necesario realizar algún tipo de estudio para otorgar un crédito, debido a que se refieren a Compañías de reconocido prestigio y no hay motivos para dudar de ellas. Adicionalmente la competencia en la industria hotelera se encuentra muy fuerte y si ellos como hotel colocan demasiados requisitos para otorgar un crédito el cliente terminará por irse con la competencia. IC

IC: Punto de informe de control interno

Hotel Bonita, S.A.

Evaluación de políticas contables del ciclo de ingresos

C5 "Saldo mayores"

Período evaluado: enero-diciembre 2011

PT:	LC1-5
Hecho por:	H.R.
Fecha:	17-01-2012
Revisado por:	L.G.
Fecha:	20-01-2012

Procedimientos:

1. Presenciamos el trabajo realizado por el Revisor Nocturno de Ingresos el día 17 de enero de 2012.
2. Verificamos que antes de correr el cierre del día el Revisor Nocturno de Ingresos revisara que los saldos de huéspedes estuvieran correctos con las preautorizaciones y en el caso de huéspedes con crédito autorizado se contara con la garantía correspondiente.

Resultados

Como resultado de los procedimientos realizados verificamos que el Revisor Nocturno de Ingresos antes de correr el cierre no revisa que los saldos de huéspedes cuenten con las preautorizaciones correspondientes y en el caso de clientes con crédito autorizado cuente con la garantía correspondiente, incumpliendo de esta manera con los procedimientos establecidos según política C6 "Saldo Mayores".

Al respecto el Revisor Nocturno de Ingresos indicó que no realizaba la actividad indicada debido a que no era parte de sus funciones y que este trabajo debía ser realizado por el personal de recepción y por el Jefe de Créditos, adicionalmente el se encontraba sobrecargado de trabajo y por lo tanto no podía tomarse actividades adicionales que no le correspondían. IC

IC: Punto de informe de control interno

Hotel Bonita, S.A.

Evaluación de políticas contables del ciclo de ingresos

C6 "Ajustes y descuentos"

Período evaluado: enero-diciembre 2011

PT:	LC1-6 1/2
Hecho por:	H.R.
Fecha:	18-01-2012
Revisado por:	L.G.
Fecha:	20-01-2012

Procedimientos:

1. Generamos del sistema Contable el total de ajustes y/o descuentos otorgados durante el período de enero a diciembre de 2011.
2. Seleccionamos una muestra de 30 transacciones.
3. Solicitamos nos fueran proporcionadas las "Multiformes" llenadas por cada ajuste realizado.
4. Verificamos que todas las multiformes contarán con la firma de Autorización del Gerente de Recepción, Gerente de Cuartos o Gerente de Turno.

Resultados

<u>No.</u>	<u>Nombre del huésped</u>	<u>Folio</u>	<u>Monto del Ajuste y/o Descuento</u> <u>Q.</u>	<u>Fecha</u>	<u>Atributos</u>	
					<u>A</u>	<u>B</u>
1	Pedro Estrada	4420	550.00	12/01/2011	✓	✓
2	International Corporation HG	2291	2,000.00	22/01/2011	✓	✓
3	Luis González	4492	25.00	14/02/2011	x	x
4	Alfredo Alvarez	1156	50.00	25/02/2011	✓	✓
5	Veterinaria Cofy, S.A.	2290	1,000.00	08/03/2011	✓	✓
6	Carlos Cisneros	1593	230.00	15/03/2011	✓	✓
7	Leonardo de León	1267	410.00	21/03/2011	✓	✓
8	Maria Juarez	1260	445.00	30/03/2011	✓	x
9	Restaurantes Nini, S.A.	8391	1,200.00	06/04/2011	✓	✓
10	Zoila Romero	1278	550.00	15/04/2011	✓	✓
11	Andrea Quinteros	1468	600.00	17/04/2011	✓	✓
12	Braulio Salazar	1590	610.00	29/04/2011	✓	✓
13	Carlota Perez	1791	670.00	05/05/2011	✓	✓
14	Dinora del Aguila	1799	690.00	15/05/2011	✓	✓
15	Academia de Canto Cuchi, S.A.	2903	1,000.00	07/06/2011	x	x
16	Manuel Palencia	1029	100.00	17/06/2011	✓	✓
17	Rigoberto Ruano	1028	25.00	20/07/2011	✓	✓
18	Carlos Corado	1027	75.00	22/07/2011	✓	✓
19	Maria Orellana	1026	100.00	05/08/2011	x	x
20	Embotelladora Lanita, S.A.	1145	25.00	07/08/2011	✓	✓
21	Carmen Rosales	1025	100.00	09/09/2011	✓	✓
22	Antonjitos Katy, S.A.	1183	75.00	10/09/2011	x	x
23	Juan Vasquez	1024	100.00	15/10/2011	✓	✓
24	Juan Sazo	1020	25.00	25/10/2011	✓	✓
25	Cesar Rivas	1023	90.00	28/10/2011	✓	✓
26	Inmuebles la Luz, S.A.	1166	950.00	12/11/2011	✓	x
27	Transportes Herrera, S.A.	1583	600.00	15/11/2011	✓	✓
28	Antonio Fuentes	1022	75.00	02/02/2011	✓	✓
29	Julio Orellana	1021	25.00	14/12/2011	✓	✓
30	Audivisuales Tony, S.A.	1188	870.00	21/02/2011	✓	x

