



**Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas
Facultad de Ciencias Económicas
Departamento de Contabilidad y Finanzas**

Tesis presentada en opción al título de Máster en Contabilidad Gerencial

**Título:
Propuesta de Programa de Auditoría al Control Interno en el Área
de Recepción para el Hotel Ensenachos**

Autora: Lic. Teresa Julia Mena Suárez

Tutora: Dra. Maylin Suárez González

Mayo 2013



“¿Puede dirigir una actividad una persona que descuida la contabilidad o el sistema de control interno?”

Esto no puede pasar, hay que cuidar el dinero de las empresas como si fuera el nuestro.”

Raúl Castro Ruz

DEDICATORIA

Cuando la dedicación y el amor se imponen a las dificultades, entonces los sueños se convierten en realidad. Por ello dedico este trabajo de diploma a:

- *A mi mamá por ser el mi motivo de inspiración y por formarme como persona y como profesional.*
- *A mi prima Rayma, mi hermano René y mi primo Angelito por su apoyo, su dedicación, por estar siempre a mi lado en los momentos más difíciles.*

AGRADECIMIENTOS

Son estas cortas líneas inspiradas en tanto amor y sacrificio, llanto y alegría, las que encierran un profundo agradecimiento hacia todas aquellas personas me han proporcionado su ayuda, experiencia, conocimientos y tolerancia.

- *A mi mamá por haber confiado en mí y tener siempre los brazos abiertos para darme amor, aliento y hasta algún regaño, por educarme y guiarme por este camino, a pesar de las piedras que se interpusieron en él.*
- *A mi tutora Maylin, por confiar siempre en mí, por su ayuda y guía que fueron decisivos en la realización de este trabajo.*
- *A Nancy por su apoyo incondicional, su carisma y por acogerme a cualquier hora del día.*
- *A todo el claustro de profesores de la universidad.*
- *A Lupe por recordarme siempre que "la tarea es difícil pero no imposible".*

- *A la Revolución por su infinito espíritu de superación que promueve y las oportunidades que brinda a los profesionales de continuar infinitamente superándose.*
- *A todos aquellos que no he podido mencionar, pero que recuerdo a cada instante, a todo el que se preocupó por mí.*

Para todos van mis eternos ¡AGRADECIMIENTOS!

Muchas Gracias.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objeto de estudio el Área de Recepción del Hotel Ensenachos y su objetivo es elaborar un programa de auditoría que permita evaluar el proceso de control interno en dicha área, debido a la necesidad de elaborar un programa como elemento integrador de autocontrol y de diagnóstico continuo que permita evaluar el grado de control existente en el área de recepción.

Para la realización del mismo se requirió de una búsqueda bibliográfica de los conceptos relacionados con el Control Interno y todo lo relacionado con el departamento de Recepción Hotelera, lo que proporciona la base para la realización de la auditoría.

Se realiza una caracterización de la entidad y dentro de la misma se encuentra la del área objeto de estudio realizando una evaluación del control interno así como un diagnóstico del área. Se encuestaron clientes internos (trabajadores) y clientes externos con el propósito de conocer aspectos relacionados con el funcionamiento del departamento de Recepción.

Además se elabora la propuesta de un programa para evaluar el control interno en el Área de Recepción del Hotel, el cual fue aplicado a la postre. Los hallazgos de la auditoría son expuestos en el informe en el que se presentaron las conclusiones y recomendaciones con el fin de erradicar las deficiencias detectadas.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
DESARROLLO:	
CAPÍTULO I: MARCO TEORICO REFERENCIAL	6
I.1. Auditoría: Conceptos y generalidades.	6
I.2. Antecedentes y Generalidades del Control Interno.	11
I.3. Control Interno en Cuba.	16
CAPÍTULO II: CARACTERIZACION DE LA ENTIDAD Y DIAGNOSTICO DEL AREA DE RECEPCION	28
II.1. Caracterización de la entidad.	28
II.2. Caracterización del Área de Recepción.	33
II.3. Diagnóstico del Área de Recepción.	40
CAPÍTULO III: PROPUESTA Y APLICACIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL PROCESO DE CONTROL INTERNO EN EL AREA DE RECEPCION	45
III.1. Programa de Auditoría para evaluar el proceso de control interno en el área de recepción.	45
III.2. Resultado de la aplicación del programa de auditoría para evaluar el sistema de control interno en el Área de Recepción.	56
III.3. Informe de la Auditoría en el Área de Recepción.	64
CONCLUSIONES	71
RECOMENDACIONES	72
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

SUMMARY

The present investigation has like object of study the reception area of the Hotel Ensenachos and its objective it is elaborating an audit program that it enables evaluating the internal control process in said area, due to the need to elaborate a program like integrative self-control element and of continuous diagnosis that it enables evaluating the degree of existing control in the reception area.

For the realization of the same it took of a bibliographic Catering search of the concepts related with Internal Control and all related matters with the department of reception, what provides the base for the realization of the auditing.

A characterization of the entity comes true and inside the same one he meets the one of the area I object of study accomplishing an evaluation of internal control as well as a diagnosis of the area. They polled in-store customers (workers) and external customers in order to know aspects related with the functioning of the department of reception.

Besides the proposal of a program to evaluate the internal control in the reception area of the Hotel becomes elaborate, which was applied in the long run. The findings of the auditing are exposed in the report in which the findings and recommendations with the aim of eradicating the detected deficiencies showed up.

INTRODUCCIÓN.

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 tarea implica entre otras cosas, una descentralización, donde cada parte tendría facultades para tomar sus propias decisiones y establecer políticas y principios que logran el excelente financiamiento de su actividad.

El turismo en Cuba se ha convertido en uno de los principales sectores de la economía nacional, y debe por tanto ser también el sector líder en el control; de ahí que se justifique perfeccionar el control interno 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 han producido en los últimos años, han introducido políticas nuevas en la gestión empresarial, en función de crear conciencia de ahorro material, elevar la eficiencia y el control.

A tales efectos en la Gaceta Oficial de la República de Cuba del 3 de marzo de 2011 la Contraloría General, dicta una nueva Resolución la Número. 60 sobre Control Interno, dejando sin efecto las resoluciones No. 297, de 23 de septiembre de 2003, dictada por la Ministra de Finanzas y Precios y No. 13, de 18 de enero de 2006, dictada por la Ministra de Auditoría Control, y emitir una nueva norma atemperada a las disposiciones que regulan esta actividad y a los requerimientos del desarrollo económico-administrativo del país. Así mismo, en el VI Congreso del Partido Comunista de Cuba, se aprobaron los Lineamientos Económicos y Sociales con el firme propósito de reanimar la economía y elevar la eficacia y eficiencia de la Gestión Empresarial, lo que es posible si se concientiza la importancia que esto tiene y se logra una acertada implementación de estos Lineamientos en su relación con los objetivos de trabajo y el Sistema de Control diseñado quien garantizará de manera razonable el uso racional y evitara el

desvío de los recursos, las malversaciones, el derroche y otras manifestaciones negativas que van en detrimento de los resultados.

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 tenga que fortalecerse aún más los controles internos en aras de hacer más eficiente sus resultados.

En nuestro territorio al igual que 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 a la Gestión Empresarial.

Este pronunciamiento cambia conceptualmente la responsabilidad del control como se ha asumido hasta ahora, que la concentra en la estructura económica-contable, para situarla como responsabilidad de todos los trabajadores y en particular de los que dirigen las actividades operacionales y técnicas, dado que son ellos los que utilizan los recursos humanos, materiales y financieros para la producción y los servicios, y por tanto debe garantizar que el control sea realmente efectivo.

El presente trabajo está dirigido a elaborar un programa de Auditoría para evaluar el Control Interno en el Área de Recepción para el Hotel Iberostar Ensenachos el cual hizo su apertura el 1 de julio/2006 mediante resolución No 170-05 del Presidente José Patín Castañeda de fecha 4 de mayo/2005 subordinado al Grupo de Turismo Gaviota S.A., tiene como objeto social La prestación de servicios Hoteleros en moneda libremente convertible al Turismo, bajo la modalidad todo incluido, brindando en todas sus modalidades los servicios de alojamiento, restauración, estéticos, de salud y relajación, organización y aseguramiento de eventos, bodas y otras actividades sociales y comerciales, lavandería y tintorería, parqueo, caja de seguridad, cambio de moneda, guarda equipaje, comunicaciones nacionales e internacionales, Televisión interactiva, computación y recreativos y artísticos, incluida la animación nocturna, así como deportivos y

socio culturales: Promueve y vende servicios gastronómicos en todas sus modalidades, servicios de transportación terrestre y marítimo, comercialización minorista de los productos alimenticios y no alimenticios, programas de computación, vende servicios publicitarios en el mercado nacional en la rama del turismo, servicios de recreación y de espectáculos artísticos y la explotación de negocios o actividades inmobiliaria en cuanto al arrendamiento de locales a terceros y para usos comerciales Se encuentra localizado en Cayo Ensenachos, en la costa norte de Villa Clara, provincia central del país este escondite real es la única construcción sobre el cayo virgen con forma de herradura. Entre las bondades naturales del entorno se encuentran dos playas de aguas cristalinas: Ensenachos y El Mégano, 22 especies endémicas de la flora, 39 de la fauna y un antiguo asentamiento aborigen. Con más de 45 puentes, concebida como una de las mejores playas por sus atractivos y condiciones naturales. De ahí que el área esté considerada como Reserva de la Biosfera.

Por tal razón, atendiendo a la estructura organizacional que presenta la entidad, donde forma parte el área de recepción y como consecuencia de lo antes expuesto se conduce al planteamiento del siguiente **problema científico**: La inexistencia de un Programa de Auditoría que permita Evaluar el Proceso de Control Interno en el área de Recepción .

Se define como **hipótesis**: “Si se realiza una correcta identificación de los elementos que integran el Programa de Auditoría a las características y particularidades de dicha área se podrá contar con un instrumento para evaluar la eficacia del Control Interno en el área de Recepción.

El **Objetivo general** que se plantea es: Elaborar un Programa de Auditoría que permita evaluar el proceso de Control Interno en el Área de Recepción para el Hotel Ensenachos.

Los **Objetivos específicos** son:

- 1- Conformar el marco teórico referencial
- 2- Realizar una caracterización de la entidad
- 3- Describir el servicio del área de recepción

- 4- Proponer el programa para evaluar el control interno en el área de recepción
- 5- Aplicar el programa propuesto

La investigación que se presenta tiene los siguientes valores:

Social: El valor social de la investigación consiste en que contribuye al fortalecimiento del control interno, ayudando a neutralizar y minimizar los delitos u otras manifestaciones de desvíos de recursos alcanzando una seguridad razonable.

