

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

"EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO, POR
PARTE DEL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR, AL ÁREA DE
INVENTARIOS DE BEBIDAS EN UNA EMPRESA HOTELERA"

TESIS

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

POR

JOSUÉ DANIEL PÉREZ LÓPEZ

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR
EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADO

GUATEMALA, JUNIO DE 2018

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

Decano	Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
Secretario	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal Primero	Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal Segundo	MSc. Byron Giovanni Mejía Victorio
Vocal Tercero	Vacante
Vocal Cuarto	P.C. Marlon Geovani Aquino Abdalla
Vocal Quinto	P.C. Carlos Roberto Turcios Pérez

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

Matemática-estadística	Licda. Alba Yojana Ortega Mota
Contabilidad	Lic. Erik Roberto Flores López
Auditoría	Lic. José Antonio Vielman

PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

Presidente	Lic. Salvador Giovanni Garrido Valdez
Secretario	Lic. Olivio Adolfo Cifuentes Morales
Examinador	Licda. Wendy Viviana Franco Tobías

Guatemala 21 de septiembre de 2017

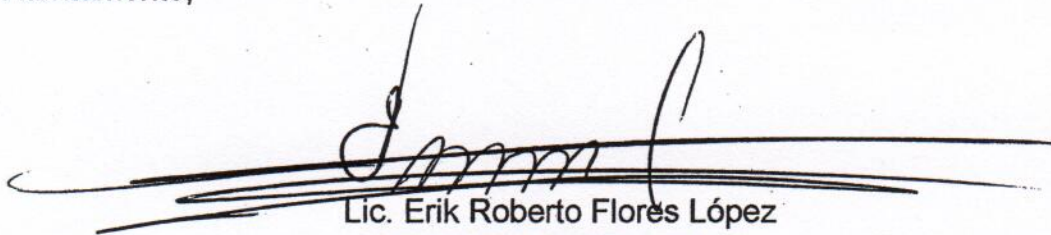
Licenciado
Luis Antonio Suárez Roldán
Decano
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala
Su despacho

Respetable señor Decano:

De conformidad con el nombramiento dictamen-auditoría No. 348-2016, emitido por la decanatura de la Facultad de Ciencias Económicas de fecha veinticuatro de noviembre de dos mil dieciséis, me permito informar que fui designado como asesor de la tesis titulada: "Evaluación del sistema de control interno, por parte del Contador Público y Auditor, al área de inventarios de bebidas en una empresa hotelera", efectuada por el estudiante Josué Daniel Pérez López.

Considero que el trabajo en mención reúne los requisitos profesionales requeridos por la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, y estimo que es un valioso aporte para la comunidad estudiantil y profesional de la Contaduría Pública y Auditoría.

Atentamente,



Lic. Erik Roberto Flores López
Contador Público y Auditor
Colegiado 303

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE
GUATEMALA



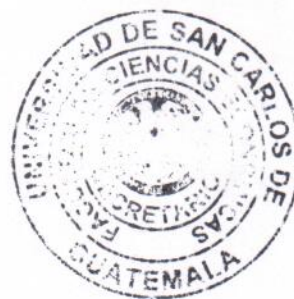
FACULTAD DE CIENCIAS
ECONOMICAS
EDIFICIO S-8
Ciudad Universitaria zona 12
GUATEMALA, CENTROAMERICA

**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, GUATEMALA
VEINTE DE FEBRERO DE DOS MIL DIECIOCHO.**

Con base en el Punto QUINTO, inciso 5.1 subinciso 5.1.1 del Acta 02-2018 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 09 de febrero de 2018, se conoció el Acta AUDITORÍA 334-2017 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 27 de noviembre de 2017 y el trabajo de Tesis denominado: "EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO, POR PARTE DEL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR, AL ÁREA DE INVENTARIOS DE BEBIDAS EN UNA EMPRESA HOTELERA", que para su graduación profesional presentó el estudiante **JOSUÉ DANIEL PÉREZ LÓPEZ**, autorizándose su impresión.

Atentamente,

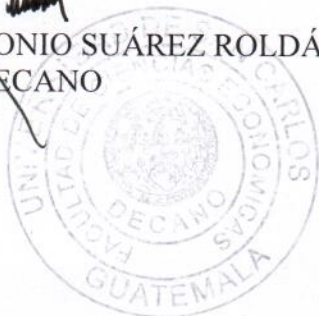
"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO

LIC. LUIS ANTONIO SUÁREZ ROLDÁN
DECANO

m.ch



ÍNDICE

	Página
Introducción	i

CAPÍTULO I

EMPRESAS HOTELERAS

1.1	Antecedentes	1
1.2	Definición	2
1.3	Constitución legal y mercantil	2
1.4	Características de las empresas hoteleras	3
1.5	Estructura organizacional	4
1.5.1	Equipo directivo	5
1.5.2	Equipo de pisos	6
1.5.3	Equipo de recepción	6
1.5.4	Equipo de mantenimiento	7
1.5.5	Equipo de alimentos y bebidas	7
1.5.6	Organigrama en los hoteles	8
1.5.7	Departamentos operativos	8
1.5.8	Departamentos no operativos	9
1.6	Principal terminología aplicable en los servicios hoteleros	9
1.7	Cadenas y hoteles independientes	11
1.7.1	Cadenas hoteleras	11
1.7.2	Hoteles independientes	12
1.8	Legislación aplicable	12

CAPÍTULO II

**CONTROL INTERNO Y LA PARTICIPACIÓN DEL
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR**

2.1	Antecedentes, definición y características	17
2.2	Sistema de control interno	18
2.3	Elementos y estructura de control interno	18
2.3.1	Ambiente de control	19
2.3.2	Sistema de contabilidad	20
2.3.3	Procedimientos de control	20
2.4	Objetivos de control interno	22
2.5	Principios del control interno	22
2.5.1	Aplicables a la estructura orgánica	22
2.5.2	Aplicables a los procesos y sistemas	22
2.5.3	Aplicables a la administración de personal	23
2.6	Clasificación del control interno	23
2.6.1	Control contable	24
2.6.2	Control administrativo	24
2.7	Creación de controles	25
2.8	Formas de documentar la comprensión del control interno	25
2.8.1	Método descriptivo	25
2.8.2	Método de cuestionario	26
2.8.3	Método gráfico	26
2.9	Riesgos	27
2.9.1	Riesgo inherente	27
2.9.2	Riesgo de control	27
2.9.3	Riesgo de detección	28

	Página
2.10 Contador Público y Auditor	28
2.10.1 Campo de acción	29
2.10.2 Auditor interno	30
2.10.3 Normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna (NIEPAI)	30
2.11 Norma internacional de auditoría 315 – Identificación y valoración de los riesgos de incorrección material mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno	31
2.12 Norma internacional de auditoría 400 – Evaluaciones de riesgo y control interno	32

CAPÍTULO III

INVENTARIOS

3.1 Definición	34
3.2 Sistemas de registro de inventarios	34
3.2.1 Sistema de inventario perpetuo	35
3.2.2 Sistema de inventario periódico	35
3.3 Tipos de inventarios	36
3.3.1 Inventarios de materias primas	36
3.3.2 Inventarios de productos en proceso	36
3.3.3 Inventario de productos terminados	37
3.3.4 Inventario de materiales y suministros	37
3.3.5 Inventario obsoleto o estropeado	37
3.3.6 Inventario inicial	38
3.4 Importancia de los inventarios	38

	Página
3.5 Administración de inventarios	39
3.6 Costos de inventarios	39
3.6.1 Costo de adquisición	39
3.6.2 Costo de transformación	40
3.6.3 Costos de mantener el inventario	40
3.6.4 Costo de seguros e impuestos	41
3.6.5 Costos de riesgos de inventario	41
3.6.6 Costos de falta de existencias	42
3.6.7 Otros costos	42
3.7 Métodos de valuación de inventarios	43
3.7.1 Primero en entrar primero en salir	44
3.7.2 Último en entrar primero en salir	44
3.7.3 Promedio ponderado	45
3.7.4 Identificación específica	46
3.7.5 Precio histórico del bien	46
3.7.6 Valoración a precio de costo	46
3.8 Clases de inventarios de bebidas	47
3.8.1 Bebidas carbonatadas	47
3.8.2 Bebidas alcohólicas	47
3.8.3 Bebidas preparadas	47
3.8.4 Jugos o néctar	48
3.8.5 Bebidas no carbonatadas	48
3.8.6 Bebidas isotónicas	48
3.9 Conservación de bebidas	49

CAPÍTULO IV

**EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO, POR PARTE DEL
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR, AL ÁREA DE
INVENTARIOS DE BEBIDAS EN UNA EMPRESA HOTELERA**

(CASO PRÁCTICO)

4.1	Antecedentes	50
4.2	Nombramiento	55
4.3	Planificación de la evaluación del sistema de control interno al área de inventarios	59
4.4	Ejecución de la evaluación	61
4.5	Cédulas de deficiencias de control interno	130
4.6	Informe de auditoría interna	134
	CONCLUSIONES	137
	RECOMENDACIONES	138
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	139

No.	ÍNDICE DE FIGURAS	Página
1	Organigrama de un hotel	8
2	Organigrama "Hotel de Guatemala S.A."	53

INTRODUCCIÓN

Las empresas hoteleras constituyen una importante fuente de ingreso de divisas para el país, tanto en sectores turísticos en el interior del país como para centros de negocios y sectores urbanos.

Si bien estas empresas se catalogan primordialmente como prestadoras de servicios, tiene dentro de su giro normal de negocio otras clases de productos adicionales al hospedaje, que sirven para satisfacer las distintas necesidades de sus clientes, los comestibles se encuentran dentro de esta otra clase de productos, siendo el departamento de alimentos y bebidas el encargado de proveer un buen servicio y producto a los clientes.

Complementado con los demás servicios de un hotel, el departamento de alimentos y bebidas es fundamental para los servicios de comida en las habitaciones, banquetes y restaurantes de la institución, generando un porcentaje importante de las utilidades del hotel y utilizando también a gran parte del recurso humano.

Es por esto que surge la necesidad de contar con un sistema de control interno que permita asegurar el funcionamiento que tienen estos inventarios; desde el momento que ingresan a la bodega general hasta que llegan a las manos de los clientes y huéspedes del hotel.

El Contador Público y Auditor al ser un profesional de la contabilidad y en control interno se encuentra en la capacidad de reconocer posibles vulnerabilidades y proponer las mejoras correspondientes que conlleven a la minimización de estas vulnerabilidades; derivado de esto, se realiza el presente trabajo de tesis, utilizando para su desarrollo las técnicas de observación, entrevista e investigación bibliográfica con el fin de mostrar los beneficios de contar con una evaluación y propuestas de mejora al área de

inventarios de bebidas, realizada por el Contador Público y Auditor, desde el punto de vista del control interno, en un hotel que funciona dentro de la ciudad de Guatemala.

El presente trabajo consta de cuatro capítulos, los cuales se describen a continuación:

En el capítulo I, se presentan las generalidades de las empresas hoteleras, incluyendo sus antecedentes, su definición, la forma en que se constituyen legal y comercialmente, su estructura organizacional, así como la terminología que se aplica en el ámbito de los servicios hoteleros, incluyendo la principal legislación por la que se ven regidos.

Luego en el capítulo II, se trata el control interno y la participación del Contador Público y Auditor dentro del mismo, su definición y lo que lo hace ser un sistema, tomando en cuenta al control interno desde su punto de vista tradicional, basado en la norma internacional de auditoría 400 y bajo las perspectivas de las normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna.

Seguidamente en el capítulo III, se aborda el tema de los inventarios, su definición, la importancia que tienen, así como la administración que se requiere para los mismos, los costos que representan y las clases de inventarios que se pueden encontrar dentro de un hotel.

En el capítulo IV, se aplica la teoría al caso práctico de la evaluación del sistema de control interno, por parte del contador público y auditor, al área de inventarios de bebidas, en una empresa hotelera.

Se finaliza con la presentación de las conclusiones y recomendaciones resultantes con base en el trabajo realizado y las referencias bibliográficas consultadas.

CAPÍTULO I

EMPRESAS HOTELERAS

1.1 Antecedentes

El deseo de viajar del ser humano responde al impulso de satisfacer una necesidad imperiosa más que un hábito adquirido, ya que vive inmerso en una rutina y costumbres que nublan la visión de su entorno, todo se vuelve común, habitual, aburrido en cierta medida.

Son diversas las necesidades que necesitan ser cubiertas para que una persona pueda viajar, indistintamente el motivo del viaje. Se puede indicar que uno de los impulsos originales en la historia de la humanidad, es necesidad del hombre de comerciar con los artículos producidos en distintas zonas geográficas.

Conforme a la evolución y progreso del hombre, de acuerdo a cada época y sociedad, surgen distintas necesidades, que han sido satisfechas con los productos de la industria hotelera, con servicios que cubran las expectativas de los clientes de acuerdo a sus preferencias, motivaciones de viaje y su nivel de ingresos.

El desarrollo de los hoteles se ve potenciado con el desarrollo de nuevos métodos de transporte, en el siglo diecinueve, la aparición de los trenes fomentó el traslado de grandes cantidades de personas, ya sea por motivo de negocios, trabajo o placer, dando lugar al nacimiento de más hoteles y pensiones para albergar a los viajeros.

La competencia entre los distintos hoteles mejoró y amplió la gama de servicios ofrecidos, otorgando en adición al hospedaje otros servicios como la alimentación o banquetes.

En la actualidad, los servicios básicos que pueden encontrarse en un hotel son las habitaciones incluyendo su mobiliario, baños, conexiones a Internet y minibares, entre otros.

1.2 Definición

El reglamento para establecimientos de hospedaje, acuerdo gubernativo 1144-83, define a un establecimiento de hospedaje como “los que presten al público servicio de alojamiento y otros servicios afines mediante pago. Huésped, es la persona alojada en un establecimiento que utiliza a cualesquiera de sus otros servicios” (23:1)

Los hoteles ofrecen una gran cantidad de servicios combinables; sin embargo, su principal distinción son las actividades de alojamiento y restauración.

Dependiendo el hotel, se podrá encontrar una mayor o menor cantidad de comodidades, además de disponer de otra clase de servicios adicionales al hospedaje.

1.3 Constitución legal y mercantil

Toda persona jurídica tiene la obligación de inscribirse en el registro mercantil mediante una declaración jurada comprendiendo la siguiente información:

- Nombre de la empresa y dirección
- Fecha de inicio de las actividades mercantiles
- Actividad a la que se dedica

De dicha inscripción se obtiene en el Registro Mercantil, una patente que se entrega de comercio y/o de empresa, debe de poseer la autorización previa de la Superintendencia de Administración Tributaria SAT para la entrega de las calcomanías que deben adherirse a los libros contables

Luego de contar con las patentes de comercio las empresas deben acudir a la Superintendencia de Administración Tributaria para obtener lo siguiente:

- Inscripción ante la SAT
- Obtención del número de identificación tributaria NIT
- Habilitación de libros ante la SAT
- Autorización de facturas ante la SAT

1.4 Características de las empresas hoteleras

Las empresas funcionando en la industria hotelera, entendidas como todos los establecimientos dedicados, profesionalmente, a proporcionar un servicio de alojamiento, poseen como características clave:

- Al ser organizaciones dedicadas a la prestación de servicios, presentan un contacto directo entre el cliente y el creador del servicio o producto.

- Los servicios de un hotel son consumidos al mismo tiempo que son creados, por lo que si el producto de un hotel no se consume en el momento programado este se pierde.
- Dedicadas principalmente a actividades de hospedaje y alimentación, siendo estas actividades complementadas con otros servicios.
- Para otorgar los servicios requieren de una compleja estructura organizacional, que muestre las distintas relaciones de trabajo entre los distintos departamentos respetando los niveles jerárquicos.
- Dependen de la situación económica y social del entorno en que laboran.
- Segmentados de acuerdo al grupo al que se presta el servicio o por la ubicación geográfica del establecimiento.
- Son instituciones que requieren innovaciones constantes, que estén relacionadas con las necesidades de los clientes.
- Se puede apreciar la satisfacción que otorga el servicio prestado hasta que es consumido por el cliente.

1.5 Estructura organizacional

Una organización se compone de un colectivo de personas que poseen los medios adecuados para alcanzar los objetivos que tienen propuestos.

En los hoteles existen diversos grupos de personas trabajando para alcanzar las metas propuestas por la dirección del establecimiento, estos grupos suelen estar constituidos de la siguiente manera:

1.5.1 Equipo directivo

Encargado de establecer las políticas y objetivos del hotel, este equipo organiza y coordina las actividades del establecimiento, los departamentos que lo componen se describen a continuación:

- Dirección General: encargada de planificar y crear estrategias que permitan la consecución de los objetivos de la organización.
- Asesoría Jurídica: sección encargada de que la organización cumpla con los requerimientos legales del área donde realice sus operaciones, siendo la misma interna o externa.
- Administración: compuesta por los departamentos de contabilidad, gerencia financiera, créditos, caja, compras, bodega, facturación y proveedores.
- Marketing: encargado de las relaciones, promoción y la publicidad.
- Recursos Humanos: encargado de la administración del personal, contrataciones, entrenamiento y la seguridad industrial.

1.5.2 Equipo de pisos

Los colaboradores del equipo de pisos tiene como misión más importante, la satisfacción de todos los clientes, asegurando una imagen impecable del hotel, la limpieza, servicio y estado de mantenimiento de las áreas de alojamiento y zonas nobles, ofreciendo niveles de confort y bienestar. Formado por camareras y sus supervisores, encargados de las tareas de limpieza en las habitaciones, planificando horarios y reportando incidentes. Este equipo guarda una estrecha relación con las áreas de lavandería y conserjería; así mismo, posee una constante comunicación con el equipo de recepción.

Para este departamento es de vital importancia alcanzar niveles de excelencia que satisfagan y excedan las expectativas de los clientes para que posean una sensación de placidez, orden y seguridad.

1.5.3 Equipo de recepción

Los colaboradores que se encuentran en la recepción son el corazón del negocio hotelero ya que prestan la atención al cliente, proporcionan información acerca de los restaurantes y atracciones cercanas, se encargan del ingreso y la salida de los clientes, supervisan el número de habitaciones disponibles, usualmente también comprende los servicios de reservaciones y dentro de algunas de sus funciones se pueden mencionar controlar, coordinar, gestionar y brindar diferentes servicios durante la permanencia de los huéspedes dentro de la instalación.

1.5.4 Equipo de mantenimiento

Es el equipo encargado de las reparaciones dentro de las instalaciones comunes del hotel, como recepción y pasillos, y además del mantenimiento y remodelación en las habitaciones. Puede tener áreas especializadas en decoración o electricidad y maderas.

El equipo de mantenimiento influye directamente con la estancia confortable del huésped dentro de las instalaciones del hotel con la capacidad de producir con calidad, seguridad y rentabilidad sea la máxima posible y a un costo mínimo.

Los tres elementos indispensables que no pueden fallar en el área de mantenimiento son:

- El suministro de energía eléctrica.
- El servicio de agua potable.
- El suministro de los combustibles

1.5.5 Equipo de alimentos y bebidas

Responsable por los restaurantes del hotel, las cocinas, el servicio a cuartos y los distintos bares, en este departamento se encuentran las funciones que conllevan a la producción de la comida y las bebidas del hotel.

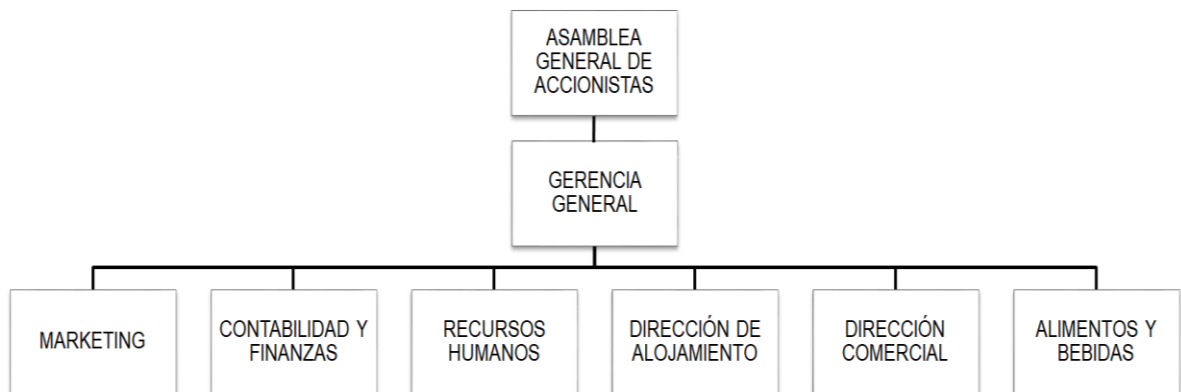
Suele conocerse como "A & B", y su dirección recae sobre el gerente de alimentos y bebidas, a quien reportan todos los encargados de restaurantes,

usualmente este departamento se encarga también de la administración y mantenimiento de la cristalería, loza, juguetería y mantelería del hotel.

1.5.6 Organigrama en los hoteles

Cada hotel, puede estructurarse de la manera más adecuada de acuerdo a sus necesidades, son varios los factores que influyen en la composición de su estructura, desde las necesidades de sus huéspedes o la ubicación geográfica, el siguiente cuadro muestra un ejemplo de organigrama para un hotel:

Figura No. 1
Organigrama de un hotel



Fuente: Elaboración propia

1.5.7 Departamentos operativos

“Son los prestadores del servicio y por tanto generadores de venta, y que de acuerdo a su estructura requieren del equipo necesario para la eficiente

operación en condiciones de la máxima actualización, tanto en equipamiento, como en mano de obra”. (25:47)

Como parte de estos departamentos se encuentra:

- Habitaciones
- Alimentos y bebidas
- Lavandería

1.5.8 Departamentos no operativos

“Se conforman como los de soporte y dirección a los Operativos que no generan venta, porque son el apoyo para la eficiencia del servicio a prestar”. (25:47)

Como parte de estos departamentos se encuentra:

- Gerencia
- Contabilidad
- Recursos humanos
- Mantenimiento

1.6 Principal terminología aplicable en los servicios hoteleros

- Amenities: en idioma español “Comodidades” hace referencia a los artículos de aseo o cuidado personal que se colocan en las habitaciones del hotel, como por ejemplo rasuradoras, jabones, cepillos de dientes o juegos de costura.

- Banquetes: en el área hotelera, para Guatemala, el área de banquetes hace referencia a los servicios de organización y alimentación prestados para ciertos eventos realizados en las instalaciones del hotel, por ejemplo, salones o centros de convenciones.
- Bartender: es la persona que se encarga de preparar las bebidas del bar, puede ser conocido también como barman.
- Botones: una persona que funciona dentro del equipo de recepción y que puede ayudar al huésped, si es requerido, con el ingreso de equipaje a la habitación.
- Check in: hace referencia a los procesos que se siguen en recepción para inscribir a un huésped dentro de una habitación del hotel, la hora de check in ronda alrededor de media tarde. Durante este proceso se solicitan los datos del huésped, se localiza la reserva si corresponde y se entrega la llave la habitación.
- Check out: hace referencia al proceso de salida de un cliente, durante este proceso se liquidan los gastos incurridos por el huésped, el horario de check out es usualmente antes del horario de check In para tener tiempo de preparar las habitaciones para los próximos huéspedes.
- Cortesía: hace referencia a otorgar un servicio de hospedaje o alguna otra clase de servicio o producto sin cargo alguno para la persona.