Hotel Bonita, S.A.

Evaluación de Políticas Contables del Ciclo de Ingresos

C6 "Ajustes y Descuentos"

Período evaluado: enero-diciembre 2011

PT:	LC1-6 2/2
Hecho por:	H.R.
Fecha:	18-01-2012
Revisor:	L.G.
fecha:	20-01-2012

Descripción de atributos:

- A Se cuenta con Multiforme que consigna el motivo y monto a ajustar.
- B Multiforme consigna firma del cliente y firma de autorización del Gerente de Recepción, Gerente de cuartos o Gerente de Turno.

- ✓ Cumple
- x No cumple

Conclusión:

De 30 transacciones evaluadas identificamos 4 ajustes que no contaban con la Multiforme llena que consignara el motivo y monto a ajustar y por consiguiente tampoco se evidenciaba la firma de autorización del Gerente de Recepción, Gerente de Cuartos o Gerente de Turnos. Adicionalmente se identificaron 3 transacciones que aunque contaban con la Multiforme con los datos del motivo y monto a ajustar no consignaban firma de autorización.

Al respecto nos comentó el personal de Recepción que en ocasiones no cuenta con Multiformes (formato preimpreso) por lo cual lo han dejando pendiente y posteriormente han olvidado llenarlo, por otro lado en ocasiones aún cuando llenan la respectiva multiforme no logran ubicar a ningún Gerente que les de el visto bueno para proceder a realizar el ajuste y/o descuento y con el propósito de brindar un buen servicio al cliente optan con registrarlos aún sin contar con la respectiva autorización. **IC**

IC: Punto de informe de control interno

Hotel Bonita, S.A.

Evaluación de políticas contables del ciclo de ingresos

C10 "Crédito evento de banquetes"

Período evaluado: enero-diciembre 2011

PT:	LC1-7 1/2
Hecho por:	H.R.
Fecha:	18-01-2012
Revisado por:	L.G.
Fecha:	20-01-2012

Procedimientos:

1. Obtuvimos el listado de banquetes servidos por el hotel durante el período de enero a diciembre de 2011.
2. Seleccionamos una muestra de 30 transacciones.
3. Solicitamos la documentación que respaldara los banquetes seleccionados mediante muestra (cotización, factura, etc.).
4. De los banquetes muestreados separamos aquellos cuyo pago fue efectuado al contado de aquellos a los cuales se les autorizó crédito por parte del Contralor y Jefe de Créditos.
5. En el caso de los banquetes pagados al contado solicitamos evidencia del anticipo del 50% brindado por el cliente (depósito y recibo de caja) y del 50% restante cancelado al finalizar el evento. Verificamos que la sumatoria de ambos anticipos conciliara con el total facturado.
6. En el caso de banquetes con Crédito autorizado se solicitó la documentación de autorización del crédito.

