



Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas
Facultad de Ciencias Económicas
Departamento de Contabilidad y Finanzas

Tesis presentada en opción al título de Licenciado en
Contabilidad y Finanzas

Trabajo de Diploma

Título: Programa de Auditoría para contribuir en el
mejoramiento del Sistema de Control Interno en el área de
Recepción del hotel Meliá Las Dunas.

Diplomante: Thais de las Mercedes Verdecía Rodríguez

Tutor: MSc. Felipe González Gallo

Consultante: Lic. Yaimí Pérez Díaz

Junio 2015

Resumen.

El trabajo aborda una problemática de interés para el sector turístico. Responde a la necesidad de perfeccionar el SCI en el área de Recepción del hotel Meliá Las Dunas. Plantea como objetivo proponer un Programa de Auditoría que contribuya al mejoramiento del SCI en el área de Recepción del hotel Meliá Las Dunas. Utiliza métodos del nivel teórico: histórico lógico, analítico-sintético e inductivo-deductivo y del nivel empírico: análisis documental, entrevista, observación. Los resultados confirman que los trabajadores del área conocen sobre qué principios deben ejercer su labor, así como las legislaciones vigentes que regulan dicha actividad, pero en la práctica se manifiestan deficiencias, siendo el componente más afectado Actividades de Control. Aporta un Programa de Auditoría para el área de Recepción que puede contribuir al mejoramiento del SCI. Este constituye un instrumento de evaluación y autoevaluación del SCI que permitirá tanto a la dirección de la entidad, auditores internos y externos, así como a la propia área controlar y autocontrolarse de manera eficiente en aras de obtener resultados satisfactorios. Se recomienda su implementación por parte de la entidad, con vistas a la validación en la práctica de la investigación realizada.

Summary.

The paper tackles an issue of interest in the tourism sector. It answers the need to improve the Internal Control System in the reception area of the Melia Las Dunas Hotel. Therefore it seeks to propose an audit program which would contribute to the improvement of the Internal Control System in the reception area of the Hotel. Methodology used in this paper includes theoretical methods, such as historical, logical, analytic-synthetic and inductive-deductive methods. On the empirical level - document analysis, interviews and observation were used. The results confirm that the workers know the principles which they must adhere to in their jobs, as well as the applicable laws regulating their activity. However in practice, deficiencies are manifested, with Control Activities being the most affected component. The paper provides an Audit Program that can contribute to the improvement of the Internal Control System in the reception area. This program constitutes an evaluation and self-evaluation tool would allow for the direction of the company by both internal and external auditors, as well as to the control and self-control of the same area in an efficient manner in order to obtain satisfactory results. We recommend the implementation of this program on the part of the company with the view to validate the results of our research in practice.

	Pág.
Introducción	1
Capítulo I: El SCI: elemento importante de la Auditoría	5
1.1 Auditoría: Conceptos y generalidades	5
1.2 Antecedentes y generalidades del SCI	8
1.3 El SCI en Cuba	11
Capítulo II: Diagnóstico del SCI en el área de Recepción del hotel Meliá Las Dunas	22
2.1 Caracterización de la entidad.....	22
2.2 Caracterización del área de Recepción	28
2.3 Diagnóstico del área de Recepción	33
Capítulo III: Programa de Auditoría para el mejoramiento del SCI en el área de Recepción del hotel Meliá Las Dunas.....	43
3.1 Programa de Auditoría para el mejoramiento del SCI en el área de Recepción del hotel Meliá Las Dunas.....	43
3.2 Valoración del Programa de Auditoría para el área de Recepción sobre la base del criterio de especialistas en el tema.....	50
Conclusiones.....	52
Recomendaciones	53
Bibliografía	
Anexos	

En estos tiempos, en que la economía cubana está orientada hacia la total recuperación, se hace necesario elevar la eficiencia, eficacia, economía, razonabilidad y control del sistema empresarial. De ahí la obligación de ser racionales en la utilización de los recursos con que cuenta el país, mantener la búsqueda de nuevos horizontes de negocios que den posibilidades de desarrollo y amplio financiamiento a las empresas, esta área implica entre otras cosas, una descentralización, donde cada parte tendrá facultades para tomar sus propias decisiones y establecer políticas y principios que logren el excelente financiamiento de su actividad.

El turismo en Cuba se ha convertido en uno de los principales sectores de la economía nacional, debe por tanto ser el sector líder en el control; de ahí que se justifique perfeccionar el Sistema de Control Interno (SCI) de cada una de sus instalaciones, para prevenir y enfrentar el delito, las ilegalidades y posibles manifestaciones de corrupción; exigencias permanentes para el sector turístico.

Los cambios en el modelo económico, en el orden financiero, político y social que se ha originado en los últimos años, ha intercalado políticas nuevas en la sección empresarial, en función de crear conciencia de ahorro material, elevar la eficiencia y el control.

El turismo en la provincia no se ha quedado al margen de esta realidad, hoy este sector cuenta con las potencialidades necesarias para lograr que los proyectos participativos de las entidades locales resulten cada vez más capaces de generar sus propias soluciones turísticas a partir del desarrollo alcanzado en el territorio, ello hace que los recursos que se manejen sean superiores a años anteriores y por tanto se haga necesario fortalecer los controles internos en aras de hacer más eficientes sus resultados.

En la región, al igual que en el país, se experimenta sin lugar a dudas la comprensión cada vez mayor de la naturaleza de estos problemas y se adoptan medidas para su solución en cada entidad con el propósito de evitar la ocurrencia de manifestaciones que afectan la gestión empresarial.

En correspondencia con ello, investigaciones realizadas en la provincia Villa Clara demuestran que existen insuficiencias con relación a los programas de auditoría para tratar el tema de control interno en sentido general y en particular en el área de Recepción y realizan propuestas interesantes respecto a la elaboración, validación y/o perfeccionamiento de programas. (Llanes, 2007)

De acuerdo con el estudio de investigaciones desarrolladas y el análisis realizado durante la exploración en el hotel Meliá Las Dunas ubicado en la zona turística del complejo Gaviota – Caibarién, Cayo Santa María, se tomó este como objeto de estudio práctico.

La investigación surge por la necesidad de los especialistas del sector turístico de contar con un Programa de Auditoría que contribuya al mejoramiento del SCI en el área de Recepción de dicha entidad, pues esta por la complejidad de sus actividades, se convierte en un espacio proclive para la incidencia de presuntos hechos delictivos, dado por el movimiento que existe de recursos humanos y monetarios, constituyendo así el argumento de la investigación.

Descrita la situación problémica, se declara como problema científico: ¿Cómo contribuir en el mejoramiento del SCI en el área de Recepción del hotel Meliá Las Dunas?

Por todo lo antes descrito el objetivo general de la investigación se enmarca en proponer un Programa de Auditoría que contribuya al mejoramiento del SCI en el área de Recepción del hotel Meliá Las Dunas.

Para dar cumplimiento a este objetivo, durante el transcurso de la investigación se determinan alcanzar los objetivos específicos que se enuncian a continuación:

1. Determinar el marco teórico referencial a partir del examen de la bibliografía correspondiente al tema.
2. Diagnosticar el SCI en el área de Recepción del hotel Meliá Las Dunas.
3. Diseñar un Programa de Auditoría para el mejoramiento del SCI en el área de Recepción del hotel Meliá Las Dunas.

4. Valorar el Programa de Auditoría propuesto, sobre la base del criterio de especialistas en el tema.

Luego de definir los objetivos que se pretenden alcanzar, se plantea la hipótesis de la investigación:

La elaboración de un Programa de Auditoría puede contribuir al mejoramiento del SCI en el área de Recepción del hotel Meliá Las Dunas.

El principal aporte de la investigación se centra en el valor práctico que posee al brindar solución a un problema concreto existente en el hotel Meliá Las Dunas. Consiste en la elaboración de un Programa de Auditoría para el área de Recepción que puede contribuir al mejoramiento del SCI. Este constituye un instrumento de evaluación y autoevaluación del SCI.

En el desarrollo del proceso investigativo se emplean métodos del nivel teórico que ofrecen la posibilidad de analizar e interpretar los hechos teóricos y empíricos de las diferentes fases de la investigación. El histórico – lógico vinculado a la construcción del marco teórico de la investigación, para conocer la lógica interna del Programa de Auditoría para el área de Recepción. Este método resulta extremadamente necesario para el acercamiento al problema, para constatar su estado actual y para hacer inferencias teóricas y prácticas. El analítico-sintético permite penetrar en la esencia del fenómeno objeto de estudio, lográndose establecer la lógica en lo referente a instrumentos teórico- metodológicos de la investigación, la fundamentación de la propuesta, el diseño de solución y el análisis de los resultados. El inductivo-deductivo se utiliza en la búsqueda de solución al problema, a partir de la información y situaciones que se van acopiando, hasta llegar generalizaciones y conclusiones.

Se emplean diferentes métodos empíricos que posibilitan la recopilación de datos en las diferentes etapas de trabajo.

Para el diagnóstico de necesidades se utiliza el análisis de documentos, se aplica a documentos normativos y directivos del SCI para conocer lo establecido hasta el momento en el área de estudio.

La observación no participante permite constatar el estado actual que presenta el SCI en el área de Recepción del hotel Meliá Las Dunas.

Introducción.

La entrevista grupal, para constatar informaciones acerca del SCI en el área de Recepción. Durante la evaluación del Programa se recurre al juicio de especialistas para sustentar sobre estos su pertinencia, calidad y aplicabilidad.

Para el procesamiento de la información se emplean métodos de nivel matemático y estadístico: el análisis porcentual para caracterizar los resultados obtenidos en las categorías establecidas para el diagnóstico y recursos de la estadística descriptiva (tablas).

La tesis está estructurada de la siguiente forma: Introducción, en la que se ofrece la justificación del problema y el diseño teórico–metodológico. En el Capítulo I: se desarrolla el marco teórico-referencial, conteniendo de las referencias teóricas indispensables. El Capítulo II: comprende la caracterización de la entidad y el diagnóstico del área de Recepción para la determinación de regularidades, necesidades y potencialidades. En el Capítulo III se presenta el resultado científico propuesto que consiste en un Programa de Auditoría para el área de Recepción del hotel Meliá Las Dunas.

Capítulo I: El SCI: elemento importante de la Auditoría.

Con el objetivo de conformar el marco teórico referencial que sustenta la investigación, el presente capítulo aborda conceptos y generalidades relacionados con los temas de auditoría y control, tanto interno como externo, apoyados en las legislaciones vigentes que sirven de base para darle solución al problema planteado.

1.1 Auditoría: Conceptos y generalidades

La evolución económico y social de las últimas décadas ha traído consigo cambios sustanciales en el campo de la auditoría, comienza a plantearse en la literatura profesional la necesidad de darle un mayor alcance a su objetivo; se enfoca en función del hombre de negocios y señala la importancia de que sea más útil al desarrollo de los entes públicos y privados.

El contenido de su disquisición tiene varios aspectos similares, como se puede observar a continuación:

Proceso de revisión de las transacciones contables, del SCI y del plan técnico-económico, a fin de determinar la veracidad de los estados financieros e informaciones económicas emitidas por las demás empresas y entidades económicas, evaluar el resultado de su gestión así como el nivel de organización alcanzada. (Estrada, 1996)

Otro autor plantea: que constituye un examen que pretende servir de base para expresar una opinión sobre la responsabilidad, consistencia y apego a los principios de la contabilidad generalmente aceptados de los estados financieros preparados en una empresa o por otra entidad para su presentación a otras partes interesadas. (Philip Defliese, 1984)

En Cuba, la legislación vigente también desarrolla un concepto bien acabado del término auditoría: proceso sistemático, realizado de conformidad con normas y procedimientos técnicos establecidos, consistentes en obtener y evaluar objetivamente las evidencias sobre las afirmaciones contenidas en actos jurídicos o de carácter técnico, económico, administrativo u otros, con el fin de determinar el grado de correspondencia entre esas afirmaciones, las disposiciones legales vigentes y los criterios establecidos (Estado, 2009).

Capítulo I: El SCI: elemento importante de la Auditoría.

Como puede observarse ninguno de los conceptos planteados se contradicen, lo que permite obtener una idea clara y precisa de lo que representa la auditoría y así formar criterios propios debidos al tema.

Generalizando en torno a la información recopilada, se plantea de forma sintetizada que los documentos que norman la investigación, basado en varios autores: la auditoría es el proceso sistemático que consiste en obtener y evaluar evidencias, así como informes relacionados con transacciones contables, con la finalidad de estipular la autenticidad de los estados financieros, determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, de conformidad con normas y procedimientos técnicos establecidos.

Además puede ser catalogada de acuerdo a diferentes criterios; de convenio con la filiación del auditor, se clasifican en: externa, interna y gubernamental.

Otra clasificación dada por la Ley 107 de la Contraloría General de la República de Cuba (CGRC), en el año 2009, se definen ocho tipos de auditoría: de gestión, financiera o de estados financieros, forense, de cumplimiento, fiscal, a las tecnologías de la información y las comunicaciones, ambiental, y la auditoría especial.

Por ser de interés para la autora se hace alusión a esta última, la cual se encuentra dirigida a la verificación y análisis de temas específicos en entidades, actividades de interés nacional o territorial, programas, proyectos y otros asuntos. Cuando se requiera, se aplica con enfoque de proceso y participan uno o varios sujetos. (Reglamento de la Ley No. 107/09 de la CGRC, Art.43, inciso i) dicha auditoría es la que se expone en la investigación, pues va dirigida a un área específica de un ente hotelero, el área de Recepción del hotel Meliá Las Dunas.

Toda actividad se encuentra tutelada por principios que rigen su operatividad, tal es el caso del elemento objeto de descripción que comprende los siguientes elementos inviolables tratados a continuación: expresarse sobre una base de independencia profesional, practicarse sobre la base ética profesional, limitarse a las comprobaciones correspondientes a su propia naturaleza, ajustarse a un programa de comprobaciones, comprobar el sistema en uso, especialmente el SCI, mostrarse

Capítulo I: El SCI: elemento importante de la Auditoría.

objetivamente en los papeles de trabajo, efectuar las comprobaciones necesarias para el fin propuesto, mostrar sus resultados en un informe, donde se expone la opinión profesional.

La auditoría es un proceso continuo, el cual tiene estructurado diferentes fases que de una forma u otra se retroalimentan de manera perpetua, las cuales se encuentran argumentadas en: planeación, donde se realizan los planes de trabajo, se trazan los objetivos estratégicos, las tareas a desarrollar, así como las metas a alcanzar.

El siguiente periodo se enmarca en la ejecución: se realizan todas las actividades objetivas para verificar las diligencias objeto del control; luego se realiza un informe que tributa al siguiente ciclo, con todas y cada una de las deficiencias e irregularidades detectadas, dicho informe va dirigido a quien pudiera interesar, ya sea la administración, así como la propia área, para identificar y corregir sus deficiencias, la última etapa de la auditoría, enfatiza la supervisión que cotiza al seguimiento de las deficiencias detectadas y verificar que estas sean corregidas.

Aunque no estén definidos los límites entre las fases de la auditoría, es importante que el auditor reconozca su existencia y realice sus labores de acuerdo a cada una de ellas, lo que conlleva una revisión y supervisión adecuada desde el inicio hasta la aprobación del informe de la auditoría.