- **Front Office:** compuesto por todos los departamentos que interactúan directamente con los clientes, como por ejemplo la recepción, conserjes, y reservaciones.
- **Porcentaje de ocupación:** indicador que permite a la dirección del hotel la ocupación que tiene el establecimiento en cierto momento, se obtiene dividiendo el número de habitaciones vendidas entre el número de habitaciones disponible y multiplicándolo por cien.
- **Reservaciones:** área encargada de tomar las llamadas de los clientes en potencia y creando una reservación de cierta habitación de acuerdo a la disponibilidad que exista en cierto momento del tiempo.

1.7 Cadenas y hoteles independientes

Los hoteles pueden clasificarse como pertenecientes a una cadena o bien como independientes, una gran cantidad de las operaciones en las empresas hoteleras se ven determinadas por su relación con las demás empresas de su tipo.

1.7.1 Cadenas hoteleras

Se consideran cadenas hoteleras cuando varias unidades se identifican bajo una misma marca, estas son operadas por una central, adicionalmente comparten estándares, políticas y procedimientos en común que son dictados por la central. La central dirige a los hoteles afiliados con el fin de estandarizar los productos y servicios ofrecidos.

Se constituyen las cadenas hoteleras con la finalidad de generar una mayor rentabilidad, uno de los aspectos esenciales para que se reconozca una cadena es que exista una gestión unificada para los establecimientos que le pertenecen; estos pueden tener una distribución variable sobre la propiedad.

1.7.2 Hoteles independientes

Los hoteles independientes son aquellos que no guardan ninguna relación con otros, estos establecimientos no están afiliados a ninguna cadena o franquicia, por lo que las decisiones son tomadas por los dueños o accionistas de la compañía.

Este tipo de hoteles posee una mayor agilidad en la toma de decisiones al no estar subordinados a otras entidades, adicionalmente conllevan beneficios a la economía local.

1.8 Principal legislación aplicable

En Guatemala, la industria hotelera ha evolucionado en forma constante para cumplir con los requerimientos legales, a continuación, se hace referencia a legislación vigente relacionada a esta industria.

- **Constitución política de la república de Guatemala**

Ley fundamental del Estado de Guatemala, va a la cabeza de las demás leyes en el país de acuerdo a la jerarquía de las normas jurídicas, garantizando a las personas la disposición libre de sus bienes de acuerdo a la ley. En su artículo 34 establece el derecho de libre asociación, se exceptúa el caso de la colegiación profesional, en el

artículo 43 reconoce la libertad de industria, de comercio y de trabajo como derecho humano.

- **Código de comercio de Guatemala y sus reformas, Decreto número 2-70**

Regula lo relacionado a los aspectos mercantiles e identifica a los comerciantes, quienes ejercitando en nombre propio y con fines de lucro, actividades tales como la producción, transformación o intermediación de bienes y también la prestación de servicios. Establece que deben de llevar contabilidad de acuerdo al sistema de partida doble y a los principios de contabilidad generalmente aceptados, dando autorización para llevar lo procedimientos mecanizados o en sistemas. En el Capítulo IX Del contrato de hospedaje en sus artículos 866 al 873 en donde se establecen los contratos de hospedaje, responsabilidad del hotelero, la exención de responsabilidad, retención de equipaje, extinción, extracción de equipaje, desocupación inmediata.

- **Código tributario y sus reformas, Decreto número 6-91**

El Estado en la necesidad de sufragar el gasto público, necesita recaudar tributos, para esto existe un conjunto de normas que obligan de distintas maneras a las empresas del país a pagar sus impuestos, estos son los marcos legales para pago de impuestos y obtención de un registro tributario. Detalla las sanciones por infracciones a los deberes formales, como adquirir bienes o servicios, sin exigir la documentación legal.

- **Ley del impuesto al valor agregado y sus reformas, Decreto número 27-92**

Las empresas hoteles, se encuentran afectas al pago del impuesto al valor agregado al realizar actividades de compra de productos alimenticios utilizados para la venta a sus huéspedes y por la prestación de servicios de hospedaje. En su artículo 10 establece el porcentaje de aplicación el cual es el doce por ciento.

- **Ley del Impuesto de solidaridad, Decreto número 73-2008**

Las empresas hoteleras están afectas al pago del Impuesto de Solidaridad por tener actividades mercantiles, calculando el impuesto sobre una base imponible de la que sea mayor entre, la cuarta parte del monto del activo neto o la cuarta parte de los ingresos brutos, obtenidos durante el período de liquidación definitiva anual del Impuesto Sobre la Renta inmediato anterior.

- **Ley de actualización tributaria, Decreto número 10-2012 libro I impuesto sobre la renta**

Las empresas hoteleras están afectas al pago del impuesto sobre la renta ya que realizan actividades lucrativas, ya sea como personas individuales o jurídicas, El impuesto se genera cada vez que se producen rentas gravadas, quedan afectas al impuesto las rentas obtenidas en todo el territorio nacional de la República de Guatemala.

- **Código de trabajo y sus reformas, Decreto número 1441**

Norma la relación con los trabajadores mismos que son parte fundamental en el desarrollo de las empresas, dictamina los derechos y obligaciones laborales como la necesidad de los contratos de trabajo, se regula el tema de salarios, se describe los tipos de remuneración, las jornadas de trabajo ordinarias y extraordinarias

- **Código de salud, Decreto número 90-97**

Identifica al Ministerio de Salud como encargado de velar por la protección, prevención y promoción de la salud de la población, por lo que otorga autorizaciones para el funcionamiento de establecimientos que tengan atención y servicio al público.

- **Ley orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo y sus reformas, Decreto 1701**

El Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT) representa una autoridad dentro del sector turístico en Guatemala con jurisdicción en todo el territorio nacional, esta ley contiene la promoción, desarrollo e incremento del turismo y por consiguiente, compete al Estado dirigir estas actividades y estimular al sector privado para fomentar la inversión de capital guatemalteco o extranjero en hoteles y centros de recreación dedicados al turismo, proporcionando las informaciones que se le soliciten en todo lo relativo a impuestos, tasas, incentivos y demás datos que pueden fundamentar los estudios previos de inversión. El INGUAT autoriza, de

acuerdo a categorías, las tarifas máximas en los hoteles; adicionalmente representa a Guatemala ante otras entidades similares en otros países.

- **Reglamento para establecimientos de hospedaje, Acuerdo Gubernativo número 1144-83**

Clasifica a los hoteles de Guatemala y ayuda a identificar situaciones que originan inconvenientes entre los establecimientos de hospedaje y sus huéspedes, menciona a todos los establecimientos de hospedaje, los que presten al público servicio de alojamiento y otros servicios afines mediante pago, se define al Huésped como las personas que se alojan en un establecimiento y que utiliza a cualesquiera de sus otros servicios.

De acuerdo a este reglamento, los establecimientos de hospedaje se clasifican en los siguientes grupos y categorías:

Grupo	Categoría
1. Hoteles	5, 4, 3, 2, 1 estrellas
2. Moteles	3, 2, 1 estrellas
3. Pensiones	A, B, C
4. Hospedajes	A, B, C

CAPÍTULO II

CONTROL INTERNO Y LA PARTICIPACIÓN DEL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

2.1 Antecedentes, definición y características

Control se define como una de las fases del proceso administrativo que se aplica para incrementar la eficiencia y eficacia, es el encargado de evaluar los resultados obtenidos durante el ejercicio que se hayan cumplido de acuerdo con los planes y programas previamente definidos, para retroalimentar el cumplimiento de las funciones y actividades.

Se puede asumir que el control interno “promueve y fomenta el funcionamiento efectivo de las organizaciones al regular sus actividades y fomentar un claro rendimiento de cuentas.” (14:12)

La gerencia de la entidad es responsable por diseñar, implementar, promover y mantener vigente un ambiente y una estructura de control interno, además debe contribuir en el mantenimiento de sus elementos a manera de promover los objetivos de la entidad en cualquiera de los campos en que se desempeñe, procurando una base sólida para la operación del sistema como un todo; la naturaleza de la actividad de auditoría interna y el perfil del auditor interno se pueden constituir en un actor dinámico en el apoyo de los esfuerzos de la administración para consolidar un ambiente de control sano.

El control es una fase del proceso administrativo que evalúa los resultados obtenidos durante un periodo con el fin de obtener retroalimentación de las actividades.

“El control interno es definido de maneras diferentes y por consiguiente aplicado en formas distintas. Esa es, posiblemente, su mayor dificultad inherente. En la búsqueda de soluciones a ello, se ha intentado recoger en una sola definición los distintos elementos comunes que permiten alcanzar consenso sobre el particular.” (22:4)

2.2 Sistema de control interno

De acuerdo a la norma internacional de auditoría 400, el término sistema de control interno significa todas aquellas políticas y procedimientos adoptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable. Así mismo indica que el sistema de control interno va más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones del sistema de contabilidad y comprende:

- Ambiente de control
- Procedimientos de control

2.3 Elementos y estructura de control interno

El ambiente de control y los procedimientos de control constituyen los elementos del sistema de control interno entendidos como una estructura ya

que se necesita la base del ambiente de control para dar mantenimiento a los procedimientos, ambos elementos se detallan a continuación:

2.3.1 Ambiente de control

“Es la esencia de cualquier organización y los atributos de su personal en el ambiente donde opera. El ambiente de control proporciona una atmósfera, en la cual, las personas conducen sus actividades y cumplen con sus responsabilidades.” (15:27)

Representará el efecto de varios factores, previamente establecidos que funcionen para incrementar la efectividad de procedimientos y políticas o detecta fallas en los mismos.

“El ambiente de control ejerce influencia en el diseño de las actividades y en la determinación de sus objetivos y evaluación del riesgo, al igual que tiene repercusión en el resto de componentes de la estructura de control interno. También, la influencia se extiende a los sistemas y su funcionamiento.” (15:51)

El control institucional es uno de los elementos del control interno que influye en la imagen institucional y abarca la estructura de la organización, sus políticas, su planificación estratégica, el conjunto de las operaciones, la cultura organizacional influye ya que se extiende a la conciencia de los colaboradores para la realización del control, sus recursos y obligaciones.

2.3.2 Sistema de contabilidad

Según la norma internacional de auditoría 400, el sistema de contabilidad es la serie de tareas y registros de una entidad por medio de las que se procesan las transacciones como un medio de mantener registros financieros.

Proporciona información para la dirección de la empresa, que ayude a la toma de decisiones a manera de alcanzar los objetivos de la organización.

Los sistemas de contabilidad reúnen, registran, clasifican y resumen la información de las transacciones de la entidad con el fin de presentarla en una forma clara y entendible que sirva para la toma de decisiones.

2.3.3 Procedimientos de control

También conocidos como actividades de control “representan las políticas y procedimientos adoptadas por la junta de directores para conocer si sus decisiones fueron cumplidas y si los procedimientos se aplicaron tal como estaban diseñados.” (15:527)

Según la norma internacional de auditoría 400, los procedimientos de control son “aquellas políticas y procedimientos además del ambiente de control que la administración ha establecido para lograr los objetivos específicos de la entidad.” (13)

El hecho de que en una empresa existan políticas o procedimientos de control no quiere decir que estos funcionen adecuadamente; existe la necesidad de una evaluación por parte del Contador Público y Auditor.

Entre las actividades de control que pueden mencionarse están:

2.3.3.1 Evaluaciones de desempeño

Consisten en comparar los resultados reales obtenidos de una actividad contra los pronósticos o presupuestos que se tuvieron para su ejecución, con el fin de determinar si lo obtenido ha sido lo que se esperaba.

2.3.3.2 Controles de procesamiento de información

Son las actividades que realizan para evaluar la veracidad, integridad y exactitud en las transacciones. Son necesarias para validar los resultados de procesamientos informáticos o actividades donde exista la intervención humana en el cálculo de registros.

2.3.3.3 Controles físicos

Estos tipos de control hacen referencia a la forma en que se resguarda la integridad de los activos, por medio de barreras tangibles tales como accesos de seguridad para áreas restringidas.

2.3.3.4 División de obligaciones

Este es uno de los principios fundamentales en control interno, llamado también “segregación de funciones”, consiste en que ningún departamento ni individuo debe encargarse de todos los aspectos de una transacción de principio a fin.

2.4 Objetivos de control interno

Los objetivos del control interno están diseñados para organizar, controlar y mejorar las operaciones, relacionados generalmente con:

- Promover la eficiencia de las operaciones, relativas al uso de los recursos de una entidad.
- Generar información útil, oportuna y confiable para la toma de decisiones en una entidad u empresa.
- Cumplimiento con las leyes, reglamentos y procedimientos aplicables para la organización.
- La protección y salvaguarda de los activos.

2.5 Principios del control interno

Sirven de base para el desarrollo de la estructura, procesos, acciones, mecanismos, técnicas e instrumentos de control interno en cada área de funcionamiento; en base a su aplicación se pueden dividir en:

2.5.1 Aplicables a la estructura orgánica

Parte de la separación de funciones, así como la asignación de responsabilidad y autoridad a cada puesto o colaborador de la organización.

2.5.2 Aplicables a los procesos y sistemas

Los procesos y los sistemas deben ser diseñados bajo el entendimiento que existen para la salvaguarda de los recursos de la organización, a

continuación se muestran ejemplos de controles que son aplicables a los procesos y sistemas:

- Aplicación de pruebas continuas de exactitud
- Uso de numeración en los documentos
- Uso de cuentas de control
- Depósitos inmediatos e intactos
- Uso mínimo de cuentas bancarias
- Uso de dispositivos de seguridad
- Uso de indicadores de gestión

2.5.3 Aplicables a la administración de personal

La Administración de los colaboradores requiere de criterios básicos para definir sus responsabilidades, como base del control interno dentro de los recursos humanos se pueden encontrar los siguientes ejemplos:

- Selección de personal hábil y capacitado
- Capacitación continua a los colaboradores
- Vacaciones y rotación de personal

2.6 Clasificación del control interno

Los controles internos se pueden clasificar en:

- Controles contables
- Controles administrativos

2.6.1 Control contable

Se refiere a verificar la corrección y confiabilidad de los datos contables, de acuerdo a la Norma Internacional de Auditoría 400, los controles internos en el sistema de contabilidad pueden estar dirigidos a conseguir los objetivos siguientes:

- Que las transacciones sean ejecutadas de acuerdo con la autorización general o específica de la administración.
- Que las transacciones y otros eventos son registrados en el monto correcto, en las cuentas apropiadas y en el período contable apropiado, a modo de permitir una preparación de estados financieros de acuerdo con un marco de referencia para informes financieros identificado.
- Que el acceso a los activos y los registros sea permitido únicamente de acuerdo con la autorización de la administración.
- Que los activos registrados son comparados con los activos existentes a intervalos razonables y se toma la acción apropiada respecto de cualquier diferencia.

2.6.2 Control administrativo

“El control interno administrativo son los mecanismos, procedimientos y registros que conciernen a los procesos de decisión que llevan a la autorización de transacciones o actividades por la administración, de manera

que fomenta la eficiencia de las operaciones, la observancia de la política prescrita y el cumplimiento de los objetivos y metas programados.” (4:149)

2.7 Creación de controles

La creación de un marco de control interno dentro de la empresa, ayudará a realizar las actividades de una manera eficiente; en el caso de inventarios, al adaptar un conjunto de políticas, se pueden garantizar el logro de los objetivos de los departamentos involucrados y la salvaguarda de los activos.

Al momento de crear controles se debe tener en cuenta:

- La identificación de los departamentos que están involucrados.
- Una evaluación de operaciones relacionadas a la actividad.
- Asegurar la segregación de funciones.

2.8 Formas de documentar la comprensión del control interno

Como procedimientos técnicos que faciliten el trabajo en cuanto a orden, cronología y control; y que además sirvan como un medio de prueba de realización del trabajo y como soporte para conclusiones, se utilizan regularmente las siguientes formas de documentar el conocimiento del control interno.

2.8.1 Método descriptivo

Regularmente son narraciones, representados en los papeles de trabajo como textos donde se describe el flujo de las actividades y transacciones realizadas por cualquier funcionario dentro de un procedimiento.

2.8.2 Método de cuestionario

Por lo general, consiste de un cuestionario estandarizado, mismo que puede ser subdividido en distintas transacciones para facilitar su llenado por diversos miembros del personal de auditoría.

Por este método, se evalúan, por medio de cuestionarios, los procesos, rutinas y medidas básicas de la empresa, tanto las fundamentales y las principales como las secundarias con las que se llevan a cabo las actividades de la empresa.

2.8.3 Método gráfico

Por este método se hace la evaluación mediante esquemas, graficas, cuadros, flujos de operación y otros aspectos esquemáticos, es un procedimiento de solución, permite detectar con mayor facilidad los riesgos o aspectos donde se encuentran debilidades de control, aun reconociendo que el auditor requerirá invertir más tiempo en la elaboración de los flujogramas y habilidad para desarrollarlos.

Comúnmente representado por los diagramas de flujo, que describe un sistema o serie proceso por medio de una representación simbólica en que estos se muestran en secuencia. Son empleados por rectángulos, óvalos, diamantes y otras numerosas figuras para definir el tipo de paso, junto con flechas conectoras que establecen el flujo y la secuencia.

2.9 Riesgos

Dentro de cualquier trabajo de auditoría existen diversas clases de riesgo a las que el contador público y auditor debe enfrentarse, a continuación, se describe cada uno de los riesgos:

2.9.1 Riesgo inherente

Se considera como “riesgo de existencia de una omisión o error importante en el cumplimiento de disposiciones específicas, sin considerar la existencia de controles internos relacionados.” (12:169)

Influenciado en factores tales como:

- Complejidad en el cumplimiento de las disposiciones.
- El tiempo que es necesario para cumplir con las disposiciones.
- Experiencia previa en realizar las actividades.

2.9.2 Riesgo de control

Es “riesgo de que una omisión o error importante que pudiera ocurrir no sea prevenido o detectado de manera oportuna por los controles internos de la empresa o entidad. El licenciado en Contaduría debe valorar el riesgo de control que contribuye a la detección de la existencia de omisiones y errores importantes por parte del proceso de evaluación del riesgo de control (en conjunto con la evaluación del riesgo inherente) que proporciona evidencia acerca del riesgo de la existencia de omisiones y errores.”(12:169)

2.9.3 Riesgo de detección

“El riesgo de que la aplicación de los procedimientos del licenciado en Contaduría pueda llevarle a concluir que no existen omisiones o errores importantes cuando, en realidad, estas omisiones o errores sí existen.” (12:169)

Es la posibilidad de que el auditor no pueda encontrar las desviaciones materiales al control interno utilizando sus procedimientos sustantivos.

Existe la posibilidad de que los errores en el proceso contable no sean detectados por la estructura de control interno y tampoco por las pruebas y procedimientos diseñados por el auditor durante una revisión.

El grado de riesgo puede catalogarse como bajo, medio y alto, dependiendo del resultado del análisis realizado por el auditor. Un riesgo alto implica la necesidad de realizar más pruebas sustantivas, se determina un riesgo alto cuando se percibe la existencia de debilidades en los controles, por el contrario, un riesgo bajo implica realizar menos pruebas sustantivas.

2.10 Contador público y auditor

“La calidad y el nivel de ejecución de la auditoría dependen en gran medida del profesionalismo, sensibilidad y comprensión de las actividades que se van a revisar, elementos que implican la conjunción de los conocimientos, habilidades, destrezas y experiencia necesarios para que el auditor realice su trabajo con esmero y competencia.” (18:42)

“Uno de los elementos fundamentales a considerar en las características del auditor, es el relativo a su experiencia personal, ya que de ello depende en gran medida el cuidado y diligencia profesionales que emplea para determinar la profundidad de sus observaciones.” (14:42)

“El auditor debe realizar su trabajo utilizando toda su capacidad, inteligencia y criterio.” (14:47)

“También es necesario que se mantenga libre de impedimentos que resten credibilidad a sus juicios, por lo que debe preservar su autonomía e imparcialidad al participar en una auditoría.” (14:47)

“La labor de un auditor externo permite abrir en definitiva una gama de opciones complementarias a las de un auditor interno, en virtud que posee conocimientos y tiene experiencia en la materia, ya que se le ha capacitado para cumplir con esta función de manera específica.” (14:54)

2.10.1 Campo de acción

Como campo de acción para el Contador Público y Auditor se pueden comprender las actividades que este puede desarrollar tomando en cuenta la preparación y experiencia con la que cuenta, pudiendo ser estos:

- Profesional independiente, entendiéndose cuando desarrolla sus actividades sin subordinación laboral, percibiendo la retribución de sus ingresos por medio de honorarios.

- Profesional dependiente, creando una relación laboral por medio de un contrato de trabajo comprometiéndose a desarrollar determinadas actividades a cambio de una remuneración.

2.10.2 Auditor interno

“Como parte de la organización, el auditor interno es seleccionado por el cuerpo directivo en función de su dominio de la misión, objetivos, funciones, clientes y entorno, tomando en cuenta sus conocimientos, habilidades, destrezas, experiencia y estructura de pensamiento.” (14:53)

El auditor interno es un profesional que labora para la empresa, el cual debe mantener una independencia de criterio en sus labores.

2.10.3 Normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna (NIEPAI)

Estas normas otorgan las directrices para las buenas prácticas en la ejecución profesional de la auditoría interna dentro de una empresa.

Creadas por “El Instituto de Auditores Internos” para regular el ejercicio de la auditoría interna dentro los distintos ambientes legales y culturales, dentro de los cuales son desarrolladas las actividades empresariales; estas normas pueden utilizarse en conjunto con regulaciones.

Su estructura se divide en dos partes:

- Las normas sobre atributos (1000 – 1322): Describen las particularidades de las instituciones y las actividades desarrolladas por los equipos de auditoría interna.
- Las normas sobre desempeño (2000 – 2600): Describen la naturaleza de las actividades de auditoría interna y otorgan los elementos para evaluar su desempeño.

Los propósitos de estas normas son:

- Definir principios que representen el ejercicio de la auditoría interna.
- Otorgar un marco para la promoción y el ejercicio de las actividades de auditoría interna con valor añadido.
- Definir bases para la evaluación del desempeño de la auditoría interna.
- Estimular la mejora de procesos y operaciones en las organizaciones.

2.11 Norma internacional de auditoría 315 – Identificación y valoración de los riesgos de incorrección material mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno

Esta norma establece la responsabilidad que tiene el auditor de identificar y valorar los riesgos de incorrección material en los estados financieros, esto mediante el conocimiento de la entidad y el entorno en el que se desempeña, incluyendo también el control interno de la entidad.

Las incorrecciones son aquellos errores que se pueden identificar en la información presentada por la entidad, representando una diferencia entre la realidad y la información presentada.

Estos riesgos pueden ser debidos a fraudes o errores, tanto en estados financieros o en afirmaciones; esta norma establece que los procedimientos para la valoración del riesgo incluirán los siguientes:

- Indagaciones ante la dirección y ante otras personas que puedan facilitar información para identificar los riesgos de incorrección material.
- Procedimientos analíticos.
- Observación e inspección.

2.12 Norma internacional de auditoría 400 – Evaluaciones de riesgo y control interno

Esta norma establece lineamientos para obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno, además del riesgo de auditoría y de sus componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.

En esta norma muestra el riesgo de auditoría como la posibilidad que el auditor dé una opinión de auditoría inapropiada cuando los estados financieros están elaborados en forma errónea de manera importante.

Indicando que el riesgo de auditoría tiene tres componentes, siendo estos:

- Riesgo inherente: susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones a tener una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, asumiendo que no existieron controles internos relacionados.
- Riesgo de control: posibilidad de que una representación errónea que puede ocurrir en el saldo de cuenta o clase de transacciones y que puede tener importancia relativa, no sea detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y de control interno.
- Riesgo de detección: posibilidad de que los procedimientos sustantivos de un auditor no detecten una representación errónea que podría ser de importancia relativa.