Resultados

No.	Nombre del cliente	Folio	Tipo de evento	Fecha	Contado/ Crédito	Atributos		Ref
						A	B	
1	International Corporation HG	2291	Corporativo	16/01/2011	Crédito	N/A	✓	
2	Bernardo Bovadilla	1058	Social	19/01/2011	Contado	x	N/A	⊗
3	Haroldo Herrarte	1116	Social	05/02/2011	Contado	✓	N/A	
4	Alfredo Alvarez	1156	Social	05/02/2011	Contado	✓	N/A	
5	Javier Prado	1167	Social	11/03/2011	Contado	✓	N/A	
6	Iris Rocacermeño	1178	Social	11/03/2011	Contado	✓	N/A	
7	Embotelladora Lanita, S.A.	1145	Corporativo	22/03/2011	Crédito	N/A	✓	
8	Antonio Fuentes	1022	Social	30/03/2011	Contado	✓	N/A	
9	Leonardo de León	1267	Social	08/04/2011	Contado	x	N/A	⊗
10	Antonjitos Katy, S.A.	1183	Corporativo	11/04/2011	Crédito	N/A	x	
11	Ramiro Perez	1285	Social	17/04/2011	Contado	✓	N/A	
12	Andrea Quinteros	1468	Social	29/04/2011	Contado	✓	N/A	
13	Juan Sazo	1020	Social	14/05/2011	Contado	✓	N/A	
14	Inmuebles la Luz, S.A.	1166	Corporativo	23/05/2011	Crédito	N/A	✓	
15	Carlos Cisneros	1593	Social	01/06/2011	Contado	x	N/A	⊗
16	Carlota Perez	1791	Social	03/06/2011	Contado	x	N/A	⊗
17	Restaurantes Nini, S.A.	8391	Corporativo	05/07/2011	Crédito	N/A	x	
18	Cesar Rivas	1023	Social	07/07/2011	Contado	x	N/A	⊗
19	Academia de Canto Cuchi, S.A.	2903	Corporativo	09/08/2011	Crédito	N/A	✓	
20	Daniel Contreras	2390	Social	11/08/2011	Contado	x	N/A	⊗
21	Julio Orellana	1021	Social	13/09/2011	Contado	✓	N/A	
22	Carmen Rojas	3312	Social	15/09/2011	Contado	✓	N/A	
23	Transportes Herrera, S.A.	1583	Corporativo	17/10/2011	Crédito	N/A	x	
24	Federido Fernández	4189	Social	19/10/2011	Contado	✓	N/A	
25	Estuardo Estrada	4190	Social	21/10/2011	Contado	✓	N/A	
26	Pedro Estrada	4420	Social	23/11/2011	Contado	✓	N/A	
27	Luis González	4492	Social	25/11/2011	Contado	✓	N/A	
28	Club Social García, S.A.	1548	Corporativo	29/11/2011	Crédito	N/A	✓	
29	Veronica Romero	5689	Social	14/12/2011	Contado	x	N/A	⊗
30	Amilcar Rivera	5690	Social	18/02/2011	Contado	x	N/A	⊗

Hotel Bonita, S.A.

Evaluación de Políticas Contables del Ciclo de Ingresos

C12 "Crédito evento de banquetes"

Periodo evaluado: enero-diciembre 2011

PT:	LC1-7 2/2
Hecho por:	H.R.
Fecha:	18-01-2012
Revisor:	L.G.
fecha:	20-01-2012

Descripción de atributos:

- A Depósito bancario y recibos de caja como evidencia del anticipo del 50% brindado por el cliente y del pago final del 50%.
- B Documento de autorización de crédito (tarjeta de crédito/cheque certificado).

✓ Cumple

x No cumple

N/A No aplica

⊗ No se cuenta con recibos de caja que respalden los anticipos brindados por el cliente.

Conclusión:

Como resultado de los procedimientos realizados identificamos 3 banquetes otorgados a clientes a través de crédito sin embargo por dichos clientes no se cuenta con un expediente de crédito. En el caso de los banquetes al contado identificamos 8 clientes a los cuales no se les emitió recibo de caja por el anticipo y pago final realizado.

Al respecto de lo indicado en el párrafo anterior las ejecutivas de banquetes comentaron que en algunas ocasiones se les olvida brindar el recibo de caja al cliente. **IC**

IC: Punto de informe de control interno

Hotel Bonita, S.A.