Existen técnicas asociadas al tema de la auditoría, que le admiten al auditor realizar su labor de forma que le adjudique evaluar las actividades objeto de revisión, estas técnicas, bien llamadas "métodos para obtener evidencia", tal es el caso del examen físico, la inspección documental, la confirmación, la revisión de cálculos, la observación, las entrevistas, las comparaciones. En el desarrollo de la investigación, se hace objetivo utilizar tres de estos métodos, para realizar un diagnóstico del área de Recepción de la entidad hotelera.

Al efectuar una auditoría en una entidad, previamente el auditor debe tener en cuenta aspectos esenciales que le ayudarán en el desarrollo de su trabajo, entre ellos se encuentra el Programa de Auditoría, el cual constituye una lista razonable pormenorizada de los procedimientos que serán aplicados a una cuenta u operaciones en particular. El control interno contable tiene una importante

Capítulo I: El SCI: elemento importante de la Auditoría.

repercusión sobre el diseño de un Programa de Auditoría, pues el SCI es un elemento fundamental en el desempeño de la auditoría.

1.2 Antecedentes y generalidades del SCI

El origen del SCI se remonta a las etapas más tempranas de la civilización; siempre que un hombre hubo de confiar a otro su propiedad o alguna extensión de ésta, se ponía de manifiesto la necesidad de ejercer alguna forma de control. En este proceso de delegación, el productor o comerciante, ideaba mecanismos para supervisar, vigilar y controlar a sus empleados, siendo éstas las primeras acciones de control interno ejercida por el propio dueño del negocio.

Los problemas y las soluciones de una empresa tienden a cambiar en la medida que se incrementa el número de empleados, las cifras de ventas y la complejidad de las operaciones. Las organizaciones que no crecen en tamaño pueden conservar los mismos instrumentos de dirección y prácticas durante largos períodos de tiempo.

La implantación de un SCI ha adquirido especial importancia y ha ido ampliando sus ámbitos de aplicación, en la medida que el incremento de la dimensión empresarial ha supuesto un distanciamiento de los propietarios, del control de las operaciones que diariamente se producen en la empresa.

Llegado a este punto se comienza a ver la necesidad de instituir el SCI, no sólo en el ámbito financiero-contable, sino también en el ámbito de la gestión y dirección de manera que permita proporcionar, con una seguridad razonable, la consecución de los objetivos específicos de la entidad, la planificación estratégica y la detección de los riesgos.

Durante la década de los 80, se llevaron a cabo amplias discusiones acerca del tema, por agrupaciones privadas fundamentalmente de los Estados Unidos de América y el resultado de los estudios se publicó en el documento “Marco Integrado del Control Interno” elaborado por (COSO, 2004), que reunió la información sobre las principales tendencias a escala mundial y presentó un nuevo enfoque desde el punto de vista de la gerencia moderna. Desde esta perspectiva se define el SCI para:

Capítulo I: El SCI: elemento importante de la Auditoría.

- Establecer una definición común que sirva a las necesidades de diferentes partes.
- Proporcionar un estándar mediante el cual las entidades de negocios y otras grandes o pequeñas, en el sector público o privado, con ánimo de lucro o no puedan valorar sus sistemas de control y determinar cómo mejorarlos.

Durante la década de los años 90, se manifiesta de forma consecuente como las empresas han visto la necesidad de implementar controles administrativos en todas y cada una de sus operaciones diarias. Dichos controles se deben establecer con el objeto de reducir el riesgo de pérdidas y en efecto vaticinar las mismas, tal es así, que por ese período, se asegura que los controles son en realidad una tarea de comprobación para estar seguro que todo se encuentra en orden.

El control interno y los problemas relacionados con el fraude, la ilegalidad, la inconveniencia y la falta de eficiencia en el uso de los recursos, constituyen uno de los principales frenos del éxito de las organizaciones y una preocupación importante de los directivos y auditores. La mayoría de estos fenómenos ocurren por la insuficiencia de controles, la colusión entre trabajadores y terceros y la desatención de los controles internos por la administración de las organizaciones.

Debido a estos hechos y a la necesidad de las entidades de mejorar la visión de su gestión, en los últimos años se ha incrementado en todo el mundo la importancia del control interno y la creación de un buen sistema. Sin embargo, el diseño, la implantación, el desarrollo, la revisión permanente y el fortalecimiento de dicho control es responsabilidad de toda la organización y de la máxima dirección de una entidad.

El control interno ha sido preocupación de las entidades, en mayor o menor grado, con diferentes enfoques y terminologías, lo que ha permitido que en el transcurso del tiempo se hayan planteado diferentes concepciones acerca del mismo, así como de los principios y elementos que lo integran.

Varios son los criterios que abordan el tema, acerca de una definición lo más cercana posible a la disquisición de control interno, diversos autores han elaborado su concepto con diferencias en todos los casos.

Capítulo I: El SCI: elemento importante de la Auditoría.

Una definición extraída de un documento, dice: "el control interno se define como cualquier acción tomada por la gerencia para aumentar la probabilidad de que los objetivos establecidos y las metas se han cumplido. La gerencia establece el control interno a través de la planeación, organización, dirección y ejecución de tareas y acciones que den seguridad razonable de que los objetivos y metas serán logrados"(1997).

Según (Fonseca, 2001) implica una nueva concepción, pues involucra al sujeto económico en cada nivel de la entidad con un alto grado de motivación, a diferencia de las tradicionales prácticas que lo perciben como un elemento añadido, o como una carga impuesta por los órganos reguladores o burócratas.

Para la (INTOSAI, 2004) el control interno representa el conjunto de los planes, métodos, procedimientos y otras medidas, incluyendo la actitud de la dirección para ofrecer una garantía razonable de que se han cumplido los objetivos generales.

En un amplio sentido, el control interno en Cuba, se precisa como un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones que sean aplicables.

La mencionada Ley 107 de la CGRC define también un concepto de control interno.

SCI: Son las acciones establecidas por la legislación especial en esta materia, que se diseñan y ejecutan por la administración, para asegurar la consecución de proteger y conservar el patrimonio contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilícito; asegurar confiabilidad y oportunidad en la información que se recibe o se brinda, garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones económicas, mercantiles u otras similares que se realicen, de acuerdo con su objeto social o encargo estatal; cumplir con el ordenamiento jurídico; cumplir con el ordenamiento técnico establecido por los organismos rectores, para el empleo de herramientas, equipos, instrumentos y otros medios de carácter similar, en la realización de los distintos procesos a su cargo.

Capítulo I: El SCI: elemento importante de la Auditoría.

Se plantea el SCI como el proceso integrado a las operaciones con un enfoque de mejoramiento continuo, extendido a todas las actividades inherentes a la gestión, efectuado por la dirección y el resto del personal; se implementa mediante un sistema integrado de normas y procedimientos que contribuyen a prever y limitar los riesgos internos y externos, proporciona una seguridad razonable al logro de los objetivos institucionales y una adecuada rendición de cuentas.

Se corresponde con la filosofía de organización de las entidades y apoya la consecución de los objetivos empresariales, mejora la calidad de la información financiera y favorece el cumplimiento de las regulaciones y normas aplicables.

Las definiciones de INTOSAI, COSO, la Ley 107 y la Resolución 60/2011 de la CGRC sobre el control interno, se complementan y proporcionan una amplia visión sobre el tema. En el caso de la INTOSAI, su definición se centra en los objetivos, destaca que la autoridad de la institución es responsable de establecer una adecuada y eficiente estructura de control, así como establecer el conjunto de normas generales y específicas a cumplir.

1.3 El Sistema de Control Interno en Cuba

Se alega que el control interno, comprende el plan de organización, así como los métodos debidamente clasificados y coordinados, además de las medidas adoptadas en una entidad para proteger sus recursos, propender a la exactitud y confiabilidad de la información contable, apoyar y medir la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de los planes, así como estimular la observancia de las normas, procedimientos y regulaciones establecidas. (CGRC, 2011)

Según la Resolución 60 del año 2011, de la CGRC, legislación que argumenta el SCI en Cuba, instituye la normativa, declarando que el SCI debe trabajar sobre la base de la legalidad, objetividad, probidad administrativa, así como declara la importancia de la división de funciones en las diferentes áreas de una entidad, tanto como la fijación de responsabilidades, cargo y descargo y el autocontrol.

La implementación correcta y oportuna de los principios instituidos, condicionan que el SCI considere la totalidad de los procesos con la participación activa de todos los

Capítulo I: El SCI: elemento importante de la Auditoría.

trabajadores, argumentando su condición de integralidad, tanto como su flexibilidad que permite la adecuación, armonización y actualización periódica. Es característica que se diseñe de forma razonable, para lograr los objetivos propuestos.

En las disposiciones legales vigentes se expresa que el SCI lo integran cinco componentes interrelacionados entre sí, en el marco de los principios básicos y las características generales con antelación expuestos. De los componentes del SCI:

- Ambiente de Control.
- Gestión y Prevención de Riesgos.
- Actividades de Control.
- Información y Comunicación.
- Supervisión y Monitoreo.

Dichos componentes se encuentran estructurados por normas.

Componente 1: Ambiente de Control:

Sienta las pautas para el funcionamiento legal y armónico de los órganos, organismos, organizaciones y demás entidades, para el desarrollo de las acciones, reflejando la actitud asumida por la máxima dirección y el resto del colectivo en relación con la importancia del SCI. Este puede considerarse como la base de los demás componentes. Conformar el conjunto de buenas prácticas y documentos referidos a la constitución de la organización, al marco legal de las operaciones aprobadas, a la creación de sus órganos de dirección y consultivos, a los procesos, sistemas, políticas, disposiciones legales y procedimientos; lo que tiene que ser del dominio de todos los implicados y estar a su alcance. Se estructura en las siguientes normas:

1.1. Planeación, planes de trabajo anual, mensual e individual: la máxima autoridad de los órganos, organismos, organizaciones y demás entidades debe integrar a su SCI, el proceso de planificación, los objetivos y planes de trabajo, para relacionarlo con los procesos, actividades y operaciones en el interés de asegurar el cumplimiento de su misión y de las disposiciones legales que le competen.

Capítulo I: El SCI: elemento importante de la Auditoría.

1.2. Integridad y valores éticos: el SCI se sustenta en la observancia de valores éticos por parte de los directivos superiores, directivos, ejecutivos, funcionarios y trabajadores de los órganos, organismos, organizaciones y demás entidades, cuya dirección desempeña un papel principal al contribuir con su ejemplo personal a elevar el compromiso ético y sentido de pertenencia de todos sus integrantes, los que deben conocer y cumplir el Código de Ética de los Cuadros del Estado Cubano, el Reglamento Orgánico, el Manual de Procedimiento, el Convenio Colectivo de Trabajo, el Código de Conducta Específico si lo hubiere y su Reglamento Disciplinario Interno, según corresponda. El desarrollo de estos valores conforma una cultura organizacional definida, la cual permite preservarlos y contribuir a su fortalecimiento en el marco de la organización y su entorno. Para esto, los órganos, organismos, organizaciones y demás entidades deben definir de manera participativa sus valores, los que deben formar parte de la gestión y se miden de forma cualitativa mediante el actuar de sus miembros.

1.3. Idoneidad demostrada: la idoneidad demostrada del personal es un elemento esencial a tener en cuenta para garantizar la efectividad del SCI, lo cual facilita el cumplimiento de las funciones y responsabilidades asignadas a cada cargo. El proceso de selección y aprobación del personal, debe asegurar que el candidato seleccionado posea el nivel de preparación y experiencia en correspondencia con los requisitos y competencias exigidos; una vez incorporado a la entidad, debe consultar los manuales de funcionamiento y técnicos, los cuales se aprueban por la máxima autoridad, así como recibir la orientación, capacitación y adiestramiento necesarios para desempeñar su trabajo.

1.4. Estructura organizativa y asignación de autoridad y responsabilidad: los órganos, organismos, organizaciones y demás entidades elaboran su estructura organizativa, para el cumplimiento de su misión y objetivos, la que se grafica mediante un organigrama, se formaliza con las disposiciones legales y procedimientos que se diseñan, donde se establecen las atribuciones y obligaciones de los cargos, que constituyen el marco formal de autoridad y responsabilidad, así como las diferentes relaciones jerárquicas y funcionales en correspondencia con los procesos,

Capítulo I: El SCI: elemento importante de la Auditoría.

actividades y operaciones que se desarrollan.

1.5. Políticas y prácticas en la gestión de recursos humanos: los órganos, organismos, organizaciones y demás entidades establecen y cumplen las políticas y prácticas en la gestión de recursos humanos, para ello diseñan los procedimientos donde se relacionan las acciones a desarrollar en cumplimiento de las disposiciones legales establecidas a tal efecto; prestan especial atención a la formación de valores; al desarrollo en función de incrementar sus capacidades; así como deben mantener por parte de los jefes inmediatos un control sistemático y evaluación del cumplimiento de lo establecido en los planes de sus subordinados.

Componente 2: Gestión y prevención de riesgos:

Establece las bases para la identificación y análisis de los riesgos que enfrentan los órganos, organismos, organizaciones y demás entidades para alcanzar sus objetivos. Una vez clasificados los riesgos en internos y externos, por procesos, actividades y operaciones, y evaluadas las principales vulnerabilidades, se determinan los objetivos de control y se conforma el Plan de Prevención de Riesgos para definir el modo en que habrán de gestionarse. Existen riesgos que están regulados por disposiciones legales de los organismos rectores, los que se gestionan según los modelos de administración previstos. El componente se estructura en las siguientes normas:

2.1. Identificación de riesgos y detección del cambio: en la identificación de los riesgos, se tipifican todos los que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos. La identificación de riesgos se nutre de la experiencia derivada de hechos ocurridos, así como de los que puedan preverse en el futuro y se determinan para cada proceso, actividad y operación a desarrollar. La identificación de riesgos se realiza de forma permanente, en el contexto externo pueden presentarse modificaciones en las disposiciones legales que conduzcan a cambios en la estrategia y procedimientos, alteraciones en el escenario económico financiero que impacten en el presupuesto y de ahí en sus planes y programas, y desarrollos tecnológicos que en caso de no adoptarse provocarían obsolescencia técnica, entre otros; en el contexto interno, variaciones de los niveles de producción o servicios, modificaciones de carácter

Capítulo I: El SCI: elemento importante de la Auditoría.

organizativo y de estructura u otros. Los factores externos incluyen los económico - financieros, medioambientales, políticos, sociales y tecnológicos y los internos incluyen la estructura organizativa, composición de los recursos humanos, procesos productivos o de servicios y de tecnología, entre otros.

2.2. Determinación de los objetivos de control: los objetivos de control son el resultado o propósito que se desea alcanzar con la aplicación de procedimientos de control, los que deben verificar los riesgos identificados y estar en función de la política y estrategia de la organización.

2.3. Prevención de riesgos: esta norma constituye un conjunto de acciones o procedimientos de carácter ético - moral, técnico - organizativos y de control, dirigidas de modo consciente a eliminar o reducir al mínimo posible las causas y condiciones que propician los riesgos internos y externos, así como los hechos de indisciplinas e ilegalidades, que continuados y en un clima de impunidad, provocan manifestaciones de corrupción administrativa o la ocurrencia de presuntos hechos delictivos.