Se identifica al sistema de control interno como todas las políticas y procedimientos que son adoptados por la administración de una entidad para asegurar la conducción ordenada y eficiente del negocio.

Al obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno, el auditor, puede darse cuenta de las debilidades en los sistemas. El auditor deberá hacer saber a la administración, sobre las debilidades de importancia relativa en el diseño u operación de los sistemas de contabilidad y de control interno que llamen la atención del auditor.

CAPÍTULO III INVENTARIOS

3.1 Definición

“El término inventario encierra los bienes en espera de su venta (las mercancías de una empresa comercial, y los productos terminados de un fabricante), los artículos en proceso de producción y los artículos que sean consumidos directa o indirectamente en la producción.” (21:113)

Los inventarios incluyen aquellos artículos comprados con el fin de ser vendidos posteriormente, o bien para ser incluidos dentro de un proceso de producción para formar parte de un producto final.

Los inventarios son un conjunto de bienes tangibles, que tienen disponibilidad para ser vendidos en el curso normal del negocio o bien para ser consumidos o transformados para la producción de otros bienes o servicios.

3.2 Sistemas de registro de inventarios

La base de toda empresa comercial es la compra y venta de bienes o servicios y es de vital importancia del manejo del inventario, el inventario constituye las partidas del activo corriente que están listas para la venta, es decir, toda aquella mercancía que posee una empresa en el almacén valorada al costo de adquisición, para la venta o actividades productivas.

Los dos principales sistemas de registro de inventarios que se mencionarán en el presente documento son:

3.2.1 Sistema de inventario perpetuo

“Mantiene un registro continuo que deduce diariamente las existencias y el costo de los bienes vendidos. Sirve a los gerentes para controlar los niveles del inventario y preparar estados financieros provisionales. Pero este sistema no elimina las necesidades de un conteo físico y una validación del inventario.” (18:223)

La empresa mantiene un registro continuo por cada artículo, con esto se puede obtener siempre el inventario disponible, de esta manera se mantiene información acerca de los niveles de inventario, facilitando la toma de decisiones.

Por medio de este sistema la empresa conoce el valor de la mercancía en existencia en cualquier momento, sin necesidad de realizar un conteo físico, porque los movimientos de compra y venta de mercancías se registran directamente en el momento de realizar la transacción a su precio de costo. Las empresas que adoptan este tipo de sistema deben llevar un auxiliar de mercancías denominado “Kárdex”, en el cual se registra cada artículo que se compre o que se venda. La suma y la resta de todas las operaciones en un periodo dan como resultado el saldo final de mercancías.

3.2.2 Sistema de inventario periódico

“Sistema mediante el cual el costo de los bienes vendidos se calcula periódicamente recurriendo solo a conteos físicos, sin llevar registros diarios de las unidades vendidas o disponibles.” (18:224)

En este sistema se debe incluir únicamente los artículos de los cuales la entidad es propietaria, excluyendo todos los bienes que ya han sido vendidos o que pese a encontrarse ubicados en instalaciones propias aún no se tenga propiedad sobre ellos.

3.3 Tipos de inventarios

Derivado de que los inventarios pueden estar compuestos por una gran diversidad de artículos, estos se pueden clasificar de acuerdo a su utilización de la forma detallada en los incisos siguientes:

3.3.1 Inventarios de materias primas

“La Materia prima, es aquel o aquellos artículos sometidos a un proceso de fabricación que al final se convertirá en un producto terminado.” (21:114)

Las materias primas son los materiales utilizados para ser transformados en un proceso de producción con el fin de hacerlos aptos para la venta.

Derivado de lo anterior estos inventarios serán los utilizados para crear productos terminados.

3.3.2 Inventarios de productos en proceso

Esta clase de inventarios se puede definir como “productos parcialmente terminados que se encuentran en un grado intermedio de producción y a los cuales se le aplicó la labor directa y gastos indirectos inherentes al proceso de producción en un momento determinado” (21:114).

Los productos en proceso son también conocidos como materiales semiterminados y son aquellos que han sido modificados en menor o mayor grado pero que no están listos para ser vendidos; por lo tanto aún deben continuar en el proceso productivo.

Se puede indicar también que una característica de esta clase de inventarios es que van tomando mayor valor a medida que pasa por el proceso de producción.

3.3.3 Inventario de productos terminados

Estos serán los artículos “transferidos por el departamento de producción al almacén de productos terminados por haber alcanzado su grado de terminación total.” (21:114)

El inventario de productos terminados se compone de los productos que ya están listos para ser vendidos.

3.3.4 Inventario de materiales y suministros

“Esta clase de inventarios pueden contener materias primas secundarias, artículos de consumo a utilizarse en la operación de la industria, artículos de reparación y de mantenimiento, estos artículos variarán dependiendo el tipo de operación en cada empresa u organización.” (21:115)

3.3.5 Inventario obsoleto o estropeado

Es inventario que ya no puede ser usado por la entidad para el fin por el cual fue originalmente adquirido, la obsolescencia de inventarios es comúnmente

originada por los avances tecnológicos que originan nuevos y mejores unidades de ciertos artículos.

Los inventarios estropeados pueden darse por un manejo inadecuado de los artículos, o por producto que ha alcanzado su fecha de caducidad; la pérdida de valor en el inventario, ya sea por obsolescencia o por productos estropeados debe registrarse en la contabilidad.

3.3.6 Inventario inicial

Está representado por el valor de las existencias de mercancías en la fecha que comenzó el periodo contable. Esta cuenta se abre cuando el control de los inventarios, en el Mayor General, se lleva en base al método especulativo, y no vuelve a tener movimiento hasta finalizar el periodo contable cuando se cerrará con cargo a costo de ventas o bien por Ganancias y Pérdidas directamente.

3.4 Importancia de los inventarios

Las existencias o inventarios componen una gran parte de los activos circulantes dentro de las empresas industriales, por lo que deben existir controles efectivos sobre este rubro.

Los inventarios también protegen ante la inestabilidad del suministro por parte de los proveedores o por escasez en el mercado.

Además, es posible obtener descuentos por parte de los proveedores al adquirir grandes cantidades de productos en lugar de pequeñas, así también

se reducen los costos en los que se incurre al momento de hacer los pedidos.

3.5 Administración de inventarios

La administración de inventarios obedece a que “el costo de los inventarios en muchas empresas representa un porcentaje alto del capital invertido (por lo general entre 20 y 40%), por lo que una reducción de los inventarios es una estrategia inmediata para reducir los costos en la empresa.” (24:145)

En la administración de los inventarios se decide que debe comprarse para mantener un adecuado volumen de inventario.

La administración de los inventarios proporciona a la compañía una forma de organización, que conlleve a un manejo eficiente de los inventarios en la compañía.

3.6 Costos de inventarios

Los inventarios traen implícitos una serie de costos, estos pueden ser de distintas clases y derivarse de distintas situaciones, a continuación se muestran diferentes tipos de costos que afectan los inventarios:

3.6.1 Costo de adquisición

De acuerdo a la norma internacional de contabilidad número 2, estos serán los costos directamente atribuibles a la adquisición de las mercaderías, los materiales o los servicios.

“Los costos de adquisición de los inventarios comprenderán el precio de compra, los aranceles de importación y otros impuestos, que no sean recuperables posteriormente de las autoridades fiscales, el transporte, la manipulación y otros costos directamente atribuibles a la adquisición de las mercancías, materiales o servicios. Los descuentos comerciales, las rebajas y otras partidas similares se deducirán para determinar el costo de adquisición.” (2:150)

3.6.2 Costo de transformación

Según la norma internacional de contabilidad número 2, los costos de transformación de los inventarios comprenden aquellos que están directamente relacionados con las unidades producidas, como por ejemplo la mano de obra directa, incluyendo una parte de los costos indirectos, variables o fijos utilizados para la transformación de las materias primas.

3.6.3 Costos de mantener el inventario

Son aquellos asociados a guardar artículos durante un período de tiempo y son proporcionales a la cantidad promedio de artículos disponibles. A la vez los costos de mantener inventario se pueden clasificar en:

3.6.3.1 Costo de espacio

Son cargos hechos por el uso del volumen dentro del edificio o espacio de almacenamiento. Cuando la bodega es rentada: la renta mensual se distribuye en función del volumen. Si el espacio es propio: los costos de espacio se determinan mediante la distribución de los costos de operación relacionados con el espacio, así como los costos fijos, como costos de

equipo del edificio y del almacenamiento sobre una base de volumen almacenado.

3.6.3.2 Costo de capital

Se refiere al costo de oportunidad en conexión con el inventario. El costo exacto del capital para los propósitos de inventario se ha debatido durante algún tiempo. Muchas empresas usan:

- Costo promedio de capital.
- Tasa promedio de recuperación requerida de las inversiones de la compañía.
- La tasa de rendimiento de las inversiones más lucrativas que la empresa no acepta.

3.6.4 Costo de seguros e impuestos

Los seguros y los impuestos, dependen de la cantidad de inventario disponible. De forma intuitiva las primas de los seguros a pagar serán mayores en la medida que la cantidad de productos que se almacene en inventario sea mayor.

3.6.5 Costo de riesgos de inventario

Son aquellos costos relacionados con deterioro, pérdidas, robos, daño, u obsolescencia.

3.6.6 Costos de falta de existencias

Se incurre en costos por falta de existencias o quiebres de stock cuando se emite un pedido, pero este no puede satisfacerse desde el inventario al cual esta normalmente asignado. Dentro de los costos de quiebre de stock se encuentran:

3.6.6.1 Costo por pérdida de ventas

Ocurre cuando el cliente, ante una situación de falta de existencias decide cancelar su pedido del producto (el costo es el beneficio que se habría obtenido de esta venta). Este costo es muy difícil de estimar dado que frente a un quiebre de stock no se está seguro de cuántas unidades estaba dispuesto a comprar el cliente y si también la falta de inventario afecto la venta de otros productos.

3.6.6.2 Costo de pedido pendiente

Ocurre cuando un cliente espera a que su pedido sea surtido, por lo que la venta no está perdida, sólo retrasada. Los pedidos pendientes pueden crear costos adicionales de personal, ventas, transporte, manejo, etc.

3.6.7 Otros costos

En la norma internacional de contabilidad número 2, se indica que estos son costos en los que se ha incurrido con el fin de dar a los inventarios su condición y ubicación actual, mencionando como ejemplo los costos de almacenamiento, las cantidades anormales de desperdicio, los costos de

venta y los costos indirectos de administración que no hayan contribuido a dar al inventario su condición y ubicación actual.

3.7 Métodos de valuación de inventarios

Se define a la valuación de inventarios como el proceso en que se selecciona y se aplica una base específica para evaluar los inventarios en términos monetarios. Las empresas deben valorar sus mercancías, para así valorar sus inventarios, calcular el costo, determinar el nivel de utilidad y fijar la producción con su respectivo nivel de ventas

Son los métodos que se utilizan con el fin de asignar un valor de costo al inventario, tomando como base ciertas técnicas para su cálculo.

En el Decreto número 10-2012, Ley de actualización tributaria, en su artículo 41 describe la valuación de inventarios de la existencia de mercancías al cerrar el período de liquidación anual debe establecerse en forma consistente con alguno de los métodos siguientes:

1. Costo de producción.
2. Primero en entrar primero en salir (PEPS).
3. Promedio ponderado.
4. Precio histórico del bien.

Esta ley obliga a los contribuyentes a elaborar inventarios al treinta y uno (31) de diciembre de cada año y asentarlos en el libro correspondiente, debiendo reportar a la Administración Tributaria por los medios que ponga a disposición, en los meses de enero y julio de cada año, las existencias en

inventarios al treinta (30) de junio y al treinta y uno (31) de diciembre de cada año.

Los principales métodos para la valuación de inventarios son:

3.7.1 Primero en entrar primero en salir – PEPS

Este método indica que el inventario se valorizará utilizando los precios más recientes y asignando el costo al precio más antiguo.

Como su nombre lo indica hace referencia a que los primeros artículos en entrar son los primeros en salir, consiste en que los primeros artículos en entrar al inventario sean los primeros en ser vendidos (costo de ventas) o consumidos (costo de producción), lo cual provoca que al finalizar el período fiscal, las existencias del inventario final queden valuadas a los costos más recientes de adquisición, presentando un inventario materialmente alto que incide en tener una mayor utilidad y consecuentemente pagar una mayor cantidad de Impuesto sobre la Renta.

3.7.2 Último en entrar primero en salir – UEPS

La evaluación del inventario final de cada periodo genera un monto menor al que resultaría de aplicar cualquier otro método de valuación, pues se utiliza los precios más viejos de las compras.

Con este método se dice que el inventario adquirido de último es el primero que se debe vender.

En Guatemala la legislación fiscal no considera este método de inventario, el método UEPS fue creado con el claro propósito de cargar mayores valores al costo de la mercancía vendida y disminuir así la base para el cálculo del impuesto sobre la renta. Por éste motivo, muchas empresas empleaban PEPS o promedio ponderado para sus informes contables y UEPS para la declaración de renta, generando una diferencia entre lo fiscal y lo contable, que se subsanaba mediante la creación de una partida denominada "provisión UEPS" (o LIFO por sus siglas en inglés), como se comentaba anteriormente se encuentra expresamente prohibida en nuestro país, lo cual significa que, para el caso de los inventarios, no pueden existir diferencias entre los valores declarados y los contabilizados.

3.7.3 Promedio ponderado

Es la suma del valor del inventario inicial más el valor de las compras y dividido entre la cantidad de unidades producto de la suma del inventario inicial más las compras.

Es el más utilizado por las empresas y consiste en calcular el costo promedio unitario de cada artículo, el cual se determina sumando los valores existentes en el inventario con los valores de las nuevas compras, para luego dividir este resultado entre el número de unidades existentes en el inventario más las unidades compradas, operación que se hace cada vez que hay una compra. El efecto monetario que se aprecia con esta forma de valuación de inventarios es que los costos se diluyen, considerando que hay entradas a valores altos y entradas a valores bajos.

3.7.4 Identificación específica

Reconoce el costo real pagado por un artículo específico vendido; es una forma de valorar los inventarios de mercancías de la empresa, calculando el costo, determinando su nivel de utilidad y fijando la producción con su respectivo nivel de ventas. En las empresas cuyo inventario consta de mercancías iguales, pero cada una de ellos se distingue de los demás por sus características individuales de número, marca o referencia y un costo determinado, los automóviles son un claro ejemplo de este tipo de valoración, ya que estos aunque aparentemente idénticos, se diferencian por su color, número de motor, serie, modelo entre otros datos.

3.7.5 Precio histórico del bien

Esta forma se caracteriza por dejar en el inventario tantos costos como entradas existan en cada oportunidad. Cada artículo comprado conserva su valor y en tanto la legislación fiscal no lo aclare, el contribuyente puede facturar los artículos incluyendo los costos que considere a su conveniencia. Esta forma de valuación es aplicable a aquellas empresas que distribuyen productos fácilmente identificables, por ejemplo: automóviles, maquinaria, esculturas y otros, y no sería práctico su uso para inventarios de mucho volumen como repuestos, tubería y otros inventarios que tienen mucho volumen y muchas medidas.

3.7.6 Valuación a precio de costo

Valorar el inventario a precio de costo significa que la empresa relaciona las mercancías al precio de adquisición.

3.8 Clases de inventarios de bebidas

Con el método de inventario a utilizar en el hotel, se debe detallar el registro de la clasificación de las bebidas contenidas en la variedad de oferta a los clientes. Las clases de bebidas pueden ser:

3.8.1 Bebidas carbonatadas

Estas son bebidas con sabor y con efervescencia, que usualmente son llamadas gaseosas o sodas, tienen una base de agua carbonatada, entendiéndose esta como agua desmineralizada a la que se le agregan minerales en ciertas cantidades.

Usualmente estas bebidas no contienen alcohol y son consideradas como refrescos, existiendo en el mercado varias marcas y presentaciones.

3.8.2 Bebidas alcohólicas

Estas son las bebidas que contienen cierto grado de alcohol etílico en su composición, por lo general son producidas por fermentación como por ejemplo las cervezas y el vino o bien son obtenidas por medio de destilación como el whisky, el ron o el tequila.

3.8.3 Bebidas preparadas

Conocidas también como cocteles, son bebidas en cuya preparación se mezclan diferentes clases de bebidas, pudiendo ser estas alcohólicas o no. En estas bebidas se hace una combinación de elementos con el fin de obtener nuevos sabores.

3.8.4 Jugos o néctar

El néctar o jugo envasado es una bebida que contiene parte de la pulpa de la fruta finamente tamizada, a la que se ha añadido agua potable, azúcares (edulcorantes en el caso de los dietéticos), ácido cítrico y diferentes condimentos.

3.8.5 Bebidas no carbonatadas

Estas son las bebidas que se consideran más saludables, ya que no contienen grandes cantidades de químicos o preservantes.

Ejemplos de estas bebidas son:

- Agua natural
- Té natural
- Jugos naturales

3.8.6 Bebidas isotónicas

Se les llama así a las bebidas que rehidratan el cuerpo cuando se termina de hacer actividad, proporcionando sales y minerales.

Principalmente consumidas por deportistas para recuperar líquidos y sales consumidos por el cuerpo al momento luego de haber realizado actividades físicas.

3.9 Conservación de bebidas

De acuerdo a la clase de bebidas, se hace necesario que para su conservación, sean almacenadas en equipo de refrigeración, cámaras o neveras de cualquier tipo; por otro lado debido que existen productos que debido a los añadidos en su preparación pueden ser almacenados de forma distinta, pudiendo ser almacenados únicamente en lugares secos.

CAPÍTULO IV
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO, POR PARTE
DEL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR, AL ÁREA DE
INVENTARIOS DE BEBIDAS EN UNA EMPRESA HOTELERA
(CASO PRÁCTICO)

4.1 Antecedentes

La empresa “Hotel de Guatemala, S.A.” funciona en Guatemala desde el año 1999, constituida bajo las leyes de la República de Guatemala, ha venido desarrollándose hasta convertirse en uno de los hoteles más importantes y reconocidos a nivel nacional.

Cuenta con dos restaurantes, un bar, salones para eventos y un centro de convenciones; esto adicional al manejo regular de habitaciones que lo caracterizan como un hotel; sin embargo, una de las principales fuentes de ingreso con las que cuenta es el área de banquetes, ofreciendo los salones para la realización de eventos, poniendo a disposición de sus clientes el mobiliario necesario, personal de atención, alimentación y bebidas.

El manejar grandes cantidades de bebidas, en restaurantes, bares, eventos externos e internos, pone en riesgo la integridad del inventario mismo que afecta el costo de brindar los servicios.

La empresa “Hotel de Guatemala” fue constituida como sociedad anónima y con un capital autorizado de tres millones de quetzales (Q.3,000,000.00), el cual está representado por cinco mil acciones comunes de igual valor, indivisibles y de la misma clase, otorgando derechos de un valor nominal de

seiscientos quetzales (Q.600.00) para cada acción, el capital está suscrito y pagado en un cien por ciento.

A continuación se muestran los resultados obtenidos por la empresa, calculados antes de la presentación de impuestos, para el periodo contable del 01 de enero al 31 de diciembre del 2016:

Hotel de Guatemala, S.A.	
Estado del resultado	
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016	
(Cifras expresadas en quetzales)	
VENTAS	1,710,810.00
Costo de ventas	- 769,864.50
Ganancia bruta	940,945.50
GASTOS DE OPERACIÓN	
Gastos de distribución y venta	- 259,645.80
Gastos de administración	- 478,220.39
OTROS GASTOS Y PRODUCTOS	
Otros gastos	- 106,512.00
Total gastos de operación	- 844,378.19
Ganancia antes de impuesto	96,567.31

Fuente: Estados financieros proporcionados por la administración.

A continuación se muestra el estado de situación financiera al 31 de diciembre del 2016 junto a la integración del rubro de inventarios que representa un 39% del total del activo.

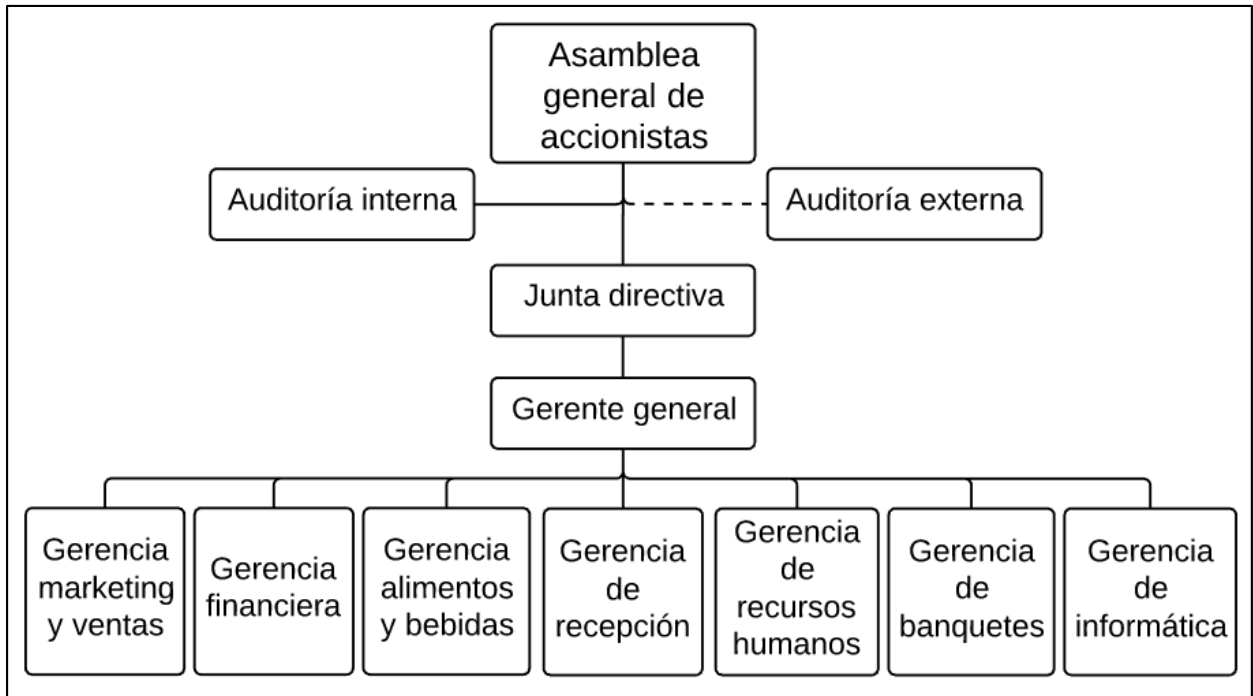
Hotel de Guatemala, S.A.		
Estado de situación financiera		
Al 31 de diciembre de 2016		
(Cifras expresadas en quetzales)		Porcentajes
<u>ACTIVO</u>		
<u>ACTIVO NO CORRIENTE</u>		
Propiedades, planta y equipo (neto)	1,508,150.16	40%
<u>ACTIVO CORRIENTE</u>		
Inventarios	1,485,555.00	39%
Inversiones	650,000.00	17%
Cuentas por cobrar	22,242.50	1%
Gastos anticipados	843.75	0%
Caja y bancos	144,744.06	4%
TOTAL ACTIVO	3,811,535.47	100%
<u>PASIVO Y PATRIMONIO</u>		
<u>CAPITAL Y RESERVAS</u>		
Capital autorizado, suscrito y pagado	3,000,000.00	79%
Reserva legal	87,615.37	2%
Ganancia/Pérdida acumulado	432,334.24	11%
<u>PASIVO NO CORRIENTE</u>		
Préstamo fiduciario	150,000.00	4%
<u>PASIVO CORRIENTE</u>		
Impuestos por pagar	13,282.86	0%
Cuentas por pagar	103,553.00	3%
Cobros anticipados	24,750.00	1%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	3,811,535.47	100%

Fuente: Estados financieros proporcionados por la administración.