**Informe de los Auditores Independientes
sobre la Evaluación del Control Interno al Ciclo de
Ingresos**

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011

Informe de los Auditores Independientes sobre la Evaluación del Control Interno al Ciclo de Ingresos

Al Consejo de Administración Hotel Bonita, S.A.:

Hemos finalizado la evaluación del control interno al ciclo de ingresos de Hotel Bonita, S.A. (el hotel) por el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011. En la planificación y desarrollo de nuestra auditoría diseñamos los procedimientos de auditoría adecuados a las circunstancias, con la finalidad de evaluar la efectividad de los controles internos diseñados e implementados por la administración del hotel.

Existe una deficiencia en el control interno cuando:

- a) un control está diseñado, se implementa u opera de forma que no sirve para prevenir, detectar y corregir incorrecciones en los estados financieros oportunamente; o
- b) no existe un control necesario para prevenir, o detectar y corregir, oportunamente, incorrecciones en los estados financieros.

Una deficiencia significativa en el control interno es una deficiencia o conjunto de deficiencias en el control interno que, según el juicio profesional del auditor, tiene la importancia suficiente para merecer la atención de los responsables del gobierno de la entidad.

Nuestra consideración del control interno se hizo con el propósito limitado descrito en el primer párrafo y no fue diseñado para identificar todas las deficiencias en el control interno que pudieran ser deficiencias o deficiencias significativas. Durante nuestra auditoría observamos ciertos asuntos relacionados con el control interno y su operación que consideramos deficiencias significativas conforme a la definición anterior, los cuales se describen en el Anexo I.

(Continúa)

Este informe y el anexo adjunto fueron preparados para uso exclusivo de los accionistas y la Gerencia General de Hotel Bonita, S.A. Debe interpretarse que el criterio que utilizamos durante nuestra consideración de los controles internos del hotel, podría diferir significativamente de los criterios que la administración y cualquier otra parte puedan estar utilizando para sus propósitos.

Todos los asuntos indicados en el memorando adjunto fueron analizados y discutidos con la gerencia de la Compañía.

10 de febrero de 2012

Lic. Luis Herrera
Colegiado No. CPA 3350
20 calle 43-70 Zona 5
Ciudad de Guatemala

ANEXO I

- **Descuadres en los reportes de ingresos**

Deficiencia:

Se identificaron descuadres entre la información según reportes de ingresos, póliza de ingresos, y reportes finales trasladados a Gerencia General y Gerentes de departamentos, cabe indicar que estos reportes no mostraban evidencia de revisión por parte del Encargado de Ingresos y Revisor Nocturno de Ingresos.

A continuación algunos de los días identificados con esa situación:

05-ene-11	09-mar-11	15-jun-11	17-ago-11	07-oct-11
10-feb-11	11-may-11	20-jul-11	21-sep-11	14-nov-11

Recomendación:

Efectuar las revisión y cuadros adecuados en los reportes de ingresos, conciliar dicha información con la póliza de ingresos y con los reportes trasladados a Gerencia General y Gerentes de departamentos.

Comentarios de la administración:

Se revisará diariamente que los montos de la póliza ingresos concilien con la información incluida en los distintos reportes de ingresos, y a su vez con la información reportada a Gerencia General y Gerentes de Departamentos.

- **No se lleva un adecuado control de los consumos realizados por clientes**

Deficiencia:

Al examinar las liquidaciones por consumos realizados por huéspedes se observó que no se lleva un adecuado control de los consumos realizados por estos en los distintos ambientes del hotel, lo cual puede generar errores en facturas de las ventas y pérdidas para el hotel.

Recomendación:

Establecer controles adecuados enfocados hacia el adecuado control de consumos realizados por el cliente y velar por el cumplimiento de los controles ya establecidos para este propósito.

Comentarios de la administración:

Se diseñarán controles orientados hacia el adecuado control de los consumos realizados por el cliente, se monitoreará su adecuada implementación y cumplimiento.

ANEXO I

- **Los cobradores reciben pagos en efectivo**

Deficiencia:

Como parte de los procedimientos de cobro realizados por la Compañía, los cobradores reciben pagos en efectivo y posteriormente lo depositan a las cuentas bancarias del hotel, lo cual podría originar posibles robos y jineteo de fondos.