Metodológico: El valor metodológico de la investigación radica en que su resultado será un instrumento que podrá ser empleado por otras investigaciones.

Práctico: El aporte práctico de la investigación se evidencia en que el Hotel podrá constatar el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos para el Área de Recepción.

El trabajo se encuentra estructurado en tres capítulos. En el primer capítulo se efectúa una descripción del Control Interno en Cuba, así como marco teórico del surgimiento, clasificación e importancia de la Auditoría.

En el segundo capítulo se realiza una caracterización de la entidad, la descripción del servicio del área de Recepción con su diagnóstico del control interno

En el tercer capítulo se propone el Programa de Auditoría para evaluar el proceso de Control Interno en el área de Recepción, así como los resultados obtenidos con su aplicación.

Como aspecto final se puntualizan las conclusiones y recomendaciones derivadas de la investigación. Se incluyen igualmente los aspectos referentes a las referencias bibliográficas y a la descripción de la bibliografía utilizada y se incorporan los anexos que se han considerado imprescindibles para respaldar el trabajo desarrollado y demostrar prácticamente la aplicación de los planteamientos fundamentados incluidos en su contenido.

El presente programa fue puesto en práctica en el Hotel Ensenachos cumpliendo con las expectativas esperadas en cada uno de los análisis efectuados,

permitiéndonos validar el mismo teniendo en cuenta las sugerencias efectuadas por los auditores actuantes.

CAPITULO I: Marco Teórico Referencial

El capítulo que se muestra a continuación consta de tres epígrafes fundamentales, en el primero se abordarán conceptos y generalidades de la Auditoría, en el segundo se trataran conceptos fundamentales de control interno y el tercero y último epígrafe abarcará todo lo relacionado con el control interno en Cuba.

1.1 Auditoría: Conceptos y generalidades

La auditoría se remonta a las etapas más tempranas, algunos autores plantean que se practicaba aún antes de crearse la escritura. Hay indicios que desde una época lejana se empleaba en las rendiciones de cuentas de los factores en los estados feudales y haciendas privadas. Dichos controles los efectuaba el auditor, persona competente que oía las rendiciones de cuentas de los funcionarios y agentes quienes por falta de instrucción no podían presentarlo por escrito. Es así como el término auditoría se origina hace varios siglos en el vocablo Auditórium que significa oír. Pero no es hasta 1862 que es reconocida la auditoría como profesión, bajo la ley británica de sociedades anónimas.

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

La auditoría ha sido definida por distintos especialistas, no obstante, en sentido general, el contenido de la definición tiene aspectos similares, como se puede observar a continuación:

En el libro “Auditoría de las Empresas Socialistas”, Antonio de Miranda Estrada define la auditoría como:

El proceso de revisión de las transacciones contables, del sistema de Control Interno y del plan técnico-económico a fin de determinar la veracidad de los

Estados Financieros e informaciones económicas emitidas por las demás empresas y demás entidades económicas, evaluar el resultado de su gestión así como el nivel de organización alcanzada.

En el libro “Auditoría Montogmery”, Philip L. Detlise considera la auditoría como:

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.

La American Accounting Association” define la auditoría como:

Un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados. El fin del proceso consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como valorar si dichos informes se han elaborado observando principios establecidos para el caso.

El decreto ley #159 del Consejo de Estado la auditoría la define como:

Un proceso sistemático, que consiste en obtener y evaluar objetivamente evidencias sobre las afirmaciones relativas a los actos o eventos de carácter económico-administrativo, con el fin de determinar el grado de correspondencia entre esas afirmaciones y los criterios establecidos, para luego comunicar los resultados a las personas interesadas. Se practica por profesionales calificados e independientes de conformidad con normas y procedimientos técnicos.

Según la Resolución 44/90 del Ministerio de Finanzas y Precios la auditoría constituye una de las formas fundamentales de control de la gestión administrativa y consiste en el examen de las operaciones contables y financieras, la aplicación de las disposiciones administrativas y legales que correspondan, con la finalidad de mejorar el control y el grado de eficiencia en la utilización de los recursos, prevenir el uso indebido de estos, fortalecer la disciplina de las entidades y coadyuvar al

mantenimiento de la honestidad administrativa y la preservación moral de los trabajadores.

Como puede observarse ninguno de los conceptos planteados se contradicen, lo que permite obtener una idea clara y precisa de lo que comprende y representa la auditoría y para así formar un propio criterio.

La auditoría puede ser clasificada atendiendo a varios criterios como los que se relacionan a continuación.

De acuerdo con la filiación del auditor, las auditorías se clasifican en:

- Auditoría externa
- Auditoría Interna

Auditoría Externa: Es el examen o verificación de las transacciones, cuentas, informaciones o estados financieros, correspondientes a un periodo, evaluando la conformidad o cumplimiento de las disposiciones legales o internas vigentes en el sistema de control interno contable y es practicada por profesionales facultados que no son empleados de la organización cuyas afirmaciones o declaraciones auditan.

Auditoría Interna: Es el control que se desarrolla como instrumento de la propia administración y consiste en la valoración independiente de sus actividades, que comprende el examen de los sistemas de control interno, de las operaciones contables y financieras y de la aplicación de las disposiciones administrativas y legales que corresponda, con la finalidad de mejorar el control y el grado de economía, eficiencia y eficacia en la utilización de los recursos , prevenir el uso indebido de estos y coadyuvar al fortalecimiento de la disciplina general.

Según los objetivos fundamentales que persigue:

El Comité Estatal de Finanzas (C.E.F.) en la actualidad ha realizado una nueva clasificación de las auditorías la cual se detalla seguidamente:

- ✓ Auditoría de Gestión

- ✓ Auditoría Integral
- ✓ Auditoría Financiera
- ✓ Auditoría Especial
- ✓ Auditoría Fiscal
- ✓ Auditoría Recurrente
- ✓ Auditoría Temática
- ✓ Auditoría Informática

Auditoría de Gestión: Consiste en el examen y evaluación que se realiza a una entidad, para establecer el grado de economía, eficiencia y eficacia en la planificación, control y uso de sus recursos y comprobar la observación de las disposiciones pertinentes, con el objetivo de verificar la utilización más racional de las materias examinadas. Una Auditoría de Gestión proporciona una doble perspectiva: establece la adecuación de los recursos de gestión existentes para cumplir la estrategia de la entidad y establece las perspectivas de carrera individual. Ella se dirige de forma selectiva, a las actividades y materias que desde el punto de vista económico o por sus características, se consideren deben realizarse.

Auditoría Integral: Es aquella auditoría que se encuentran en el punto medio entre una auditoría de gestión y una financiera, ya que es contable – financiera y tiene elementos de gestión en una gran medida, teniendo en cuenta la actividad fundamental de la unidad auditada. En ésta debe definirse en las conclusiones si los Estados Financieros reflejan razonablemente la situación financiera y los resultados de sus operaciones y si los recursos que maneja la entidad y que fueron revisados, se utilizan con economía, eficiencia y eficacia.

Auditoría Financiera: Consiste en el examen de los documentos, operaciones, registros y Estados Financieros de la entidad, para determinar si estos reflejan razonablemente su situación financiera y los resultados de sus operaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones económicas financieras, con el objetivo

de mejorar los procedimientos relativos a la gestión económica financiera y el Control Interno.

Auditoría Especial: Consiste en la verificación de asuntos internos específicos o de una parte de las operaciones financieras o administrativas, o la comprobación de determinados hechos o situaciones especiales. Responden a una necesidad específica.

Auditoría Fiscal: Consiste en el examen de las operaciones relacionadas con los impuestos, aportes, contribuciones y demás ingresos al presupuesto del estado a lo que está obligado la entidad estatal, o persona natural o jurídica del sector no estatal, con el objetivo de determinar si se efectúa en la cuantía que corresponda dentro de los plazos y formas establecidas y, si procede, girar el alcance correspondiente.

Auditoría Recurrente: Es la que se realiza con el objetivo de conocer en que medida la entidad ha erradicado las deficiencias detectadas en una auditoría efectuada anteriormente.

Auditoría Temática: Se refiere a aquellas que se ejecutan con el propósito de examinar puntualmente entre uno y cuatro temas específicos, abarcando con toda profundidad los aspectos vinculados a estos temas que permitan evaluar en toda su dimensión si la unidad cumple con las regulaciones establecidas.

Informáticas: Regular Informática: Se refiere a las que se realizan a la calidad de la información existente en las bases de datos de los sistemas informáticos que se utilizan para controlar los recursos, su entorno y los riesgos asociados a esta actividad.

Especial Informática: Consiste en el análisis de los aspectos específicos relativos a las bases de datos de los sistemas informáticos en que se haya detectado algún tipo de alteración o incorrecta operatoria de los mismos.

Recurrente Informática: Son aquellas donde se examinan los Planes de Medidas elaborados en auditorías informáticas anteriores donde se obtuvo la calificación de Deficiente o Malo, ya sea en una Regular o Especial.

1.2- Antecedentes y Generalidades del Control Interno.

El origen del Control Interno 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.

Al caracterizar el entorno económico en el que se mueven las empresas en la actualidad, se puede hacer con una sola palabra: dinamismo. Los cambios que el contexto está sufriendo son de tal magnitud que algunos autores hablan de una segunda revolución industrial.

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. Según Greiner (1972), 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 sistema de control interno 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. (Marín año 2007)

Llegado a este punto se empieza a ver la necesidad de implantar sistemas de control interno 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 años 90, se manifiesta de forma sistemática 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 su defecto prever 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.

En América Latina, se crea un modelo denominado “Marco Integrado de Control Interno Latinoamericano” (MICIL), basado sobre el Informe COSO (Sponsoring Organizations of the Treadway Comisión), U.S.A 1992, el cual constituye un Sistema Integrado de Control que incorpora en una sola estructura conceptual los distintos enfoques de control que existían a nivel internacional y facilita el consenso y la homogeneidad en su aplicación.

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 directores 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.

Este proceso de transformación implica mejoramiento de las organizaciones en el establecimiento de una estructura flexible y dinámica que permita asumir los retos de la misión organizacional, lograr una gestión administrativa y financiera comprometida con los altos niveles de calidad y racionalidad en la utilización de los recursos, mayores y mejores niveles de productividad, el recurso humano motivado y capacitado, dispuesto a comprometerse con su organización, diseñar sistemas

de planeación, información, operación, financieros, contables, control y seguimiento como apoyo a la nueva cultura organizacional. (Almaguer y Peon ,2004).

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

Hasta la década de los setenta del siglo pasado, encontrar una definición comúnmente aceptada de control interno resultaba difícil, por ello se aborda diferentes definiciones de varios autores:

Una definición extraída del documento conocido como Standars (Standars para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna, 1997), 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”.