Integración del rubro de inventarios:

Inventario	Valor en Quetzales
Inventario de repuestos	781,456.00
Inventario de alimentos	246,333.00
Inventario de bebidas	457,766.00
Total	1,485,555.00

Figura No. 2
Organigrama "Hotel de Guatemala S.A."



Fuente: Organigrama proporcionado por la administración.

Descripción de cada departamento

- **Gerencia de Marketing & Ventas**

Integrado por el gerente de ventas y por los ejecutivos de ventas, encargados de comercializar los productos del hotel.

- **Gerencia Financiera**

Se compone por el gerente financiero en adición a cada una de las áreas que tiene a su cargo, siendo estas: contabilidad, pagos, costos y facturación, cada uno con sus jefes y asistentes.

- **Gerencia de Alimentos & Bebidas**

Integrado por la chefs principales, capitanes de restaurantes, la bodega de alimentos y bebidas, junto a los chefs secundarios, los encargados de los bares, meseros y asistentes.

- **Gerencia de Recepción**

Compuesto por el gerente de recepción, el front desk, reservaciones, minibares, lavandería, ama de llaves, conserjería, áreas comunes y mantenimiento, junto a sus asistentes, mucamas, supervisores de habitaciones, conserjes, bodega de repuestos y los talleres de mantenimiento.

- **Gerencia de Recursos Humanos**

Compuesto por el gerente de recursos humanos y sus asistentes de reclutamiento y administración del personal.

- **Gerencia de Banquetes**

Integrado por el gerente de banquetes, ejecutivos de venta para banquetes, capitanes, los encargados de juguetería, cristalería, loza y mantelería, encargados de bares, los meseros y asistentes.

- **Gerencia de informática**

Integrado por el gerente de informática y sus asistentes.

4.2 Nombramiento

Hotel de Guatemala, S.A.
Departamento de Auditoría Interna

Para: Sr. Daniel López Asistente de Auditoría Interna
De: Lic. Eduardo Fuentes Gerente de Auditoría Interna
Asunto: Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Fecha: 02 de enero de 2017

De acuerdo con el plan anual de Auditoría Interna, usted ha sido designado para realizar el trabajo de evaluación al sistema de control interno al área de inventarios de bebidas, para el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre 2016.

Para la ejecución de este trabajo, se ha contemplado los meses de enero y febrero del presente año, a continuación se enlistan los procedimientos a seguir:

- Realizar la planificación de la evaluación del control interno al área de inventarios de bebidas.
- Realizar un análisis de los componentes de control interno.
- Efectuar entrevistas con las personas involucradas en los procesos.
- Elaboración de papeles de trabajo para documentar las actividades realizadas y soportar las recomendaciones pertinentes.
- Discutir hallazgos encontrados y realizar el informe con base a estos, y así también presentar las recomendaciones respectivas.

Atentamente,

Lic. Eduardo Fuentes
Gerente de Auditoría Interna

c.c. archivo

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Índice de papeles de trabajo
01 de enero al 31 de diciembre 2016

CII 1/2		
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	01/03/2017
Revisó:	EF	06/03/2017

Índice de Papeles de Trabajo

Actividad	No. Papel	Página
Marcas de auditoría	M	58
<u>Trabajo de gabinete</u>		
Planificación evaluación al sistema de control interno	CCI-1	59
Conocimiento de la entidad y su entorno	CCI-2	61
<u>Entrevistas</u>		
Entrevista al gerente de recursos humanos	CCI-3	64
Entrevista al gerente de informática	CCI-4	66
Entrevista al jefe de bodega	CCI-5	67
Entrevista al encargado de recepción de mercadería	CCI-6	70
Entrevista al asistente de bodega	CCI-7	72
<u>Narrativas</u>		
Presentación de informe de inventarios ante la SAT	CCI-8	73
Despachos de producto de bodega general	CCI-9	74
Manejo de máximos y mínimos de inventario	CCI-10	75
Venta de producto a consumidor final en los restaurantes y bares del hotel	CCI-11	76
Venta de producto a consumidor final en el departamento de banquetes y minibares	CCI-12	78
Actividades de gerente de turno	CCI-13	80





Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Índice de papeles de trabajo
01 de enero al 31 de diciembre 2016

CII 2/2		
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	01/03/2017
Revisó:	EF	06/03/2017

Actividad	No. Papel	Página
<u>Flujograma de procesos</u>		
Descripción de figuras	CCI-14	82
Flujograma de artículos en bodega	CCI-15	83
Flujograma de inventarios en bares	CCI-16	84
<u>Evaluación del ambiente de control</u>	CCI-17	85
<u>Pruebas y procedimientos de auditoría</u>		
Toma de inventarios y observación de actividades en bares y bodega	CCI-18	90
Descripción de la lógica de sistemas informáticos	CCI-19	107
Prueba a facturas emitidas	CCI-20	108
Prueba al método de valuación de inventarios	CCI-21	110
Prueba de las compras	CCI-22	112
Corroboración de saldos mensuales	CCI-23	113
Corte de formas	CCI-24	114
Prueba de rendimiento por botella	CCI-25	115
Verificación documentación física en bodega	CCI-26	118
Verificación documentación física en bares	CCI-27	119
<u>Evaluación de controles</u>		
Controles sobre el área de inventarios	CCI-28	120
Controles sobre el sistema informático	CCI-29	124
Observaciones sobre actividades de control	CCI-30	126
<u>Matriz de riesgos</u>	CCI-31	128
<u>Cédula de deficiencias de control</u>	CCI-32	130
<u>Comunicación de los resultados de la evaluación</u>		
Informe de auditoría interna		134

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Marcas de auditoría
01 de enero al 31 de diciembre 2016

	M	
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	01/03/2017
Revisó:	EF	06/03/2017

Marca	Descripción
F	Conteo Físico.
C	Confirmado.
NC	No Confirmado.
VED	Verificado contra evidencia documental.
	Punto pendiente por aclarar, revisar o localizar.
	Punto pendiente que fue aclarado.
AE	Autorización examinada.
	Riesgo identificado.
CPC	Copia proporcionada por el cliente.
NA	No aplica.
	Cálculo aritmético.

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Planificación
01 de enero al 31 de diciembre 2016

	CII-1 1/2	
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	16/01/2017
Revisó:	EF	06/03/2017

Planificación de la Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas

I. Objetivos de la evaluación:

a) General:

Evaluar el control interno al área de inventarios de bebidas de la empresa “Hotel de Guatemala, S.A.” durante el periodo 01 de enero al 31 de diciembre 2016, utilizando como referencia la Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna y la Norma Internacional de Auditoría 400, presentando recomendaciones para la mejora de los procesos.

b) Específicos:

- Evaluar el ambiente de control interno relacionado al área de inventarios.
- Identificación de posibles eventos internos y externos que afecten al área de inventarios de bebidas.
- Evaluar el monitoreo al área de inventarios y su efectividad.
- Evaluar las respuestas de la administración a los riesgos del área de inventarios.
- Presentar propuestas que conlleven al fortalecimiento del área de inventarios de bebidas.

II. Alcance del trabajo:

El alcance del trabajo de evaluación del control interno abarcará los procesos del área de inventarios de bebidas y su relación con otras áreas.

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Planificación
enero al 31 de diciembre 2016

	CII-1 2/2	
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	16/01/2017
Revisó:	EF	06/03/2017

III. Fechas clave:

Fecha de asignación del trabajo:	02 de enero 2017
Fecha de inicio del trabajo:	02 de enero 2017
Fecha de entrega del informe:	15 de marzo 2017

IV. Equipo de trabajo:

Gerente de Auditoría Interna	Eduardo Fuentes	36 horas
Auxiliar de Auditoría Interna	Daniel López	246 horas

V. Tiempo estimado:

Para realizar el trabajo de campo y para la realización del informe se estiman las siguientes horas:

- Planificación de la evaluación del control interno: 4 horas
- Conocimiento de la entidad 8 horas
- Evaluación del control interno 224 horas
- Elaboración de papeles de trabajo 30 horas
- Elaboración del informe final 16 horas

VI. Informe de resultados:

De la evaluación del control interno en el área de inventarios, se presentará un informe especial de auditoría interna conteniendo lo siguiente:

- Dictamen de auditoría interna para comunicar el resultado y deficiencias de control encontradas.
- Informe gerencial para comunicar las deficiencias, su efecto y recomendaciones para reducir el riesgo.

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Conocimiento de la entidad y su entorno
01 de enero al 31 de diciembre 2016

	CII-2 1/3	
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	16/01/2017
Revisó:	EF	06/03/2017

Conocimiento de la entidad y su entorno

I. Filosofía de la empresa

- **Visión:** Ser reconocidos como el mejor hotel de Guatemala.
- **Misión:** Otorgar el mejor servicio, al mejor precio, de los mejores productos hoteleros con altos estándares de calidad y de valores éticos.

II. Entidades afiliadas

La empresa forma parte de un grupo corporativo, sin embargo las otras entidades que lo componen no tienen relación respecto al área de inventarios del hotel.

III. Competencia en el mercado

La principal competencia se ve representada por los demás hoteles grandes de la ciudad de Guatemala, ya que la mayoría también tiene el servicio de banquetes y salones para eventos.

IV. Legislación aplicable

Para el ejercicio de sus derechos y obligaciones, la empresa está sujeta a la siguiente legislación:

- Constitución política de la república de Guatemala
- Código de comercio de Guatemala y sus reformas
- Código tributario y sus reformas
- Ley del impuesto al valor agregado y sus reformas

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Conocimiento de la entidad y su entorno
01 de enero al 31 de diciembre 2016

	CII-2 2/3	
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	16/01/2017
Revisó:	EF	06/03/2017

- Ley del Impuesto de solidaridad
- Ley de actualización tributaria
- Código de trabajo y sus reformas
- Código de salud
- Ley orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo y sus reformas
- Reglamento para establecimientos de hospedaje

V. Idioma

La entidad opera sus registros en idioma español, sin embargo muchas de las actividades requieren un entendimiento del idioma inglés, principalmente para comunicarse con personas de otras nacionalidades.

VI. Políticas de presentación de información financiera

Las políticas utilizadas en el registro de sus operaciones y en la presentación de información financiera relativa al área de inventarios son:

- a) El método de valuación de inventarios que se utiliza en la empresa es "Promedio ponderado".
- b) El sistema de reconocimiento de ingresos por venta y egresos es el devengado.
- c) Los estados financieros preparados sirven para la toma de decisiones a nivel gerencial y para el cumplimiento de requerimientos legales.

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Conocimiento de la entidad y su entorno
01 de enero al 31 de diciembre 2016

	CII-2 3/3	
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	16/01/2017
Revisó:	EF	06/03/2017

VII. Personal clave para el trabajo de auditoría

El personal clave dentro de la organización para proveer información relevante para el desarrollo de la evaluación es:

Puesto	Nombre
Gerente de alimentos y bebidas	Oscar Rojas
Capitán de restaurante bar "El Fogón"	Héctor Estrada
Capitán de restaurante bar "Amaterasu"	Marco Rivera
Capitán bar "Leuvehaven"	Luis Gómez
Jefe de eventos	Jorge Barrientos
Gerente de banquetes	Mónica Martínez
Ejecutivo de ventas	Luisa Fernández
Capitán de banquetes	Fernando Gutiérrez
Capitán de banquetes	Rodrigo Jiménez
Encargado de bar banquetes	Javier Ruiz
Encargado de bar banquetes	Byron Diéguez
Encargado de minibares	Melvin Rodríguez
Gerente de recursos humanos	Lucia Castillo
Gerente de informática	Elvin Salazar
Gerente financiero	Fernando Guzmán
Jefe de compras	Georgina López
Jefe de bodega	Jorge Ecu
Encargado de recepción de mercadería	Luis Martínez
Asistente de bodega	William Carranza

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Entrevista gerente de R. H.
01 de enero al 31 de diciembre 2016

CII-3 1/2		
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	14/01/2017
Revisó:	EF	20/01/2017

Entrevista al gerente de recursos humanos
<p>1. ¿Se da a conocer la filosofía y política empresarial, si la respuesta es sí, como lo hacen?</p> <p>R/ Si, la empresa tiene colocados los valores, la misión y la visión en la entrada de personal, adicionalmente se colocan en los pasillos del personal y en las principales puertas de servicio.</p> <p>2. ¿Cómo se da a conocer a los empleados la estructura organizacional?</p> <p>R/ El personal de recién ingreso, recibe una inducción por parte del departamento de recursos humanos, en referencia a estructura organizacional, responsabilidades de sus puestos de trabajo, políticas de la empresa, sistemas disciplinarios, historia de la compañía, y desarrollo laboral.</p> <p>3. ¿Cómo conocen los empleados cuáles son sus atribuciones específicas?</p> <p>R/ El personal administrativo y operativo recibe manuales de puesto, donde se detalla cuáles son sus atribuciones específicas, estos manuales se actualizan cada dos años o al cambiar un proceso de acuerdo a lo que se requiera.</p> <p>4. ¿Cuáles son los principales aspectos de las políticas de recursos humanos?</p> <p>R/ Encontrar al mejor talento para el negocio, para esto se cuenta con distintos métodos evaluación de los candidatos, una vez dentro se busca el desarrollo del personal, este departamento busca dar el mejor servicio al personal.</p>

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Entrevista gerente de R. H.
01 de enero al 31 de diciembre 2016

CII-3 2/2		
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	14/01/2017
Revisó:	EF	20/01/2017

Entrevista al gerente de recursos humanos
<p>1. ¿Existe una matriz disciplinaria que norme las conductas esperadas de los empleados?</p> <p>R/ Si, se cuenta con una matriz disciplinaria donde se indica cuáles son las conductas inaceptables por los empleados y también cual es la forma en que el empleado será sancionado si incurre en algún comportamiento inadecuado.</p> <p style="margin-top: 200px;">Daniel López Asistente de auditoría interna</p> <p style="margin-top: 100px;">Lucia Castillo Gerente de recursos humanos</p>

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Entrevista al gerente de informática
01 de enero al 31 de diciembre 2016

	CII-4	
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	15/01/2017
Revisó:	EF	20/01/2017

Entrevista al gerente de informática
<p>Se realizó una entrevista al gerente de informática, en relación al funcionamiento del sistema de inventarios:</p> <p>1. ¿Cuántas bases de datos existen para el módulo de inventarios?</p> <p>R/ El sistema tiene una sola base de datos utilizada como fuente de la información de inventarios, esta misma base de datos se utiliza para la orden de compra, etiquetas y manejo de mercaderías.</p> <p>2. ¿Se pueden guardar las credenciales de autenticación en los equipos?</p> <p>R/ No, el usuario debe ingresar sus credenciales cada vez que inicia sesión en el sistema de inventarios, adicionalmente no está permitido de acuerdo a las políticas que los equipos almacenen las claves de ingreso a otras aplicaciones.</p> <p>3. ¿Se comparten usuarios entre distintas personas?</p> <p>R/ No, cada usuario tiene un identificador único en el sistema.</p> <p>4. ¿Existe una política para contraseñas?</p> <p>R/ Si, se ha especificado que cada contraseña debe contener 7 caracteres que incluyan mayúsculas, letras, números y caracteres especiales, adicionalmente las contraseñas expiran cada 120 días, por lo que se requiere del usuario el cambio de la misma una vez concluye ese periodo.</p>
<p>Elvin Salazar Gerente de informática</p>
<p>Daniel López Asistente de auditoría interna</p>

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Entrevista jefe de bodega
01 de enero al 31 de diciembre 2016

	CII-5 1/3	
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	15/01/2017
Revisó:	EF	20/01/2017

Entrevista al jefe de bodega
<p>1. ¿Se realizan periódicamente inventarios físicos para todos los productos en la bodega?</p> <p>R/ Si, todos los meses se realizan inventarios a fin de mes, en conjunto con el departamento de contabilidad, y mediados de mes únicamente por el personal de bodega como una medida de control adicional.</p>
<p>2. ¿Se comunica oportunamente al departamento de contabilidad en caso existan diferencias luego de haber realizado inventarios?</p> <p>R/ En caso existan diferencias, se comunican a contabilidad en conjunto con el soporte para las mismas.</p>
<p>3. ¿El departamento de contabilidad revisa oportunamente las diferencias y justificativos obtenidos en los inventarios físicos?</p> <p>R/ Si, esto para que las diferencias no estén presentes en los inventarios a fin de mes.</p>
<p>4. ¿Existe una persona encargada de los inventarios físicos en el departamento de contabilidad?</p> <p>R/ Si, están divididos de acuerdo al tipo de inventario, uno para alimentos y bebidas y otro para materiales, suministros y repuestos.</p>
<p>5. ¿Revisa las mercaderías separadas por sus colaboradores para proceder al respectivo despacho?</p> <p>R/ No toda, debido a que cada persona firma por lo productos que entrega.</p>

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Entrevista jefe de bodega
01 de enero al 31 de diciembre 2016

CII-5 2/3		
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	15/01/2017
Revisó:	EF	20/01/2017

Entrevista al jefe de bodega
<p>6. ¿Todos los movimientos de bodegas se hacen con un formulario especial y como se denominan?</p> <p>R/ Si, para recepciones son notas de recepción, para salidas, son notas de salida.</p>
<p>7. ¿Firma los documentos de salida como señal de despacho completo de la mercadería?</p> <p>R/ Si, cada persona, una vez entrega mercadería, firma el documento como señal de que ha sido entregado.</p>
<p>8. ¿Qué medidas o normas existen para evitar la salida, sin la correspondiente autorización?</p> <p>R/ Cada persona está encargada de que la mercadería entregada sea la correcta, además se debe velar porque no ingresen personas ajenas al área de bodega de inventario, adicional a las puertas de acceso que existen.</p>
<p>9. ¿Están los asistentes de bodega adecuadamente supervisados?</p> <p>R/ Si, son supervisados por mí durante el horario laboral.</p>
<p>10. ¿Existen procedimientos técnicos para determinar cantidades excesivas en existencias, obsoletos o de escasa rotación?</p> <p>R/ Para cantidades excesivas el control se tiene en el sistema, para productos obsoletos como bebidas vencidas se verifican únicamente cervezas, jugos y gaseosas, los demás licores no tienen fecha de caducidad por lo que se pueden mantener por mucho tiempo.</p>

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Entrevista jefe de bodega
01 de enero al 31 de diciembre 2016

CII-5 3/3		
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	15/01/2017
Revisó:	EF	20/01/2017

Entrevista al jefe de bodega	
<p>11. ¿Se operan oportunamente todos los documentos en el sistema?</p> <p>R/ Si, luego de haber recibido o entregado mercadería, se procede a operar el documento en el sistema para mantener la información actualizada.</p>	
<p>Jorge Ecu Jefe de bodega</p>	<p>Daniel López Asistente de auditoría interna</p>

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Entrevista encargado de recepción de mercadería
01 de enero al 31 de diciembre 2016

	CII-6 1/2	
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	16/01/2017
Revisó:	EF	20/01/2017

Entrevista con encargado de recepción de mercadería
<p>1. ¿Se comunica al jefe de bodega la fecha esperada para el arribo de las mercaderías a manera de preparar al personal para la recepción y revisión de las mercaderías?</p> <p>R/ Únicamente en el caso de que sea un pedido muy grande y se necesite de más personas para recibirlo.</p>
<p>2. ¿Los artículos recibidos se revisan con los datos detallados en la orden de compra?</p> <p>R/ Si, estos deben ser los mismos artículos que se solicitaron, por lo que para cada una de las recepciones se debe revisar lo indicado en la orden de compra.</p>
<p>3. ¿En el caso de diferencias o inconformidades se procede a reclamar inmediatamente al proveedor para su reposición o cambio?</p> <p>R/ Si, adicionalmente si viene el pedido incompleto se hace un ingreso parcial de la mercadería pero debe quedar claro y en documentos que fue lo que se recibió.</p>
<p>4. ¿La factura de compra que se recibe detalla los mismos artículos que la orden de compra?</p> <p>R/ Si, es un requisito para recibir la factura, de lo contrario es rechazada y se solicita al proveedor que la corrija.</p>

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Entrevista asistente de bodega
01 de enero al 31 de diciembre 2016

	CII-7	
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	16/01/2017
Revisó:	EF	20/01/2017

Entrevista con asistente de bodega
<p>1. ¿Se realizan periódicamente inventarios físicos?</p> <p>R/ Si, mensualmente con contabilidad y durante el mes solo por el personal de bodega.</p>
<p>2. ¿El jefe de bodega revisa las mercaderías para proceder al despacho?</p> <p>R/ No, cada uno es responsable por lo que entrega.</p>
<p>3. ¿Todos los movimientos de bodegas se hacen con un formulario especial y como se denomina?</p> <p>R/ Si, son notas de recepción y notas de salida.</p>
<p>4. ¿Qué medidas existen para evitar la salida de artículos sin autorización?</p> <p>R/ Toda la mercadería debe ser revisada antes de entregarse.</p>
<p>5. ¿Están los asistentes de bodega supervisados?</p> <p>R/ Si, por el jefe de bodega.</p>
<p>6. ¿Se operan oportunamente todos los documentos en el sistema?</p> <p>Si, luego de entregar la mercadería se opera en el sistema.</p>
<p>William Carranza Asistente de bodega</p>
<p>Daniel López Asistente de auditoría interna</p>

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Narrativa para despachos de producto de bodega general
01 de enero al 31 de diciembre 2016

	CII-9	
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	22/01/2017
Revisó:	EF	24/01/2017

Narrativa para despachos de producto de bodega general	
<p>La bodega funciona en horario de 08:am a 17:00 horas, para un despacho el procedimiento regular es:</p> <p>El personal del departamento que requiere el producto llega a la ventanilla de bodega con un formato de requisición previamente llenado indicando el producto que necesita retirar, el formato debe venir firmado por el encargado del departamento que solicita.</p> <p>El personal de bodega recibe la solicitud y valida:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que la requisición esté firmada por el encargado del departamento solicitante. • Que haya existencia del producto. • Que la requisición se encuentre cerrada (esto quiere decir que no puedan añadirse más artículos). <p>El personal de bodega procede a reunir el producto y lo entrega en la puerta de la bodega, el producto es revisado por la persona que solicita.</p> <p>Al estar conforme con el producto la persona solicitante firma la requisición como confirmación de que el producto ha sido recibido a satisfacción.</p> <p>Al entregar el producto el personal de bodega lo descarga del sistema.</p>	
<p>Jorge Ecu Jefe de bodega</p>	<p>Daniel López Asistente de auditoría interna</p>

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Narrativa manejo de máximos y mínimos de inventario
01 de enero al 31 de diciembre 2016

	CII-10	
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	22/01/2017
Revisó:	EF	24/01/2017

Narrativa manejo de máximos y mínimos de inventario
<p>Existen dos maneras para validar las existencias máximas y mínimas para cada uno de los artículos del inventario en la bodega general, la primera es la consulta del artículo, y la segunda es por medio de un reporte de máximos y mínimos de inventario.</p> <p>Esto sirve para mantener la cantidad adecuada de inventarios de acuerdo a la rotación que se tiene determinada para cada artículo dentro del hotel, el encargado de bodega en conjunto con el encargado de compras dan un mantenimiento constante a los valores máximos y mínimos de stock en el inventario, a manera de mantener abastecidos a los diferentes bares con los productos necesarios para la venta.</p> <p>El encargado de bodega y el encargado de compras, dentro de sus actividades diarias, revisan los artículos que requieren de compra para mantener su existencia mínima.</p> <p>De igual forma el departamento de auditoría interna revisa que los niveles de inventario se mantengan de acuerdo a lo requerido en el sistema.</p> <p>Georgina López Jefe de compras</p> <p style="text-align: right;">Jorge Ecu Jefe de bodega</p> <p>Daniel López Asistente de auditoría interna</p>