Recomendación:

Actualización de procedimientos de cobranza de manera que el cobrador no reciba pagos en efectivo sino únicamente cheques a nombre del hotel o bien el cliente realice anticipadamente los depósitos y entregue al cobrador la respectiva boleta.

Comentarios de la administración:

Se realizarán los cambios que sean necesarios en el proceso de cobro a manera de evitar que el cobrador maneje efectivo y se mitige el riesgo de robo o jineteo de fondos.

- **Huéspedes registrados en el hotel sin crédito y/o garantía (Política C4 Crédito a huéspedes)**

Deficiencia:

Se identificaron huéspedes que no presentaron garantía alguna al momento de hospedarse en el hotel, así como el depósito diario de US\$50 para consumos extras de acuerdo a la política C4 "Crédito a Huéspedes".

Recomendación:

Solicitar a todo huésped que no tenga crédito pre-autorizado, algún tipo de garantía de acuerdo a lo indicado en política C4 como por ejemplo, tarjeta de crédito, carta de garantía, correo con dominio de la empresa, etc. Así también solicitar el anticipo de US\$50 por consumos extras.

Comentarios de la administración:

Se velará por el cumplimiento y aplicación de la política C4 "Crédito a Huéspedes".

ANEXO I

- **Créditos no autorizados a compañías/excesos en límites de crédito (Política C5 Crédito a compañías)**

Deficiencia:

Se identificaron clientes con saldos pendientes de cobro al 31 de diciembre de 2011 que no cuentan con expediente de crédito y no cumplen con los requisitos solicitados según política C5 "Crédito a Compañías" algunos ejemplos son:

Nombre del cliente	Saldo al 31.12.2011 Q.
Antojitos Katy, S.A.	16,800
Audiovisuales Tony, S.A.	36,800
Veterinaria Cofy, S.A.	23,492
Restaurantes Nini, S.A.	13,400
Transportes Herrera, S.A.	20,900

Así también, se identificaron clientes cuyo saldo pendiente de cobro al 31 de diciembre de 2011 superaba su límite de crédito autorizado; el detalle de los mismos se adjunta a continuación:

Nombre del cliente	Saldo al 31.12.2011 Q.	Límite de crédito autorizado Q.	Exceso en límite de crédito Q.
Embotelladora Lanita, S.A.	15,875	15,000	875
Inmuebles la Luz, S.A.	27,000	25,000	2,000
Academia de Canto Cuchi, S.A.	25,789	20,000	5,789
International Corporation HG	15,790	15,000	790
Club Social García, S.A.	15,875	15,000	875

Recomendación:

Se velará por el cumplimiento y aplicación de la política C5 "Crédito a Compañías."

ANEXO I

- **Crédito para banquetes no autorizados (Política C9 Crédito evento de banquetes)**

Deficiencia:

Identificamos banquetes otorgados a clientes a través de crédito sin que los mismos cuenten con un expediente de crédito ni se haya realizado el procedimiento establecido por el hotel para la autorización de créditos. Entre los clientes identificados con esta situación están: Antojitos Katy, S.A., Restaurantes Nini, S.A. y Transportes Herrera, S.A.

Recomendación:

Velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos por la administración de la Compañía.

Comentarios de la administración:

Se velará por el cumplimiento y aplicación de la política C9 “Crédito evento de banquetes”.

- **No se preparan conciliaciones bancarias y por ende no hay evidencia de revisión y autorización**

Deficiencia:

Las conciliaciones bancarias se encontraban preparadas únicamente para los meses de enero, febrero, marzo, junio, julio, agosto y diciembre de 2011, sin embargo no mostraban evidencia de revisión autorización.

Recomendación:

Realizar mensualmente sin excepción conciliaciones por todas las cuentas bancarias del hotel, así como evidenciar mediante firma la revisión y autorización de las mismas.

Comentarios de la administración:

Se realizarán mensualmente conciliaciones bancarias y se investigarán las partidas en circulación que quedaren pendientes, se verificará que las conciliaciones estén revisadas y autorizadas.

ANEXO I

- **Ajustes y descuentos no autorizados (Política C6 Ajustes y descuentos).**

Deficiencia:

Se identificaron ajustes y descuentos no autorizados de acuerdo a lo establecido en política C6 "Ajustes y descuentos".