Según Guillermo Fonseca Wood ,2001 en su artículo en la Revista Auditoría y Control, 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 siguientes:

1. Promover las operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces y los productos y servicios de calidad, acorde con la misión que la institución debe cumplir.

2. Preservar los recursos frente a cualquier pérdida por despilfarro, abuso, mala gestión, errores, fraude e irregularidades.
3. Respetar las leyes, reglamentaciones y directivas de la dirección; y elaborar y mantener datos financieros y de gestión fiables y presentarlos correctamente en los informes oportunos.

Durante la década de los ochenta, 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 el Comité of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, conocido por sus siglas (COSO), grupo de trabajo creado en 1985, 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.

En este enfoque se define y describe el control interno para:

1. Establecer una definición común que sirva a las necesidades de diferentes partes.
2. 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.

En un sentido amplio en Cuba (2005), el control Interno se define 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:

1. Eficacia y eficiencia de las operaciones.
2. Fiabilidad de la información financiera.
3. Cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones que sean aplicables.

El nuevo enfoque de control interno constituye actualmente una referencia

internacional obligada. Éste, así como las definiciones y conceptos que de él se derivan representan la visión moderna y el marco conceptual actual del control interno. El mismo, 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.

Los sistemas de control interno operan a niveles diferentes de efectividad. El control interno puede juzgarse efectivo en cada una de las tres categorías, respectivamente, si el consejo de directores y la administración tienen seguridad razonable sobre qué:

1. Comprende la extensión en la cual se están consiguiendo los objetivos de las operaciones de la entidad.
2. Los estados financieros publicados se están preparando confiablemente.
3. Se están cumpliendo con las leyes y regulaciones aplicables.

Durante los años 2001 y 2002, el Comité de Normas Cubanas de Contabilidad laboró en un equipo de trabajo para el estudio y propuesta de un marco conceptual y nuevos enfoques de los sistemas de control interno en el país y como resultado se promulga la Resolución 297 del MFP en el año 2003 poniendo en vigor las definiciones del Control Interno, el contenido de sus componentes y sus normas. De acuerdo con dicha Resolución se define el control interno como:..” El proceso integrado a las operaciones efectuadas por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad razonable al logro de los objetivos siguientes:

1. Confiabilidad de la información.
2. Eficiencia y eficacia en las operaciones.
3. Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas.
4. Control de los recursos, de todo tipo, a disposición de la entidad..

Las definiciones de INTOSAI, COSO y la Resolución 297 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 es la autoridad de la institución la responsable de establecer una adecuada y eficiente estructura de control, así como establecer el conjunto de normas generales y específicas a cumplir.

1.3- Control Interno en Cuba

El progreso alcanzado en la actividad de preservación de las finanzas públicas y el incremento del control económico administrativo reconoció como una necesidad para nuestro país, en un primer momento, la creación de la Oficina Nacional de Auditoría (ONA), adscrita al Ministerio de Finanzas y Precios, a cuyo efecto se dictaron el Decreto-Ley No. 159 de 8 de junio de 1995 “De la Auditoría” y el Acuerdo No. 2914 del Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros, de 30 de mayo de 1995, por los que se reguló su creación y funcionamiento, y para dar paso, en un momento posterior de su desarrollo, a la creación del Ministerio de Auditoría y Control, como organismo de la Administración Central del Estado, mediante el Decreto-Ley No. 219 de 25 de abril de 2001.

La experiencia acumulada durante todos estos años ha demostrado la necesidad de una legislación que perfeccione la organización y funcionamiento del control y preservación de las finanzas y los bienes patrimoniales del Estado socialista cubano y le otorgue la debida jerarquización y autoridad a esta labor, una de las fundamentales del Estado, y cumplimentar, en lo atinente, con la encomienda asignada por el inciso a) del Artículo 9 de la Constitución de la República, de proteger el trabajo creador del pueblo y la propiedad y la riqueza de la nación socialista.

En nuestro país en el año 2007 se crea la Resolución 148 del Ministerio de Finanzas y Precios que establece los principios y normativas del control interno inherentes a cada subsistema, donde se define 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.

Plantea además que para establecer un eficaz sistema de control interno, previamente ha de tomarse en cuenta la organización de la entidad sobre la base de determinados principios, entre los cuales son fundamentales los siguientes:

Adecuada división del trabajo, que garantice que los responsabilizados con la custodia de los medios y la elaboración de los documentos primarios no tengan autoridad para aprobar los mismos y que ambos no tengan la función o posibilidad de efectuar anotaciones en los registros contables; o sea, que en ningún caso una sola persona tenga el control íntegro de una operación.

Esto posibilita además, que la tarea ejecutada por un trabajador lleve implícita la comprobación de la realizada por otro con anterioridad.

Garantizar que los procedimientos inherentes al control de las operaciones económicas, así como la elaboración y aprobación de los documentos pertinentes, permitan determinar en todos los casos, la responsabilidad primaria sobre todas las anotaciones y operaciones llevadas a cabo, partiendo de la concepción de que las normas y procedimientos estructurados sobre la base de una adecuada organización, prevean las funciones de cada área, o sea qué hay que hacer, así como las consecuentes responsabilidades de cada uno de los integrantes de la misma.

La anotación oportuna de todas las operaciones contables debe garantizar que todo recurso o servicio recibido o entregado, sea registrado y a la vez sirva de evidencia documental que precise quién lo ejecutó, aprobó, registró y verificó.

Supervisión de las operaciones reflejadas en cada cuenta y subcuenta o análisis en forma sistemática, por personal independiente al que efectúa dichas anotaciones, con el fin de observar si las operaciones registradas se corresponden con el contenido de cada cuenta.

Resulta conveniente además aplicar, hasta donde las condiciones concretas de cada entidad lo permitan, la práctica de rotar a los trabajadores en sus distintos puestos de trabajos teniendo en cuenta sus conocimientos y nivel ocupacional, lo que limita los riesgos de la comisión de fraudes viabilizando su descubrimiento en caso de producirse éstos y tiene además la ventaja de aumentar la eficiencia del trabajo al conseguir un entrenamiento más integral.

La Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 31 de octubre de 2003, firmada por nuestro país el 9 de diciembre de 2005 y ratificada el 9 de febrero de 2007, expresa que se requiere un enfoque amplio y multidisciplinario, para prevenir y combatir eficazmente la corrupción. Asimismo establece como un compromiso de todos los Estados Partes, el de crear u otorgar a los órganos estatales encargados de la lucha contra la corrupción, la independencia necesaria, de conformidad con los principios fundamentales de su ordenamiento jurídico, para que puedan desempeñar sus funciones de manera eficaz y sin ninguna influencia indebida.

La Constitución de la República de Cuba en el artículo 75 inciso p) atribuye a la Asamblea Nacional del Poder Popular la facultad de ejercer la más alta fiscalización sobre los órganos del Estado y del Gobierno y para alcanzar estos propósitos se precisa crear un órgano que, con autonomía funcional, subordinado jerárquicamente a la Asamblea Nacional del Poder Popular y al Consejo de Estado, tenga como objetivo y misión esencial la de proponer a los órganos superiores de dirección estatal la política integral del Estado en materia de preservación de las finanzas públicas, el control económico-administrativo y una vez aprobada, dirigir, ejecutar y comprobar su cumplimiento, así como dirigir metodológicamente y supervisar el sistema nacional de auditoría; ejecutar las acciones que considere necesarias con el fin de velar por la correcta y transparente administración del patrimonio público, prevenir y luchar contra la corrupción. La Asamblea Nacional del Poder Popular, en cumplimiento y desarrollo de la atribución constitucional de ejercer la más alta fiscalización sobre los órganos del Estado y del Gobierno, crea la Contraloría General de la República, como un órgano estatal, estructurado

verticalmente en todo el país, que se le subordina jerárquicamente, al igual que al Consejo de Estado de la República de Cuba.

El objetivo y misión fundamental de la Contraloría General de la República es auxiliar a la Asamblea Nacional del Poder Popular y al Consejo de Estado, en la ejecución de la más alta fiscalización sobre los órganos del Estado y del Gobierno; en razón a ello propone la política integral del Estado en materia de preservación de las finanzas públicas y el control económico-administrativo, una vez aprobada, dirigir, ejecutar y comprobar su cumplimiento, así como, dirigir metodológicamente y supervisar el sistema nacional de auditoría; ejecutar las acciones que considere necesarias con el fin de velar por la correcta y transparente administración del patrimonio público; prevenir y luchar contra la corrupción.

La Contraloría General de la República ejerce sus funciones y atribuciones en todo el país, así como en las sedes diplomáticas y en las representaciones y entidades en el extranjero del Estado cubano.

Deberes y obligaciones respecto al Sistema de Control

1. Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del órgano, organismo, Organización o entidad a su cargo, respetando el objeto social o encargo estatal que lo determina
2. Adoptar de inmediato las medidas necesarias ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades en la administración de los recursos o el incumplimiento de las disposiciones legales vigentes
3. Analizar e implementar, de inmediato, las observaciones, recomendaciones y disposiciones formuladas como resultado de las acciones de control
4. Asegurarse de que los sistemas de control interno se correspondan con las particularidades de las instituciones que dirige.
5. Actuar con la rigurosidad requerida en los casos de indisciplinas, ilegalidades y hechos que impliquen manifestaciones o presenten evidencias de actos de corrupción

6. Proceder, en los casos que corresponda a determinar, los responsables colaterales, cuya inacción facilitó la ocurrencia de indisciplinas, ilegalidades y actos de corrupción, aplicando las medidas disciplinarias pertinentes
7. En los casos de violaciones consistentes en hechos o conductas que pueden ser constitutivas de delitos, ponerla en conocimiento de las autoridades correspondientes, independientemente de la medida disciplinaria que decida imponer al infractor.

De las funciones, atribuciones y obligaciones de la Contraloría General. La Contraloría General, como órgano principal del sistema, tiene las funciones, atribuciones y obligaciones específicas siguientes:

1. Exigir por la correcta y transparente administración de los fondos públicos.
2. Auxiliar al Estado en la organización y control de las acciones derivadas de los acuerdos internacionales relacionados con la administración del patrimonio público y en la lucha contra la corrupción, de los que Cuba sea parte y representarlo en las reuniones que se realicen de los Estados Partes en esos acuerdos.
3. Asistir a la Asamblea Nacional del Poder Popular y al Consejo de Estado, en el ejercicio de la más alta fiscalización sobre los órganos del Estado y el Gobierno, en la forma y ocasiones en que así se lo indiquen.
4. Prevenir y enfrentar el uso indebido de los recursos del Estado y la corrupción administrativa, a partir de la detección de actos de este tipo durante el desarrollo de sus actividades de auditoría, supervisión y control e interesar la adopción de las medidas que correspondan, ajustándose al procedimiento establecido en el Reglamento de esta Ley y las demás normas complementarias, sin perjuicio de la responsabilidad administrativa y penal que pueda exigirse por los órganos competentes.
5. Solicitar a la autoridad facultada, que aplique las medidas administrativas y disciplinarias a quienes proceda, derivadas de las violaciones detectadas a

partir de sus actividades de auditoría, supervisión y control.