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Narrativa de ventas de producto a consumidor final en los restaurantes y bares del hotel
01 de enero al 31 de diciembre 2016

	CII-11 1/2	
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	22/01/2017
Revisó:	EF	24/01/2017

Narrativa de ventas de producto a consumidor final en los restaurantes y bares del hotel
<p>Cada uno de los bares y restaurantes del hotel funciona en horarios distintos pero su forma de operación es la misma siendo la siguiente:</p> <p>Al ingresa un cliente en el establecimiento, se abre una mesa en el sistema de cobro para cargar todos los consumos que ha realizado.</p> <p>Todas las bebidas disponibles han sido previamente mantenidas en el sistema para que el encargado de bar pueda seleccionarla del sistema y cargar el producto correspondiente.</p> <p>Al terminar el consumo se procede a entregar el documento de control al cliente para su revisión, acá se indica el consumo y el precio total a ser pagado.</p> <p>Al tener la confirmación por parte del cliente se procede a cerrar la cuenta y facturar el consumo.</p> <p>Para un cliente que consuma directamente en la barra el procedimiento es el mismo, se abre una cuenta y en ella se carga todo su consumo.</p> <p>Todas las mesas que sean abiertas para consumo deben ser cerradas para identificar correctamente el consumo de cada uno de los clientes.</p> <p>La excepción al procedimiento son las amenidades otorgadas por las gerencias, en estos casos no se imprime la factura y el único comprobante es el documento de control interno impreso para la firma por el gerente que la otorga.</p>

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Narrativa venta de producto a consumidor final en el departamento de banquetes
01 de enero al 31 de diciembre 2016

	CII-12 1/2	
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	22/01/2017
Revisó:	EF	24/01/2017

Narrativa venta de producto a consumidor final en el departamento de banquetes
<p>Para los eventos realizados en los salones del hotel, lo incluido en se encuentra previamente indicado en un contrato siendo el procedimiento el siguiente:</p> <p>Personal de banquetes retira producto de bodega con base al contrato del evento, se dispone del producto de acuerdo a lo establecido por el cliente previamente y como se detalla en el contrato.</p> <p>De ser requerido más producto se puede solicitar a bodega, o pedir una transferencia de los otros bares, para esto utilizan un formato de requisición y el producto se descarga de un bar y se carga al otro.</p> <p>Al final el producto total consumido se factura, al igual que en los otros bares, se obtiene un control interno, y sobre la aceptación del mismo se factura. La excepción al procedimiento son las amenidades otorgadas por las gerencias, en estos casos no se imprime la factura y el único comprobante es el documento de control interno impreso para la firma por el gerente que la otorga.</p> <p>El cuadro entre controles internos y facturas es realizado por contabilidad, por lo que todos los controles internos deben ser archivados para su posterior verificación física.</p> <p>Mónica Martínez Gerente de banquetes</p> <p style="text-align: right;">Daniel López Asistente de auditoría interna</p>

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Narrativa venta de producto a consumidor final en el departamento de Minibares
01 de enero al 31 de diciembre 2016

	CII-12 2/2	
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	22/01/2017
Revisó:	EF	24/01/2017

Narrativa venta de producto a consumidor final en el departamento de Minibares
<p>Minibares es un servicio básico dentro de la habitación, para la venta del producto el procedimiento es el siguiente:</p> <p>Cada habitación dispone de producto dentro de su propio refrigerador con llave, el huésped puede solicitar la llave del Minibar si tiene la intención de consumir.</p> <p>Las habitaciones con llave son reportadas al personal de Minibares por el departamento de recepción al entregar una habitación.</p> <p>El personal de Minibares reporta el producto consumido en recepción para que sea cargado a la habitación y a la vez lo repone dentro del Minibar</p> <p>Al terminar el hospedaje en el momento del check out, recepción solicita a Minibares que indique si se realizaron más consumos en la habitación, por lo que el encargado de turno se dirige a la habitación a validar nuevos consumos.</p> <p>Si no hay encargado de Minibares disponible se solicita al huésped que indique los consumos adicionales a la última revisión de Minibares, cargando lo indicado por el cliente. Si el cliente niega haber consumido producto la indicación es no cargar nada, a pesar de lo que haya reportado por Minibares.</p> <p>Luisa Guzmán Gerente de recepción</p> <p style="text-align: right;">Daniel López Asistente de auditoría interna</p>

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Narrativa de actividades de Gerente de Turno
01 de enero al 31 de diciembre 2016

	CII-13 1/2	
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	22/01/2017
Revisó:	EF	24/01/2017

Narrativa de actividades de gerente de turno
<p>El puesto de gerente de turno sirve para mantener en todo momento a una persona encargada de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones referentes a la atención de los huéspedes. • Supervisión física en todas las áreas del hotel. • Representación de la gerencia ante situaciones de emergencia. • Retiro de producto de bodega en caso de emergencia. <p>Sus funciones comienzan desde las 17:00 horas cuando termina la jornada laboral del gerente general y termina al siguiente día a las 08:00 horas; los fines de semana su labor se extiende 24 horas comenzando desde la finalización del turno anterior.</p> <p>Se tiene determinado como política que la jornada de gerente de turno no debe coincidir con las funciones laborales que desempeña el empleado regularmente, como ejemplo un capitán que labora de noche no puede fungir como gerente de turno en esa misma jornada.</p> <p>Se crea esta figura cuando el gerente general del hotel se encuentra fuera de su horario laboral, de vacaciones o bien de viaje.</p> <p>Recursos humanos es el departamento responsable de asignar empleados de confianza, bajo el consentimiento de la gerencia del hotel, para que cumplan con las funciones de gerente de turno. Usualmente las personas que cumplen con esta labor son jefes de área, gerentes, capitanes o asesores de venta.</p> <p>Esta posición es calendarizada al principio de mes y se le informa al empleado su designación como gerente de turno con al menos dos semanas de anticipación al día en que se le asigne.</p>

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Narrativa de actividades de Gerente de Turno
01 de enero al 31 de diciembre 2016



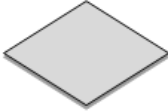



	CII-13 2/2	
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	22/01/2017
Revisó:	EF	24/01/2017

Narrativa de actividades de gerente de turno
<p>Al ser designado como gerente de turno, el empleado dispone de una habitación del hotel para pasar la noche, incluyendo su alimentación.</p> <p>Debe estar disponible durante el tiempo que se le ha designado para atender las distintas situaciones que puedan presentarse en el hotel y además cumplir con una supervisión constante de las actividades realizadas en el hotel.</p>
<p>Lucia Castillo Gerente de recursos humanos</p> <p style="text-align: right;">Daniel López Asistente de auditoría interna</p>

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Descripción de figuras
01 de enero al 31 de diciembre 2016

	CII-14	
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	09/01/2017
Revisó:	EF	10/01/2017

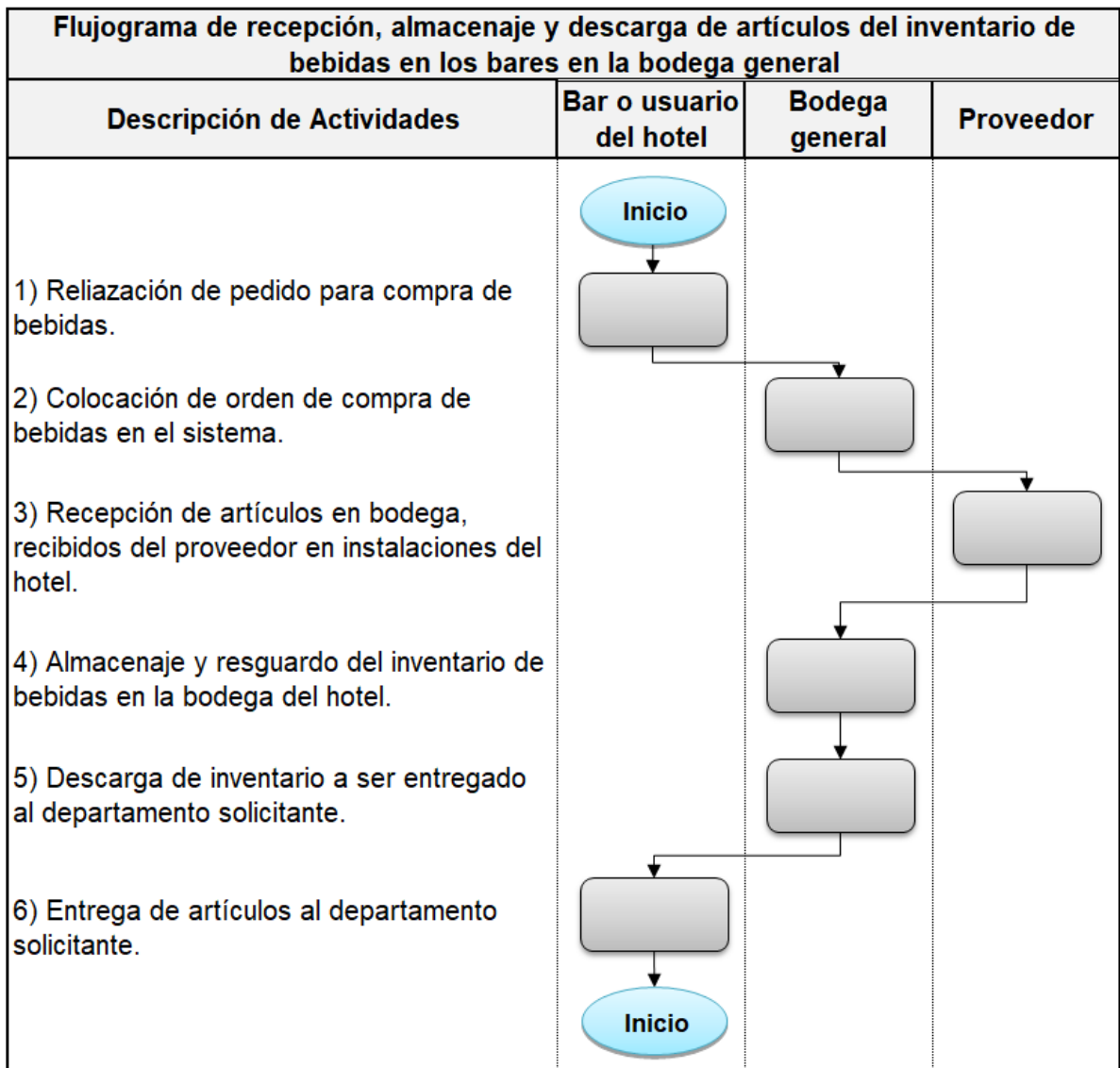
A continuación se muestran las figuras utilizadas para la descripción de los procesos en los flujogramas:

Símbolo	Nombre	Descripción
	Inicio o fin	Representa el inicio o terminación del proceso que se está realizando.
	Operación o actividad	Es la realización de una actividad u operación de un procedimiento.
	Decisión	Representa la decisión o alternativa, si es necesario evaluar una condición y plantear la selección de una alternativa de la actividad que se ejecuta.
	Archivo	Se guarda uno o varios documentos.
	Multidocumento	Representa cuando se utilizan varias copias de un documento o diferentes.
	Conector de área o página	Representa la conexión se dará con otra área administrativa.

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Flujograma de artículos en bodega
01 de enero al 31 de diciembre 2016

CII-15		
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	09/01/2017
Revisó:	EF	10/01/2017

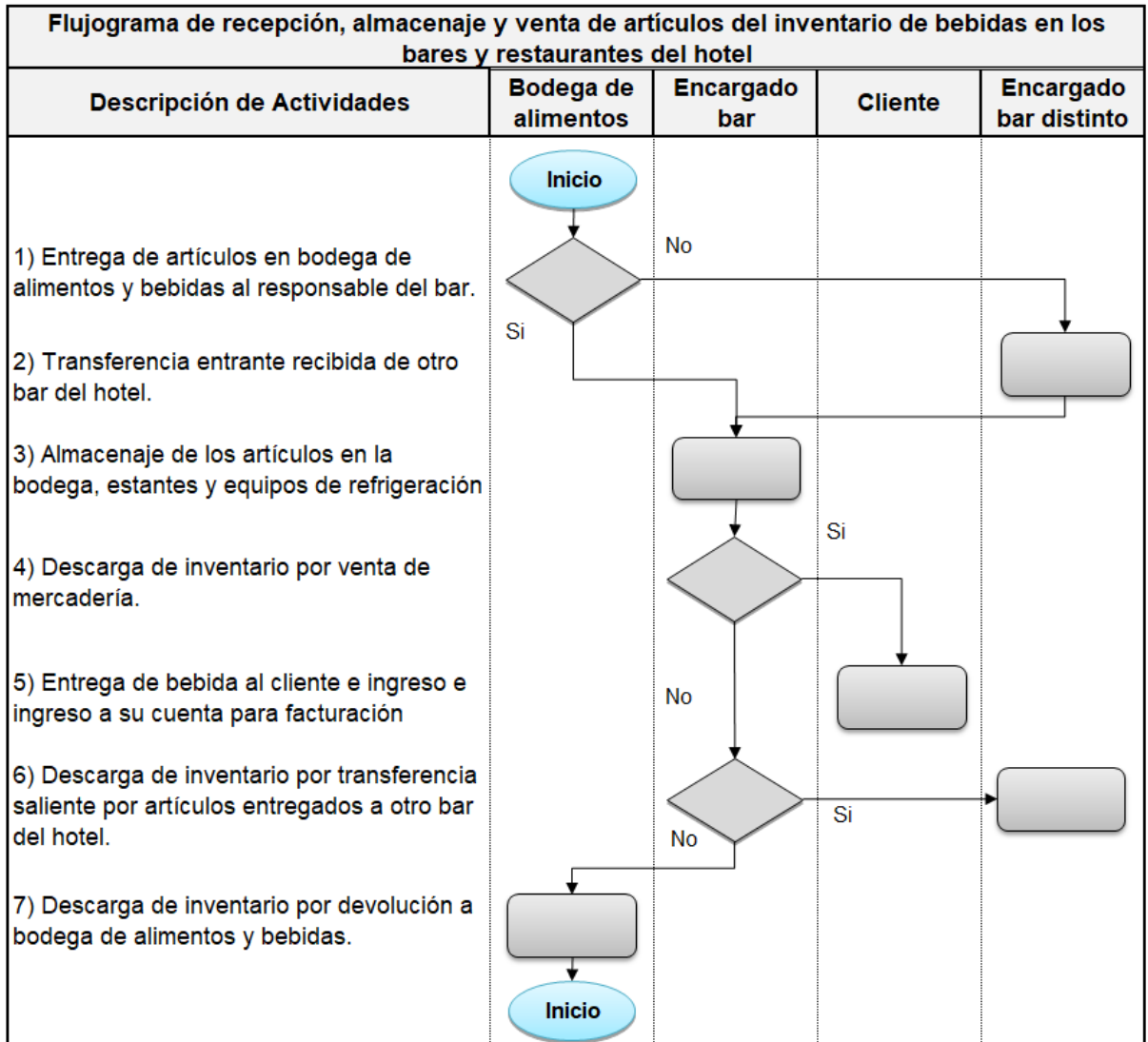
El siguiente flujograma describe el proceso que siguen los inventarios de bebidas desde su ingreso al hotel hasta la entrega a los bares.



Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Flujograma de inventarios en bares
01 de enero al 31 de diciembre 2016

	CII-16	
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	09/01/2017
Revisó:	EF	10/01/2017

El flujograma presentado a continuación se aplica a todos los bares del hotel.



Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Evaluación del ambiente de control
01 de enero al 31 de diciembre 2016

CII-17 1/5		
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	16/01/2017
Revisó:	EF	06/03/2017

Ambiente de Control			
Punto a evaluar	Comentarios	Evidencia	Referencia
<p>a) Verificación de la filosofía y política empresarial.</p> <p>¿Se da a conocer la filosofía de la empresa?</p>	<p>La misión y visión de la empresa se da a conocer a los empleados.</p>	<p>Existen rótulos en la principal entrada de personal de la empresa, sin embargo el personal a nivel gerencial no es obligado a ingresar por la misma entrada.</p> <p style="text-align: center;">C</p>	<p>CII-3</p>
<p>¿Existen sanciones por conducta inapropiada?</p>	<p>Las sanciones están representadas por llamadas de atención, primero verbales y luego escritas, esto fue observado por el personal de auditoría.</p>	<p>Las copias de las llamadas de atención escritas están archivadas en los expedientes de los empleados en el departamento de recursos humanos.</p> <p style="text-align: center;">C</p>	

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Evaluación del ambiente de control
01 de enero al 31 de diciembre 2016

CII-17 2/5		
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	16/01/2017
Revisó:	EF	06/03/2017

Ambiente de Control			
Punto a evaluar	Comentarios	Evidencia	Referencia
<p>b) Conocimiento de la estructura organizacional.</p> <p>¿Se da a conocer la estructura organizativa de la entidad?</p>	<p>El personal conoce la estructura organizacional de la empresa.</p>	<p>Se observó que el personal de recién ingreso recibe un curso de introducción y bienvenida a la compañía, donde se da a conocer al personal de recién ingreso.</p> <p style="text-align: center;">C</p>	<p>CII-3</p>
<p>c) Asignación de autoridad y responsabilidades.</p> <p>¿Conocen los empleados las responsabilidades relativas</p>	<p>Existen manuales con la descripción de cada puesto, el detalle de</p>	<p>Se observaron los manuales en el departamento</p>	

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Evaluación del ambiente de control
01 de enero al 31 de diciembre 2016

CII-17 3/5		
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	16/01/2017
Revisó:	EF	06/03/2017

Ambiente de Control			
Punto a evaluar	Comentarios	Evidencia	Referencia
a su puesto de trabajo?	las responsabilidades relativas a cada cargo viene de este documento del cual se entrega una copia al empleado, esto fue observado por el personal de auditoría.	de recursos humanos. C	
¿Conocen los empleados el grado de autoridad que les es pertinente de acuerdo a su puesto?	Al igual que con las responsabilidades, la autoridad se delimita en el manual de descripción de puestos, el cual se entrega a cada empleado al inicio de su relación laboral, esto fue observado por el personal de auditoría.	Se verificaron los documentos físicos en el departamento de Recursos Humanos. C	
¿Se encuentran actualizados los manuales de puestos?	La última actualización de los manuales es del año 2015, esto fue observado por el personal de auditoría.	Observado en los documentos mantenidos por recursos humanos. C	

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Evaluación del ambiente de control
01 de enero al 31 de diciembre 2016

CII-17 4/5		
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	16/01/2017
Revisó:	EF	06/03/2017

Ambiente de Control			
Punto a evaluar	Comentarios	Evidencia	Referencia
d) Verificación de segregación de actividades.			
¿Existe una adecuada segregación de funciones?	<p>Durante el conteo físico para el inventario de minibares, se encontraron gaseosas que han pasado su fecha de caducidad, el personal del área indicó que esa actividad no estaba contemplada en sus actividades.</p> <p>Las actividades se encuentran descritas en los manuales de descripción de puestos, sin embargo para el área de banquetes, si un capitán es nombrado gerente de guardia tiene acceso a retirar producto de bodega por el mismo.</p>	<p>El manual del puesto de minibares no cuenta con la descripción de verificación de caducidad de productos.</p> <p>Se realizó la narrativa para la función de gerente de turno, en la cual se identifica a puestos operativos tomando actividades de dirección y de toma de decisiones.</p>	<p style="text-align: center;">CII-18 15/17</p> <p style="text-align: center;">CII-13</p>

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Evaluación del ambiente de control
01 de enero al 31 de diciembre 2016

CII-17 5/5		
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	16/01/2017
Revisó:	EF	06/03/2017

Ambiente de Control			
Punto a evaluar	Comentarios	Evidencia	Referencia
<p>e) Verificación de las políticas del personal.</p> <p>¿Existen políticas de recursos humanos en la contratación de personal?</p> <p>¿Existen medidas correctivas para empleados que incumplan con las políticas de la empresa?</p>	<p>Se realizan distintas clases de evaluaciones a los candidatos de acuerdo a la posición a la que aplican, esto fue verificado por el personal de auditoría interna.</p> <p>Los empleados pueden recibir desde llamadas de atención verbales hasta escritas, mismas que pueden ocasionar el despido de un empleado de acuerdo a la gravedad o incidencia en la falta. Esto fue observado por el personal de auditoría interna.</p>	<p>Se observaron las evaluaciones por parte del personal de recursos humanos. C</p> <p>Se verificaron las copias de las llamadas de atención archivadas en el departamento de recursos humanos. C</p>	

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Toma de inventarios y observación de actividades en bares y bodega
01 de enero al 31 de diciembre 2016

	CII-18 1/17	
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	28/02/2017
Revisó:	EF	03/03/2017

Resultados de conteo físico del Inventario de Bebidas en Bodega General al 28 de febrero 2017

Código	Nombre	Unidad Medida	Saldo Sistema	Conteo Físico	Diferencia
	Whisky				
1000010	Whisky "A"	BOT.	38	38	0
1000011	Whisky "B"	BOT.	68	68	0
1000012	Whisky "C"	1/2 BOT.	67	67	0
1000013	Whisky "D"	1/2 BOT.	32	32	0
1000014	Whisky "C"	BOT.	6	6	0
1000015	Whisky "D"	1/2 BOT.	7	7	0
1000016	Whisky "E"	BOT.	3	3	0
1000017	Whisky "F"	BOT.	1	1	0
1000018	Whisky "G"	BOT.	1	1	0
1000019	Whisky "H"	BOT.	1	1	0
1000020	Whisky "I"	BOT.	46	46	0
1000021	Whisky "J"	BOT.	1	1	0
1000022	Whisky "K"	Unidades	72	72	0
1000023	Whisky "L"	BOT.	3	3	0
1000024	Whisky "M"	Unidades	24	24	0
	Vodka				
1001010	Vodka "A"	BOT.	1	1	0
1001011	Vodka "B"	BOT.	3	3	0
1001012	Vodka "B"	BOT.	5	5	0
1001013	Vodka "C"	BOT.	41	41	0
1001014	Vodka "D"	BOT.	9	9	0
1001017	Vodka "E"	BOT.	1	1	0
1001018	Vodka "F"	BOT.	28	28	0
1001019	Vodka "G"	1/2 BOT.	8	8	0
1001020	Vodka "H"	BOT.	6	6	0

F

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Toma de inventarios y observación de actividades en bares y bodega
01 de enero al 31 de diciembre 2016

CII-18 2/17		
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	28/02/2017
Revisó:	EF	03/03/2017