Recomendación:

Velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos por la administración de la Compañía. Restringir el sistema contable para que este no permita realizar ajustes y/o descuentos a personal no autorizado.

Comentarios de la administración:

Se velará por el cumplimiento y aplicación de la política C8 "Crédito evento de banquetes".

CONCLUSIONES

De acuerdo a la hipótesis planteada en el trabajo de investigación, la cual se confirmó con respecto a las causas desde el punto de vista de auditoría externa por las que son inefectivos los controles diseñados para el ciclo de ingresos de un hotel se llegaron a las siguientes conclusiones:

1. Los controles diseñados para el ciclo de ingresos son inefectivos por el incumplimiento de las políticas y procedimientos, diseño incorrecto de controles, controles no ejecutados conforme a su diseño y falta de capacitación del personal para ejecutar los controles de manera eficaz.
2. La ausencia de un ambiente de control, así como la falta de supervisión de la aplicación de los controles y el incumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos por la administración para el adecuado control de los ingresos genera pérdidas en operación de la compañía hotelera.
3. El ciclo de ingresos es de vital importancia en una industria hotelera y en cualquier tipo de industria, por lo que debe poseer controles que estén diseñados e implementados de manera eficaz para mitigar los riesgos que se generan en dicho ciclo.
4. El Contador Público y Auditor se debe asegurar que los papeles de trabajo provean evidencia comprobatoria suficiente y competente de auditoría. Adicionalmente en su papel de auditor independiente debe realizar el trabajo de auditoría con el debido cuidado profesional, cumpliendo con las normas de ética e independencia, así como poseer preparación técnica y capacidad profesional adecuada.

5. El tema de evaluación de control interno, establecimiento de controles, políticas, procedimientos y riesgos, es de suma importancia que sea conocido por el estudiante de las ciencias económicas, ya que le permitirá encontrar las mejores soluciones a las distintas situaciones que se le presenten como parte de su trabajo como auditor.

RECOMENDACIONES

1. Velar por el estricto cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos en la Compañía, verificando que las mismas sean adecuadas y se encuentren alineadas al logro de los objetivos estratégicos y operaciones de la misma. Así también al momento de establecer controles verificar que los mismos estén diseñados de manera correcta y se ejecuten conforme a su diseño, para lo cual se deben brindar las capacitaciones necesarias al personal involucrado en el proceso.
2. Establecer un adecuado ambiente de control dentro de la Compañía y dar un seguimiento continuo a los controles establecidos, verificando la forma en que los mismos están siendo ejecutado por el personal de las distintas áreas involucradas en los procesos evaluados, a fin de brindar el apoyo necesario para que los controles diseñados puedan ser efectivos y prevenir y/o mitigar los riesgos para los cuales han sido diseñados.
3. Establecer los controles adecuados en el ciclo de ingresos a fin de mitigar los riesgos que se encuentren relacionados con dicho proceso, y con ello evitar pérdidas significativas en la operación de la Compañía.
4. El Contador Público y Auditor independiente debe asegurarse que los papeles de trabajo que realice posean evidencia suficiente y adecuada, así como realizar el trabajo con el debido cuidado profesional y cumplir en todo momento las normas de ética e independencia. Adicionalmente debe poseer preparación técnica y capacidad profesional adecuada, lo cual implica mantener actualizados sus conocimientos de acuerdo a lo establecido en las Normas Internacionales de Auditoría.

5. Que la Facultad de Ciencias Económicas incluya dentro del pensum de estudios temas prácticos relacionados con la evaluación de riesgos y controles dentro de una Compañía a fin de que el estudiante pueda formarse un panorama más claro acerca de la implementación de controles.