6. Evaluar, atender, investigar y responder las quejas y denuncias de la población que reciba vinculadas con el descontrol y mala utilización de los recursos del Estado, así como de posibles actos de corrupción administrativa.
7. Verificar, en el cumplimiento de sus funciones, el patrimonio y la conducta ética, de cuadros, dirigentes y funcionarios de los órganos, organismos, y entidades estatales, así como solicitar de las autoridades superiores la adopción de las medidas que correspondan, conforme a los resultados de las comprobaciones realizadas y según el procedimiento establecido en el Reglamento de esta Ley.
8. Fomentar y preservar la disciplina en la administración de los recursos del Estado, garantizando su adecuada utilización y protección.
9. Mantener vínculos de trabajo con los órganos y organismos competentes, para el enfrentamiento y prevención de los delitos y actos de corrupción administrativa que se detecten en el ejercicio de sus actividades de auditoría, supervisión y control.
10. Establecer los procedimientos en materia de supervisión y control emitiendo las disposiciones legales a su cargo o proponiéndolas, en su caso, a los órganos superiores del Estado.
11. Supervisar y verificar el proceso de elaboración, ejecución y liquidación del presupuesto del Estado.
12. Normar, supervisar y evaluar los sistemas de control interno y formular las recomendaciones necesarias para su mejoramiento y perfeccionamiento continuo.
13. Examinar y opinar, en los casos que se considere necesario, sobre los procesos de licitación para la adjudicación de contratos públicos y el control sobre la prestación de servicios públicos por las empresas prestatarias, así

como, dictaminar, cuando corresponda, sobre la ejecución de aquellas operaciones contractuales en que el Estado pueda resultar deudor o acreedor.

14. Informar de los resultados y las recomendaciones que correspondan derivadas de las acciones de auditoría, supervisión y control a quienes hayan sido sujetos de estas, a los colectivos laborales, así como a sus estructuras superiores de dirección, ajustándose al procedimiento previsto en el Reglamento de esta Ley y sus normas complementarias. En los casos de acciones realizadas a solicitud de los Tribunales, la Fiscalía, el Ministerio del Interior u otras entidades facultadas, los resultados a que se arriben serán trasladados a los órganos solicitantes para su posterior tramitación;
15. Dictaminar, en los casos que corresponda, acerca del cumplimiento de las leyes, decretos leyes, decretos y demás disposiciones jurídicas que estén vinculadas a su actividad trasladar los dictámenes sobre temas o asuntos que resulten evaluados en las acciones de control, con las propuestas o recomendaciones a quienes corresponda;
16. Cumplir con el plan de auditorías, supervisión y control aprobado.
17. Regular y dirigir metodológicamente el sistema nacional de auditoría.
18. Reconocer la capacidad legal y formal así como autorizar el ejercicio de la auditoría independiente a las sociedades civiles de servicios y otras formas de organización que trabajen al respecto.
19. Controlar y mantener actualizado el Registro de Contralores y Auditores de la República de Cuba, a cargo de la Contraloría General y establecer las normas que rigen para su funcionamiento, capacitación y el reconocimiento legal de los mismos.
20. Realizar estudios de tendencias, causas, condiciones, aspectos sociales y formativos, los que podrán ejecutar en coordinación con otras instituciones, organismos y organizaciones de masas o sociales, que permitan proponer a

las autoridades facultadas, acciones dirigidas a prevenir la ocurrencia de manifestaciones o hechos de corrupción administrativa en nuestra sociedad;

21. Informar a los órganos competentes cuando en el ejercicio de sus funciones, atribuciones y obligaciones, detecte hechos presuntamente delictivos; las demás que se le señalen por esta Ley, su Reglamento y otras disposiciones legales atinentes.

La Ley No. 107, aprobada el 1ro. De agosto de 2009 por la Asamblea Nacional del Poder Popular, crea la Contraloría General de la República, la que tiene entre sus funciones específicas, según lo establecido en el artículo 31 inciso I), normar, supervisar y evaluar los sistemas de control interno y formular las recomendaciones necesarias para su mejoramiento y perfeccionamiento continuo.

La necesidad de continuar perfeccionando el control interno, aconsejan dejar sin efectos legales las resoluciones No. 297, de 23 de septiembre de 2003, dictada por la Ministra de Finanzas y Precios y No. 13, de 18 de enero de 2006, dictada por la Ministra de Auditoría y Control, y emitir una nueva norma atemperada a las disposiciones que regulan esta actividad y a los requerimientos del desarrollo económico-administrativo del país

En la resolución 60/2011 se establece las normas y principios básicos de obligada observancia para la Contraloría General de la República y los sujetos a las acciones de auditoría, supervisión y control este Órgano. Constituye un modelo estándar del Sistema de Control Interno y define el control interno 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.

A esta Resolución se anexan un glosario de términos de las normas del Sistema de Control Interno que le facilita a los directivos una mayor comprensión y le permite la

preparación de sus trabajadores para su implementación y el modelo del plan de prevención de riesgos que logra una estructura uniforme para todas las entidades del país

Tiene los principios básicos siguientes: Legalidad, objetividad, probidad administrativa, división de funciones, fijación de responsabilidad, cargo y descargo y autocontrol,

Son características generales del Sistema de Control Interno (SCI): Integral, flexible, razonable,

En cada área la persona encargada de dirigirla es responsable por el control interno ante su jefe inmediato, de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos, logrando el autocontrol, el liderazgo y el fortalecimiento de la autoridad y responsabilidad del colectivo laboral.

De forma general la Resolución 60 de 2011, asume el Informe COSO pudiéndose plantear la interrelación entre ambas al enfatizar en los elementos siguientes:

1. El control interno es considerado un proceso integrado a las operaciones y actividades que desarrolla una entidad y no una carga agrupada de mecanismos burocráticos impuestos desde fuera.
2. Se involucra a todo el personal, desde la máxima autoridad de la entidad y cada integrante tiene responsabilidades en el proceso y límites de autoridad para ejercerlas.
3. La importancia de los valores éticos para el buen desempeño y cumplimiento de los objetivos.
4. Es una herramienta inherente al ejercicio de la gestión y de las funciones de dirección.

Los componentes del control interno según la resolución 60/2011 de la Contraloría General de la República son:

Ambiente de Control:

Constituye el andamiaje para el desarrollo de las acciones y refleja la actitud asumida por la alta dirección pero en realidad en relación con la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades de la entidad y resultados, por lo que se deben tener presente todas las disposiciones, políticas y regulaciones que se consideren necesarias para su implantación y desarrollo exitoso. Este puede considerarse como la base de los demás componentes del control interno.

Dentro de las normas para el ambiente de control se encuentran la Integridad y valores éticos que constituyen un sólido fundamento moral para su conducción y operación. Tales valores deben enmarcar la conducta de dirigentes y demás trabajadores, orientando su integridad, compromiso personal y su sentido de pertenencia con la entidad. Los mismos pertenecen a una dimensión moral y, por lo tanto, van más allá del mero cumplimiento de las Leyes, Decretos, Reglamentos y otras disposiciones legales.

Gestión y Prevención de Riesgos:

Ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan los objetivos de las entidades. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza, se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes como manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto de los objetivos de la entidad (internos y externos) como los de la actividad.

Para su evaluación se deben primeramente identificar los más relevantes que enfrenta una entidad en el logro de sus objetivos, ya sean de origen interno, es decir, provocados por la empresa teniendo en cuenta la actividad específica o sus características internas en el funcionamiento, así como externos, que son los elementos fuera de la organización que afectan, en alguna medida, el cumplimiento de sus objetivos.

Actividades de Control:

Son procedimientos que ayudan a asegurarse que las políticas de la dirección se llevan a cabo, y deben estar relacionadas con los riesgos que ha determinado y

asume la dirección y se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos. Conociendo los riesgos, se disponen los controles destinados a evitarlos o minimizarlos.

Su normativa está basada en las tareas y responsabilidades esenciales, relativas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las transacciones y hechos que deberán ser asignadas a personas diferentes. El propósito está en procurar un equilibrio conveniente de autoridad y responsabilidad dentro de la estructura de la organización.

Al evitar que las cuestiones fundamentales de una transacción u operación queden concentradas en una misma persona o sector, se reduce notoriamente el riesgo de errores, despilfarros o actos ilícitos y aumenta la probabilidad que sean detectados.

En esta norma debe estar recogido como mínimo los manuales que contengan los procedimientos referidos a Control Interno, Contabilidad General y Contabilidad de Costo los que en cada caso debe estar elaborado por la entidad.

Información y Comunicación:

Debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores y permita asumir las responsabilidades individuales.

Una información confiable, oportuna y pertinente contribuirá a que los funcionarios y empleados cumplan sus obligaciones y responsabilidades. Los datos pertinentes deben ser identificados, captados, registrados, estructurados en información y comunicados, en tiempo y forma.

Una entidad debe disponer de una corriente fluida y oportuna información relativa a los acontecimientos internos y externos, por ejemplo, necesita tomar conocimiento con prontitud de los requerimientos de los usuarios para proporcionar respuestas oportunas o de los cambios en la legislación y reglamentaciones que le afectan, de igual manera, debe tener conocimiento constante de la situación de sus procesos internos.

Supervisión y Monitoreo:

Es el proceso que evalúa la calidad del control interno en el tiempo. Es importante monitorear el control interno para determinar si éste está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones. Las actividades de monitoreo incluyen acciones de supervisión realizadas de forma permanente, directamente por las distintas estructuras de dirección.

Esta actividad establece que la dirección de la entidad y cualquier funcionario que tenga a su cargo un área o segmento de la organización, programa, proyecto o actividad, debe evaluar periódicamente la eficacia de su Proceso de Control Interno y comunicar los resultados ante quien es responsable. Un análisis periódico de la forma en que ese sistema está operando le proporcionará, al responsable, la tranquilidad de un adecuado funcionamiento, o la oportunidad de su corrección y fortalecimiento.

De forma general se puede plantear que el control interno es un proceso integrado a las operaciones con un enfoque de mejoramiento continuo que se sitúa como responsabilidad de los trabajadores y en particular de los que dirigen las actividades operacionales y técnicas dado que son ellos los que utilizan los recursos humanos, materiales y financieros para la producción y los servicios y por tanto debe garantizar que el control sea realmente efectivo.