En función de los objetivos de control determinados de acuerdo con los riesgos identificados por los trabajadores de cada área o actividad y las medidas o acciones de control necesarias, se elabora el Plan de Prevención de Riesgos, cuyos aspectos más relevantes tributan al del órgano, organismo, organización o entidad, el que de forma general incluye los riesgos que ponen en peligro el cumplimiento de los objetivos y la misión. Los planes elaborados son evaluados por el Comité de Prevención y Control y aprobados por el órgano colegiado de dirección.

El Plan de Prevención de Riesgos constituye un instrumento de trabajo de la dirección para dar seguimiento sistemático a los objetivos de control determinados, se actualiza y analiza periódicamente con la activa participación de los trabajadores y ante la presencia de hechos que así lo requieran. Es necesario que los resultados de los análisis de causas y condiciones efectuados, sobre los hechos que se presenten y las valoraciones realizadas en cuanto a la efectividad del Plan de Prevención de Riesgos, sean divulgados, en el interés de transmitir la experiencia, y el alerta que de ello se pueda derivar, a todo el sistema.

Capítulo I: El SCI: elemento importante de la Auditoría.

Componente 3: Actividades de Control:

Establece las políticas, disposiciones legales y procedimientos de control necesarios para gestionar y verificar la calidad de la gestión, su seguridad razonable con los requerimientos institucionales, para el cumplimiento de los objetivos y misión de los órganos, organismos, organizaciones y demás entidades.

Las actividades de control son aplicables a las operaciones de todo tipo, las que tributan a la fiabilidad de la información financiera y al cumplimiento de las disposiciones legales correspondientes al marco de desarrollo de la actividad, así como a la comprobación de las transacciones u operaciones económicas que le dan cobertura a los objetivos y metas en cuanto a su exactitud, autorización y registro contable conforme a las normas cubanas establecidas al efecto, con un enfoque de mejoramiento continuo. Se estructura en las siguientes normas:

3.1. Coordinación entre áreas, separación de tareas, responsabilidades y niveles de autorización: el SCI para que sea efectivo requiere de una adecuada interrelación y coordinación de trabajo entre las áreas que ejecutan los procesos, actividades y operaciones; cada operación necesita de la autorización de la autoridad facultada y debe quedar específicamente definida, documentada, asignada y comunicada al responsable de su ejecución. Se establece un balance entre la separación de tareas y responsabilidades y el costo de dividir las funciones o tareas asignadas, lo cual debe quedar documentado en caso de no poderse cumplir e implementar controles alternativos que aseguren razonablemente el adecuado desempeño de los responsables.

3.2. Documentación, registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos: todas las transacciones, operaciones y hechos económicos que se realicen, deben tener soporte documental, ser fiables y garantizar la trazabilidad; también debe garantizarse la salvaguarda de las actas de los órganos colegiados de dirección y de las asambleas con los trabajadores para el análisis de la eficiencia. Los documentos podrán estar en formato impreso o digital, según se determine por la entidad, salvo lo que expresamente se regule por los órganos y organismos rectores. Las transacciones o hechos deben ejecutarse de acuerdo con la autorización general o

Capítulo I: El SCI: elemento importante de la Auditoría.

específica de la administración y registrarse conforme a su clasificación, en el momento de su ejecución, para garantizar su relevancia, oportunidad y utilidad.

3.3. Acceso restringido a los recursos, activos y registros: el acceso a los recursos, activos, registros y comprobantes, debe ser protegido, otorgándosele permisos sólo a las personas autorizadas, quienes están obligadas a firmar actas con las cuales se responsabilizan de su utilización y custodia. Los activos están debidamente registrados y se cotejan las existencias físicas con los registros contables para verificar su coincidencia y prevenir riesgos de sustracción, despilfarro, uso indebido u otras irregularidades.

3.4. Rotación del personal en las tareas claves: la rotación del personal, siempre que sea posible y acordado por el órgano colegiado de dirección, puede ayudar a evitar la comisión de irregularidades, permitir mayor eficiencia y eficacia de las operaciones e impedir que un trabajador sea responsable de aspectos claves inherentes a sus funciones por un excesivo período de tiempo en la función o cargo. Los trabajadores a cargo de dichas tareas se emplean periódicamente en otras funciones. En el caso de aquellas unidades organizativas que por contar con pocos trabajadores, se dificulte el cumplimiento de esta norma, es necesario aumentar la periodicidad de las acciones de supervisión y control.

3.5. Control de las tecnologías de la información y las comunicaciones: los órganos, organismos, organizaciones y demás entidades que cuenten con tecnologías de la información y las comunicaciones, integran y concilian el Plan de Seguridad Informática con su SCI, en el que se definen las actividades de control apropiadas a partir de la importancia de los bienes e información a proteger, en correspondencia con la legislación vigente, considerando los riesgos a que están sometidos; los permisos de acceso a los diferentes niveles de información automatizada, que deben quedar registrados mediante el documento que corresponda, debidamente firmado.

3.6. Indicadores de rendimiento y de desempeño: los órganos, organismos, organizaciones y demás entidades establecen sus indicadores de rendimiento y de desempeño de tipo cualitativos y cuantitativos de acuerdo con sus características, tamaño, proceso productivo de bienes y servicios, recursos, nivel de competencia y

Capítulo I: El SCI: elemento importante de la Auditoría.

demás elementos que lo distinguan, con el fin de evaluar el cumplimiento de los objetivos fijados. Con la información obtenida se adoptan las acciones que correspondan para mejorar el rendimiento y el desempeño.

Componente 4: Información y Comunicación.

Precisa que los órganos, organismos, organizaciones y demás entidades deben disponer de información oportuna, fiable y definir su sistema de información adecuado a sus características; que genera datos, documentos y reportes que sustentan los resultados de las actividades operativas, financieras y relacionadas con el cumplimiento de los objetivos, metas y estrategias, con mecanismos de retroalimentación y la rendición transparente de cuentas. La información debe protegerse y conservarse según las disposiciones legales vigentes. Se estructura en las siguientes normas:

4.1. Sistema de información, flujo y canales de comunicación: el sistema de información se diseña en concordancia con las características, necesidades y naturalezas de los órganos, organismos, organizaciones y demás entidades, así como de acuerdo con los requerimientos establecidos para la información oficial contable y estadística que corresponda; es flexible al cambio, puede estar total o parcialmente automatizado, provee información para la toma de decisiones, cuenta con mecanismos de retroalimentación y de seguridad para la entrada, procesamiento, almacenamiento y salida de la información, facilitando y garantizando su transparencia. El flujo informativo circula en todos los sentidos y niveles de la organización: ascendente, descendente, transversal y horizontal, su diseño debe contribuir a ofrecer información oportuna, clara y veraz para la toma de decisiones. Se establecen y funcionan adecuados canales y medios de comunicación, que permitan trasladar la información de manera transparente, ágil, segura, correcta y oportuna, a los destinatarios (externos e internos).

Con el objetivo de generalizar las medidas que por su importancia o significación lo requieran, a partir de la investigación, estudio y análisis realizado acerca de los principales problemas, la máxima dirección decide las acciones de divulgación a desarrollar.

Capítulo I: El SCI: elemento importante de la Auditoría.

4.2. Contenido, calidad y responsabilidad: la información contribuye al cumplimiento de las responsabilidades individuales y a la coordinación del conjunto de actividades que desarrollan los órganos, organismos, organizaciones y demás entidades para el logro de sus objetivos, debe transmitir la situación existente en un determinado momento, de forma confiable, oportuna, suficiente, pertinente y con la calidad requerida.

El sistema de información debe incluir un procedimiento que indique el emisor y receptor de cada dato significativo, así como la responsabilidad por su actuación y comunicación a quien lo utilice.

4.3. Rendición de cuentas: Los directivos superiores, directivos, ejecutivos y funcionarios, tienen el deber legal y ético de responder e informar acerca de su gestión, administración, manejo y rendimiento de fondos, bienes o recursos públicos asignados y los resultados en el cumplimiento del mandato que le ha sido conferido, así como otros aspectos de interés que resulten necesarios, ante sus órganos superiores, consejo de dirección y colectivo de trabajadores.

El sistema de rendición de cuentas diseñado por los órganos, organismos, organizaciones y demás entidades debe incluir todos los elementos que permitan conocer el destino de los recursos y les garanticen el mejor uso posible de estos para satisfacer las necesidades públicas. Con la rendición de cuentas debe lograrse que toda persona asuma con plena responsabilidad sus actos, informando no sólo de los objetivos a que se destinaron los recursos que le fueron confiados, sino también de la forma y resultado de su aplicación, sin olvidar la importancia del componente ético en su actuación y conducta.

Componente 5: Supervisión y Monitoreo.

Se encuentra dirigido a la detección de errores e irregularidades que no fueron detectados con las actividades de control, permitiendo realizar las correcciones y modificaciones necesarias. Esta se realiza mediante dos modalidades de supervisión: actividades continuas que son aquellas que incorporadas a las actividades normales generan respuestas dinámicas, entre ellas el seguimiento sistemático realizado por las diferentes estructuras de dirección y evaluaciones

Capítulo I: El SCI: elemento importante de la Auditoría.

puntuales que son ejecutadas por los responsables de las áreas, por auditorías internas y externas. Se estructura en las siguientes normas:

5.1. Evaluación y determinación de la eficacia del SCI: el SCI es objeto de evaluación para conocer la eficacia de su funcionamiento y permitir su retroalimentación y mejora continua; la evaluación comprende un conjunto de actividades de control incorporadas a los procesos, actividades y operaciones que se llevan a cabo mediante el seguimiento de sus resultados. Cuando se detecte alguna deficiencia en el funcionamiento del SCI, los jefes de los órganos, organismos, organizaciones y demás entidades emprenden oportunamente las acciones preventivas y correctivas pertinentes para su fortalecimiento, de conformidad con los objetivos y recursos disponibles. También verifican de manera sistemática, los avances y logros en la implementación de las acciones adoptadas.

Los órganos, organismos, organizaciones y demás entidades mediante la aplicación del autocontrol sistemático garantizan su función de control, adecuan, actualizan y gradúan la aplicación de la Guía de Autocontrol emitida por la CGRC en correspondencia con su actividad y sus características. A partir de los resultados obtenidos se elabora un plan de medidas, el que debe ser evaluado por el órgano colegiado de dirección.

5.2. Comité de prevención y control: los órganos, organismos, organizaciones y demás entidades, constituyen mediante disposición legal su Comité de Prevención y Control, que preside la máxima autoridad, la que designa para su integración a otros directivos, ejecutivos, asesores jurídicos y el auditor interno según la estructura que corresponda; así como a otros funcionarios que tienen a su cargo las funciones o actividades de cuadros, atención a la población, inspección, seguridad y protección, entre otros que se determinen; además de trabajadores que gocen de respeto en el colectivo por sus conocimientos y experiencia.

El Comité de Prevención y Control es un órgano asesor que está vinculado directamente al órgano colegiado de dirección, con el objetivo de velar por el adecuado funcionamiento del SCI y su mejoramiento continuo. Su composición, la permanencia en este y la periodicidad de las reuniones, son definidas por la máxima

Capítulo I: El SCI: elemento importante de la Auditoría.

autoridad que corresponda, en estas es necesario contar con la presencia de dirigentes sindicales, según proceda. Debe quedar evidencia documental del cronograma de reuniones, así como de los temas tratados, acuerdos adoptados y su seguimiento en las sesiones de trabajo.

Entre sus funciones fundamentales se encuentran: conocer las disposiciones legales relativas al SCI, con el propósito de formular propuestas, auxiliar a la dirección en el diagnóstico de los objetivos de control; en la organización, conducción y revisión del proceso de elaboración del Plan de Prevención de Riesgos y su posterior seguimiento, a partir del análisis integral de los resultados de acciones de control y la evaluación de las causas y condiciones que generan las deficiencias detectadas y propone las acciones y recomendaciones que considere necesarias para el mejor funcionamiento y eficacia del SCI; coordinar y orientar la divulgación de información y capacitación a los trabajadores acerca de políticas, disposiciones legales y procedimientos emitidos por la entidad o de carácter vinculante, apoyando a la dirección; así como otras funciones que se consideren necesarias por los órganos, organismos, organizaciones y demás entidades para la gestión de riesgos y el cumplimiento de su misión y objetivos.

A manera de conclusión el análisis de diversas formas de aproximación al estudio de la auditoría y el SCI, realizado en los últimos años, permite un acercamiento directo hacia las normas de control legalmente estipuladas, bien definidas en la Ley 107 y la Resolución 60 de la CGRC, en el caso de Cuba, en el marco internacional se implementa el Informe COSO, de forma general, estas consideraciones enfocan el centro de análisis del marco teórico referencial de la investigación, justificando al SCI como un elemento importante dentro de la auditoría.

Capítulo II: Diagnóstico del SCI en el área de Recepción del hotel Meliá Las Dunas.

El presente capítulo consta de tres epígrafes fundamentales, se detalla el contenido de algunas terminologías utilizadas en el lenguaje para ayudar en la comprensión de la investigación en lo referente al área objeto de estudio práctico (Anexo I), el primer epígrafe incluye la caracterización de la entidad, el segundo contiene la descripción del servicio del área de Recepción y el tercer epígrafe refleja el diagnóstico del SCI para dicha área según resultados de los instrumentos aplicados.

2.1 Caracterización de la entidad

El hotel Meliá Las Dunas se encuentra ubicado en el cayó Santa María, perteneciente a la zona conocida como Jardines del Rey, área caracterizada por grandes extensiones de playa con condiciones paradisíacas, fauna endémica en estado natural y vegetación exuberante, lo que le ha merecido la condición de reserva de la biosfera por la Organización para la Educación, la Ciencia y la Cultura de las Naciones Unidas (UNESCO).

El hotel se encuentra a 10km del Aeropuerto Nacional “Las Brujas” y a 110km del Aeropuerto Internacional “Abel Santa María”, a través de una infraestructura vial de reconocida capacidad y en interacción con el entorno, que lo une a la ciudad de Caibarién, situada al norte de la provincia Villa Clara. Compuesto por 925 habitaciones, distribuidas en 32 módulos de 24 habitaciones y 11 módulos de 16 habitaciones en dos pisos. Todas las habitaciones cuentan con una estructura espaciosa diseñada con los elementos autóctonos del archipiélago, así como aire acondicionado, televisión vía satélite, teléfono directo, caja fuerte y mini bar, así como servicio Todo Incluido.

La infraestructura general cuenta con 10 restaurantes y 6 bares, un teatro de animación y tres kids clubs, además de una piscina con tres vasos de agua: piscina de actividades de niños y de ocio.

Hotel con denominación Cinco Estrellas, arrendado por el grupo Gaviota S.A. a la corporación propietaria Almest y dado en administración al grupo hotelero Sol Meliá.

Capítulo II: Diagnóstico del SCI en el área de Recepción del hotel Meliá Las Dunas.

Los servicios generales del hotel comprenden el SPA “Aguas Claras”, el Gimnasio y áreas deportivas, los servicios médicos, cambio de monedas y servicios especializados del Banco Financiero Internacional, servicios de telefonía, fax e Internet, los tours y las excursiones.