Código	Nombre	Unidad Medida	Saldo Sistema	Conteo Físico	Diferencia
1001021	Vodka "I"	BOT.	6	6	0
	Tequila				
1002010	Tequila "A"	BOT.	10	10	0
1002011	Tequila "B"	BOT.	4	4	0
1002013	Tequila "C"	BOT.	3	3	0
1002014	Tequila "D"	BOT.	15	15	0
1002017	Tequila "E"	BOT.	4	4	0
1002018	Tequila "F"	BOT.	2	2	0
1002019	Tequila "G"	BOT.	1	1	0
1002020	Tequila "H"	BOT.	7	7	0
1002021	Tequila "I"	BOT.	5	5	0
1002022	Tequila "J"	BOT.	2	2	0
	Ron				
1003010	Ron "A"	BOT.	4	4	0
1003011	Ron "B"	BOT.	3	3	0
1003012	Ron "B"	BOT.	73	73	0
1003013	Ron "C"	1/2 BOT.	73	73	0
1003014	Ron "D"	BOT.	81	81	0
1003017	Ron "E"	BOT.	6	6	0
1003018	Ron "F"	BOT.	6	6	0
1003019	Ron "G"	BOT.	74	74	0
1003020	Ron "H"	Unidades	84	84	0
1003021	Ron "I"	BOT.	78	78	0
	Vino				
1004010	Vino "A"	BOT.	1	1	0
1004011	Vino "B"	1.5 Lts	18	18	0
1004012	Vino "C"	BOT.	1	1	0
1004013	Vino "D"	BOT.	17	17	0
1004014	Vino "E"	BOT.	1	1	0
1004015	Vino "F"	1/2 BOT.	4	4	0
1004016	Vino "G"	BOT.	22	22	0
1004017	Vino "H"	BOT.	14	14	0

F

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Toma de inventarios y observación de actividades en bares y bodega
01 de enero al 31 de diciembre 2016

CII-18 3/17		
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	28/02/2017
Revisó:	EF	03/03/2017

Código	Nombre	Unidad Medida	Saldo Sistema	Conteo Físico	Diferencia
1004018	Vino "I"	BOT.	1	1	0
1004019	Vino "J"	BOT.	1	1	0
1004020	Vino "K"	BOT.	3	3	0
1004021	Vino "L"	BOT.	6	6	0
1004022	Vino "M"	BOT.	1	1	0
1004023	Vino "N"	BOT.	2	2	0
1004024	Vino "O"	BOT.	49	49	0
1004025	Vino "P"	BOT.	22	22	0
1004026	Vino "Q"	BOT.	9	9	0
1004027	Vino "R"	BOT.	8	8	0
1004028	Vino "S"	BOT.	1	1	0
1004029	Vino "T"	BOT.	8	8	0
1004030	Vino "U"	BOT.	1	1	0
1004031	Vino "V"	BOT.	7	7	0
1004032	Vino "W"	BOT.	4	4	0
1004033	Vino "X"	BOT.	41	41	0
1004034	Vino "Y"	BOT.	17	17	0
	Otros Licores				
1005010	Licor "A"	BOT.	5	5	0
1005011	Licor "B"	BOT.	3	3	0
1005012	Licor "C"	1/2 BOT.	16	16	0
1005013	Licor "D"	BOT.	9	9	0
1005014	Licor "E"	BOT.	1	1	0
1005015	Licor "F"	BOT.	2	2	0
1005016	Licor "G"	BOT.	2	2	0
1005017	Licor "H"	BOT.	1	1	0
1005018	Licor "I"	BOT.	2	2	0
1005019	Licor "J"	BOT.	18	18	0
1005020	Licor "K"	BOT.	1	1	0
1005021	Licor "L"	BOT.	3	3	0
1005022	Licor "M"	BOT.	4	4	0
1005023	Licor "N"	BOT.	2	2	0

F

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Toma de inventarios y observación de actividades en bares y bodega
01 de enero al 31 de diciembre 2016

CII-18 4/17		
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	28/02/2017
Revisó:	EF	03/03/2017

Código	Nombre	Unidad Medida	Saldo Sistema	Conteo Físico	Diferencia
1005024	Licor "O"	BOT.	6	6	0
1005025	Licor "P"	BOT.	5	5	0
1005026	Licor "Q"	Litro	2	2	0
	Cervezas				
1006010	Cerveza "A"	Unidades	625	625	0
1006011	Cerveza "B"	Unidades	240	240	0
1006012	Cerveza "C"	Unidades	450	450	0
1006013	Cerveza "D"	Unidades	216	216	0
1006014	Cerveza "E"	Unidades	96	96	0
1006015	Cerveza "F"	Unidades	60	60	0
1006016	Cerveza "G"	Unidades	96	96	0
	Gaseosas y jugos				
1007010	Gaseosa "A"	Lata	24	24	0
1007011	Gaseosa "B"	Unidades	1,396	1,254	142
1007012	Gaseosa "C"	Unidades	1,645	1,425	220
1007013	Gaseosa "D"	Unidades	1,691	1,511	180
1007014	Gaseosa "E"	Unidades	1,444	1,424	20
1007015	Gaseosa "F"	Unidades	1,267	1,127	140
1007016	Gaseosa "G"	Unidades	3,416	3,406	10
1007017	Gaseosa "H"	Unidades	2,051	2,051	0
1007018	Gaseosa "I"	Unidades	1,428	1,428	0
1007019	Gaseosa "J"	Unidades	882	795	87
1007020	Gaseosa "K"	Unidades	399	399	0
1007021	Gaseosa "L"	Unidades	153	153	0
1007022	Gaseosa "M"	Unidades	51	51	0
1007023	Jugo "A"	Galones	23	23	0
1007024	Jugo "B"	1/2 Galón	3	3	0
1007025	Jugo "C"	Litro	62	62	0
1007026	Gaseosa "N"	Unidades	1,998	1,855	143
Total unidades			21,070	20,128	942

F

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Toma de inventarios y observación de actividades en bares y bodega
01 de enero al 31 de diciembre 2016

	CII-18 5/17	
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	28/02/2017
Revisó:	EF	03/03/2017

Observaciones del resultado de conteo físico del Inventario de Bebidas en Bodega General al 28 de febrero 2017:

- a) En la sección de gaseosas y jugos se identificaron diferencias, el motivo era una requisición de salida que no se había entregado ni operado en el sistema, esto porque el gerente de turno hizo un retiro de bodega durante la noche en horario durante el cual el personal de bodega no estaba presente.

El gerente de turno indico no haber entregado el documento de requisición de salida en bodega debido a que también laboró normalmente durante su jornada y no tuvo tiempo de hacerlo al siguiente día.

- b) Se hizo la prueba de control sobre las requisiciones y se validó que todas cuentan con los requisitos establecidos. **(Ref. CII-26)**
- c) Las botellas de licor se guardan en la bodega a temperatura ambiente, se pudo constatar el cuidado con el que se maneja el producto.
- d) El personal que opera y archiva las requisiciones de salida es también el encargado de la integridad, recepción y despacho del inventario.
- e) Se validó la fecha de caducidad para todos los productos en la bodega general durante la toma del inventario.
- f) No existe una separación física entre la recepción de mercaderías y la bodega general.

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Toma de inventarios y observación de actividades en bares y bodega
01 de enero al 31 de diciembre 2016

CII-18 6/17		
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	28/02/2017
Revisó:	EF	03/03/2017

Resultados de conteo físico del Inventario de Bebidas en Restaurante Bar "Amaterasu" del 31 de enero al 28 de febrero 2017

Artículo	Inv. Inicial	Entradas Mes	Venta Mes	Transferecias	Disponible	Inv. Final	Dif.
Whisky							
Whisky "B"	5	4	3		6	6	0
Whisky "C"	5	4	3		6	6	0
Whisky "D"	3	2	0		5	5	0
Whisky "E"	3	1	0		4	4	0
Whisky "H"	4	3	2		5	5	0
Whisky "I"	6	1	2		5	5	0
Tequila							
Tequila "B"	3	2	3		2	2	0
Tequila "C"	2	2	2		2	2	0
Tequila "G"	2	1	2		1	1	0
Tequila "I"	1	0	1		0	0	0
Vodka							
Vino "D"	1	2	1		2	2	0
Vino "M"	2	1	3		0	0	0
Vino "Q"	1	2	1		2	2	0
Ron							
Ron "B"	2	4	2		4	4	0
Ron "C"	1	1			2	2	0
Ron "D"	2	4	1		5	5	0
Vino							
Vino "B"	2	2	1		3	3	0
Vino "E"	2	0	8		-6	-6	0
Vino "J"	2	2	5		-1	-1	0
Vino "P"	2	2	2		2	2	0
Vino "Y"	3	2			5	5	0
Licores							
Licor "A"	3	1	2		2	2	0
Licor "G"	2	2	2		2	2	0

F

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Toma de inventarios y observación de actividades en bares y bodega
01 de enero al 31 de diciembre 2016

CII-18 7/17		
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	28/02/2017
Revisó:	EF	03/03/2017

Artículo	Inv. Inicial	Entradas Mes	Venta Mes	Transferecias	Disponible	Inv. Final	Dif.
Licor "L"	2	3	1		4	4	0
Licor "P"	1	2			3	3	0
Licor "S"	1	0			1	1	0
Cerveza	0						
Cerveza "B"	24	96	12		108	105	-3
Cerveza "C"	22	96	35		83	81	-2
Cerveza "D"	27	48	60		15	15	0
Cerveza "E"	15	48	10		53	53	0
Cerveza "G"	11	24	31		4	4	0
Gaseosas y jugos							
Gaseosa "B"	6	12			18	16	-2
Gaseosa "C"	21	96	101		16	14	-2
Gaseosa "D"	35	96	122		9	9	0
Gaseosa "E"	22	96	110		8	8	0
Gaseosa "F"	20	48	43		25	23	-2
Gaseosa "G"	14	48	30		32	32	0
Gaseosa "H"	22	48	32		38	36	-2
Gaseosa "I"	12	24	22		14	14	0
Gaseosa "J"	13	24	24		13	13	0
Gaseosa "K"	14	24	25		13	13	0
Jugo "A"	6	12	16		2	2	0
Jugo "C"	30	48	75		3	1	-2
Total unidades	377	938	795		520	505	-15

Observaciones del resultado de conteo físico del Inventario de Bebidas en Restaurante Bar "Amaterasu" del 31 de enero al 28 de febrero 2017: F

- a) El inventario pasa a ser responsabilidad del bar una vez el producto es retirado de la bodega general, por lo que el control del mismo no es registrado en ningún sistema contable.

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Toma de inventarios y observación de actividades en bares y bodega
01 de enero al 31 de diciembre 2016

CII-18 8/17		
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	28/02/2017
Revisó:	EF	03/03/2017

- b) El inventario pasa a ser responsabilidad del bar una vez el producto es retirado de la bodega general, por lo que el control del mismo no es registrado en ningún sistema contable.
- c) El personal de contabilidad realiza un inventario semanal como medida de control y un inventario mensual para obtener el cálculo de los costos de bebidas del mes para este bar.
- d) Existen 2 encargados de bar trabajando cada uno en turnos distintos, la responsabilidad por las diferencias en el inventario practicado semanalmente es compartida por ambos, se pudo observar los memorándums de descuento en planilla por faltantes en inventario.
- e) El bar de este restaurante cuenta con una bodega compartida con el personal de cocina.
- f) Se validó la fecha de caducidad para todos los productos en el bar durante la toma del inventario.

Resultados de conteo físico del Inventario de Bebidas en Restaurante Bar “El Fogón” del 31 de enero al 28 de febrero 2017

Artículo	Inv. Inicial	Entradas Mes	Venta Mes	Transfe-rencias	Dispo-nible	Inv. Final	Dif.
Whisky							
Whisky "B"	6	4	3		7	7	0
Whisky "D"	7	3	3		7	7	0
Whisky "E"	4	5	4		5	5	0
Whisky "G"	4	3	3		4	4	0
Whisky "I"	7	4	2		9	9	0
Whisky "J"	5	0	4		1	1	0
Whisky "K"	6	2	2		6	6	0

F

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Toma de inventarios y observación de actividades en bares y bodega
01 de enero al 31 de diciembre 2016

CII-18 9/17		
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	28/02/2017
Revisó:	EF	03/03/2017

Artículo	Inv. Inicial	Entradas Mes	Venta Mes	Transferecias	Disponible	Inv. Final	Dif.
Whisky "L"	5	1	3		3	3	0
Whisky "M"	1	0	0		1	1	0
Tequila							
Tequila "B"	3	1	4		0	0	0
Tequila "D"	2	0	1		1	1	0
Tequila "F"	2	0	1		1	1	0
Vodka							
Vodka "A"	1	1	1		1	1	0
Vodka "B"	2	1	1		2	2	0
Vodka "D"	2	1	1		2	2	0
Vodka "D"	1	1	1		1	1	0
Ron							
Ron "B"	1	7	7		1	1	0
Ron "C"	1	1	1		1	1	0
Ron "D"	2	3	3		2	2	0
Vino							
Vino "C"	3	1	3		1	1	0
Vino "I"	1	1	2		0	0	0
Vino "M"	2	1	3		0	0	0
Vino "P"	5	1	6		0	0	0
Vino "Q"	2	1	3		0	0	0
Vino "R"	1	1	1		1	1	0
Vino "T"	2	1	1		2	2	0
Vino "V"	4	2	5		1	1	0
Licores							
Licor "F"	4	2	3		3	3	0
Licor "J"	1	1	2		0	0	0
Licor "K"	1	1	1		1	1	0
Licor "L"	1	1	1		1	1	0

F

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Toma de inventarios y observación de actividades en bares y bodega
01 de enero al 31 de diciembre 2016

CII-18 10/17		
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	28/02/2017
Revisó:	EF	03/03/2017

Artículo	Inv. Inicial	Entradas Mes	Venta Mes	Transferecias	Disponible	Inv. Final	Dif.
Licor "M"	1	1	1		1	1	0
Cerveza							
Cerveza "A"	42	96	90		48	43	-5
Cerveza "B"	41	48	66		23	23	0
Cerveza "C"	47	48	56		39	39	0
Cerveza "D"	49	48	35		62	60	-2
Cerveza "F"	51	48	61		38	38	0
Cerveza "G"	52	48	63		37	37	0
Gaseosas y jugos							
Gaseosa "A"	9	12	1		20	20	0
Gaseosa "C"	42	96	118		20	15	-5
Gaseosa "D"	37	96	126		7	4	-3
Gaseosa "E"	48	12	50		10	10	0
Gaseosa "F"	37	47	46		38	35	-3
Gaseosa "J"	25	47	36		36	36	0
Gaseosa "L"	24	47	35		36	36	0
Gaseosa "M"	19	47	36		30	30	0
Jugo "A"	26	47	39		34	34	0
Jugo "B"	29	24	26		27	27	0
Jugo "C"	30	24	23		31	31	0
Gaseosa "N"	22	24	26		20	20	0
Total unidades	672	889	982		579	561	-18

F

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Toma de inventarios y observación de actividades en bares y bodega
01 de enero al 31 de diciembre 2016

CII-18 11/17		
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	28/02/2017
Revisó:	EF	03/03/2017

Observaciones del resultado de conteo físico del Inventario de Bebidas en Restaurante Bar “El Fogón” del 31 de enero al 28 de febrero 2017:

- a) El inventario pasa a ser responsabilidad del bar una vez el producto es retirado de la bodega general, por lo que el control del mismo no es registrado en ningún sistema contable.
- b) El personal de contabilidad realiza un inventario semanal como medida de control y un inventario mensual para obtener el cálculo de los costos de bebidas del mes para este bar.
- c) Existen 3 encargados de bar trabajando cada uno en turnos distintos, la responsabilidad por las diferencias en el inventario practicado semanalmente es dividida entre todos los encargados del bar, se pudo observar los memorándums de descuento en planilla por faltantes en inventario.
- d) Este bar cuenta con una bodega propia para el almacenamiento de sus inventarios.
- e) Se validó la fecha de caducidad para todos los productos en el bar durante la toma del inventario.

Resultados de conteo físico del Inventario de Bebidas en Restaurante Bar “Leuehaven” del 31 de enero al 28 de febrero 2017

Artículo	Inv. Inicial	Entradas Mes	Venta Mes	Transfe-rencias	Dispo-nible	Inv. Final	Dif.
Whisky							
Whisky "A"	9	5	2		12	12	0
Whisky "B"	10	4	2		12	12	0
Whisky "D"	7	6	3		10	10	0

F

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Toma de inventarios y observación de actividades en bares y bodega
01 de enero al 31 de diciembre 2016

CII-18 12/17		
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	28/02/2017
Revisó:	EF	03/03/2017

Artículo	Inv. Inicial	Entradas Mes	Venta Mes	Transfe-rencias	Dispo-nible	Inv. Final	Dif.
Whisky "E"	9	3	1		11	11	0
Whisky "G"	8	2	2		8	8	0
Whisky "H"	7	2	3		6	6	0
Whisky "I"	12	1	2		11	11	0
Whisky "K"	10	2	3		9	9	0
Tequila							
Tequila "B"	5	2	3		4	4	0
Tequila "C"	4	1	2		3	3	0
Tequila "F"	6	2	2		6	6	0
Tequila "G"	4	1			5	5	0
Tequila "H"	2	0			2	2	0
Vodka						-	
Vodka "B"	2	2			4	4	0
Vodka "C"	5	3	3		5	5	0
Vodka "D"	1	2			3	3	0
Ron						-	
Ron "B"	4	8	6		6	6	0
Ron "C"	2	2			4	3	-1
Ron "D"	2	4	1		5	5	0
Ron "D"	5	4	2		7	6	-1
Ron "E"	4	4	1		7	7	0
Ron "F"	5	1			6	6	0
Vino							
Vino "D"	4	2	2		4	4	0
Vino "M"	5	2	1		6	6	0
Vino "N"	4	0			4	4	0

F

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Toma de inventarios y observación de actividades en bares y bodega
01 de enero al 31 de diciembre 2016

CII-18 13/17		
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	28/02/2017
Revisó:	EF	03/03/2017

Artículo	Inv. Inicial	Entradas Mes	Venta Mes	Transferecias	Disponible	Inv. Final	Dif.
Licores							
Licor "C"	3	1	2		2	2	0
Cerveza							
Cerveza "A"	45	96	89		52	50	-2
Cerveza "D"	50	48	55		43	43	0
Cerveza "E"	52	48	34		66	66	0
Cerveza "G"	55	48	62		41	41	0
Gaseosas y jugos							
Gaseosa "F"	28	48	35		41	37	-4
Gaseosa "G"	27	48	34		41	38	-3
Gaseosa "I"	22	48	35		35	34	-1
Gaseosa "M"	32	24	25		31	30	-1
Jugo "B"	33	24	22		35	34	-1
Total unidades	483	498	434		547	533	-14

Observaciones del resultado de conteo físico del Inventario de Bebidas en **F** Restaurante Bar "Leuvehaven" del 31 de enero al 28 de febrero 2017:

- a) El inventario pasa a ser responsabilidad del bar una vez el producto es retirado de la bodega general, por lo que el control del mismo no es registrado en ningún sistema contable.
- b) El personal de contabilidad realiza dos inventarios cada semana como medida de control y un inventario mensual para obtener el cálculo de los costos de bebidas del mes para este bar.
- c) Existen 2 encargados de bar trabajando cada uno en turnos distintos, la responsabilidad por las diferencias en el inventario practicado semanalmente es dividida entre ambos encargados del bar, se pudo observar los memorándums de descuento en planilla por faltantes en inventario.

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Toma de inventarios y observación de actividades en bares y bodega
01 de enero al 31 de diciembre 2016

CII-18 14/17		
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	28/02/2017
Revisó:	EF	03/03/2017

- d) Este bar cuenta con una bodega propia para el almacenamiento de sus inventarios.
- e) Durante el conteo físico se encontraron 3 botellas de Mezcal "Alacrán" dentro de las instalaciones del bar, esta botella no está registrada en la bodega general de bebidas y no se encuentra dentro de los productos ofrecidos por el bar.
- f) Se validó la fecha de caducidad para todos los productos en el bar durante la toma del inventario.

Resultados de conteo físico del Inventario de Bebidas de Minibares del 31 de enero al 28 de febrero 2017

Artículo	Inv. Inicial	Ingresos	Transferencias	Ventas	Disponible	Inv. Final	Dif.
Gaseosas y jugos							
Gaseosa "A"	281	24		18	287	282	-5
Gaseosa "C"	352	48	4	12	392	375	-17
Gaseosa "E"	355	48	16	2	417	408	-9
Gaseosa "G"	285	24		18	291	282	-9
Cervezas							
Cerveza "B"	282	48	24	7	347	343	-4
Cerveza "C"	212			0	212	204	-8
Cerveza "E"	217			7	210	202	-8
Licores							
Whisky "M"	185	24	2	30	181	175	-6
Vodka "I"	213			0	213	212	-1
Ron "H"	368	720	74	671	491	424	-67
Ron "I"	122	48		32	138	136	-2
Vino "AF"	182	4		7	179	176	-3
Total unidades	3054	988	120	804	3358	3219	-139

F

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Toma de inventarios y observación de actividades en bares y bodega
01 de enero al 31 de diciembre 2016

	CII-18 15/17	
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	28/02/2017
Revisó:	EF	03/03/2017

Observaciones del resultado de conteo físico del Inventario de Bebidas en Minibares del 31 de enero al 28 de febrero 2017:

- a) El inventario pasa a ser responsabilidad del bar una vez el producto es retirado de la bodega general, por lo que el control del mismo no es registrado en ningún sistema contable.
- b) El personal de contabilidad realiza un inventario cada semana como medida de control y un inventario mensual para obtener el cálculo de los costos de bebidas del mes para este bar.
- c) Existen 2 encargados del producto de minibares, las diferencias por el faltante en los inventarios de minibares no ha sido descontada al personal del departamento.
- d) Al realizar el inventario se encontraron 125 gaseosas ya vencidas dentro de los minibares en habitaciones, el personal indicó que no tenían contemplada la revisión de fechas de caducidad dentro de sus atribuciones.
- e) En este departamento se pudo constatar que existe una alta rotación de personal, el personal actual tiene dos meses laborando en la empresa.
- f) Las transferencias son producto trasladado al departamento de banquetes para un evento nocturno durante el cual la bodega general se encontraba cerrada.
- g) Se validó la fecha de caducidad para todos los productos en el bar durante la toma del inventario.

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Toma de inventarios y observación de actividades en bares y bodega
01 de enero al 31 de diciembre 2016

CII-18 16/17		
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	28/02/2017
Revisó:	EF	03/03/2017

Resultados de verificación en el cuadro del evento "X" realizado el 12 de febrero 2017 y del evento "y" realizado el 19 de febrero 2017 en el departamento de Banquetes

- Evento X**

Artículo	Requisición a Bodega	Ventas	Disponibilidad	Devolución a Bodega	Diferencia
Gaseosa "A"	240	185	55	55	-
Gaseosa "C"	240	143	97	97	-
Gaseosa "D"	240	166	74	74	-
Gaseosa "E"	120	95	25	25	-
Gaseosa "H"	120	90	30	30	-
Gaseosa "G"	240	75	165	165	-
Cerveza "B"	240	212	28	28	-
Cerveza "C"	240	195	45	45	-
Cerveza "E"	300	241	59	59	-
Total unidades	1980	1402	578	578	0

F

- Evento Y**

Artículo	Requisición a Bodega	Ventas	Disponibilidad	Devolución a Bodega	Diferencia
Gaseosa "A"	120	85	35	35	-
Gaseosa "C"	160	135	25	25	-
Gaseosa "D"	100	98	2	2	-
Gaseosa "E"	80	60	20	20	-
Gaseosa "G"	120	112	8	8	-
Cerveza "B"	120	12	108	108	-
Cerveza "C"	120	35	85	85	-
Cerveza "E"	120	12	108	108	-
Total unidades	940	549	391	391	0

F

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Toma de inventarios y observación de actividades en bares y bodega
01 de enero al 31 de diciembre 2016

	CII-18 17/17	
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	28/02/2017
Revisó:	EF	03/03/2017

Observaciones del resultado de verificación en el cuadro del evento “X” realizado el 12 de febrero 2017 y del evento “y” realizado el 19 de febrero 2017 en el departamento de Banquetes:

- a) No existe un inventario para banquetes, el producto es retirado de bodega con suficiente anticipación a cada evento realizado en el departamento.
- b) Las ventas del evento deben ser iguales a la diferencia entre lo solicitado y lo devuelto a bodega.
- c) El producto pasa ser responsabilidad del encargado de bar en cada evento una vez que se retira de bodega.
- d) Se validó la fecha de caducidad para todos los productos en el bar durante la toma del inventario.