BIBLIOGRAFÍA

1. Blanco Luna, Yanel. Normas y Procedimientos de Auditoría Integral. Primera edición. Bogotá, 2003. 324 páginas.
2. Calvo Langarica, César. ABC del Auditor. Publicaciones Administrativas Contables Jurídicas, S.A. de C.V. México, 2007, 232 páginas.
3. Centro de documentación e información turística del INGUAT (CEDITUR). Antecedentes históricos del Turismo en Guatemala Volumen I (Breves narraciones). Guatemala, sin año, 120 páginas.
4. Centro de documentación e información turística del INGUAT (CEDITUR), Lic. Byron Pérez. Asesor de Turismo del Colegio Coactemalán. "Libro de Hotelería, 1era. Impresión, Guatemala 2005; 222 páginas.
5. Chet Cifuentes, Erwin Estuardo. Evaluación del Control Interno en una Institución con una Administración Estratégica Bajo el Sistema COSO. Tesis Licenciado Contador Público y Auditor. Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ciencias Económicas. Guatemala, 2006. 154 Págs
6. Congreso de la República de Guatemala, Código de Comercio, Decreto 2-70 y sus Reformas, Librería Jurídica, Guatemala 2001; 204 páginas.
7. Congreso de la República de Guatemala, Código de Trabajo, Decreto 1441 y sus Reformas. Librería Jurídica, Guatemala 2003; 172 páginas
8. Congreso de la República de Guatemala. Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo, INGUAT y reformas incorporadas, Decreto 1701 y su reglamento. Reformado por los decretos 22-71 y 22-73, 14 paginas
9. Enciclopedia SALVAT, Diccionario, Salvat Editores, Año 1973, Tomo 1 al 12, 3367 páginas.
10. G. Kell W. y Boiton W. (2005) Auditoría Moderna, México: Editorial continental, Segunda Edición, 356 páginas.
11. Hill, Entwistle. Diseño con luz en Hoteles. Mc Graw Hill, México. 160 páginas
12. Instituto Americano de Contadores Públicos. Guía Práctica de Auditoría para Negocios Pequeños y Medianos. Ediciones FOC, S. A. de C. V. México, 2005. 357 Páginas.

13. Instituto Técnico Diversificado, Administración Turística y Hotelera, Antigua Guatemala, Año 1999, 63 páginas.
14. International Federation of Accountants. –IFAC- Normas Internacionales de Auditoría y Control de Calidad, edición 2012. Traducidas por el Instituto Mexicano de Contadores Públicos. 975 páginas
15. Lattin W. Gerald. Administración Moderna de Hoteles. Segunda edición. Editorial Trillas, México. 274 páginas
16. Mariscal de Cumes, Elena. Auditoría, Teórica y Práctica. Editorial Artemis Edinter, Guatemala 2001. 216 páginas
17. Ministerio de Economía, Reglamento para establecimientos de hospedaje, Acuerdo Gubernativo 1144-83, Instituto Guatemalteco de Turismo. Guatemala diciembre 1983; 23 páginas.
18. Mora Montes, Ricardo. Auditoría de Estados financieros por Contadores Públicos tomo I. Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A. C., Equus Impresores, S. A. de C. V. México, 2002. 269 páginas
19. Muñoz Razo, Carlos. Auditoría en sistemas computacionales. Editorial Pearson Educación. México, 2002. 796 páginas.
20. Muro Pérez, Luis Di. Manual Práctico de Recepción Hotelera. Editorial Trillas, S. A. de C. V., primera edición, México, 1999, 220 páginas.
21. Neil Arthur. Organización y Gestión Hotelera. Editorial: Hispano Europa, España. 400 páginas.
22. Rodríguez Valencia, Joaquín. Control Interno: un efectivo sistema para la empresa. Editorial Trillas, S.A. de C.V. Primera edición. México, 2006. 195 páginas.
23. Sanchez Alarcón, Francisco Javier. Programas de Auditoría. Editorial Ecafsa – Thomson Learning. 10ma. Edición. 2001. 289 páginas.
24. Santillana González Juan Ramón. Auditoría Interna Integral, 2da edición. Editorial Electro-Comp, S.A., 2002, 150 páginas.
25. Santillana González Juan Ramón. Establecimiento de Sistemas de Control Interno. Editorial Cengage Learning Editores. México, 2003. 324 páginas.
26. Téllez Trejo, Benjamín Rolando. Auditoría un Enfoque Práctico. Editorial Thomson. México, 2004. 445 Páginas

Webgrafia

27. <http://www.ccee.edu.uy/ensenian/catcoint/material/2da%20clase%20riesgos-ERM-08.pdf>