Dentro de las principales sugerencias que se brindan a los clientes, se encuentran: Catamarán Completa y Media Jornada, Catamarán Puesta de Sol, Bicicletas Acuáticas, Show de Delfines, Pesca Especializada, Pesca en Alta Mar, Trinidad Colonial, Havana Overnight, Topes Overnight, Santa Clara-Remedios, Jeep Safari, y Jungle Tours.

El estado actual de la entidad se refleja en su misión de la siguiente forma:

Brindar servicios de alojamiento, gastronomía, recreación, belleza, salud y seguridad para un producto turístico de sol y playa distinguido por la imagen de la marca Meliá en un ambiente amigable, familiar y con alto sentido ecológico del entorno, poniendo a disposición de los clientes una infraestructura confortable con ofertas atractivas y variadas, contando con un personal de elevada calidad humana y profesional que logra brindar la mayor contribución social con altos valores revolucionarios en una zona de desarrollo sostenible.

La visión hacia el futuro, refleja el estado deseado de la empresa:

“Ser un hotel insignia de la marca Meliá en la región central por su belleza y caracterizado por un ambiente alegre, natural, informal, donde los valores y diseños armonizan con servicios de excelencia y el alto índice de satisfacción del cliente.”

Los valores compartidos por el personal del hotel comprenden: cultura del detalle, apreciación de valores de la naturaleza, tanto así como el patriotismo revolucionario, disposición al cambio, sentido de pertenencia y profesionalidad del personal.

El hotel Meliá Las Dunas comienza su explotación el 1 de diciembre de 2006, comercializado como hotel de familia por el grupo hotelero español “Sol Meliá”. El hotel además, presta gran atención al desarrollo de actividades relacionadas con los

Capítulo II: Diagnóstico del SCI en el área de Recepción del hotel Meliá Las Dunas.

eventos, incentivos, bodas, lunas de miel, cumpleaños, que pueden desarrollarse tanto en grupos o como de forma individual.

Los principales proveedores, de acuerdo a los niveles de ventas son: AT Comercial, Cuba Agro y Geocuba, ofertándole los suministros que necesita y brindando una gran diversidad de productos como alimentos, material de oficina, utensilios de servicios, productos de higiene y limpieza, principalmente. Además cuenta con otros importantes proveedores como: ITH, D' Leones, Bucanero S.A, Habana Club Internacional, Empresa Productos Lácteos, Pesca Centro, Suchel Camacho, Coralac (Nestlé), entre otros.

Los principales mercados que consumen el producto, servicio de alojamiento Todo Incluido con ventajas de sol, provienen de Canadá, Inglaterra, Argentina, Alemania, España, los cuales son movidos principalmente por los Turoperadores internacionales Vacances Air Transat, Tours Mont Royal, Air Canadá Vacation, Hola Sun/Caribe Sol, Thomas Cook Canadá, Thomas Cook U.K, Euro (Persona Muy Importante) VIP, Argentina, Freeway, Havanatur Argentina, Julia tours, Ola Argentina, Soles Fun & Leisure, Vacaciones Barceló Argentina, fundamentalmente. Es significativo mencionar que en el período que comprenden los meses junio, julio y agosto el hotel es visitado mayormente por el mercado interno del país (Cuba), los cuales lo hacen fundamentalmente a través de las Agencias de Viajes Cubanacán, Havanatur, Cubatur y Gaviota tour.

Los principales competidores de la entidad, a partir del estudio realizado se clasifican en dos grupos:

Competidores potenciales:

El proyecto hotelero, nombrado "Dunas V" y la posible aperturas de hoteles de modalidad sol y playa vacacional, categoría cuatro y cinco estrellas con que contará el destino "Cayos de Villa Clara" y el destino país "Cuba".

Capítulo II: Diagnóstico del SCI en el área de Recepción del hotel Meliá Las Dunas.

Competidores reales:

El principal competidor en la actualidad lo constituye el mega hotel “Barceló Cayo Santa María” (2740 habitaciones), formado por cuatro zonas habitacionales agrupadas en (Matanzas y Trinidad), (Remedios y Santiago). Este resort se encuentra ubicado en una zona muy cercana, oferta un producto turístico de sol y playa plus, integrado a la variedad de servicios que brinda el pueblo hotelero, que lo convierten en una excelente oportunidad para los actuales clientes y mercados que visitan “Meliá Las Dunas”.

El resto de los competidores reales de la entidad en cuestión, se enmarcan en las ocho regiones principales de desarrollo turístico de Cuba, en específico las organizaciones vinculadas al turismo internacional, fundamentalmente las que corresponden al Grupo Cubanacán, Gran Caribe, hoteles Sol Meliá (Gaviota), hoteles Barceló (Gaviota), Occidental Resorts (hoteles occidentales-Gaviota), dado que cuentan con avanzado desarrollo en la actividad hotelera, con una imagen y sello distintivo a nivel internacional en cuanto a la calidad del producto turístico ofertado y los servicios que brindan, caracterizado por la diversidad y la especialización en la competencia nacional.

El hotel Meliá Las Dunas, estructuralmente dividido en áreas con misiones bien definidas, se cuenta con:

- Área de Recepción y Conserjería: Garantiza una estancia plena e inolvidable desde el mismo momento de la entrada en el hotel, superando las expectativas de los clientes sin olvidar un detalle dentro de un marco de eficiencia de costos.
- Área de Alimentos y Bebidas: Brinda un servicio de calidad superando las expectativas de los huéspedes dentro de un marco de eficiencia de costos.
- Área de Cocina: Se destaca por altas normas en la preparación de alimentos, presentación del producto y servicio de calidad, superando las expectativas de los huéspedes dentro de un marco de eficiencia de costos.

Capítulo II: Diagnóstico del SCI en el área de Recepción del hotel Meliá Las Dunas.

- Área de Pisos: Realiza la limpieza, organización y decoración de las habitaciones de los clientes y áreas públicas, además de servicio de lavandería y a la vez trata en todo momento de satisfacer las necesidades y exceder las expectativas de los clientes y compañeros.
- Área de Animación: Entretiene de manera eficaz, divertida y profesional; cautiva a los clientes y hace memorables sus vacaciones.
- Área de Calidad: Diseña, gestiona y estandariza todas aquellas herramientas que contribuyan a conocer y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos, así como difundir el espíritu de mejora continua y cultura de la Compañía.
- Área de Servicios Técnicos: Planea y ejecuta todas las funciones, actividades y servicios orientados al mantenimiento, conservación y reparación de inmuebles, mobiliario, maquinarias y equipos, a través del mantenimiento preventivo – correctivo y un adecuado control de gastos y presupuestos.
- Área de Seguridad: Vela y preserva la integridad física de los huéspedes, como también de las instalaciones permanentes, materiales, equipos y empleados del hotel.
- Área de Recursos Humanos: Responsable de la selección y formación del personal necesario para garantizar el buen servicio. Garantiza la fuerza de trabajo necesaria para la operación con calidad teniendo presente la eficiencia en los costos referidos a este concepto. Atiende el sistema de reportes de tiempo trabajado, garantizando los soportes necesarios para la retribución de los trabajadores, así como el estado de la asistencia diaria de los mismos.
- Área de Cliente Interno: Garantiza una alimentación adecuada en cuanto a variedad y calidad de elaboración a todos los trabajadores dentro de un marco de eficiencia de costos.
- Área de Almacén: Recibe las mercancías solicitadas a los proveedores en perfectas condiciones para su uso y consumo, almacena y custodia en

Capítulo II: Diagnóstico del SCI en el área de Recepción del hotel Meliá Las Dunas.

condiciones ideales los productos acorde a sus características, realiza el despacho a los clientes (diferentes áreas) cumpliendo cabalmente los procedimientos y requerimientos de control establecidos.

- Área de Compras: Adquiere los productos necesarios para la operación del hotel, logrando las mejores ofertas entre los mejores suministradores, cumpliendo estrictamente lo establecido en el marco regulatorio establecido y dentro de un marco de eficiencia de costos.
- Área de Jardinería: Mantiene la vitalidad, limpieza y belleza de las áreas verdes y exteriores en general, cautivando a los clientes con la belleza de las mismas. Manteniendo parámetros sobresalientes de ahorro y cuidado del medio ambiente dentro de un marco de eficiencia de costos.
- Área de SPA: Brinda servicios estéticos, de salud y relajación a los clientes haciendo memorable su visita dentro de un marco de eficiencia de costos.
- Área de Economía: Registra los hechos contables que soportan la operación del hotel de forma oportuna e inmediata, facilitando la toma de decisiones para satisfacer y superar las expectativas de los clientes dentro de un marco de eficiencia de costos.
- Área de Ventas: Canaliza las acciones de promoción de los servicios para garantizar los volúmenes de ventas necesarios a través del incremento del conocimiento y aceptación del producto en el mercado caracterizado por la excelencia y la superación de las expectativas de los clientes.

El ente económico objeto de estudio práctico cuenta con una adecuada estructura organizativa, donde se encuentra bien definida la responsabilidad que tiene cada trabajador con respecto a la tarea que realiza, (Anexo II) así como una instalación con las condiciones de trabajo creadas de manera que el operario, se sienta a gusto en su centro de labor, el área de Recepción se ubica dentro del hotel, vinculada con las demás áreas de manera directa, cuenta con una estructura organizativa que se corresponde con el tipo de actividad que realiza, (Anexo III) se pretende en el

Capítulo II: Diagnóstico del SCI en el área de Recepción del hotel Meliá Las Dunas.

siguiente epígrafe, llegar a un acercamiento a dicha área con el objetivo de lograr mayor familiarización en el desarrollo de la investigación.

2.2 Caracterización del área de Recepción

La Recepción se categoriza como el centro nervioso del hotel, es el primer contacto del cliente con el lugar, y por lo tanto la primera impresión que se lleva, por eso es importante darle un buen servicio que le deje una imagen positiva desde el momento de su llegada, así como en coordinación con relaciones públicas, brindarle una excelente atención durante toda su estadía, de manera que el cliente regrese a su país satisfecho y hable bien de la entidad a sus familiares y amigos, que se convierten en clientes potenciales.

Se enfoca de manera funcional en garantizar un excelente servicio de calidad en la atención e información al cliente durante su estadía en el hotel, para esto se deben tener en cuenta las diferentes necesidades del cliente, entre ellas: calidad del producto y servicio, conocimiento y comprensión de los servicios del hotel, atención rápida y oportuna, información clara y veraz, confiabilidad y discreción, amabilidad y simpatía, así mismo tener una solución pronta y adecuada a sus problemas.

El área de Recepción cuenta con 39 trabajadores distribuidos en ocho plazas donde la responsabilidad de cada uno hace posible la funcionalidad del área, (Anexo IV), en lo referente a la capacitación de los trabajadores, se preparan fundamentalmente en dominio de varios idiomas y antes de comenzar su práctica laboral estudian todo lo referente a alojamiento hotelero, así como servicios de calidad.

El área se subordina directamente a la dirección de alojamiento del hotel. Ofrece los servicios relacionados con la llegada y salida de los clientes además de controlar, coordinar, gestionar y brindar diferentes servicios durante la permanencia de los huéspedes dentro del establecimiento. Es la Recepción, por tanto, el área donde afluyen las solicitudes, reclamaciones y quejas (oportunidades) directamente relacionadas con el servicio de la entidad.

Capítulo II: Diagnóstico del SCI en el área de Recepción del hotel Meliá Las Dunas.

Se elabora y emite la información diaria a las diferentes áreas del hotel (listas, reportes, etc.) para garantizar un trabajo armónico y fluido, que a la vez asegura un servicio de calidad. Además es centro de información hotelera y de turismo, así como, de información extra hotelera. La Recepción se compone de dos partes: el "Front Office" o área del mostrador, y el "Back Office" u oficina administrativa del mismo.

"Front Office"

Establece el primer contacto entre el cliente y la empresa, del comportamiento del recepcionista depende en gran medida que el cliente se disponga favorablemente para el resto de su estancia en el hotel, dentro de las funciones del Front Office están: atender a las reservas, formalizar el hospedaje, recibir a los clientes durante toda su estancia incluyendo la salida del mismo, cerciorarse de la identidad de los clientes, asignar las habitaciones, atender y tratar de solucionar las quejas de los clientes, realizar operaciones de caja, confección y apertura de factura, cambio de moneda, otorgar el pase de salida y ventas de upsellings (ventas extras ejemplo ventas de suites, vista mar, late check out).

Mostrador:

Se encarga del registro de huéspedes, concede atenciones especiales, atiende y soluciona cuando se retiran los huéspedes y completa las entradas. Cuando se retiran los huéspedes hace el registro en el libro de salida.

Mano corriente: Maneja la cuenta corriente que utiliza el huésped dentro del hotel.

"Back Office":

Funciona en otras áreas pertenecientes a esta área pero que no requiere contacto directo con el cliente que está viviendo en el hotel, estas son: facturación, reservas y la oficina administrativa del área.

Por todo lo antes descrito se infiere la sustantiva importancia del área de Recepción, dentro de la cadena de servicios de la instalación hotelera, así como, el decisivo

Capítulo II: Diagnóstico del SCI en el área de Recepción del hotel Meliá Las Dunas.

papel que este juega en el siempre difícil compromiso de ofrecer un servicio de calidad.

Se añade, que constituye el área donde el cliente recién llegado tiene su primer contacto, obtiene sus primeras impresiones acerca del servicio, que en general se ofrece, y ve en la Recepción una prolongación de la gerencia, por lo que acude de inmediato a ella ante cualquier necesidad o dificultad.

La Recepción de un hotel debe estar ubicada en un lugar donde el cliente tenga fácil acceso a ella, debe ser en el propio lobby, desde donde se tenga una amplia visión de la entrada principal del hotel y las partes de acceso al área habitacional (puertas, elevadores, escaleras, etc.). De esta forma se puede tener el control directo de las personas que entren o salgan del área habitacional, con el objetivo de garantizar la seguridad de los huéspedes que en ella viven, y evitar posibles molestias a su privacidad. También se garantiza que ninguna persona abandone la instalación sin haber liquidado correctamente sus deudos.

Lo antes planteado se puede observar en los objetivos y funciones que posee el área de Recepción: participar conjuntamente con el área de ventas, en la promoción de los servicios que ofrece el hotel, registrar y controlar todas las reservas de habitaciones, gestionar directamente la venta de habitaciones para los turistas libres que se presentan en Recepción a partir de las tarifas establecidas, recibir, acoger y despedir a los clientes, atender a través del servicio de conserjería y Recepción, todas las solicitudes de los clientes, brindar información de los servicios tanto internos como externos, gestionar la utilización de servicios externos solicitados por los clientes, centralizar y gestionar la solución de quejas y reclamaciones, controlar las cuentas de los clientes, gestionar los cobros y emitir información al resto de las áreas del hotel.

La Recepción del hotel se encuentra relacionada de manera directa con otras áreas del hotel, por consiguiente, es de vital importancia para el servicio que se brinda, adecuada coordinación entre estas.

Capítulo II: Diagnóstico del SCI en el área de Recepción del hotel Meliá Las Dunas.

La Recepción es el enlace directo entre el cliente y las demás áreas del hotel. Por esto es de gran importancia la buena relación entre áreas, la cual facilite la comunicación para brindar un mejor servicio al cliente.