Se implementa como 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.

Capítulo II - Caracterización de la entidad y diagnóstico del Área de Recepción

El presente capítulo consta de tres epígrafes fundamentales, el primero 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 control interno en el área de recepción.

2.1 Caracterización de la entidad

El Hotel Cayo Ensenachos el cual fue creado mediante Resolución No 170 del 2005 de fecha 4 de mayo de 2005, emitida por el Presidente del GRUPO DE TURISMO GAVIOTA S.A tiene como misión fundamental “La prestación de servicios hoteleros en moneda libremente convertible al turismo”, bajo las condiciones y términos descritos en el Contrato de Administración y Comercialización Hotelera, suscrito el veintinueve de septiembre de dos mil cuatro, actualmente vigente entre la sociedad mercantil cubana GRUPO DE TURISMO GAVIOTA S.A., y la sociedad mercantil MAR CARIBE INTERNACIONAL TURISMO LIMITADA sociedad anónima portuguesa brindando los siguientes servicios: Alojamiento hotelero restauración estéticos, de salud y relajación, organización y aseguramiento de eventos, bodas y otras actividades sociales y comerciales. Lavandería y tintorería, parqueo, caja de seguridad, cambio de moneda Guarda equipajes. Comunicaciones nacionales e internacionales, televisión interactiva, computación, recreativos y artísticos, incluida la animación nocturna, así como, deportivos y socio culturales.

La máxima dirección del hotel está constituida por el Director General (Director de la Compañía Extranjera), y el Director Adjunto, y a éstos se subordinan los Jefes de actividades: Economía, Recepción, Relaciones públicas, Comercial, Animación, Recursos Humanos, Ama de Llaves, Cocina, Calidad, Alimentos y Bebidas, Mantenimiento, Jardinería, Compra y Seguridad los cuales a su vez poseen un cuerpo de asistentes directos para las actividades que desarrollan. (Anexo 1)

Información General:

- Categoría: Hotel de Playa 5***** de lujo.

- Máxima ocupación por habitación: 3 adultos o 2 adultos y 2 niños
- Habitaciones: 440 superiores, de ellas, 5 comunicantes para minusválidos, además de 20 dúplex suites (10 comunicantes con una superior) y 46 suites de alto confort con 1 ó 2 dormitorios, todas con jacuzzi en la terraza.
- Para eventos e incentivos: 3 Salones polivalentes ideales para Convenciones y Banquetes interconectados con capacidad hasta 330 personas.
- Centro de Negocios con dos salas de junta y facilidades para servicios secretariales e Internet.
- Teatro con 462 butacas para Eventos y Espectáculos.
- Puntos Náuticos (2), medios náuticos de velas, remos y pedales: bicicleta acuática, kayak, tabla de surfing, hobby cats, set de snorkel.
- Casa de botes
- 3 canchas de tenis
- 1 cancha multiusos
- 5 restaurantes: Cocina Internacional Estilo Buffet Ventanas, Oriental Azia, Italiana "Palazzo", Restaurant de mariscos "Punta del Pirata" y Gourmet (solo para los huéspedes de las Suites).
- 2 Restaurantes Snack,
- 6 bares: Lobby Bar, Cigar Bar, Sala de Fiestas y Bar Piscina (3),
- Bares en la Playa con oferta de comidas ligeras (2)
- Dos Tiendas, Sala de Fiestas, 4 piscinas, 4 jacuzzi. Facilidades para la práctica de deportes. Programa de animación diurno y nocturno.
- Buró de Turismo

El hotel se divide en tres zonas:

Sección SPA SUITES (para mayores de 18 años)

- Dividida en: 10 bungalós, 190 habitaciones, incluyendo 10 Duplex Suites, Piscina de 930m² , Piscina Deportiva de un área de 130m² ,Restaurante Snack “El Mégano” (100 plazas), Aqua bar , Jacuzzi.
- SPA con los siguientes servicios e instalaciones: Salón de Belleza: peluquería/Barbería, manicura, pedicura, Tratamientos faciales, Envolturas Depilación, Podología, Hidromasaje, Parafina, Masaje (4 cabinas), Ducha Vichy, Ducha escocesa, Ducha Jet Suite de Tratamiento (Donde el cliente recibe todos los servicios SPA, ideal para parejas) Sauna y Baño Termal (2 de cada uno) Área abierta para Aeróbicos, yoga, Thai-Chi. Gimnasio Piscina Deportiva de un área de 130m² .

Sección PARK SUITES (Zona de Familias)

- 14 bungalós, 270 habitaciones (5 para impedidos físicos) Incluyendo 10 Dúplex Suites, Piscina de 700 m², Restaurante Snack “EL Marino” (100 plazas) Aqua bar , Restaurante Especializado en Pescados y Mariscos “La punta del Pirata” con aire acondicionado (150 plazas), Jacuzzi

Sección Royal Suite (Mayores de 13 años)

- Lobby y Sala de Bienvenida, 23 villas, 46 Suites de Lujo (14 Suites de 2 dormitorios), Piscina de 236 m², Aqua bar, Restaurante “Royal Club” (Gourmet, sólo para clientes alojados en la zona Royal Suites, 60 plazas), Servicio de Mayordomía, Servicio de traslado en carritos de golf.

Todo Incluido

- Cóctel de Bienvenida y toallitas perfumadas a la llegada. Pensión completa. Cena a la Carta en todos los restaurantes más el restaurante buffet... Snack y bebidas Premium durante 24 hrs. Servicio de habitaciones 24 horas. Servicio de carros de Golf 24 horas.. Servicio de Mayordomía sólo para clientes alojados en las Royal Suites.
- Programa de Animación ligero: Billar, Dardos, Parchís, Ajedrez y Damas para exteriores, Tenis de mesa, Backgammon Coffe, Juegos de cartas, Bádminton, Bingo, Cubiletes, Bicicletas, Clases de baile, Campeonatos de

dominó, Clases de español, Petanca. (Todo ello a horas y locales establecidos.

- Toallas, tumbonas y sombrillas en la piscina y la playa.
- Paquete especial para novios.

Estructuralmente dividido en áreas con misiones bien definidas, en nuestra unidad se cuenta con:

- Área de Recepción: Con la propia Recepción y Conserjería garantiza una estancia plena e inolvidable desde el mismo momento de la entrada en el Hotel, superando las expectativas de nuestros clientes sin olvidar un detalle dentro de un marco de eficiencia de costos.
- Área de Alimentos y Bebidas: Brindar un servicio de calidad superando las expectativas de los huéspedes dentro de un marco de eficiencia de costos.
- Área de Cocina: Destacarse 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.
- Área de Pisos: Realizar la limpieza, organización y decoración de las habitaciones de los clientes y áreas públicas, también el servicio de lavandería y a la vez tratar en todo momento de exceder las necesidades y expectativas de clientes y compañeros.
- Área de Animación: Entretener de manera eficaz, divertida y profesional, cautivando a nuestros clientes y haciendo memorables sus vacaciones.
- Área de Calidad: Diseñar, gestionar y estandarizar 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: planeación y ejecución de todas las funciones, actividades y servicios orientadas al mantenimiento, conservación y reparación de inmuebles, mobiliario, maquinarias y equipos, a través de

mantenimiento preventivo – correctivo y un adecuado control de gastos y presupuestos.

- Área de Seguridad: Velar y preservar la integridad física de los huéspedes, como también de las instalaciones permanentes, materiales, equipos y empleados del Hotel.
- Área de Recursos Humanos: Está responsabilizado con la selección y formación del personal necesario para garantizar el buen servicio, para ello deberá auxiliarse de la generación de ambientes favorables entre los trabajadores. Garantizar 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: Garantizar 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: Recepcionar los productos solicitados a los proveedores en perfectas condiciones para su uso y consumo, almacenar y custodiar los productos en condiciones ideales acorde a sus características, realizar el despacho a los clientes (diferentes departamentos) cumpliendo cabalmente los procedimientos y requerimientos de control establecidos.
- Área de Compras: Adquirir 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: Mantener 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: Brindar servicios estéticos, de salud y relajación a nuestros 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 lograr satisfacer y superar las expectativas de nuestros clientes dentro de un marco de eficiencia de costos.
- Área de Ventas: Canalizar las acciones de promoción de nuestros servicios para garantizar los volúmenes de ventas necesarios a través del incremento del conocimiento y aceptación de nuestro producto en el mercado caracterizado por la excelencia y la superación de las expectativas de los clientes.

En cuanto al turismo internacional, los principales países emisores son: Canadá, Argentina, Inglaterra, España y Alemania además el Mercado Local ha tenido un incremento en las ventas, estos turistas acuden a la instalación a través de Agencias de Viajes tales como: Cubatur, Habanatur, Cubanacán Viajes, Gaviota - Tours, etc.

2.2 Caracterización del Área de Recepción

La recepción es la cara de nuestro hotel, es el primer contacto del cliente con el lugar, y por lo tanto la primera impresión que se lleva, por eso es muy importante darle un buen servicio que deje en él una imagen muy 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 nuestro hotel a sus familiares y amigos, que son nuestros clientes potenciales.

La función del área de recepción es 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
- ✓ Solución pronta y adecuada a sus problemas.

El área cuenta con una plantilla aprobada de 14 trabajadores, distribuidos en un jefe de recepción, dos recepcionista hotelero (jefe de grupo), seis recepcionista hotelero un encargado de recepción y pizarra telefónica un asistente de recepción hotelera (Jefe de grupo) y cuatro asistente de recepción hotelera (maleteros) A medida que va subiendo la ocupación se aplica la plantilla escalable como se indica en la tabla

Por ciento de Ocupación	100-90	90-80	80-70	70-60	60-50	50-40	40-30	30-20	20-10	10-05
Jefe Recepción	1		1	1	1	1	1	1	1	1
Recepcionista Jefe de Grupo	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Recepcionista Hotelero	14	14	12	10	9	9	8	8	8	6
Asistente de recepción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Asistente de recepción JG	14	14	12	12	12	10	7	5	5	3
Encargado de Recepción y Pizarra telefónica	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
Total trabajadores	34	34	30	28	27	25	20	18	18	14

El área de recepción se subordina a la Dirección de Alojamiento del Hotel. Es el área de la instalación hotelera que 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 de la instalación. Es la recepción, por tanto, el área donde afluyen las solicitudes, reclamaciones y quejas (oportunidades) directamente relacionadas con el servicio de la instalación.