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Lógica de sistemas informáticos
01 de enero al 31 de diciembre 2016

CII-19		
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	31/01/2017
Revisó:	EF	06/03/2017

Descripción de la lógica de sistemas informáticos
<p>Usuarios del sistema:</p> <p>Para el personal relacionado a los inventarios, el sistema cuenta con las siguientes clasificaciones de usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administrador: puede agregar y modificar registros de mercadería, registrar compras, consultar existencias, reportes de stock y dar mantenimiento al maestro de artículos. • Contabilidad: puede consultar registros y tiene acceso a los reportes de stock. • Programador: únicamente para los administradores del sistema, tiene acceso a todas las opciones y puede otorgar permisos de acceso. <p>Descripción lógica del flujo de trabajo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se crea una orden de compra. 2. El proveedor entrega la mercadería de acuerdo a la orden. 3. El personal encargado de recepción de productos coteja lo entregado junto a la orden. 4. Se ingresa la mercadería al sistema, usando como referencia la orden de compra. 5. Se etiqueta la mercadería recibida. 6. La mercadería se traslada a bodega quienes se encargarán de su almacenamiento. 7. Se recibe una requisición de productos para dar salida de bodega. 8. Personal verificará la existencia de los artículos. 9. Se efectúa el despacho registrándolo como una salida de inventario. <p>Conclusiones: Existe una separación entre los usuarios, y todo el flujo de inventarios corre en este sistema, existe el riesgo de diferencias entre los registros contables y el sistema de inventarios ya que no están integrados, adicionalmente es posible ingresar mercadería sin factura, pero no sin una orden de compra.</p>

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Prueba a facturas emitidas
01 de enero al 31 de diciembre 2016

CII-20 1/2		
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	19/01/2017
Revisó:	EF	06/03/2017

Prueba a facturas emitidas										
Factura seleccionada	Cliente	Atributos a cumplir								
		Copia archivada	Fecha de impresión	NIT del cliente	Nombre del cliente	Artículos descritos	Monto	Factura anulada	Original fact. anulada	Fact. operada en contabilidad
A-14566	Rodrigo Nájera	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	N/A	✓
A-14591	Colapsa, S.A.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	N/A	✓
A-14621	Ventas Dragón, S.A.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	N/A	✓
A-14653	Lupe Archila	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	N/A	✓
A-14677	Fabiola Hernández	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	N/A	✓
A-14567	Luis Santana	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	N/A	✓
A-14592	Jorge Archila	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	N/A	✓
A-14622	Luis de León	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	N/A	✓
A-14654	Francisco López	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	N/A	✓
A-14678	Pedro Hernández	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	N/A	✓
A-14568	Luis López	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	N/A	✓
A-14593	Anulada	✓	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	✓	✓	N/A
A-14623	Realsa, S.A.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	N/A	✓
A-14655	Pablo López	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	N/A	✓
A-14679	Talleres Estrella, S.A.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	N/A	✓
A-14569	Jorge Vásquez	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	N/A	✓
A-14594	Marco de León	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	N/A	✓
A-14624	Luis Cabrera	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	N/A	✓
A-14656	Eliana Castilla	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	N/A	✓
B-13995	Luisa Fernández	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	N/A	✓
B-13895	Amit Vasant	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	N/A	✓
B-13920	Roberto Juárez	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	N/A	✓
B-14006	Viviana Hernández	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	N/A	✓
B-13896	Distribuidora Sol	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	N/A	✓
B-13921	Adam Lucirá	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	N/A	✓
B-13951	Francisco Méndez	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	N/A	✓
B-13983	Luis Archila	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	N/A	✓

C

Muestra no probabilística para el cumplimiento de los atributos indicados en el cuadro para cada una de las facturas seleccionadas.

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Prueba a facturas emitidas
01 de enero al 31 de diciembre 2016

	CII-20 2/2	
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	19/01/2017
Revisó:	EF	06/03/2017

Factura seleccionada	Cliente	Atributos a cumplir								
		Copia archivada	Fecha de impresión	NIT del cliente	Nombre del cliente	Artículos descritos	Monto	Factura anulada	Original fact. anulada	Fact. operada en contabilidad
B-14007	Adriana Cerezo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	N/A	✓
B-13897	Jorge del Valle	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	N/A	✓
B-13922	Anthony Godoy	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	N/A	✓
B-13952	Byron Rivera	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	N/A	✓
B-13984	Pamela Godoy	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	N/A	✓
B-14008	Luis López	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	N/A	✓
B-13898	Armando Pérez	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	N/A	✓
B-13923	María José López	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	N/A	✓
B-13953	Tulio Hernández	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	N/A	✓
B-13985	Víctor Carias	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	N/A	✓
B-14009	Venancio Carrillo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	N/A	✓
B-13899	Giovanni Carranza	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	N/A	✓
B-13924	Liliana Gómez	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	N/A	✓

C

Simbología:

- ✓ = Si cumple
- X = No cumple
- N/A = No aplica

Muestra no probabilística para el cumplimiento de los atributos indicados en el cuadro para cada una de las facturas seleccionadas.

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Prueba al método de valuación de inventarios
01 de enero al 31 de diciembre 2016

	CII-21 1/2	
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	19/01/2017
Revisó:	EF	06/03/2017

Prueba al método de valuación de inventarios								
Código de artículo	Inventario inicial		Compras del ejercicio		Costo promedio por unidad	Inventario final		Resultado de la prueba
	Unidades	Valores	Unidades	Valores		Unidades	Valores	
1000010	10	1,805.00	20	3,620.00	180.83	15	2,712.50	✓
1000011	45	3,253.50	25	1,837.50	72.73	34	2,472.77	✓
1000015	15	3,022.50	20	4,060.00	202.36	25	5,058.93	✓
1000018	5	433.00	10	853.00	85.73	7	600.13	✓
1000020	22	5,401.00	25	6,150.00	245.77	20	4,915.32	✓
1000022	20	4,200.00	24	5,160.00	212.73	18	3,829.09	✓
1000034	40	2,780.00	35	2,555.00	71.13	41	2,916.47	✓
1000035	15	1,312.50	10	885.00	87.90	17	1,494.30	✓
1000045	25	6,125.00	15	3,712.50	245.94	15	3,689.06	✓
1000062	25	2,565.00	12	1,248.00	103.05	18	1,854.97	✓
1000075	17	1,045.50	10	605.00	61.13	18	1,100.33	✓
1000089	82	2,829.00	48	1,550.40	33.69	75	2,526.58	✓
1000091	85	5,559.00	24	1,543.20	65.16	80	5,212.62	✓
1000092	60	2,022.00	18	596.70	33.57	50	1,678.65	✓
1000104	18	747.00	12	474.00	40.70	18	732.60	✓
1000302	18	1,593.00	24	2,049.60	86.73	22	1,908.03	✓
1000305	24	1,548.00	12	816.00	65.67	24	1,576.00	✓
1000462	18	979.20	12	660.00	54.64	22	1,202.08	✓
1000787	2	668.00	2	665.00	333.25	2	666.50	✓
1000821	21	1,520.40	18	1,287.00	71.98	19	1,367.71	✓
1000825	24	1,061.04	12	544.80	44.61	21	936.74	✓
1000966	22	942.92	12	513.60	42.84	24	1,028.13	✓
1000967	52	2,228.72	36	1,540.80	42.84	48	2,056.10	✓
1001808	8	533.12	4	258.00	65.93	7	461.49	✓
1002266	9	502.74	6	328.80	55.44	8	443.49	✓
1002757	7	397.60	3	163.80	56.14	4	224.56	✓
1002871	4	1,779.60	2	887.00	444.43	4	1,777.73	✓

C

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Prueba al método de valuación de inventarios
01 de enero al 31 de diciembre 2016

	CII-21 2/2	
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	19/01/2017
Revisó:	EF	06/03/2017

Código de artículo	Inventario inicial		Compras del ejercicio		Costo promedio por unidad	Inventario final		Resultado de la prueba
	Unidades	Valores	Unidades	Valores		Unidades	Valores	
1003140	8	2,652.00	4	1,326.20	331.52	4	1,326.07	✓
1004412	7	499.66	4	285.68	71.39	9	642.55	✓
1005656	7	630.00	2	181.00	90.11	8	720.89	✓
1010104	9	407.97	4	181.60	45.35	8	362.81	✓
1008422	9	1,154.70	4	513.20	128.30	8	1,026.40	✓
1008819	5	308.50	3	185.07	61.70	4	246.79	✓
1009666	34	2,675.80	12	943.20	78.67	28	2,202.87	✓
1000629	48	7,829.28	24	3,948.00	163.57	42	6,870.08	✓
1000782	245	2,043.30	96	799.68	8.34	232	1,934.23	✓
Totales	1,065		604	52,928.3		999	69,775.6	

C

Valores presentados en quetzales.

Simbología:

- ✓ = Si cumple
- X = No cumple
- N/A = No aplica

Muestra no probabilística para validar el cálculo del costo promedio realizado por el sistema de inventarios.

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Prueba de las compras
01 de enero al 31 de diciembre 2016

	CII-22	
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	19/01/2017
Revisó:	EF	06/03/2017

Prueba de las compras							
Factura de compra	Fecha de factura	Proveedor	Atributos a cumplir				
			Pedido autorizado	Orden de compra	Pago documentado	Fact. operada en contabilidad	Fact. operada en libro aux.
B-4786	24/10/2016	Distribuidora Castillo, S.A.	✓	✓	✓	✓	✓
C-444	10/11/2016	Bebidas de Guate, S.A.	✓	✓	✓	✓	✓
A-145	23/11/2016	Distribuidora Nacional, S.A.	✓	✓	✓	✓	✓
A-5468	24/11/2016	Distribuidora Luz, S.A.	✓	✓	✓	✓	✓
A-4566	24/11/2016	Licores Nacionales, S.A.	✓	✓	✓	✓	✓
A-255	28/11/2016	Distribuidora Nacional, S.A.	✓	✓	✓	✓	✓
A-2466	01/12/2016	Exportadora de Vinos, S.A.	✓	✓	✓	✓	✓
A-27801	04/12/2016	Expolic, S.A.	✓	✓	✓	✓	✓
A-8763	12/12/2016	Importadora Fabián, S.A.	✓	✓	✓	✓	✓
A-4682	14/12/2016	Supertiendas, S.A.	✓	✓	✓	✓	✓
A-8633	14/12/2016	Bodegas Castle, S.A.	✓	✓	✓	✓	✓
A-8547	16/12/2016	Importadora VN, S.a.	✓	✓	✓	✓	✓
A-6599	17/12/2016	Licores Nacionales, S.A.	✓	✓	✓	✓	✓
A-6882	18/12/2016	Licores Nacionales, S.A.	✓	✓	✓	✓	✓
A-9435	20/12/2016	Importadora Fabián, S.A.	✓	✓	✓	✓	✓
A-6635	20/12/2016	Distribuidora Luz, S.A.	✓	✓	✓	✓	✓
A-1346	21/12/2016	Distribuidora Nacional, S.A.	✓	✓	✓	✓	✓
A-7613	22/12/2016	The Best, S.A.	✓	✓	✓	✓	✓
A-14656	22/12/2016	Rodrigo Nájera M.	✓	✓	✓	✓	✓

C

Simbología:

- ✓ = Si cumple
- X = No cumple
- N/A = No aplica

Muestra no probabilística para validar los atributos en las facturas de compras.

Hotel de Guatemala, S.A.
Prueba cotejo libro auxiliar con el libro mayor
Corroboración de saldos mensuales
01 de enero al 31 de diciembre 2016

	CII-23	
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	19/01/2017
Revisó:	EF	06/03/2017

Concepto	Saldo del auxiliar del inventario al final del mes	Saldo del mayor general	Diferencias
Enero	Q 351,115.00	Q 351,115.00	Q -
Febrero	Q 301,115.00	Q 301,115.00	Q -
Marzo	Q 373,554.00	Q 373,554.00	Q -
Abril	Q 328,569.00	Q 328,569.00	Q -
Mayo	Q 278,569.00	Q 278,569.00	Q -
Junio	Q 348,585.00	Q 348,585.00	Q -
Julio	Q 324,685.00	Q 324,685.00	Q -
Agosto	Q 334,355.00	Q 334,355.00	Q -
Septiembre	Q 337,456.00	Q 337,456.00	Q -
Octubre	Q 346,335.00	Q 346,335.00	Q -
Noviembre	Q 326,540.00	Q 326,540.00	Q -
Diciembre	Q 349,561.00	Q 349,561.00	Q -
Totales	Q 4,000,439.00	Q 4,000,439.00	Q -

C

Verificación de correspondencia entre los saldos presentados el libro auxiliar cotejados contra los saldos del libro mayor para el rubro de inventario de bebidas.

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Corte de formas
01 de enero al 31 de diciembre 2016

	CII-24	
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	02/01/2017
Revisó:	EF	04/01/2017

Corte de formas realizado en bodega general de alimentos y bebidas			
<p>En la fecha 02 de enero de 2017 se ha realizado el corte de formas, siendo los siguientes los últimos documentos utilizados:</p>			
Bar	Ultima utilizada	Fecha	Por utilizar
Requisiciones Bar Amaterasu	090865	30/12/2016	090866
Requisiciones Bar El Fogón	080456	30/12/2016	080457
Requisiciones Bar Leuehaven	073333	30/12/2016	073334
Requisiciones Minibares	064566	26/12/2016	064567
Requisiciones Banquetes	058343	29/12/2016	058344
Bodega general	Ultima utilizada	Fecha	Por utilizar
Notas de ingreso	012333	29/12/2016	012334
<p>Jorge Ecu Jefe de bodega</p>			
<p>Daniel López Asistente de auditoría interna</p>			

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Prueba de rendimiento por botella
01 de enero al 31 de diciembre 2016

	CII-25 1/3	
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	28/02/2017
Revisó:	EF	01/03/2017

Prueba de rendimiento por botella	
<p>De acuerdo a tipo de venta realizada en el hotel, las bebidas se pueden vender por tragos o por botellas, por lo que es necesario, al momento de la venta por tragos, hacer una conversión de tragos vendidos a su equivalente en botellas; para el caso del vino se considera que de cada botella se pueden obtener 4 copas. A continuación se muestran las tablas para la conversión entre tragos-botellas y copas-botellas:</p>	
Equivalencias mililitros a onzas	
44.36 ml.	1.5 onzas
Cálculo	
Botella de 750 ml. / 44.36 ml por trago =	16.90712
Botella de 1,000 ml. / 44.36 ml por trago =	22.54283
Conversión de botella a tragos	
Botella 750 ml.	16 tragos
Botella 1 litro.	22 tragos
Conversión de botella de vino a copas	
1 Botella	4 copas

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Cálculo de rendimiento por botella
01 de enero al 31 de diciembre 2016

CII-25 2/3		
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	28/02/2017
Revisó:	EF	01/03/2017

Prueba de rendimiento por botella																																																																				
<p>Se realizó una prueba no probabilística a distintas clases de botellas en cada uno de los bares, obteniendo el resumen de las ventas y realizando la conversión para su descarga de inventario:</p> <p>Restaurante Bar “Amaterasu”</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="3" style="text-align: center;">Restaurante Bar "Amaterasu" resumen ventas</th> </tr> <tr> <th style="text-align: center;">Descripción</th> <th style="text-align: center;">Detalle</th> <th style="text-align: center;">Conversión</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Whisky "C"</td> <td style="text-align: center;">2 Botellas</td> <td style="text-align: center;">2 Botellas</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Whisky "H"</td> <td style="text-align: center;">2 Botellas</td> <td style="text-align: center;">2 Botellas</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Vodka "M"</td> <td style="text-align: center;">16 Tragos</td> <td style="text-align: center;">1 Botella</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Vodka "M"</td> <td style="text-align: center;">2 Botellas</td> <td style="text-align: center;">2 Botellas</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Vino "B"</td> <td style="text-align: center;">4 Copas</td> <td style="text-align: center;">1 Botella</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Whisky "C"</td> <td style="text-align: center;">16 Tragos</td> <td style="text-align: center;">1 Botella</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Descripción</th> <th style="text-align: center;">Inventario I</th> <th style="text-align: center;">Ventas</th> <th style="text-align: center;">Disponible</th> <th style="text-align: center;">Check</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Whisky "C"</td> <td style="text-align: center;">9</td> <td style="text-align: center;">-3</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td style="text-align: center;">✓</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Whisky "H"</td> <td style="text-align: center;">7</td> <td style="text-align: center;">-2</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">✓</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Vodka "M"</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">-3</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">✓</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Vino "B"</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">-1</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">✓</td> </tr> </tbody> </table> <p>Restaurante Bar “El Fogón”</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="3" style="text-align: center;">Restaurante Bar "El Fogón" resumen ventas</th> </tr> <tr> <th style="text-align: center;">Descripción</th> <th style="text-align: center;">Detalle</th> <th style="text-align: center;">Conversión</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Tequila "D"</td> <td style="text-align: center;">16 Tragos</td> <td style="text-align: center;">1 Botella</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Ron "C"</td> <td style="text-align: center;">1 Botella</td> <td style="text-align: center;">1 Botella</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Licor "K"</td> <td style="text-align: center;">1 Botella</td> <td style="text-align: center;">1 Botella</td> </tr> </tbody> </table>					Restaurante Bar "Amaterasu" resumen ventas			Descripción	Detalle	Conversión	Whisky "C"	2 Botellas	2 Botellas	Whisky "H"	2 Botellas	2 Botellas	Vodka "M"	16 Tragos	1 Botella	Vodka "M"	2 Botellas	2 Botellas	Vino "B"	4 Copas	1 Botella	Whisky "C"	16 Tragos	1 Botella	Descripción	Inventario I	Ventas	Disponible	Check	Whisky "C"	9	-3	6	✓	Whisky "H"	7	-2	0	✓	Vodka "M"	3	-3	0	✓	Vino "B"	4	-1	3	✓	Restaurante Bar "El Fogón" resumen ventas			Descripción	Detalle	Conversión	Tequila "D"	16 Tragos	1 Botella	Ron "C"	1 Botella	1 Botella	Licor "K"	1 Botella	1 Botella
Restaurante Bar "Amaterasu" resumen ventas																																																																				
Descripción	Detalle	Conversión																																																																		
Whisky "C"	2 Botellas	2 Botellas																																																																		
Whisky "H"	2 Botellas	2 Botellas																																																																		
Vodka "M"	16 Tragos	1 Botella																																																																		
Vodka "M"	2 Botellas	2 Botellas																																																																		
Vino "B"	4 Copas	1 Botella																																																																		
Whisky "C"	16 Tragos	1 Botella																																																																		
Descripción	Inventario I	Ventas	Disponible	Check																																																																
Whisky "C"	9	-3	6	✓																																																																
Whisky "H"	7	-2	0	✓																																																																
Vodka "M"	3	-3	0	✓																																																																
Vino "B"	4	-1	3	✓																																																																
Restaurante Bar "El Fogón" resumen ventas																																																																				
Descripción	Detalle	Conversión																																																																		
Tequila "D"	16 Tragos	1 Botella																																																																		
Ron "C"	1 Botella	1 Botella																																																																		
Licor "K"	1 Botella	1 Botella																																																																		

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Cálculo de rendimiento por botella
01 de enero al 31 de diciembre 2016

CII-25 3/3		
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	28/02/2017
Revisó:	EF	01/03/2017

Cálculo de rendimiento por botella				
Descripción	Inventario I	Ventas	Disponible	Check
Tequila "D"	2	-1	1	✓
Ron "C"	2	-1	1	✓
Licor "K"	2	-1	1	✓
Restaurante Bar "Leuehaven"				
Restaurante Bar "Leuehaven" resumen ventas				
Descripción	Detalle	Conversión		
Whisky "I"	1 Botella	1 Botella		
Vodka "C"	3 Botellas	3 Botellas		
Ron "D"	2 Botellas	2 Botellas		
Whisky " "	16 Tragos	1 Botella		
Descripción	Inventario I	Ventas	Disponible	Check
Whisky "I"	13	-2	11	✓
Vodka "C"	8	-3	5	✓
Ron "D"	6	-1	5	✓
Simbología:				
✓	= Si cumple			
X	= No cumple			
N/A	= No aplica			

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Verificación documentación física en bodega
01 de enero al 31 de diciembre 2016

	CII-26	
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	15/02/2017
Revisó:	EF	17/02/2017

Verificación de controles físicos, requisiciones ingresadas al sistema para la descarga de producto por salidas de bodega
<p>Aspectos a revisar:</p> <p>Que los documentos cuenten con firma autorizada. Que los documentos cuente con firma de recibido. Que el contenido de los documentos sea el mismo que el ingresado en el sistema.</p> <p>Universo: Documentos ingresados durante el periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2016.</p> <p>Total de documentos de salida ingresados en el sistema durante el año: 2,700</p> <p>Muestra 10% del universo: $2,700/10 = 270$</p> <p>Selección de intervalos de 10: $2,700/270 = 10$</p> <p>Derivado del conocimiento de la empresa se aplicó un muestreo no probabilístico siendo este examinar un 10% de los documentos, con un intervalo de 10.</p> <p>Conclusiones obtenidas:</p> <p>De acuerdo a la evaluación de la muestra de documentos, todos los elementos cumplen con las características evaluadas.</p> <p>No existe una numeración en correlativo ya que cada departamento cuenta con diferentes talonarios por lo que se solicitaron los archivos para realizar la evaluación.</p>

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Verificación documentación física en bares
01 de enero al 31 de diciembre 2016

	CII-27	
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	15/02/2017
Revisó:	EF	17/02/2017

Verificación de controles físicos, controles internos y facturación del producto en los bares, restaurantes y banquetes
<p>Verificación de controles físicos, controles internos y facturación del producto descargado en los bares, restaurantes y banquetes</p> <p>Aspectos a revisar:</p> <p>Que los controles internos en el sistema cuenten con una factura. Que los controles internos sin factura sean por amenidades. Que las notas de crédito concuerden con una re facturación o por amenidad. Que el departamento de contabilidad cuente con un inventario de control para cada mes.</p> <p>Universo: Todos los controles internos, facturas y notas de crédito emitidas, inventarios mensuales realizados por contabilidad.</p> <p>Conclusiones obtenidas:</p> <p>Todos los controles internos pueden ser relacionados a una factura debido a que esta es almacenada en el sistema.</p> <p>Los controles internos que no contaban con factura correspondían a amenidades otorgadas por gerencia, adicional la verificación de esto se encuentra bajo responsabilidad de una persona específica en el departamento de contabilidad.</p> <p>Casi no se emiten notas de crédito, de las que se emiten se pudo constatar que hacían referencia a re facturación.</p> <p>Se observó el archivo de inventarios de cada bar con que cuenta el departamento de contabilidad.</p>

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Controles sobre área de inventarios
01 de enero al 31 de diciembre 2016

CII-28 1/4		
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	13/02/2017
Revisó:	EF	17/02/2017