Las principales áreas con las que se relaciona directamente la Recepción son:

- Con la Gerencia

El área de Recepción hotelera le hace llegar a la gerencia del hotel las incidencias importantes así como los informes de ocupación y de rentabilidad; además de las quejas de los clientes y recibe de esta, orientaciones y estrategias.

- Con Ama de Llaves

Ambas áreas se encuentran estrechamente relacionadas y es obligación del área objeto de estudio mantener informada diaria y sistemáticamente al de Ama de Llaves respecto a: entradas (check in) y salidas (check out) del día; sobre todo de los clientes VIP, cambios de habitaciones, prórrogas concedidas, gestiones realizadas en atención a quejas, reclamaciones y reportes de averías o anomalías así como salidas imprevistas y después de hora así como el de ama de llaves le hace llegar las irregularidades de habitaciones y reportes de late check out de habitaciones y solicitudes de los clientes de lencería, limpieza y suministros.

- Con Mantenimiento o Servicios Técnicos

Recepción reporta a mantenimiento sobre las roturas, tupiciones u otras necesidades de reparación o reposición de equipos y muebles y se mantiene al tanto de la solución de los mismos en tiempo y forma mientras que el de mantenimiento le comunica el estado técnico de la habitación.

- Con Bares & Restaurantes, y Cocina

La Recepción hotelera informa la cantidad de clientes alojados teniendo en cuenta las entradas y salidas del día, planes alimenticios, el pronóstico de ocupación y ficha del cardex (tarjeta donde se plasman las especificidades de cada cliente) de los clientes asiduos y VIP, entre otros datos mientras que recibe de gastronomía todas

Capítulo II: Diagnóstico del SCI en el área de Recepción del hotel Meliá Las Dunas.

las ofertas, cambios o irregularidades que puedan ocurrir. Coordinación de cócteles de bienvenida, atenciones, desayunos, cenas frías y toallitas.

- Con Relaciones Públicas:

Coordinación de check in y grupos VIP, atención de quejas, objetos perdidos, solución de problemas, y atención general al cliente.

- Con Comercial:

Coordinación de grupos y VIP.

- Con Facturación

Coordinación y envío de los voucher diarios y facturas fiscales.

- Con Economía

La relación existente entre ambas áreas es muy amplia, dado que, el área económica lleva la mayoría de las operaciones que realiza la Recepción, entre las que se encuentran: facturación y cierres diarios, tarifas públicas y confidenciales, precios de habitaciones y planes según contratos establecidos, listado de precios por pérdidas y roturas, por responsabilidad del huésped, cambios del fondo de caja y auditoría diaria y se encarga de hacerle llegar el presupuesto.

La Recepción hotelera tiene identificados y clasificados varios procesos que se consideran estratégicos, los cuales están orientados hacia el cliente, quien es la razón de ser de la empresa. Los procesos implican la definición precisa de las actividades, constituyendo la base de un trabajo sistemático sin errores. Están diseñados con la posibilidad de ser corregidos o modificados en caso de presentarse situaciones negativas y evitar que estas vuelvan a ocurrir. Dichos procesos son los siguientes: reserva de habitaciones, desvío de clientes, entrada de clientes (check in), cambio de habitaciones, servicio telefónico, salidas de clientes (check out), cambio de turno en Recepción, la realización de auditoría nocturna, servicios de cambio de moneda, servicios de seguridad, objetos olvidados por los clientes, cargos de suplementos por late check out, operaciones de caja y cierre del día.

Capítulo II: Diagnóstico del SCI en el área de Recepción del hotel Meliá Las Dunas.

De modo general, la Recepción constituye el lugar donde transita la mayor cantidad de recursos humanos y monetarios, lo cual la convierte en el centro de atención de directivos y clientes, los cuales dependen del mejor funcionamiento de la actividad para lograr sus objetivos. Se pretende mediante diferentes técnicas de análisis, llegar a conclusiones en lo referente al tema del SCI dentro de la mencionada área, para ello se realiza un diagnóstico del SCI con el objetivo de proponer un instrumento para contribuir con su mejoramiento.

2.3 Diagnóstico del área de Recepción

En la fase de obtención de la información se aplican un conjunto de instrumentos y se procede a la evaluación de los resultados, lo que permite obtener un diagnóstico de la realidad para poder operar con una información objetiva, a partir de las principales problemáticas que están afectando el SCI en el área de Recepción del hotel Meliá Las Dunas.

Para constatar el estado actual de las actividades que se realizan en el área de Recepción del hotel Meliá Las Dunas, se realiza una entrevista grupal al personal que labora en dicha área (Anexo V), cuyos resultados se analizan a continuación:

Sobre el control de Efectivo en Caja:

El total de los entrevistados coinciden en que los controles que se efectúan a la caja, son sorprendidos, los arqueos son objetivos a finales de mes por el interventor, aunque durante el mes es labor de los jefes del área. Se concibe la liquidación del cajero entre las entregas de turno de Recepción, firmado por el recepcionista entrante y por el saliente.

En lo referente al control que se realiza a las ventas de Tarjetas de Internet:

La generalidad de los recepcionistas que laboran directamente en esta actividad plantean que el área de Recepción envía la solicitud al área de economía de acuerdo al comportamiento de su venta de Internet, la cantidad necesaria de tarjetas para la venta. El interventor del hotel entrega, a través de un modelo foliado, con los consecutivos de cada tarjeta, a la cabina telefónica. A la hora de realizar la venta, el

Capítulo II: Diagnóstico del SCI en el área de Recepción del hotel Meliá Las Dunas.

operador telefónico realiza el cargo en sistema y lleva el control de cada servicio, especificando la habitación y firma del cliente en el recibo de cobro. En caso de tarjetas averiadas se realiza un expediente y la empresa ETECSA hace la devolución de la misma.

Plantean los entrevistados, en específico los que realizan la actividad en cuestión, que sí se realiza el control sobre las llaves magnéticas que se les entregan a los clientes, que cada personal del área tiene un operador individual (contraseña) para confeccionar las llaves. Diariamente se entrega un auditor de llaves magnéticas, que indica que cada vez que se confecciona una llave magnética debe ser firmada por el cliente.

La generalidad se enfoca en un mismo criterio acerca del control sobre las manillas, que se encargan de la clasificación de los servicios que paga el cliente, concuerdan en que las manillas requieren de un constante chequeo por parte del área de economía y de los jefes de la Recepción, dado que significan dinero para la instalación y la violación o desvío de estas se carga como una afectación económica y descontrol de las normas establecidas en el hotel.

Con relación a la incidencia de forma contable de una desproducción en el hotel, el interventor enfatiza que la causa fundamental radica en los rechazos de cargos de clientes por diferentes motivos, por lo que es necesario dejar una huella contable de las eventuales afectaciones económicas al hotel, imputables a negligencias o acciones no autorizadas de empleados.

Señala que el área de Recepción debe procesar todos los días el parte de desproducciones y correcciones que debe ser entregado a la administración dentro de las 24 horas siguientes, para su revisión y seguimiento. El área de administración revisa diariamente dicho parte, determinando aquellas partidas susceptibles de investigarse por ser consideradas afectaciones económicas al hotel provocadas por eventuales negligencias administrativas u operaciones no autorizadas.

Se considera que es sustancial tener en cuenta que este proceso se lleva a cabo cuando existe un contrato que se haya montado incorrectamente, porque se le cobró

Capítulo II: Diagnóstico del SCI en el área de Recepción del hotel Meliá Las Dunas.

doble al cliente o por algo que se le cobró al cliente por error. Para desproducir, es de suma importancia elaborar un expediente, donde se encuentra justificado la realización de este proceso.

En lo referente a los cargos por late check out a clientes, la totalidad de los encuestados refieren que el cobro de late check out debe ser verificado en el histórico, se busca la factura y se confirma el horario de salida del cliente. Es importante señalar que el recepcionista revisa el listado de salidas del día sobre las 11:40 AM, el cual le comunica al cliente que se le cargará el precio de late check out de no abandonar la habitación en tiempo.

En lo referente al control sobre las salidas imprevistas del cliente del hotel antes de la fecha prevista, señalan que ante la ocurrencia de un caso como este, el recepcionista debe plasmarlo en el documento de relación de salidas imprevistas, si no se ejecuta de esta forma, la facturadora le cobra la estancia completa al cliente, lo que conlleva a una desproducción consistente en la devolución del dinero al cliente de los días que no disfrutó de su estancia en el hotel.

Para ejercer el control sobre los cambios de habitaciones, refieren los entrevistados, es necesario conocer sus causas, las cuales pueden estar condicionadas por request de clientes, averías o upsellings. Es fundamental chequear que los cambios se hagan en la misma tipología de habitación, no es permisible cambiar a un cliente de una habitación estándar a otra de tipología vista al mar, en caso de que no haya sido pagado por el cliente. Diariamente se revisan los cambios del día, así como los cargos realizados por ventas upsellings.

El jefe de Recepción hace énfasis en el parte de discrepancias, confeccionado por la gobernanta, explica que el parte de discrepancias es el documento mediante el cual, la gobernanta y el jefe de Recepción realizan de manera diaria, la comprobación de la información relativa a las habitaciones de los clientes registrados en el sistema y físicamente en habitaciones.

Otro de los indicadores señalados constituyen las ventas extras por upsellings, todos ofrecieron su criterio acerca del tema, todos concuerdan en que:

Capítulo II: Diagnóstico del SCI en el área de Recepción del hotel Meliá Las Dunas.

Las habitaciones que poseen determinados valores añadidos en este caso son habitaciones vista al mar, superiores y suite. Es de obligatorio cumplimiento que el operador se enfoque en la tabla de estándares y valores añadidos de la división, por marcas y tipos de habitación, con el objetivo de lograr añadir otros servicios que incrementen el atractivo en ventas directas, además de definir los suplementos de pago directo para cada tipo de habitación.

Se preparan los elementos promocionales (expositores, etc.) que interesarán de soporte publicitario, con imágenes y relación de valores añadidos y el lanzamiento o implementación con todos los elementos dispuestos, además de la participación de todo el personal de Recepción/Conserjería. Es importante llevar el control de registros diarios de las ventas, el análisis y los informes semanales y mensuales de las mismas y el reporte mensual de las ventas al corporativo junto al cierre de mes.

Por último, se indaga en el cierre del día, sobre el cual define el interventor: proceso que contabiliza todas las operaciones del día, se debe verificar que todos los cargos estén acordes a los servicios brindados y por los conceptos que le corresponden según las comandas que llegan a Recepción, los tickets deben corresponderse con las operaciones del día, todo tickets y factura de cobro debe tener la firma del cliente, se chequean los cargos automáticos en pago directo a mostrador, se revisan los cargos de alojamiento de cada habitación.

Como puede apreciarse, el personal entrevistado demuestra conocimiento de la actividad que realiza en correspondencia con la legislación vigente, sin embargo en la práctica suelen cometerse violaciones o presentarse deficiencias en la realización de las actividades en el área de Recepción.

Es por ello que la autora se propone constatar el comportamiento del SCI en el área de Recepción del hotel Meliá Las Dunas, para lo que realiza el análisis de documentos (Anexo VI).

Se muestrea el Informe de Auditoría del año 2014. Los resultados del análisis realizado se exponen a continuación:

Capítulo II: Diagnóstico del SCI en el área de Recepción del hotel Meliá Las Dunas.

La unidad cuenta con el Expediente de Acciones de Control, confeccionado de acuerdo a lo establecido en la Ley 107/2009 de la CGRC, Capítulo III, Artículo 19, verificando que contiene los documentos que muestran los resultados de las acciones de control, incluidas las auditorías, inspecciones y comprobaciones realizadas por entidades facultadas.

El Plan de Prevención de Riesgos, está confeccionado de acuerdo a los requerimientos establecidos en la Resolución 60/2011 de la CGRC, estructurados por áreas; posibles manifestaciones negativas, se identifican los riesgos y medidas a aplicar para minimizar los mismos; responsable; ejecutante y fecha de cumplimiento medible, no obstante debe revisarse a los efectos de minimizar los riesgos existentes, no evaluados en cuanto a su vulnerabilidad.

El Plan de Ingresos y Presupuestos de Gastos, así como su cumplimiento, se conocen y analizan por los dirigentes de la unidad, comprobando su cumplimiento, y existen evidencias de los aspectos tratados en las reuniones del Consejo de Dirección para el análisis de la Ejecución y Planificación Estratégica y las medidas que se adoptan en casos necesarios.

En el arqueo sorpresivo efectuado al 100% del efectivo y documentos de valor existentes en la caja central, recepción y cabina telefónica por importes de 20339.00 CUC, 6375.78 CUC, y 798.20 CUC, respectivamente; referente a Fondos para Pagos Menores (200.00 CUC), Cambios (4000.00 CUC), Devolución (300.00 CUC), Canje (4000.00 CUC) y a Recuperar (335.78 CUC), así como Efectivo por Depositar (133.95 CUC), Salarios de Asesores Extranjeros y propina colectiva (9060.00 CUC) y Valores de Caja por (9483.25 CUC), se constató que existe correspondencia entre el efectivo arqueado, los fondos aprobados y los documentos de valor en cada caso, además estos locales cuentan con las condiciones de seguridad requeridas para la tenencia y manipulación de efectivo.

En la revisión del 100 % de las Actas de Responsabilidad Material (264 en total), se comprobó que cumplen con lo establecido para el control de los Activos Fijos

Capítulo II: Diagnóstico del SCI en el área de Recepción del hotel Meliá Las Dunas.

Tangibles según lo estipulado en la Orden 7/2008 del Ministro de las FAR, firmadas por el Director, un representante de la Sección Sindical y los trabajadores.

Con respecto a la verificación de los saldos de las cuentas incluidas en la Información Financiera al cierre de diciembre de 2013, se comprobó por las muestras que las operaciones registradas en los meses de marzo, julio y diciembre/2013, referentes a las correcciones en facturación de agencias, ventas opcionales, que incluye tabacos, bebida y comida extracarta, comisiones de ventas de tarjetas de internet, de teléfonos, de servicios de lavandería, celebración de bodas, alquiler de salón e ingresos por cobros de más, que no han sido reclamados por las agencias, entre otros, se encuentran respaldados por documentos primarios, conciliados y registrados según su uso y contenido, constatando además el cumplimiento de los principios básicos del SCI y la legalidad en cada caso.

En la comprobación realizada a las llamadas telefónicas internacional, cobradas por ETECSA, mediante las facturas No.150, 142, 119 y el registro del Módulo ZUN PMS (FRONT OFFICE), según muestra verificada del 1 al 8 de marzo de 2013, del 8 al 15 de julio de 2013 y del 25 al 31 de diciembre de 2013, se comprobó:

- 66 llamadas, con una duración de 64.2 minutos, por un importe al costo de 196.42 CUC, no cobradas por ETECSA.
- 8 llamadas con una duración de 9.72 minutos y un importe al costo de 26.34 CUC, no reportadas en el FRONT.
- Llamadas cobradas por ETECSA y reportadas en el FRONT, con diferencias de 76.6 minutos y un costo de 129 CUC, que favorecen los ingresos del hotel.