Además, es donde 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. También 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": es el que establece el primer contacto entre el cliente y empresa. Del comportamiento del recepcionista depende de gran medida que le cliente se disponga favorablemente para el resto de su estancia en el hotel.

Las funciones del "*Front Office*" son:

1-Atender las reservas que se vayan produciendo.

2-Formalizar el hospedaje.

3-Recibir y atender a los clientes durante toda su estancia incluyendo la salida del mismo.

4-Cerciorarse de la identidad de los clientes.

5-Asignar las habitaciones.

6-Atender y tratar de solucionar las quejas de los clientes.

7- Operaciones de caja

Confección y apertura de factura, cambió de moneda, otorgar el pase de salida y ventas de up sellings (ventas extras ejemplo Ventas de suites, vista mar, late check outs)

8-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.

9- Mano corriente: maneja la cuenta corriente que utiliza el huésped dentro del hotel.

"*Back Office*" funciona otras áreas pertenecientes a este departamento pero que no requiere contacto directo con el cliente que está viviendo en el hotel por ejemplo facturación, reservas y la oficina administrativa del departamento.

De la anterior definición podemos inferir la gran importancia del área de recepción dentro de la cadena de servicios de una instalación hotelera, así como, el decisivo papel que este juega en el siempre difícil compromiso de ofrecer un servicio de calidad.

Debemos añadir, que para muchos la recepción es el centro nervioso del hotel 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 podemos tener 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 garantizamos que ninguna persona abandone la instalación sin haber liquidado correctamente sus adeudos con el hotel.

Objetivos y funciones del área de recepción.

- ◆ Participar conjuntamente con el departamento 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.
- ◆ Emitir información al resto de los departamentos del hotel.

Relaciones de trabajo de la recepción con otras áreas.

La recepción es el enlace directo entre el cliente y las demás áreas del hotel. Por esto es de gran importancia tener una buena relación con todos ellos, 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 relacionados y es obligación del área objeto de estudio mantener informado diaria y sistemáticamente al de Ama de llaves respecto a: entradas (Check-in) y salidas (Check-out) del día; sobre todo de los clientes Vips (Persona muy importante), 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. Y 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 las ofertas, cambios o irregularidades que puedan ocurrir. Coordinación de cócteles de bienvenida, atenciones, desayunos y cenas frías y toallitas.

- ◆ Con Relaciones Públicas:

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

- ◆ Con Comercial:

Coordinación de grupos y Vips.

- ◆ 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

Definiciones 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 nuestros 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 de 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 periodo 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.

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:

1. Reserva de habitaciones.
2. Desvío de clientes.
3. Entrada de clientes (Check-in).
4. Cambio de habitaciones.
5. Servicio telefónico.
6. Salidas de clientes (Check- out).
7. Cambio de turno en recepción.
8. Realización de auditoría nocturna.
9. Servicios cambio de moneda.
10. Servicios de seguridad.
11. Objetos olvidados por los clientes.
12. Cargos de suplementos por *Late Check-out*
13. Operaciones de caja
14. Cierre del día

2.3 Diagnóstico del Área de Recepción

Para realizar el reconocimiento al área de recepción se aplicaron encuestas a clientes internos (trabajadores) y externos.

Análisis de las encuestas.

Las encuestas que se aplicaron a clientes internos (Anexo 2) y externos (Anexo 3) fueron realizadas en el mes de enero del presente año. Se escogió este mes porque era necesario realizar un estudio con el objetivo de ver el desarrollo del Hotel. Las encuestas fueron confeccionadas de acuerdo al análisis que se pretende realizar en dicha área. En cada uno de los casos se tomó el 5% como margen de error y las muestras correspondientes

Análisis de las encuestas a clientes internos
Para la determinación de la muestra de los clientes internos, se realizó un muestreo estratificado aleatorio, considerando con status aquellas áreas de la entidad que guardan una relación más directa con el área de recepción como son: Alimentos y Bebidas, Cocina, Pisos, Animación, Servicios Técnicos, SPA, Economía, Ventas y dentro de cada una de ellas los trabajadores se seleccionaron de forma aleatoria. Se dejó fuera de la muestra los 14 trabajadores del área objeto de estudio; por considerar que pueden aportar criterios en función de su beneficio. Seguidamente analizamos los resultados obtenidos a partir de las respuestas correspondientes de cada uno de los encuestados que suman un total de 60 (Anexo 4 y 5)

El 100% de los encuestados considera que la recepción se encuentra bien ubicada un 90% plantea que los jefes de recepción y ama de llaves no muestran dominio y control de su trabajo en el área ya que no poseen la formación básica requerida y no tienen experiencia de trabajo en la actividad ; el 80% respondió que la confección del presupuesto de gasto no cumple con las exigencias del área, lo cual está en estrecha relación con el cumplimiento de los estándares de la marca establecidos para el área, en que el 75% responde negativamente y un mínimo de un 5% plantea que solo a veces se cumple con ello, aspectos estos que se encuentran estrechamente vinculados, por cuanto se necesita un respaldo en el presupuesto para garantizar determinadas cuestiones materiales que constituyen una exigencia dentro de la misma área. También vinculado al conocimiento de su

área de trabajo se encuentran los mecanismos de control, que permiten corroborar la aplicación de éstos estándares, donde existe un 100% que no tiene conocimiento de ello; realmente lo deseable fuera que todo el personal tuviera este conocimiento y poder consolidar el trabajo del departamento de acuerdo a los estándares de la marca.

Con respecto a la responsabilidad frente a las quejas de los clientes y su solución, el 90% contestó negativamente mientras que el resto plantea que solo a veces sucede, este porcentaje denota que existen insatisfacciones tanto de clientes como trabajadores hacia el tratamiento a la solución de quejas que pudiera aumentar el la calidad del servicio brindado.

. El 20% de los encuestados entiende que los clientes son atendidos con prontitud y eficacia; sin embargo la mayoría contestó que solo a veces se cumple, esto debería mejorarse, ya que influye sobre su gestión y en los índices de satisfacción. En cuanto al estricto control en la entrega de las llaves, se cumple en un 70% existiendo quejas según el criterio de los encuestados.

El 100% de los encuestados aseguran que no se aplica el Proceso de Auditoría Nocturna al cierre de cada día ya que no existe personal que realice la función. Este resultado se constató en las observaciones realizadas durante el proceso investigativo.

En relación a la actitud que asumen los directivos del área ante las inquietudes o sugerencias de los trabajadores; el 95% responde negativamente y el 5% señala que esto solo sucede a veces, cuestión en la que deberán alcanzar un porcentaje más elevado en la tentativa de mejorar sus relaciones con los subordinados y el servicio que ofertan. Otro aspecto relacionado con el desempeño de los directivos es que si las decisiones tomadas por ellos son las más correctas; como resultado se obtuvo que el 95% las considera incorrectas y el 5% señala que solo en ocasiones estas son las indicadas. Entre las principales explicaciones dadas ante esta situación se encuentran:

“Porque son las acordadas por el Consejo de Dirección”.

“Porque están capacitados y preparados para tomar decisiones”.

Los códigos de conducta son conocidos por el 100% de los encuestados. Con relación a si se toman las medidas correctivas necesarias cuando estos códigos son violados, se obtuvo que el 100% estuviera de acuerdo.

El 96% de los encuestados afirma que los deberes y derechos están definidos de forma escrita.

Existe una mala valoración del trabajo del área de recepción, por cuanto se emitieron juicios no favorables en este sentido, tales como:

-“No funciona correctamente porque no tiene un buen equipo de trabajo en su mayoría son nuevos y no poseen experiencia”.

“No son eficientes y atentos con los clientes y el personal de la entidad en general”.

“Pudiera ser mejor si por ejemplo; aumentaran la rapidez durante el servicio telefónico y brindaran mejor información a los clientes”.

Análisis de las encuestas a clientes externos

En la determinación de la muestra de los clientes externos, se acordó aplicar el 15% de cada 100 turistas físicos por día, encuestando por tanto a 383 clientes. A continuación se exponen los resultados de las encuestas (Anexo 6 y 7)

Variables:	Clientes que evalúan Regular	Clientes que evalúan Mal
<i>Recepción</i>		
1. Recibimiento o bienvenida	20.10%	15.30%
2. Profesionalidad, amabilidad y trato del personal	5.20%	3.10%
3. Información recibida sobre los servicios del Hotel	12.10%	20.75%
4. Rapidez durante los procesos de entrada y salida	5.32%	1.03%
5. ¿Ha sido el idioma una barrera en la comunicación?	8.50%	2.35%
6. Ascensores para los minusválidos		10.85%
<i>Habitación</i>		
1. Limpieza	4.15%	0.00%
2. Confort	1.09%	0.00%
3. Cortesía	1.01%	0.00%
<i>Aspectos Generales</i>		
1. Sensación de seguridad	2.04%	0.00%
2. Relación calidad-precio	22.45%	13.64%

Fuente: Elaboración Propia

Los señalamientos realizados en las categorías de regular y mal con más altos niveles, aunque no significativos, se expresan en los siguientes resultados:

En la relación calidad-precio se obtuvo (22.45%) y (13.64) algunos casos encuentran que la calidad no se corresponde con los precios establecidos por las limitaciones de servicio que presenta el hotel y que no se diferencia con los servicios de otros hoteles de igual categoría pero con precios de ventas inferiores, al ascensor el 10.85% de los clientes lo marcaron como mal ya que el mismo se encuentra fuera de funcionamiento desde hace mas de 2 años. Otra de las variables la información recibida sobre los servicios del hotel donde el resultado fue regular en 12.10% y el 20.75 % de los clientes la consideraron como mala, se debe fundamentalmente a que muchas veces coinciden arribos simultáneos trayendo como resultado muy poco tiempo para brindar información.

Las opiniones recogidas en las encuestas fueron:

- Limitación con los carros de circulación interna
- Falta de información en las bienvenidas a los clientes
- Bienvenida lenta confusa tardía ,apresurados
- Poco amables y corteses
- Falta de formación idiomática

Conclusiones

La estructura organizacional del Hotel Ensenachos le permite la prestación de Servicios hoteleros de moneda libremente convertible al turismo así como el cumplimiento de los objetivos fundamentales de la actividad consistente en la captación directa de divisas, maximizando el ingreso medio por turista.

Las técnicas utilizadas para el diagnóstico del control interno en el área de recepción permitieron obtener las principales debilidades y riesgos que aún persisten y que sirvieron de base para el diseño del Programa de Auditoría para evaluar el Control Interno en dicha área

El departamento de recepción sirve de enlace entre el huésped y el hotel, es el primero que entra en contacto con los huéspedes que llegan, es también la parte medular de información durante la permanencia de estos en el hotel y el último punto de contacto a la salida, por lo que la imagen que proyecte el personal de recepción en el huésped, será de vital importancia para el buen prestigio del hotel.