Evaluación de controles sobre el área de inventarios	Referencia
<p>¿Cuadra el libro auxiliar de inventarios con las cuentas de inventarios en la contabilidad general?</p> <p>SI <input checked="" type="radio"/> NO <input type="radio"/></p> <p>Comentarios: El sistema donde se lleva la contabilidad general no es el mismo que el sistema utilizado en la bodega general, el personal de contabilidad prepara los registros contables tomando como base la información obtenida del inventario de bodega.</p> <p>Evidencia: Se verificó que el saldo de diciembre 2016 para el rubro de inventario de bebidas cuadraba con el monto mostrado por el sistema de inventarios.</p>	CII-23
<p>¿Se cumple con el control de la documentación física para las requisiciones de salida artículos en bodega?</p> <p>SI <input checked="" type="radio"/> NO <input type="radio"/></p> <p>Comentarios: Todas las requisiciones se encuentran archivadas en orden numérico de acuerdo al número pre impreso consignado en el documento.</p> <p>Evidencia: Se pudo verificar el correlativo del mes de noviembre y diciembre en el archivo de bodega.</p>	CII-26

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Controles sobre área de inventarios
01 de enero al 31 de diciembre 2016

CII-28 2/4		
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	13/02/2017
Revisó:	EF	17/02/2017

Evaluación de controles sobre el área de inventarios	Referencia
<p>¿Todas las salidas registradas en el sistema cuentan con una requisición de salida firmada por el departamento solicitante?</p> <p>SI <input checked="" type="radio"/> NO <input type="radio"/></p> <p>Comentarios: El personal de bodega al recibir las requisiciones de salida las opera en el sistema una vez que se ha entregado el producto.</p> <p>Evidencia: Se verificó según la muestra obtenida que las requisiciones concuerdan con las salidas de producto registradas en el inventario.</p>	<p>CII-5 CII-7 CII-26</p>
<p>¿Los inventarios se encuentran clasificados y acomodados adecuadamente?</p> <p>SI <input checked="" type="radio"/> NO <input type="radio"/></p> <p>Comentarios: Todos los productos cuentan con una codificación en el sistema, adicionalmente los productos se encuentran almacenados en estanterías definidas para cada clasificación de mercadería.</p> <p>Evidencia: Se observó durante el conteo físico en la bodega que cada uno de los artículos estaban debidamente codificados y ordenados, haciendo que su ubicación dentro de bodega sea sencilla.</p>	<p>CII-18</p>

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Controles sobre área de inventarios
01 de enero al 31 de diciembre 2016

CII-28 3/4		
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	13/02/2017
Revisó:	EF	17/02/2017

Evaluación de controles sobre el área de inventarios	Referencia
<p>¿Se realizan inventarios físicos mensuales?</p> <p>SI <input checked="" type="radio"/> NO <input type="radio"/></p> <p>Comentarios: El personal de bodega realiza al menos un inventario físico al mes.</p> <p>Evidencia: Se observaron los listados utilizados para el conteo físico adicional a las entrevistas realizadas al personal.</p>	<p>CII-5 CII-7</p>
<p>¿Participa el personal de contabilidad en los inventarios mensuales en la bodega general?</p> <p>SI <input checked="" type="radio"/> NO <input type="radio"/></p> <p>Comentarios: Todos los meses en el último día del mes el personal de contabilidad realiza inventarios generales para bebidas y para alimentos en el hotel, con el fin de calcular los costos del mes y validar la exactitud del inventario.</p> <p>Evidencia: Se observaron las copias guardadas por contabilidad como soporte de los inventarios realizados a fin de mes adicional a las entrevistas realizadas al personal.</p> <p style="text-align: right;">C</p>	<p>CII-5 CII-7</p>

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Controles sobre área de inventarios
01 de enero al 31 de diciembre 2016

CII-28 4/4		
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	13/02/2017
Revisó:	EF	17/02/2017

Evaluación de controles sobre el área de inventarios	Referencia
<p>¿Hay un análisis para el producto de lento movimiento?</p> <p>SI <input checked="" type="radio"/> NO <input type="radio"/></p> <p>Comentarios: Se puede establecer en el sistema cual es la cantidad mínima y máxima que cada artículo debe mantener, el encargado de bodega mantiene el stock de acuerdo a su utilización en cada área.</p> <p>Evidencia: Narrativa para el manejo de máximos y mínimos de inventario en adición a las entrevistas realizadas.</p>	<p>CII-10 CII-5 CII-7</p>

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Controles sobre sistemas informáticos
01 de enero al 31 de diciembre 2016

	CII-29 1/2	
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	14/02/2017
Revisó:	EF	17/02/2017

Evaluación de controles sobre el sistema informático	Referencia
<p>¿Los usuarios cuentan con una clave de acceso para el ingreso a las computadoras y al sistema?</p> <p>SI <input checked="" type="radio"/> NO <input type="radio"/></p> <p>Comentarios: En bodega cada usuario del sistema tiene asignada una computadora de escritorio para trabajar así mismo un usuario con clave tanto para las computadoras como para el sistema, en los bares los encargados del hotel, los empleados cuentan con usuarios asignados individualmente para la facturación en el sistema</p> <p>Evidencia: Se verificó que los usuarios de acceso al sistema son individuales, adicionalmente se observaron rótulos incentivando la seguridad informática.</p>	CII-4
<p>¿Existen medidas para restringir el uso de los equipos de cómputo por parte de los empleados?</p> <p>SI <input type="radio"/> NO <input checked="" type="radio"/></p> <p>Comentarios: No existen restricciones sobre el uso de internet, ni para reproducir música o videos, sin embargo existen restricciones sobre la instalación y desinstalación de programas así como el uso de memorias USB.</p> <p>Evidencia: Se observó que los usuarios podían navegar libremente en internet y pueden reproducir música o videos, sin embargo se constató las medidas para la instalación y desinstalación de software así como para el uso de dispositivos de Internet.</p> <p style="text-align: right;">C</p>	

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Controles sobre sistemas informáticos
01 de enero al 31 de diciembre 2016

	CII-29 2/2	
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	14/02/2017
Revisó:	EF	17/02/2017

Evaluación de controles sobre el sistema informático
<p>¿Existen mecanismos para el resguardo de la información y para la recuperación de información en caso de pérdida?</p> <p>SI <input checked="" type="radio"/> NO <input type="radio"/></p> <p>Comentarios: El departamento de informática realiza copias de seguridad semanalmente, estas copias se almacenan en la nube, de donde pueden ser descargadas para su utilización en caso de pérdida de los archivos en los dispositivos de almacenaje de la compañía.</p> <p>Así mismo todas las computadoras utilizan antivirus, con actualizaciones regulares de software.</p> <p>Las computadoras de cada departamento tiene un Back Up programado para realizarse semanalmente, dicho Back up es almacenado por el departamento de informática, mismo que almacena la información en la nube.</p> <p>Los servidores que procesan información generada en cada departamento se encuentran dentro de un cuarto con climatización especial y con acceso restringido, de igual manera se encuentra colocado sobre estanterías que lo protegen en caso de siniestros ocurridos en el edificio.</p> <p>El software instalado en las computadoras cuenta con licencias autorizadas, el departamento de informática no instala software pirata en los equipos de computación.</p> <p>Las computadoras cuentan con protectores de voltaje y UPS.</p> <p>Evidencia: Se comprobó veracidad de los controles implementados por el departamento de informática y se concluye que los mismos son satisfactorios.</p> <p style="text-align: right;">C</p>

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Observación sobre actividades de control
01 de enero al 31 de diciembre 2016

	CII-30 1/2	
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	16/01/2017
Revisó:	EF	06/03/2017

Observación sobre actividades de control
<ul style="list-style-type: none"> • Durante el conteo físico en bodega una comanda no había sido operada originando un descuadre, dicha comanda no contaba con las firmas requeridas; el personal de bodega indicó a que se debía a que el producto había sido entregado por el gerente de turno del fin de semana; el gerente de turno era un capitán de banquetes que actuaba tanto como capitán de banquetes y como gerente de turno teniendo dos puestos en el mismo momento, el cual no entregó la comanda para su operación en el sistema. • Durante el conteo físico de minibares, se encontraron gaseosas que han sobrepasado su fecha de caducidad, estas gaseosas representan pérdidas económicas para el hotel. • No existe un manual de procedimientos para el área de inventarios y no existe un entrenamiento formal para el personal ya que esta área en específico sufre de una alta rotación de empleados. • Durante el inventario de Minibares, se encontraron refrigeradoras con producto consumido donde el huésped ya se había retirado del hotel. El personal de minibares indicó que en estas situaciones los descuentos recaen en ellos sin embargo fue el departamento de recepción quien no avisó sobre la salida del huésped.

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Observación sobre actividades de control
01 de enero al 31 de diciembre 2016

	CII-30 2/2	
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	16/01/2017
Revisó:	EF	06/03/2017

Observación sobre actividades de control
<ul style="list-style-type: none"> • Se encontró producto que no pertenece al inventario de bebidas del hotel, el producto se encontró almacenado dentro del mobiliario del departamento sin conocimiento del capitán del bar. El manual de responsabilidades indica que es prohibido guardar producto ajeno al inventario en las instalaciones del hotel. • La única excepción al proceso de despacho es cuando se requiere producto fuera del horario, en ese momento el gerente de turno en el hotel solicita las llaves de la bodega en la garita de seguridad, abre la bodega y retira el producto en compañía de un guardia de seguridad y lo entrega a la persona, la comanda de requisición es entregada a bodega al día siguiente. • Durante el conteo físico en bodega se pudo constatar que el área de recepción de mercadería comparte espacio con el área de bodega lo que permite el ingreso de cualquier persona a la bodega mediante el ingreso por el espacio de recepción.

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Matriz de riesgos
01 de enero al 31 de diciembre 2016

CII-31 1/2		
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	16/01/2017
Revisó:	EF	06/03/2017

Se han evaluado los riesgos en las distintas actividades relacionadas con el inventario de bebidas del hotel tomando como base el flujo que siguen desde su ingreso hasta la venta al cliente, incrementando la probabilidad de ocurrencia si se han encontrado deficiencias en los controles relacionados a la actividad.

No.	Actividad	Riesgo	Impacto	Probabilidad de ocurrencia	Referencia
1	Realización de pedidos para compra de bebidas.	Solicitudes de inventario innecesarias e incorrectas.	Bajo	Bajo	CII-22 Pág. 112
2	Colocación de órdenes de compra de bebidas.	Pérdidas económicas por compra de producto no requerido por el negocio.	Bajo	Bajo	CII-22 Pág. 112
3	Ingreso al inventario de las compras realizadas.	Pérdida por defectos en la operación de ingresos al inventario.	Bajo	Bajo	CII-6 Pág. 70
4	Resguardo del inventario de bebidas.	Deterioro o pérdida del inventario custodiado en el hotel.	Alto	Media	CII-18 5/17 Pág. 94

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Matriz de riesgos
01 de enero al 31 de diciembre 2016

	CII-31 2/2	
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	16/01/2017
Revisó:	EF	06/03/2017

No.	Actividad	Riesgo	Impacto	Probabilidad de ocurrencia	Referencia
5	Descarga del inventario de bebidas.	Errores en la salida de producto del inventario.	Bajo	Bajo	CII-5 Pág. 67 CII-7 Pág. 72
6	Mantenimiento de producto en los diferentes bares del hotel.	Asignación errónea de los costos y Pérdida de inventario.	Alto	Medio	CII-18 14/17 Pág. 103
7	Asignación de responsabilidades sobre el inventario.	Pérdidas económicas por inventario no vendido.	Medio	Medio	CII-18 15/17 Pág. 104
8	Mantenimiento suficiente de inventario de bebidas.	Pérdida en ventas por inventario insuficiente.	Bajo	Bajo	CII-10 Pág. 75

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Cédula de deficiencias de control
01 de enero al 31 de diciembre 2016

CII-32 1/4		
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	28/02/2017
Revisó:	EF	06/03/2017

Cédula de Deficiencias de Control				
No.	Debilidad	Riesgo	Recomendación	Referencia
1	No existe una separación física entre el área de recepción de mercadería y la bodega. Acceso de trabajadores del hotel y terceros por el área de recepción de mercadería.	La posibilidad de que existan hurtos de mercadería se incrementan si no existe una barrera física para el ingreso a la bodega.	Separar las áreas de recepción de mercaderías y de bodega; el acceso debe ser concedido únicamente al personal autorizado. Debe existir una barrera física que restrinja el acceso de personas al área de bodega.	CII-18 5/17 Pág. 94

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Cédula de deficiencias de control
01 de enero al 31 de diciembre 2016

CII-32 2/4		
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	28/02/2017
Revisó:	EF	06/03/2017

No.	Debilidad	Riesgo	Recomendación	Referencia
2	<p>Inadecuada segregación de funciones e incumplimiento de políticas para el puesto de gerente de turno.</p> <p>Se determinó que un capitán de banquetes laboró como gerente de turno durante el tiempo que atendía también las funciones ordinarias de su puesto de trabajo.</p>	<p>Desatención por parte del empleado a las actividades a su cargo, ya sea como gerente de turno o como capitán de banquetes.</p>	<p>Recursos humanos debe cumplir con la política de asignar el puesto de gerente de turno cuando el personal no se encuentre en su jornada normal de trabajo.</p>	<p>CII-13 Pág. 80</p> <p>CII-18 5/17 Pág. 94</p>

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Cédula de deficiencias de control
01 de enero al 31 de diciembre 2016

CII-32 3/4		
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	28/02/2017
Revisó:	EF	06/03/2017

No.	Debilidad	Riesgo	Recomendación	Referencia
3	<p>Se encontró producto que ha sobrepasado la fecha de caducidad dentro de los minibares de las habitaciones.</p> <p>El personal de minibares desconocía que se debe revisar la fecha de vencimiento de los productos, lo que evidencia la falta de entrenamiento y claridad en las atribuciones del personal encargado de minibares.</p>	<p>Los huéspedes pueden consumir productos en mal estado lo que puede ocasionar repercusiones legales y provocar pérdidas económicas.</p>	<p>Reforzar el programa de entrenamiento al personal y crear un manual de procedimientos para el área de minibares que incluya la revisión de fechas de caducidad como importante.</p>	<p>CII-18 15/17 Pág. 104</p> <p>CII-30 1/2 Pág. 26</p>

Hotel de Guatemala, S.A.
Evaluación del sistema de control interno al área de inventarios de bebidas
Cédula de deficiencias de control
01 de enero al 31 de diciembre 2016

CII-32 4/4		
	Iniciales	Fecha
Elaboró:	DL	28/02/2017
Revisó:	EF	06/03/2017

No.	Debilidad	Riesgo	Recomendación	Referencia
4	Existencia de producto ajeno al que se vende dentro de los bares del hotel.	Posibilidad de fraudes, ya que el personal puede vender producto por su propia cuenta sin reportar la venta al hotel, esto origina una pérdida de negocio para el establecimiento y también crearía faltas legales por vender producto en las instalaciones del hotel sin entregar factura.	<p>Creación de controles para realizar frecuentemente inspecciones no anunciadas para verificar los artículos.</p> <p>Incrementar la supervisión por parte del encargado del bar hacia las actividades de los empleados a su cargo.</p>	CII-18 14/17 Pág. 103

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Guatemala, 15 de marzo de 2017

Señores
Asamblea General de Accionistas
Hotel de Guatemala, S.A.

De acuerdo a nuestro programa anual de auditoría, hemos concluido el estudio y evaluación del control interno del área de inventarios de bebidas que corresponde al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2016. Nuestra revisión la efectuamos de acuerdo con Normas Internacionales para el ejercicio Profesional de Auditoría Interna, donde aplicamos los procedimientos de auditoría que consideramos necesarios según las circunstancias.

La administración de la empresa Hotel de Guatemala S.A., es la responsable del establecimiento y mantenimiento de la estructura de control interno. El objetivo de la estructura de control interno es proporcionar seguridad razonable para lograr los objetivos específicos de la empresa.

Se procedió a revisar y evaluar el control interno específico del área de inventarios de bebidas. Durante el proceso de evaluación se determinaron debilidades importantes que representan un riesgo para Hotel de Guatemala S.A., las cuales se detallan a continuación:

Hallazgo 1

Condición: No existe una separación física entre el área de recepción de mercadería y la bodega. Acceso de trabajadores del hotel y terceros por el área de recepción de mercadería.

Efecto: La posibilidad de que existan hurtos de mercadería se incrementan si no existe una barrera física para el ingreso a la bodega.

Recomendación: Separar las áreas de recepción de mercaderías y de bodega; el acceso debe ser concedido únicamente al personal autorizado.

Debe existir una barrera física que restrinja el acceso de personas al área de bodega.

Hallazgo 2

Condición: Inadecuada segregación de funciones e incumplimiento de políticas para el puesto de gerente de turno.

Se determinó que un capitán de banquetes laboró como gerente de turno durante el tiempo que atendía también las funciones ordinarias de su puesto de trabajo.

Efecto: Desatención por parte del empleado a las actividades a su cargo, ya sea como gerente de turno o como capitán de banquetes.

Recomendación: Recursos humanos debe cumplir con la política de asignar el puesto de gerente de turno cuando el personal no se encuentre en su jornada normal de trabajo.

Hallazgo 3

Condición: Se encontró producto que ha sobrepasado la fecha de caducidad dentro de los minibares de las habitaciones.

El personal de minibares desconocía que se debe revisar la fecha de vencimiento de los productos, lo que evidencia la falta de entrenamiento y claridad en las atribuciones del personal encargado de minibares.

Efecto: Los huéspedes pueden consumir productos en mal estado lo que puede ocasionar repercusiones legales y provocar pérdidas económicas.

Recomendación: Reforzar el programa de entrenamiento al personal y crear un manual de procedimientos para el área de minibares que incluya la revisión de fechas de caducidad como importante.

Hallazgo 4

Condición: Existencia de producto ajeno al que se vende dentro de los bares del hotel.

Efecto: Posibilidad de fraudes, ya que el personal puede vender producto por su propia cuenta sin reportar la venta al hotel, esto origina una pérdida de negocio para el establecimiento y también crearía faltas legales por vender producto en las instalaciones del hotel sin entregar factura.

Recomendación: Creación de controles para realizar frecuentemente inspecciones no anunciadas para verificar los artículos.

Incrementar la supervisión por parte del encargado del bar hacía las actividades de los empleados a su cargo.

Cabe mencionar que las recomendaciones para corregir las deficiencias encontradas no habían sido planteadas con anterioridad; y en segundo lugar, que las observaciones de este informe no van dirigidas a ninguna persona en particular, sino que se realizan únicamente con el fin de mejorar los controles internos, contables, financieros y administrativos, con el objetivo de velar por el mejoramiento del control interno.

Atentamente,

Lic. Eduardo Fuentes
Gerente de Auditoría Interna

CONCLUSIONES

1. El Contador Público y Auditor puede realizar evaluaciones y recomendaciones a una empresa hotelera que ayuden a la prevención de hurtos y fraudes, que aumenten la confianza en la información financiera y que originen nuevos procedimientos para el manejo de inventarios.
2. Los informes proporcionados por la auditoría interna representan una herramienta para que la dirección del hotel minimice los riesgos dentro de los procesos ayudando de esta forma a la consecución de los objetivos propuestos para la entidad.
3. Los hoteles son entidades dinámicas que están en constante competencia y evolución por lo que mantener actualizados y evaluados sus procesos ayuda a mantener una conciencia de mejora continua que hará su funcionamiento más eficaz y eficiente.
4. La industria hotelera puede medir el nivel de satisfacción que otorgan sus servicios hasta que son utilizados por el huésped, asegurar la calidad en los inventarios de bebidas ayuda a que los productos y servicios proporcionados por el hotel sean de la mejor calidad.

RECOMENDACIONES

1. La dirección del hotel debe buscar la constante evaluación de sus procedimientos y de su sistema de control interno, esto con el fin de asegurar la consecución de sus objetivos y obtener una ventaja sobre sus competidores.
2. El personal administrativo y operacional del hotel, deben considerar la importancia sobre el seguimiento de procedimientos de control en el área de inventarios, dado que del correcto seguimiento depende la prestación de servicios de calidad a los huéspedes y clientes de la institución.
3. El auditor interno debe mantenerse en constante capacitación, además de buscar el mejor entendimiento posible de las actividades que se realizan dentro del hotel, esto le permitirá ser un valioso elemento dentro de la organización.
4. La dirección del hotel debe analizar y evaluar los resultados obtenidos en los trabajos de auditoría interna, y considerarlos para la aplicación de medidas correctivas y la creación de nuevos controles en cada una de las áreas de la entidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1 Asamblea Nacional Constituyente. Constitución Política de la República de Guatemala. Guatemala, 1985.
- 2 Cardazo Cuenca, Hermán. Contabilidad de entidades de economía solidaria bajo NIIF para Pyme, quinta edición, Ecoe Ediciones, 2015. Páginas 418.
- 3 Congreso de la República de Guatemala. Decreto número 10-2012. Ley de Actualización Tributaria y sus reformas. Guatemala.
- 4 Congreso de la República de Guatemala. Decreto número 1441 Código de Trabajo. Guatemala.
- 5 Congreso de la República de Guatemala. Decreto número 1701 Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT) y sus reformas. Guatemala.
- 6 Congreso de la República de Guatemala. Decreto número 2-70 Código de Comercio de Guatemala y sus reformas. Guatemala.
- 7 Congreso de la República de Guatemala. Decreto número 27-92, Ley del Impuesto al Valor Agregado y sus reformas. Guatemala.
- 8 Congreso de la República de Guatemala. Decreto número 6-91 Código Tributario y sus reformas 2006. Guatemala.
- 9 Congreso de la República de Guatemala. Decreto número 73-2008, Ley del Impuesto de Solidaridad. Guatemala.

- 10 Congreso de la República de Guatemala. Decreto número 90-97 Código de salud. Guatemala.
- 11 Díaz Arocha. Ramón Esteban. Preparación y servicio de bebidas y comidas rápidas en el bar: elaboración y platos combinados. Ideaspropias Editorial S.L., 2014. Páginas 226.
- 12 Espino García, Melquiades Gabriel. Fundamentos de Auditoría. Grupo Editorial Patria. Primera edición, 2014. Páginas 300.
- 13 Federación Internacional de Contadores (IFAC). Normas internacionales de auditoría. Edición 2015, México 2015.
- 14 Finkowsky, Franklin. Benjamin, Enrique. Auditoría administrativa. evaluación y diagnóstico empresarial. Pearson Educación. Tercera Edición, 2016. Páginas 464.
- 15 Fonseca Luna, Oswaldo. Sistemas de control interno para organizaciones. Instituto de Investigación en Accountability y Control - IICO. Primera edición, 2013. Páginas 542.
- 16 IFRS Foundation Publications Department. Normas internacionales de contabilidad. 2012
- 17 Instituto de Auditores Internos (The Institute of Internal Auditors, IIA). Normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna. USA. Año 2012

- 18 Horngren, Charles. Sundem Gary. Elliott John. Introducción a la contabilidad financiera. Pearson Educación, 2010. Páginas 704.
- 19 José Rey Pombo. Contabilidad y fiscalidad. Editorial Paraninfo, 2013. Páginas 621
- 20 Junquera, Ernesto. Historia de las alcobas. Editorial Siruela, 2011. Páginas 512.
- 21 Manco Posada, Juan Carlos. Elementos básicos del control, la auditoría y la revisoría fiscal. Editado por Juan Carlos Manco Posada, 2014. Páginas 131.
- 22 Mantilla B. Samuel Alberto. Auditoría de Control Interno. Tercera edición. Ecoe Ediciones, 2013. Páginas 474.
- 23 Ministerio de Economía. Acuerdo Gubernativo No. 1144-83, Reglamento para Establecimientos de Hospedaje. Guatemala.
- 24 Muñoz Negrón, David. Administración de operaciones. enfoques de administración de procesos de negocios. Cengage Learning Editores, 2009. Páginas 521.
- 25 Rodríguez Vera, Ricardo. Costos aplicados en hotelería, alimentos y bebidas. Ecoe Ediciones. Cuarta edición, 2012. Páginas 268