Las discrepancias antes mencionadas, están condicionadas a la implementación de esta herramienta, por parte de ETECSA, imposibilitando en la actualidad la conciliación de los cargos de las llamadas por ambas partes.

Se comprobó que no en todos los casos se encuentran actualizadas las tasas de cambios definidas por el MINTUR para el canje de monedas varias, al comprobar que en sábados alternos y domingos, no se actualizan las tasas en el sistema automatizado ZUN PMS, aplicando la correspondiente al viernes, según

Capítulo II: Diagnóstico del SCI en el área de Recepción del hotel Meliá Las Dunas.

muestraverificada en los meses de marzo, julio y diciembre de 2013, dejándose de registrar gastos por 7.45 CUC e ingresos por 20.27 CUC respectivamente.

Lo anterior demuestra el incumplimiento de la Resolución 60/2011 de la CGRC, en lo correspondiente al componente Actividades de Control y a la norma: Documentación y Registro Oportuno y Adecuado de Transacciones y Hechos y del componente Gestión y Prevención de Riesgos, norma Prevención del Riesgo.

Se revisa además, la Guía de Autocontrol, febrero 2015, donde se plasman las principales deficiencias detectadas en el diagnóstico del SCI. A continuación se hace referencia a los aspectos que guardan relación con el área de Recepción:

Ambiente de Control

El hotel Meliá Las Dunas no cuenta con un diseño del SCI que permita dar seguimiento a la proyección estratégica de la entidad, se trabaja por la del Grupo de Turismo Gaviota S.A., no se ajusta a las condiciones y características propias de la entidad y sus objetivos estratégicos, no se derivan de los objetivos de trabajo anual, se utilizan los del nivel superior, al igual que en la estrategia.

El área no cuenta con evidencia documental de la firma del código de ética de los cuadros, alegan que se encuentra firmado en la delegación, este problema es generalizado en toda la entidad.

Existen manuales de procedimientos para el área, pero en ocasiones no se tienen cuenta para una mejor organización del trabajo y cumplir con lo que está establecido para cada actividad.

Gestión y Prevención de Riesgos

No existe evidencia documental de la determinación de los objetivos de control.

No existe evidencia de la discusión de los riesgos en actas de las reuniones por área con los trabajadores.

El plan de prevención de riesgos se encuentra correctamente confeccionado, pero faltan riesgos por identificar.

Los riesgos financieros no se encuentran previstos para pérdidas por el impacto del cambio en la política cambiaria, por variación de precios y de tasas de interés.

Capítulo II: Diagnóstico del SCI en el área de Recepción del hotel Meliá Las Dunas.

Actividades de Control

Se encuentra desactualizado el control de útiles y herramientas en uso.

Existen movimientos de medios que no están documentados.

Se encuentran cuentas por pagar y por cobrar envejecidas.

No existe un plan de rotación del personal que tiene a cargo las tareas con mayor probabilidad de ocurrencia de presuntos hechos delictivos.

Información y Comunicación

Existe el flujo de información y comunicación interna y externa, sin embargo no está organizado como un sistema coherente oficialmente establecido.

Supervisión y Monitoreo

La Guía de Autocontrol General no se encuentra adecuada a las condiciones y características de la entidad.

No se archivan los planes de medidas para dar respuesta a las deficiencias detectadas en las acciones de control externas e internas, excepto en el área de economía.

En este informe se señalan como aspectos positivos:

Se aplica la Guía de Autocontrol de forma sistemática por componentes.

Se realiza la rendición de cuentas de los directivos en sus áreas y en el Comité de Prevención y Control de manera sistemática y de acuerdo al plan.

Se brinda información a los trabajadores en las Asambleas de Afiliados sobre la marcha del perfeccionamiento del SCI (trimestral).

Resulta significativo que si se realizan con sistematicidad las acciones anteriores se aprecien fundamentalmente deficiencias en el componente Actividades de Control.

A partir de las reflexiones anteriores derivadas de los instrumentos aplicados se realiza la observación no participante, con el objetivo de verificar el estado actual del SCI en el área de Recepción del hotel (Anexo VII), cuyos resultados se exponen a continuación:

Se establece coordinación interdepartamental, sin embargo no existe un diagrama informativo, que justifique cómo ocurre el flujo por los diferentes canales de comunicación que garantice el control de la información entre las diferentes áreas.

Capítulo II: Diagnóstico del SCI en el área de Recepción del hotel Meliá Las Dunas.

Los especialistas definen las actividades objeto de control para cada área y se realizan reuniones diarias denominadas (breafing), donde cada una de las áreas rinde cuenta de las operaciones del día anterior y de las próximas a realizar. Cada jefe se nutre de las informaciones de los demás, para llevar a cabo el plan de acción inmediato que garantice la operatividad y eficiencia del servicio que se presta.

La operación de cobro de efectivo se localiza centralizada en el área de Recepción, vale señalar que durante el desarrollo del proceso se realizan arqueos sorpresivos de efectivo a los fondos de caja.

En lo referente a condiciones de seguridad se observa que el buzón de depósito, se encuentra fijado en el piso y pegado a la pared, no obstante, no tiene la seguridad requerida porque presenta una abertura por donde se introducen los sobres de cierre al terminar cada turno de trabajo, que por su tamaño es de fácil acceso, incumpliendo la Resolución 60/2011 de la CGRC: Acceso restringido a los Recursos, Activos y Registros.

Se verifica además la identificación de los clientes mediante el uso de manillas, según el servicio que soliciten, demostrado a través de la identificación de las manillas de los Day Use con manilla azul. El hotel establece los colores de las manillas que se utilizan, de acuerdo con las características y servicios que se brindan a los clientes. La tipología se fundamenta como sigue:

- Color Verde: Adultos sin requerimientos especiales (normal)
- Color Blanco: Niños y adultos que no poseen bebidas con alcohol.
- Color Azul: Clientes con uso diurno de la instalación (sin alojamiento).
- Color Doradas: Clientes VIP

Se realizan arqueos sorpresivos a las manillas existentes en el área de Recepción sin mostrar diferencias.

Las condiciones de seguridad para la custodia de las manillas es favorable, pues la cajera se encarga de la salvaguarda de las mismas, además se observa que cada

Capítulo II: Diagnóstico del SCI en el área de Recepción del hotel Meliá Las Dunas.

repcionista, al recibir el turno de trabajo cuenta las manillas recibidas por cada color y firma como conforme de la cantidad entregada.

El análisis de los instrumentos en su integridad permite determinar debilidades de forma general en la adecuada gestión del SCI en el área objeto de estudio, como resultado de la primera metodología aplicada se pudo constatar que los trabajadores conocen según la legislación vigente lo que es correcto y de suma importancia implementar, sin embargo las demás metodologías arrojan resultados que confirman que no se realiza lo correcto, no cabe la menor duda que dominan a plenitud las actividades en las que se centra su labor, sin embargo aun así presentan problemas, el análisis de los documentos refleja problemas significativos referentes al incumplimiento de la Resolución 60 de la CGRC, componente más vulnerable: Actividades de Control. La Guía de Autocontrol muestreada arroja diferentes resultados, se incumple la Resolución 60 de la CGRC, componentes Ambiente de Control y Actividades de Control, siempre con algún grado de similitud. La última metodología arroja equivalentes resultados, como se pudo apreciar anteriormente, sin embargo cabe señalar, que existe de una forma u otra, afines resultados en la aplicación de instrumentos que constituyeron las herramientas idóneas que arrojaron estos resultados, sobre los cuales se basa la investigación y se propone un Programa de Auditoría, como una herramienta para contribuir en el mejoramiento del SCI en el área de Recepción, centrado fundamentalmente en el componente Actividades de Control, el cual se muestra afectado en el análisis realizado.

Capítulo III: Programa de Auditoría para el mejoramiento del SCI en el área de Recepción del hotel Meliá Las Dunas.

En este capítulo se detalla primeramente la descripción del SCI establecido para el área de Recepción del hotel Meliá Las Dunas, mediante un diagrama de flujos informativo (Anexo VIII) el cual no se encuentra confeccionado por el área, por lo que se recomienda utilizar el confeccionado por el autor, luego se realiza la propuesta de un Programa de Auditoría para el mejoramiento del SCI en dicha área y por último la valoración del mismo sobre la base del criterio de especialistas en el tema.

3.1 Programa de Auditoría para el mejoramiento del SCI en el área de Recepción del hotel Meliá Las Dunas

El Programa de Auditoría para el mejoramiento del SCI en el área de Recepción del hotel Meliá Las Dunas, ha sido concebido sobre la base de las dificultades encontradas en el área, a raíz de los instrumentos de análisis aplicados con anterioridad, se resume en el examen de siete aspectos a controlar.

1. Efectivo en caja
2. Deducciones
3. Control sobre la utilización de manillas
4. Ventas extras (late check out, upsellings, tarjetas de teléfono, tarjetas de internet y llamadas telefónicas)
5. Objetos olvidados
6. Parte de discrepancias
7. Control de activos fijos tangibles y útiles en uso

Para cada aspecto se propone un grupo de acciones que hacen un total general de 62, estas acciones pueden ser llevadas a cabo por el Comité de Control Interno de la entidad, por el área administrativa y por la propia área, para esta última le resulta de gran importancia, pues el Programa de Auditoría propuesto se convierte en una guía para el análisis sistemático de la correcta operatividad de las actividades en el área de Recepción del hotel Meliá Las Dunas, teniendo en cuenta la Resolución 60 de la CGRC.

Capítulo III: Programa de Auditoría para el mejoramiento del SCI en el área de Recepción del hotel Meliá Las Dunas.

Efectivo en Caja

1. Comprobar que el cajero posea actas de constitución de los fondos aprobados y que se encuentren actualizadas.
2. Verificar que posee seguridad el local donde se encuentra la caja, que esté enrejado, sea independiente de otro local y tenga alarma y extintores en lugar cercano.
3. Verificar que se cumpla según lo establecido la custodia de la caja y la llave.
4. Comprobar si se procede al arqueo sorpresivo de los fondos por lo menos una vez al mes y al cierre de cada mes.
5. Verificar si los reportes emitidos están debidamente firmados por el carpetero cajero actuante.
6. Verificar que en los cambios de turno el recepcionista realice la entrega del turno a su relevo, llenando todos los modelos establecidos para este proceso.
7. Comprobar que en la entrega del turno se confeccione y llene correctamente el modelo de entrega de turnos, realizando conteo al 100% del efectivo, las tarjetas de internet, de teléfono, los consecutivos de recibos de cobros, así como que se registren todas las incidencias del turno en el libro habilitado como tal. (Revisar por muestreo el turno actual y días anteriores).
8. Verificar que el recepcionista responsable del turno de trabajo realice las operaciones en el sistema automatizado ZUN PMS con su clave personal y no con la de ningún otro operador.
9. Verificar que en el caso del sistema de canje de monedas, se impriman dos reportes de turno: una copia para el especialista que revisa ingresos en el departamento de economía, junto con los ticket y billetes de los cambios efectuados y la otra copia para la cajera central y que se llene el modelo de reembolso que se queda en caja para justificar el efectivo faltante.

Capítulo III: Programa de Auditoría para el mejoramiento del SCI en el área de Recepción del hotel Meliá Las Dunas.

10. Verificar que existe desglose de los servicios opcionales que se ofertan en el sistema automatizado tales como, tarjetas de teléfono e internet, peluquería, alimentos y bebidas, lavandería entre otros.
11. Verificar que cuando se inserte cualquier cargo a la cuenta del cliente en el escaque documento se coloque el número del ticket o número del documento que lo soporta.
12. Verificar que cuando se realice un cobro se imprima por el sistema ZUN PMS el recibo de cobro correspondiente, y que este se emita con todos los cargos que tenga el cliente en su cuenta o los cargos que el mismo quiera pagar en ese momento y se cumplimenten todos los escaques que tiene el recibo.
13. Comprobar mediante muestreo que los recibos de cobros se encuentren firmados por el cliente y el recepcionista.
14. Comprobar que los documentos del turno se revisen antes de ser entregados a contabilidad por los jefes de brigadas y con el visto bueno del jefe de Recepción todos los días antes de las 10.00 A.M, hora en que serán recogidos por los especialistas de ingresos del área económica.
15. Verificar si existe el listado actualizado de las tasas de cambio de monedas extranjeras, y si las mismas se encuentran a la vista del cliente.
16. Verificar si se cumple con lo orientado en el canje de moneda en cuanto a horarios de servicios y registro oportuno de las transacciones.
17. Comprobar si existe comprobante de canje firmado por el cliente.
18. Comprobar si los fondos aprobados se encuentran separados por tipo de concepto (cambio, canje y devoluciones).
19. Verificar que cuando se realice un cobro en tarjeta de crédito quede reflejado el número de documento, el número de la operación que aparece en el ticket que emite el POS y que se adjunte una copia al recibo de cobro.

Capítulo III: Programa de Auditoría para el mejoramiento del SCI en el área de Recepción del hotel Meliá Las Dunas.

20. Comprobar que las devoluciones estén debidamente firmadas por el cliente y que exista coincidencia con la que se encuentra en la tarjeta de registro del cliente al que se le efectúa dicha devolución, el cajero y el jefe de Recepción o jefes de brigadas y se hagan en la misma moneda que se efectúa el cobro.
21. Verificar que cuando el cajero central recoja el depósito correspondiente al día anterior, el recepcionista que esté en turno sea el testigo, firme como está establecida la hoja de testificación de depósito.
22. Revisar mediante muestreo que no existan tachaduras ni enmendaduras en la hoja de testificación de depósitos.
23. Verificar si existe el registro de los billetes de alta denominación (100.00 y 50.00 CUC).

Deducciones.

24. Verificar si los expedientes poseen todos los documentos primarios que amparan los importes contabilizados y si se encuentran firmados y aprobados por las personas autorizadas.
25. Verificar si se aplica correctamente el proceso de toma y resolución de las reservas.
26. Comprobar que las facturas se encuentren correctamente confeccionadas y contengan las deducciones.
27. Verificar si se aplican los precios establecidos de acuerdo a las ofertas y contratos, las tasas de descuento, los desvíos, etc.
28. Comprobar que todos los importes registrados en la contabilidad se encuentren debidamente soportados por los documentos primarios que les dieron origen.
29. Verificar que los informes referentes a las desproducciones se encuentren registrados correctamente de forma diaria.

Capítulo III: Programa de Auditoría para el mejoramiento del SCI en el área de Recepción del hotel Meliá Las Dunas.

Control sobre la utilización de manillas.

30. Comprobar la existencia de la operativa realizada por el área de Recepción con la debida aprobación de la dirección, donde se detallen los tipos de manillas con sus respectivos colores y con las especificaciones de los servicios que cada una incluya.
31. Verificar que se encuentren archivadas en el departamento de administración las actas que respalden los cambios de los colores de manillas aprobados para los diferentes tipos de clientes.
32. Verificar que estos documentos estén tanto en poder del interventor, como en cada área de servicio directo al cliente.
33. Comprobar mediante inventario las manillas en existencia en Recepción y su cuadro con la documentación que posee el interventor del uso de las mismas diariamente.
34. Verificar el archivo de los inventarios realizados por parte del interventor a las manillas en existencia.

Ventas extras (late check out, upsellings, tarjetas de teléfono, tarjetas de internet y llamadas telefónicas).