Capítulo III – Propuesta y aplicación del programa de Auditoría para evaluar el Proceso de Control Interno en el Área de Recepción.

En este capítulo se realiza una propuesta de Programa de Auditoría para evaluar el control interno en el Área de Recepción y se aplica el mismo con el objetivo de fortalecer el trabajo en dicha área.

3.1 - Programa de Auditoría para evaluar el Proceso de Control Interno en el Área de Recepción.

El programa de auditoría al control interno del área de recepción ha sido concebido para examinar nueve aspectos que resumen el trabajo de dicha área se llevo a cabo.

1. Efectivo en Caja
2. Depósitos
3. Deducciones
4. Control sobre la utilización de manillas
5. Salida después de la hora prevista
6. Objetos olvidados
7. Parte de Discrepancias
8. Otros aspectos a verificar
9. Control de activos fijos tangibles y útiles en uso

Para cada aspecto se propone un grupo de acciones que hacen un total general de cien, lo que permite evaluar el sistema de control interno del área de recepción.

Estas acciones pueden ser llevadas a cabo por el comité de control interno, por el área administrativa y por la propia área. Para esta última le resulta de gran importancia pues el programa propuesto se convierte en una guía para evaluar constantemente el control interno en el área.

A continuación se presenta dicho programa:

❖ Efectivo en Caja.

1. Comprobar que el cajero posee actas de constitución de los fondos por departamentos y están actualizadas.

2. Verificar que posee seguridad el local donde se encuentra la caja.
 - a) Está enrejada y es independiente de otro local.
 - b) Posee alarma y extintores en lugar cercano
3. Verificar que la combinación de la caja y la llave, se cumplimenta su custodia según lo establecido.
4. Comprobar si existe en la caja la relación con los nombres y apellidos, cargos y firmas de las personas facultadas a autorizar los pagos.
5. Comprobar si se procede al arqueo sorpresivo de los fondos por lo menos una vez al mes y al cierre de cada mes.
6. Revisar por pruebas los modelos de comprobación de efectivo y de existir faltante o sobrante, investigar las medidas tomadas.
7. Verificar si se realiza el arqueo de los fondos el último día de cada mes para concretar los datos para el balance.
8. Verificar si los reportes emitidos están debidamente firmados por el carpetero cajero actuante.
9. Verificar que se revise de forma sistemática que no existan cuentas inactivas en Bandeja.
10. Verificar que en cada cambio de turno la recepcionista tiene que realizar la entrega del turno a su relevo, llenando todos los modelos establecidos para este proceso. Cada cajera tiene que entregarse el turno correctamente y llenar el modelo de entrega de turnos, contar el 100% del efectivo, las tarjetas de Internet, de teléfono, los consecutivos de recibos de cobros, llenar todas las incidencias de su turno en el libro habilitado como tal. (Revisar por muestro el turno actual y días anteriores)
11. Verificar que la entrada al sistema ZUM la recepcionista de turno la realiza con la clave de acceso personal que se le fue creada, ningún otro trabajador está autorizado a entrar con clave ajena.

12. Verificar que en el caso del sistema de canje de monedas, se imprimen 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 se llena el modelo de reembolso que se queda en caja para justificar el efectivo faltante.
13. 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.
14. Verificar que cuando se inserta cualquier cargo a la cuenta del cliente en el escaque documento se pone el número del ticket o número del documento que lo soporta.
15. Verificar que se revisa que coincida la firma del cliente con la de la tarjeta de registro de los clientes que estén alojados en esa habitación, lo cual debe ser revisado rigurosamente por la recepcionista de turno.
16. Verificar que cuando se realiza un cobro se imprime por el Sistema ZUM el recibo de cobro correspondiente, y que este se emite con todos los cargos que tenga el cliente en su cuenta o los cargos que el mismo quiera pagar en ese momento, tienen que llenarse todos los escaques que tiene el recibo, descripción, nombre del cliente, etc., además tienen que adjuntarse las comandas o soportes de cobro.
17. Comprobar mediante muestreo que los recibos de cobros tienen que estar firmados por el cliente y el recepcionista.
18. Comprobar que los documentos del turno se revisan 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. En la entrega de documentos ambas partes deben cerciorarse de que no falte ningún documento. La recogida solo no se realizará los domingos o sábados no laborables.

19. 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.
20. Verificar si se cumple con lo orientado en el canje de moneda en cuanto a horarios de servicios y registro oportuno de las transacciones.
21. Comprobar si existe comprobante de canje firmado por el cliente.
22. Comprobar si existe evidencia de algún mecanismo de supervisión que compruebe la veracidad de la firma de los clientes con la anotada en la tarjeta de registro.
23. Comprobar si los fondos para cambios están separados en cajas diferentes.
24. Comprobar si el acta de asignación de fondos esta actualizada.
25. Verificar si se anexa el reporte de cajas firmado por el cajero donde debe aparecer cada concepto de cobro CUC, CAD, tarjeta de crédito, euro, cheques BFI y sus respectivos recibos automáticos en orden consecutivos de menor a mayor.
26. Verificar que cuando se realicen cambios de divisa en el ZUM, se emite un recibo automático para contabilidad, el cual tiene que estar firmado por la cajera, el cliente e insertado el número de habitación y el nombre por ZUM.
27. Comprobar que las hojas de testificación de depósitos se confecciona una para plasmar el efectivo CUC, Euro, o CAD, y otra para tarjeta crédito.
28. Revisar que en el referido modelo se cierra cada columna; además sumar el total del día al final de el modelo y deben reflejar el nombre y la firma del cajero que lo testifica por turnos.
29. Verificar que cuando se realice un cobro en tarjeta de crédito se pone en número de documento el número de la operación que aparece en el ticket que emite el POS y adjuntarle una copia al recibo de cobro.
30. Comprobar que las devoluciones están debidamente firmadas por el cliente y que esta firma coincida 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 hacen en la misma moneda que se efectúa el cobro.

31. Verificar que se plasma en la hoja testificación depósito CUC, las monedas canjeadas dejando constancia en la caja ZUM el modelo de reembolso correspondiente llenando todos los escaques del mismo.
32. Verificar que cuando el cajero central recoja el depósito correspondiente al día anterior, el recepcionista que esté en turno es el testigo, firma como está establecida la hoja de testificación de depósito.
33. Revisar mediante muestreo que no existen tachaduras ni enmendaduras en la hoja de testificación de depósitos.
34. Verificar que existe el registro de los billetes de alta denominación (100.00 y 50.00 CUC).

❖ Depósitos

35. Verificar que los depósitos en el Banco de las ventas realizadas se realiza el día hábil siguiente.
36. Comprobar si los depósitos de las ventas en el Banco se realizan por el cajero o persona no encargada de contabilizar.
37. Verificar que se realizan acta de entrega y arquezos de los fondos existentes cuando se producen sustituciones o ausencias temporales.
38. Comprobar si existe registro de afectaciones o similares para el control del movimiento del efectivo en el banco, si se aplican los precios establecidos por el Grupo y el Ministerio de Turismo para las ventas de alojamiento a precio rack.
39. Verificar que todos los precios de los servicios ofertados estén visibles al cliente.
40. Comprobar si los precios de los servicios opcionales que se ofertan tienen el debido soporte legal mediante circular interna de la Dirección.

❖ Deducciones

41. Comprobar que todos los importes registrados en la contabilidad se encuentren debidamente soportados por los documentos primarios que les dio origen.
 42. Verificar si los expedientes poseen todos los documentos primarios que amparen los importes contabilizados y si se encuentran firmados y aprobados por las personas autorizadas.
 43. Verificar si se aplica correctamente el proceso de toma y resolución de las reservas.
 44. Comprobar que las facturas se encuentren correctamente confeccionadas.
 45. Verificar si se aplican los precios establecidos de acuerdo a las ofertas y contratos, las tasas de descuento, los desvíos, etc.
- ❖ Control sobre la utilización de manillas
46. 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.
 47. Verificar el archivo en el departamento de administración de las acta que respalden el cambio uno de los colores utilizados de manillas firmado.
 48. Verificar que este documento este tanto en poder del interventor, como en cada área de servicio directo al cliente.
 49. Comprobar mediante inventario las manillas en existencia en recepción y su cuadre con la documentación que posee el interventor del uso de las mismas diariamente.
 50. Verificar el archivo de los inventarios realizados por parte del interventor a las manillas en existencia.
- ❖ Late Check-out.

51. Comprobar si los Salida después de la hora prevista se asientan en el modelo “Relación de late check-out” detallando su causa.
52. Comprobar que los late check out, que sean autorizados por la dirección general tengan el soporte con la debida autorización antes de hacerlo efectivo.
53. Comprobar además 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.
54. Verificar que se aplican las tarifas y precios establecidos en correspondencia con las horas de Salida después de la hora prevista solicitadas por el cliente.

❖ **Objetos Olvidados.**

55. 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.
56. Verificar que se encuentra habilitado un registro control de objetos olvidados, que contenga los datos necesarios que garanticen la correcta recepción y entrega de los mismos.
57. Comprobar que se anotan en el registro los datos del modelo parte de entrega de objetos olvidados.
58. Verificar que se confeccionan correctamente en todos sus escaques y sin enmiendas ni tachaduras ambos modelos.
59. Comprobar que de existir objetos sin devolver, estos se mantienen en lugar seguro, conservados adecuadamente.

❖ **Parte de Discrepancias**

60. Comprobar si existe evidencia de que se realice el parte de discrepancia diariamente.
61. Verificar si la gobernanta cumplimenta el parte de discrepancia a partir de recibir la información revisada y firmada por el área de recepción.

62. Comprobar que el parte de discrepancia y todos los listados o modelos que se le anexan se encuentran debidamente confeccionados, sin borrones enmiendas ni tachaduras.
63. Comprobar si la gobernanta una vez confeccionado el expediente del parte de discrepancia, lo presenta al jefe de recepción para su comprobación y firma.
64. Comprobar que el jefe de recepción indica las observaciones pertinentes o la solución al problema detectado de cada una de las discrepancias relacionadas.
65. 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.
66. Comprobar que después de firmado por el Director Gerente, la interventora guarda el expediente original en su archivo, entregando una copia a gobernanta.
- ❖ Otros aspectos a verificar.
67. Verificar la existencia y actualización del Certificado Comercial de las operaciones hoteleras en recepción.
68. Verificar si existe control y actuación sobre duplicado y aperturas únicas de tarjetas magnéticas de habitaciones y cajas de seguridad, en caso de pérdidas y roturas. Revisar el sistema de protección aplicado.
69. Comprobar la revisión y verificación del cuadro de facturas de agencias, teniendo en cuenta las:
- Agencias.
 - Total de pax.
 - Total de habitaciones.
 - Fecha de entrada y salida.