35. Comprobar si las salidas después de la hora prevista se asientan en el modelo “Relación de late check out”, detallando su causa.
36. Comprobar que los late check out, que sean autorizados por la dirección general tengan el soporte con la debida autorización, antes de hacerlo efectivo.
37. Comprobar la correspondencia existente entre las anotaciones en el modelo “Relación de late check out” confeccionado por Recepción y el que elabora el área de piso para el parte de discrepancia.
38. Verificar si se aplican las tarifas y precios establecidos en correspondencia con las horas de salida después de la hora prevista solicitadas por el cliente.

Capítulo III: Programa de Auditoría para el mejoramiento del SCI en el área de Recepción del hotel Meliá Las Dunas.

39. Verificar que se encuentren visibles al cliente los listados de precios de las ventas extras en el mostrador de la Recepción y los precios de las llamadas telefónicas en la cabina telefónica.
40. Comprobar que sean cobradas las ventas extras y verificar la existencia del depósito adelantado firmado por el cliente.
41. Verificar que en caso que no sean cobrados en efectivo dichos servicios, los mismos sean cargados a la cuenta del cliente y liquidadas al finalizar la estancia en la instalación.
42. Chequear que las ventas por concepto de upsellings se correspondan con las tarifas establecidas según listado de precios y categoría de habitación.
43. Comprobar que se encuentren desglosadas las ventas extras por cada concepto en la factura del cliente.
44. Comprobar que sean cobradas en efectivo las ventas por concepto de tarjetas de teléfono e internet.
45. Verificar que los recibos de cobro confeccionados por estos conceptos cuenten con el nombre, apellido y firma de la persona que adquirió dichas tarjetas.

Objetos olvidados.

46. Comprobar si se confecciona el parte correspondiente como constancia de la entrega de objetos olvidados, debidamente firmado por quien lo entregó y quien lo recibió.
47. Verificar que se encuentre habilitado un registro control de objetos olvidados, que contenga los datos necesarios que garanticen la correcta recepción y entrega de los mismos.
48. Comprobar que se anoten en el registro los datos del modelo parte de entrega de objetos olvidados.
49. Verificar que dichos modelos se confeccionen correctamente y no presenten enmiendas ni tachaduras.

Capítulo III: Programa de Auditoría para el mejoramiento del SCI en el área de Recepción del hotel Meliá Las Dunas.

50. Comprobar que de existir objetos sin devolver, estos se mantengan en lugares seguros y conservados adecuadamente.

Parte de discrepancias.

51. Comprobar si existe evidencia de que se realice el parte de discrepancia diariamente y que el mismo no presente enmiendas ni tachaduras.
52. Verificar si la gobernanta cumplimenta el parte de discrepancia a partir de recibir la información revisada y firmada por el área de Recepción.
53. Comprobar si la gobernanta una vez confeccionado el expediente del parte de discrepancia, lo presenta al jefe de Recepción para su comprobación y firma.
54. Comprobar si el jefe de Recepción indica las observaciones pertinentes o la solución al problema detectado de cada una de las discrepancias relacionadas.
55. Verificar si el interventor recibe del jefe de Recepción el parte de discrepancia firmado por este y la gobernanta, lo revisa, firma y presenta al Director General para su visto bueno.
56. Comprobar que después de firmado por el Director General, el interventor guarde el expediente original en su archivo, entregando una copia a la gobernanta.

Control de activos fijos tangibles y útiles en uso.

57. Verificar si está firmada el acta de responsabilidad material individual o colectiva por los responsables de la custodia de estos activos.
58. Verificar en las áreas escogidas para la muestra, si tienen confeccionado el modelo "Control de Activos Fijos Tangibles," actualizado, en el que se detallen los activos bajo la custodia del personal responsabilizado con la misma.
59. Comprobar si los Activos Fijos Tangibles existentes en cada área se corresponden con la descripción y especificaciones que aparecen en el listado de los mismos.

Capítulo III: Programa de Auditoría para el mejoramiento del SCI en el área de Recepción del hotel Meliá Las Dunas.

60. Verificar que se confeccione el modelo correspondiente de los activos enviados a reparar y que el mismo se encuentre firmado por las personas facultadas para este movimiento.
61. Verificar, en caso de existir activos declarados propiedad personal en el área de responsabilidad, si están amparados por los documentos que autoricen su permanencia en ella.
62. Comprobar si los útiles y herramientas en uso se controlan adecuadamente a nivel de área y trabajador, realizándose pruebas físicas en atención al volumen e importancia de estos.

El programa antes expuesto, pretende contribuir en el mejoramiento del SCI en el área de Recepción del hotel Meliá Las Dunas, específicamente fortalecer el trabajo en el componente Actividades de Control, antes señalado como indicador de mayores problemas según el diagnóstico realizado como resultado de las técnicas de investigación utilizadas.

Con el objetivo de hacer el Programa de Auditoría efectivo, se somete a la valoración de especialistas en el tema.

3.2 Valoración del Programa de Auditoría para el área de Recepción sobre la base del criterio de especialistas en el tema

Con vistas a someter el Programa de Auditoría para el área de Recepción a juicio de los especialistas, se aplica una encuesta (Anexo IX), se seleccionan intencionalmente cinco teniendo en cuenta la voluntariedad, sus conocimientos sobre el tema y su experiencia laboral y en el cargo que ocupan. (Anexo X)

De estos especialistas tres laboran en el hotel desde su creación hace nueve años, y uno hace ocho años por lo que conocen con profundidad las actividades del área de Recepción. A los fines de la investigación estos son considerados como aquellos sujetos capaces de ofrecer valoraciones conclusivas de la propuesta de solución al problema científico planteado y de emitir recomendaciones.

Capítulo III: Programa de Auditoría para el mejoramiento del SCI en el área de Recepción del hotel Meliá Las Dunas.

Los criterios emitidos se procesan a través de una matriz de valoraciones (Anexo XI) y el análisis de contenido.

Se destaca que todos los especialistas consideran necesaria la implementación en la práctica del Programa, la mayoría incluso lo consideraron altamente necesario. Estos resultados demuestran la importancia que desde el punto de vista práctico le atribuyen al mismo como una vía para solucionar las carencias diagnosticadas.

Con relación a la contribución del Programa en el mejoramiento del SCI en el área de Recepción el 96 % de los mismos la evaluó de muy alta.

En el caso de la valoración de la utilidad del Programa para el mejoramiento de la calidad y eficiencia de los servicios que se prestan en el área de Recepción, el 84% lo valora de muy alta y el resto de alta.

En lo que respecta a las posibilidades de generalización del Programa el 92 % plantea que es posible generalizarlo a otras entidades con similares características.

Al valorarse por los especialistas la originalidad del Programa, la mayoría (92%) la considera muy alta.

El 92% señala que es muy alta la correspondencia del Programa con la legislación vigente y en particular a la Resolución 60/2011 de la CGRC, lo cual contribuye al mejoramiento de la gestión del SCI en la entidad.

Según el 96% de los especialistas le atribuyen a la concepción del Programa, su funcionalidad, facilidad, utilidad, comodidad en su utilización puede posibilitar su eficacia, fueron valorados con categoría “muy alta”.

Los criterios de los especialistas, favorables en todos los indicadores valorados, conducen a plantear que el Programa de Auditoría propuesto para el área posee utilidad en la práctica social.

Con relación a otras sugerencias y valoraciones, el 100% considera que el Programa diseñado ofrece respuesta a un problema actual y puede resultar efectivo para el mejoramiento del SCI en el área de Recepción.

Capítulo III: Programa de Auditoría para el mejoramiento del SCI en el área de Recepción del hotel Meliá Las Dunas.

De forma general el 100% de los especialistas encuestados avalan el Programa elaborado (Anexo XII).

Conclusiones.

- ❖ Existen suficientes argumentos teóricos que sustentan lo referente a los términos auditoría y SCI asociados a la legislación vigente, constituyendo el Reglamento de la Ley 107 del 2009 y la Resolución 60 de la CGRC en el año 2011, la base teórica fundamental para la concepción del Programa de Auditoría que se propone y una herramienta sustancial para cumplimentar el objetivo de esta investigación.
- ❖ El diagnóstico realizado en el área de Recepción del hotel Meliá las Dunas, confirma que los trabajadores del área en general conocen sobre qué principios deben ejercer su labor, así como las legislaciones vigentes que regulan dicha actividad, pero en la práctica se manifiestan violaciones o deficiencias, siendo el componente más afectado: Actividades de Control.
- ❖ El Programa de Auditoría elaborado para el área de Recepción del hotel Meliá las Dunas está encaminado esencialmente hacia el componente Actividades de Control y permitirá tanto a la dirección de la entidad, auditores internos y externos, así como a la propia área controlar y autocontrolarse de manera eficiente en aras de mejorar el SCI.
- ❖ El Programa de Auditoría fue valorado y avalado por el 100% de los especialistas consultados, quienes consideran la necesidad de su implementación en la práctica, pues constituye una herramienta eficaz en el mejoramiento del SCI y de la eficiencia de los servicios que se prestan en el área de Recepción, que por su calidad, ajuste a la legislación vigente y en particular a la Resolución 60/2011 de la CGRC posee posibilidades de generalización en otras entidades con similares características.

Recomendaciones.

- ❖ Implementar por parte de la entidad del Programa de Auditoría para el mejoramiento del SCI en el área de Recepción, con vistas a su validación en la práctica.
- ❖ Capacitar a todo el personal de la Recepción para los diferentes procesos, así como en la relación con otras áreas, por la importancia de esta dentro de la cadena de servicios de la instalación hotelera.

Bibliografía.

1. Almaguer, Rafael A, Peon, Juan J.2014. Consultor Electrónico del Contador y el Auditor. Cuba. Casa Consultora DSAIC.
2. Cuba Consejo de Estado (2009) Reglamento de la Ley No 107 de la Contraloría General de la República de Cuba.
3. Cuba Contraloría General de la República de Cuba (2012) Resolución 340 Normas Cubanas de Auditoría.
4. Cuba Contraloría General de la República de Cuba (2012) Resolución 36 Metodología para la evaluación y calificación de las auditorías.
5. Cuba Contraloría General de la República de Cuba (2011) Resolución 60 Normas del Sistema de Control Interno.
6. Cuba Grupo de Turismo Gaviota SA (2010) Resolución 31 donde dispone la aplicación de los modelos establecidos para la determinación de la cuantía y exigencia de responsabilidad material.
7. Cuba Grupo de Turismo Gaviota SA (2012) Resolución 201 Norma las tareas y funciones de los auditores internos
8. Cuba Grupo de Turismo Gaviota SA Manual de Explotación de Recepción.
9. Cuba Grupo de Turismo Gaviota SA Manual de Operaciones de Recepción.
10. Cuba Instrucción 03/2010 del Presidente Ejecutivo GAE, Nomenclador de Cuentas, Uso y Contenido.
11. Cuba. Ministerio del Turismo. Unidad Central de Auditoría. Legislación. Manual de Auditoría. La Habana: MINTUR, 2001.
12. DEFIIESE, P. L. Auditoría Montogmery”.
13. Enterprise Risk Managent Integrate Framework Executive. Summary Committee of Espousing.
14. ESTRADA, A. D. M. “Auditoría de las Empresas Socialistas”.
15. INTOSAI, 2004
16. La American Accounting Association”

Bibliografía.

17. LLANES, Y. P. 2007. Validación y perfeccionamiento del Programa de Auditoría de Control Interno en las unidades de Cubalse Villa Clara., UCLV.
18. Manual de Operación Alojamiento Sol Meliá Holguín
19. Marín de Guerrero, Maria Alejandra Nuevos Conceptos del Control interno. Sistemas Administrativos de la Información Contable [www. Cc.ss.sa. cr/auditoría/ aud007](http://www.Cc.ss.sa.cr/auditoría/aud007).
20. Miranda, A., de, Torras, O., González, J., (1982), Auditoría de las Empresas Socialistas. Tomo I, Cuba, Editorial Combinado Poligráfico Juan Marinello, capitulo 5, pág. 165.
21. Organization of Tread way Commission (COSO). September de 2004.
22. PÉREZ, D. Z. 2007. Auditoría de Gestión al área de Recepción en el Hotel “Villa La Granjita”.UCLV.
23. Revista Auditoría y Control. Abril Año 2005. Número 13 La Habana. Cuba
24. Standars para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna, 1997
25. Wood, Guillermo, Fonseca.2001. El Control es el hombre. Revista Auditoría y Control, MAC, Cuba, pág. 37
26. <http://www.monografias.com/trabajos41/inventario-riesgos-hotelera/inventario-riesgos-hotelera2.shtml> El Inventario de los riesgos de Control Interno, su aplicabilidad en la empresa hotelera bajo régimen de Todo Incluido Enviado por Lic. Julio Alejandro Rodríguez Díaz de Villegas
27. [http://www.auditool.org/index.php?option=com_content&view=article&id=1726:requisitos de un modelo de auditoría interna de ultima generacion&catid=38:restaurants&Itemid=57](http://www.auditool.org/index.php?option=com_content&view=article&id=1726:requisitos_de_un_modelo_de_auditoría_interna_de_ultima_generacion&catid=38:restaurants&Itemid=57)
28. http://biblioteca.universia.net/html_bura/ficha/params/id/37762002.html Diagnóstico del control interno en los ingresos de las empresas de alojamiento tipo hotel del Municipio Valera estado Trujillo / Yenny Ruiz.
29. <http://www.monografias.com/trabajos43/control-interno-hoteleria/control-interno-hoteleria2.shtml> Los Riesgos de Control Interno, su aplicabilidad en la hotelería Enviado por Lic. Julio Alejandro Rodríguez Díaz de Villegas.

Bibliografía.

30. http://scholar.google.es/scholar?start=20&q=publicaciones%2Bcientificas%2Bauditorías+hoteleras&hl=es&as_sdt=0Control interno para los ingresos de un hotel.
31. http://scholar.google.es/scholar?start=30&q=publicaciones%2Bcientificas%2Bauditorías+hoteleras&hl=es&as_sdt=0GESTIÓN POR PROCESO EN EL EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO EN LAS INSTALACIONES HOTELERAS
32. <http://infoadmohotels.blogspot.com/2011/02/recepcion.html>.
33. <http://www.monografias.com/trabajos38/iso-nueve-mil/iso-nueve-mil4.shtml>
ISO 9000.
34. González Méndez L. (2006). El control interno y el Cuadro de Mando Integral, una poderosa combinación intangible. La Habana. Cuba.
35. León, Mauricio. Auditoría Interna. Un enfoque Sistémico Mejora Continua. Disponible en: <http://mlefcovich@hotmail.com>.
36. Leonard, W. (1990). Auditoría Administrativa. Evaluación de métodos y Eficiencia administrativa. México: Editorial Diana.
37. Padilla, Z.J., (2001). La responsabilidad del control. Universidad de costa Rica. Contraloría. Boletín 2. Artículo 6. Disponible en: <http://ocu.ucr.ac/boletin2-2002-articulo6.htm>
38. Poch, R. (1992). Manual de Control Interno. Editorial Gestión 2000. Segunda Edición. Barcelona España.
39. Quirós, M.C., Administración del riesgo y auditoría interna. Universidad de costa Rica. Contraloría Universitaria. Boletín 1, Artículo 9. [en línea septiembre 2003]. Disponible en: <http://ucu.ucr.ac.cr/boletin1-2003.articulo9.htm>.
40. Rodríguez Díaz de Villegas, Julio A.(2007) . Los riesgos del Control Interno, su aplicabilidad en la Hotelería .Universidad Central de Las Villas. Santa Clara, Villa Clara. Disponible en monografias.com.

Definición de algunos términos utilizados.

Booking: Previsión de ocupación del establecimiento en un período de tiempo determinado.

Bono O Voucher: Documentos de reserva, que con carácter contractual, son emitidos por agencias de viajes y aceptados por los establecimientos según normas y plazos convencionales, sirviendo como instrumento de pago de los servicios en él reflejados.

Check In: Conjunto de operaciones a realizar para dar de ENTRADA a un cliente.

Check Out. Conjunto de operaciones, a realizar para dar de SALIDA a un cliente.

No Show: Cliente con reserva que, sin cancelarla, no acude al Establecimiento en la fecha y hora contratada.

On Request: Cláusula contractual por la que el Establecimiento aceptará una reserva en caso de tener disponibilidad.

Overbooking: Situación con previsión de ocupación superior a la capacidad máxima disponible del establecimiento.

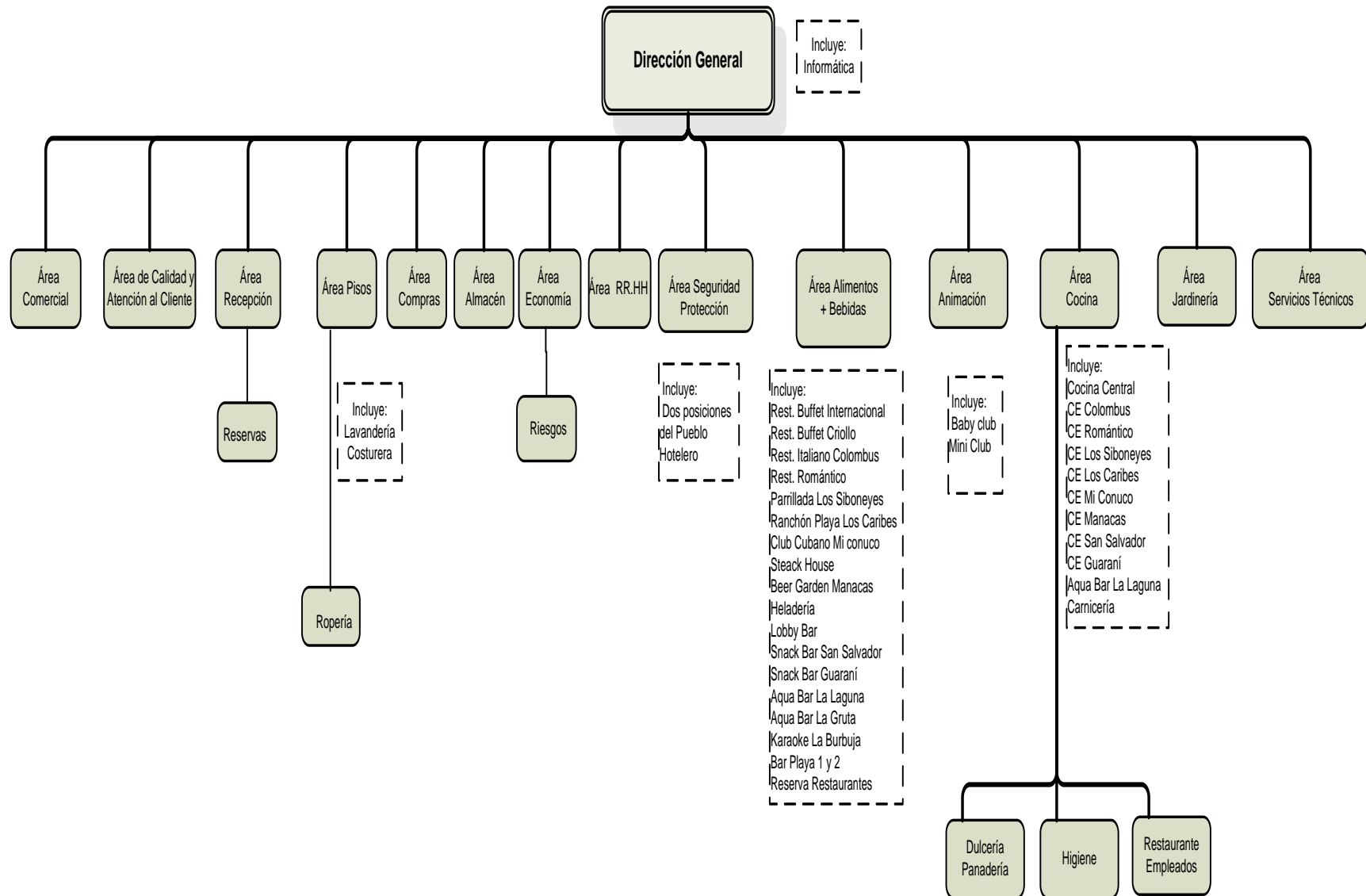
Paquete: Conjunto de servicios contratados por un precio global por un cliente o su intermediario.

Rack: Sistema de fichas o plannig informatizado que poseen los establecimientos para reflejar el estado de las habitaciones en un período determinado.

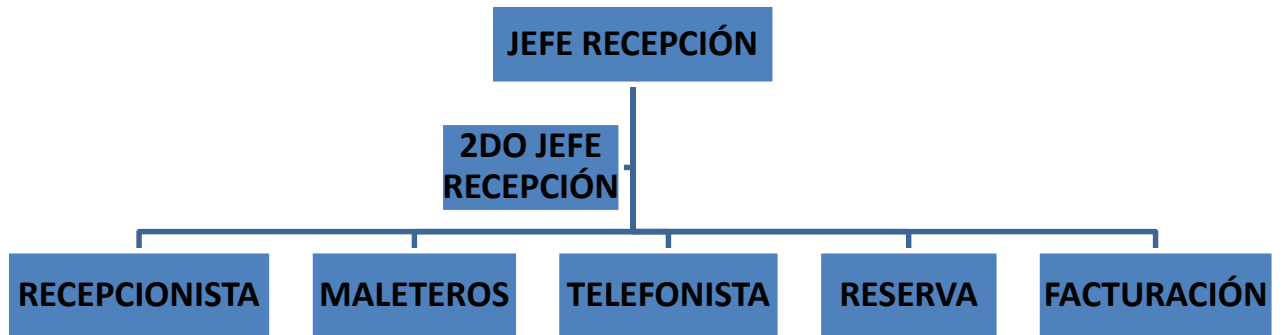
Rooming List: Listado de nombres de clientes, que complementan una reserva.

Vip: Persona que recibirá trato preferencial, por orden expresa del director gerente según sus instrucciones.

Organigrama del hotel Meliá Las Dunas.



Organigrama del área de Recepción del hotel Meliá Las Dunas.



Total de trabajadores del área de Recepción, distribuidos por plazas

Plazas.	Cantidad de Trabajadores por Plazas.
Jefe de Recepción	1
Asistente de Recepción	2
Recepcionista hotelero	10
Telefonista	6
Maleteros	16
Jefe de Reserva	1
Reservista	2
Facturación	1
Total	39

Fuente: Elaboración Propia.

Entrevista Grupal

Objetivo: Constatar el estado actual del SCI en el área de Recepción del hotel Meliá Las Dunas.

Aspectos a tener en cuenta:

Control que se realiza a:

- Efectivo en caja
- Tarjetas de INTERNET
- Llaves magnéticas
- Manillas
- Desproducciones
- Late check out
- Salidas imprevistas
- Cambios de habitación
- Upselling
- Parte de discrepancias
- Cierre del día

Deficiencias detectadas.

Análisis de documentos

Objetivo: Constatar el comportamiento del SClen el área de Recepción del hotel Meliá Las Dunas.

Documentos muestreados:

- Informe de Auditoría, La Habana, 28 de marzo de 2014
- Guía de Autocontrol, febrero 2015

Aspectos a tener en cuenta:

- Deficiencias detectadas en el área de Recepción
- Potencialidades

Observación no participante

Objetivo: Constatar el estado actual del SCI en el área de Recepción del hotel Meliá Las Dunas.

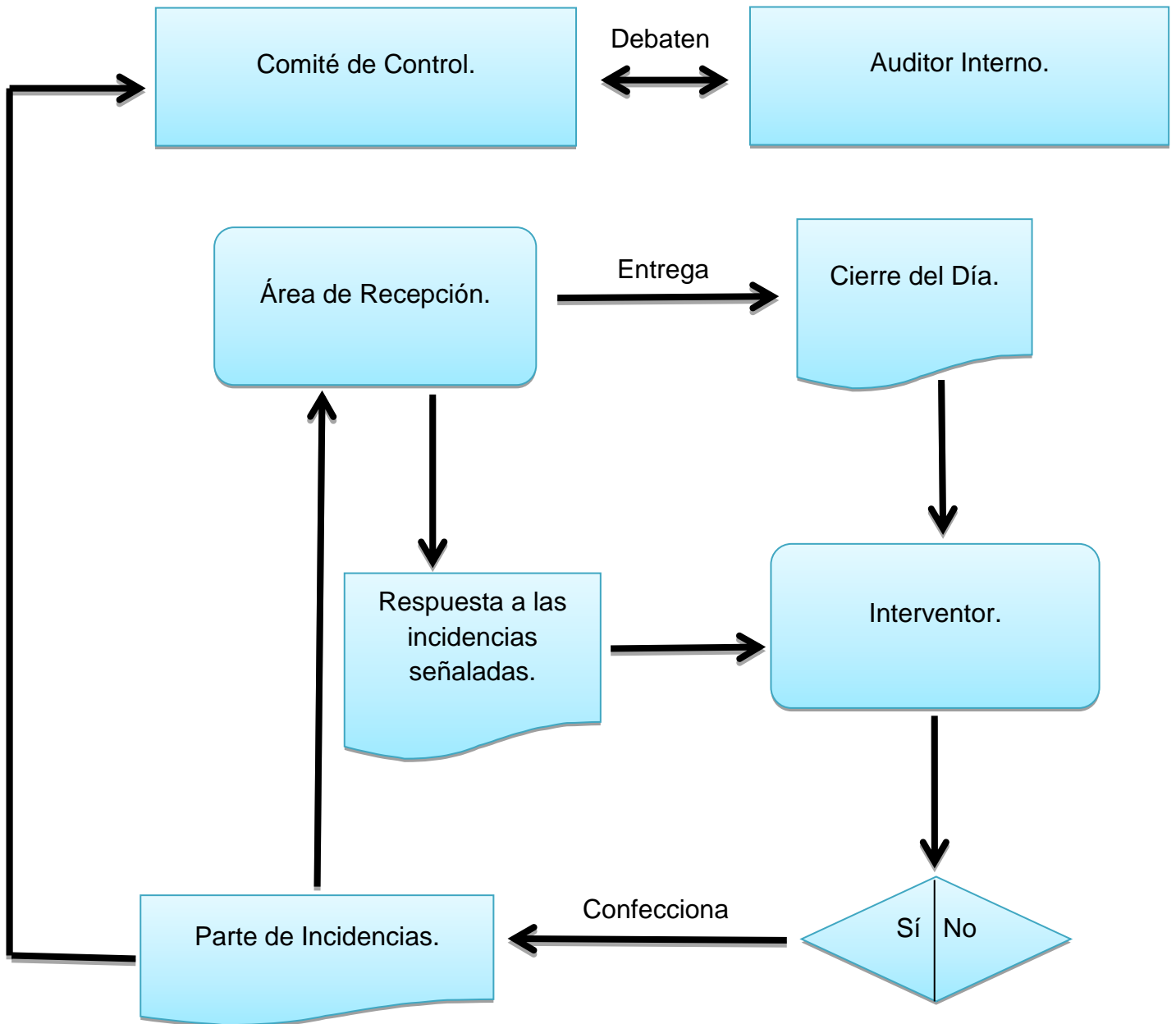
Aspectos a observar:

- Coordinación entre departamentos
- Rendición de cuentas
- Operaciones de caja
- Arques sorprendidos a los fondos de caja
- Nivel de seguridad para los recursos monetarios
- Identificación de clientes según color de manillas
- Custodia de las manillas

Resultados alcanzados

Deficiencias y potencialidades.

Diagrama de Flujos del SCI en el área de Recepción del hotel Meliá Las Dunas.



Fuente: Elaboración Propia

Encuesta aplicada a los especialistas para la validación del Programa de Auditoría propuesto.

Estimado Especialista:

Partiendo de su voluntad, de sus conocimientos y de su grado de competencia sobre el tema, ha sido seleccionado como especialista en la materia y se necesita conocer sus criterios sobre el Programa de Auditoría para mejorar el control interno en el área de Recepción que se le adjunta. Sus opiniones serán muy importantes para el desarrollo de esta investigación, por lo que se solicita su más absoluta franqueza al emitirlas.

Luego de haber leído el programa, se le ruega lo valore. De antemano le expreso el más sincero agradecimiento.

Valore los siguientes indicadores según la escala:

5 puntos - muy alta

4 puntos - alta

3 puntos - media

2 puntos -baja

1-0 puntos -muy baja

Indicadores para valorar la utilidad social del Programa de Auditoría para el área de Recepción.

1. Necesidad de la implementación del Programa en la práctica
2. Contribución del Programa en el mejoramiento del SCI en el área de Recepción
3. Contribución del Programa en el mejoramiento de la calidad y eficiencia de los servicios que se prestan en el área de Recepción
4. Posibilidades de generalización del Programa en otras entidades con similares características
5. Originalidad del Programa

Anexo IX.

6. Ajuste del Programa a la legislación vigente y en particular a la Resolución 60/2011 de la CGRC.
7. Funcionalidad y aplicabilidad del Programa (facilidad, utilidad, comodidad en su utilización)

Expresa cualquier criterio o sugerencia que considere necesaria.

Avala el Programa de Auditoría elaborado: Sí_____ No_____

¡Muchas Gracias!

Experiencia Laboral de los Especialistas se comporta:

Experiencia laboral (años)	Cantidad de especialistas
25 -30	2
15-20	2
10-15	1

Fuente: Elaboración Propia

La experiencia en el cargo que ocupan se expresa a continuación:

Experiencia en el cargo (años)	Cantidad de especialistas
9	3
8	1
2	1

Fuente: Elaboración Propia

Datos de los especialistas

No.	Especialidad.	Años de Experiencia.	Experiencia en el cargo que ocupa.
1.	Jefe Económico	25 años	9 años
2.	Especialista Económico	18 años	9 años
3.	Jefe de Recepción	19 años	8 años
4.	Segundo Jefe de Recepción	13 años	2 años
5.	Segundo Jefe de Recepción	27 años	9 años

Fuente: Elaboración Propia

Valoración del Programa de Auditoría para el área de Recepción por los especialistas

Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
Media aritmética	5	4.8	4.2	4.6	4.6	4.6	4.8
% que representa la máxima evaluación	100	96	84	92	92	92	96

Fuente: Elaboración Propia.