70. Verificar que no debe existir factura con fecha anterior de salida y el saldo de cada factura se analizará comparando el saldo total a acumular con el saldo cargado.
71. Comprobar que se chequea diariamente si todas las llamadas del printer de la pizarra telefónica, están reflejadas en el reporte de teléfono y a su vez éste en la mano corriente de carpeta, por tipo de moneda, crédito y efectivo.
72. Comprobar que se revisa diariamente el cuadro de los créditos de los servicios haciendo énfasis en: Cada factura cerrada contra caja con saldo diferente de cero debe corresponderse con un recibo de cobro.
73. Verificar si los recibos de cobro deben corresponderse en cuantía exacta con el saldo en caja.
74. Revisar los consecutivos de los recibos de cobro. Estos no deben tener borrones ni tachaduras y deben diferenciarse los de divisa y moneda nacional.
75. Verificar si las devoluciones en recibo deben ir acompañadas con las tarjetas del registro del cliente, chequear coincidencia de firmas.
76. Chequear información que se entrega a contabilidad en la documentación de la revisión diaria se encuentren: Listado de facturas cerradas, mano corriente, informativo de caja, liquidación.
77. Chequear si se controla como está establecido el equipaje guardado revisando si el lugar utilizado cumple con las condiciones requeridas.
78. Revisar si cuadran todas las cuentas contra el reporte de operaciones al crédito que se encuentra iniciado en carpeta (mano corriente).
79. Revisar si se abrieron por recepción las facturas por cada habitación y se incorporaron los servicios recibidos por los clientes según la documentación primaria recibida.
80. Verificar si se posee control de irregularidades por habitaciones y si está actualizado.

81. Verificar si poseen los contratos de Agencias con los que la instalación opera directamente. Ver si todas estas Agencias están debidamente legalizadas ante la Cámara de Comercio y si fue solicitado el documento legal que así lo demuestra.
82. Verificar que los ajustes realizados están debidamente autorizado por el jefe del departamento o persona autorizada.
83. 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.
84. Comprobar que las únicas personas autorizadas a realizar correcciones o borrar en el sistema son: especialista en ingresos, jefe de recepción o jefes de brigadas. En estos casos el sistema emite un comprobante de corrección, que debe estar explicado y firmado por las personas anteriormente mencionadas.
85. Comprobar que en ningún caso la persona que factura utiliza su clave para operaciones que se efectúan en recepción, solamente para facturación.
86. Comprobar que en el caso de alojamiento de clientes directos, que su precio este por debajo de la tarifa rack está aprobado por la Dirección de Hotel o la Gestora con los soportes correspondientes.
87. Verificar que los clientes nacionales que se alojan como pax extras en habitaciones ocupadas por clientes que vienen por agencias están pagadas a la entrada y se informa a seguridad y ama de llaves.
88. Comprobar que se les llena la tarjeta de registro y que la recepcionista plasman la fecha de salida en el libro de cambios de habitación, que se chequea diario y funciona como una agenda, para que el día de la salida, estos clientes abandonan el hotel.
89. Comprobar que se revisan los voucher de clientes en la entrada y se chequean que coincidan con los datos de las reservas y si se chequean en la

mañana con reservas y cuentas por cobrar si las agencias en prepago que entran en el día ya efectuaron sus pagos.

90. Verificar que en los casos de agencias en prepago que no se tenga el pago a la entrada del cliente se les tiene que cobrar el precio público por noche a los clientes hasta tanto llegue el pago de la agencia, efectuándose en este caso la devolución del efectivo por este concepto de alojamiento.
 91. Revisar por el reporte de cambio de habitaciones si se cobro el suplemento a los clientes de habitaciones vista al mar late check out y otros.
 92. Revisar las reservas de clientes directos si la habitación se corresponde con el precio cobrado, el cobro se hizo anticipado ,se fotocopio su pasaporte
 93. Revisar si se encuentra actualizado el control de asistencia de los trabajadores del departamento
 94. Revisar si existe un plan de capacitación para los recepcionistas de menos experiencia que incluyan entre otros cursos de superación de control monetario.
- ❖ Control de Activos Fijos Tangibles y Útiles en Uso
95. Verificar si está firmada el acta de responsabilidad material individual o colectiva por los responsables de la custodia de estos activos.
 96. Verificar en las áreas escogidas para la muestra, si tienen confeccionado el modelo “Control de Activos Fijos Tangibles,” actualizado, en el que se detallan los activos bajo la custodia del personal responsabilizado con la misma.
 97. Comprobar si los Activos Fijos Tangibles existente en cada área se corresponden con la descripción y especificaciones que aparecen descripta en el Listado de los mismos.
 98. Verificar si cuando se mandan a reparar activos se confecciona un documento que acredite dicha operación, y si está firmado por las personas facultadas para este movimiento.

99. 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.

100. 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 medios.

3.2- Resultado de la aplicación del programa de auditoría para evaluar el sistema de control interno en el Área de Recepción

El trabajo realizado comenzó con el estudio del funcionamiento del área de recepción del hotel; para lo cual inicialmente, fueron aplicadas encuestas a clientes internos y externos proporcionando el conocimiento necesario sobre lo referido a dicha área.

Los hallazgos detectados en la auditoría son:

En revisión efectuada a caja en recepción se comprobó que:

- Se realizó arqueo a los tres fondos para canje autorizados en recepción y al efectivo por depositar existiendo diferencias que corresponden al efectivo a recuperar el cual en el momento que se realizó el arqueo no se había recuperado.
- No se encuentra visible al cliente las tasa de cambio en recepción, en la Villa el listado de las tasas de cambio es ilegible y es responsabilidad de la jefa económica actualizar los listados y darlos impresos, deficiencia señalada en el informe de auditoría del GAE.
- No existe en un lugar visible los horarios para el canje de moneda (Carpeta, Villa)
- El fondo para cambio está unido con el fondo para canje deficiencia señalada en auditoría anterior en el mes de agosto tanto en la Villa como en Recepción No existe seguridad del efectivo el mismo se encuentra en una gaveta del buró.
- El acta de asignación de los fondos no está actualizada existen en el listado trabajadores que causaron baja de la entidad (Ivon Duran Moya, Leily Vilma

Borrell, Yuneisy la Rosa Salazar) y no están incluidos los trabajadores siguientes (Greysi Andres Alpizar, Meivi Villa Real Díaz) La misma está a nombre del jefe de recepción anterior Julián Álvarez Oms.

- En Las hojas de testificación de depósitos se plasma el efectivo CUC, Euro, GBP, CAD, y Tarjeta Crédito. Se refleja el nombre y la firma del cajero que lo testifica por turnos, él mismo tiene tachaduras y enmiendas, existen días en que no se relaciona el nombre y la firma del recepcionista que recibe el turno.
- No existe el registro de los billetes de alta denominación (100.00 y 50.00 CUC). En el área de recepción y Villa en el cual se deben reflejar la fecha, denominación, serie del billete, nombre del cliente, No Pasaporte, firma del cliente y del cajero En cada una llevan el control de la denominación y la serie del billete lo cual no cumple el objetivo que persigue este modelo que es la identificación del cliente que aportó el billete falso.
- No existen medios tecnológicos para la detección de billetes falsos (Resolución No 194/2010 del Presidente Ejecutivo Gaviota SA pagina 68) ni contador de billetes.
- Se traslada para la recepción del hotel desde la Villa el efectivo a depositar ya sea por venta o por canje de monedas sin la debida seguridad y el mismo se guarda en la caja de recepción originando un sobrante de efectivo en ese fondo.
- El efectivo no es suficiente para esta temporada pues existen días que el cambio es superior al fondo tomando efectivo prestado de cada una o del efectivo del fondo para cambio violación grave (Días 14/1 y 20/1).
- Se incumple con lo establecido en la instrucción No 44/2004 del Presidente de Gaviota SA al no existir el certificado comercial para efectuar el servicio del canje de moneda.

Con relación a las deducciones se comprobó que:

En revisión efectuada a las deducciones a un total de 49 expedientes con un importe de 12049.53 cuc, los cuales representan el 100%, así como al registro de dos ajustes contables valorados en 138.00 cuc en la cuenta Deducciones por Corrección se comprobó que:

Existen tres causas fundamentales por las que se incrementan considerablemente las deducciones en el mes de enero, las cuales se detallan a continuación:

Errores en los precios aplicados:	Total: 38
<ul style="list-style-type: none"> • No se aplica descuento por ventas anticipadas (8) • Corresponde una oferta y se factura otra (20) • Se facturan niños al 50% y corresponden free (4) • No se aplica descuento por luna de miel (1) • No se aplica oferta especial de tasa de cambio (2) • No se aplica descuento 16% oferta especial de Sep.-Oct.-Nov. (1) 	
2. Errores de facturación	Total: 9
<ul style="list-style-type: none"> • Se facturan noches de más (6) • Se factura un Pax de más (1) • Doble facturación (2) 	
3. Errores de cálculo	Total: 2
<ul style="list-style-type: none"> • Errores en cálculo de los Pax. (2) 	

Incumpliendo la Resolución No. 60/11 de la Contraloría General de la República de Cuba, en su Artículo 10, Norma Estructura Organizativa y Asignación de Autoridad y Responsabilidad del Componente Ambiente de Control y Artículo 12 Norma Documentación, Registro Oportuno y Adecuado de las Transacciones y Hechos del Componente Actividad de Control y el Manual de Gestión del corporativo, Proceso de Toma y Resolución de Reservas.

Además se registraron dos ajustes contables por un valor total de 138 cuc que corresponden a ingresos cargados incorrectamente en servicios prestados por el SPA, ambos constituían servicios gratis, uno por ser a un FAM TRIP Ruso y otro a clientes del Hotel.

Todos los expedientes se encuentran correctamente confeccionados, contentivos de la documentación primaria que ampara los valores registrados y aprobados por las personas autorizadas.

Con relación al control de manillas se detectó lo siguiente.

- Se realizó conteo físico a un total de 2221 manilla desglosada en cuatro colores que representan el 100% de las existencias reales sin que se detectaran diferencias con relación al control del consumo de manillas recibidas del turno anterior y a las usadas por entradas, las cuales se encuentran debidamente sustentadas según reserva.
- Existe en archivo la evidencia de la ejecución mensual de inventarios o arqueos a la existencia de manillas en recepción por parte del interventor, el último se realizó el 31 de enero del 2013.

En revisión efectuada a los Salida después de la hora prevista se detectó lo siguiente.

- Se revisaron un total de tres modelos “Relación de Salida después de la hora prevista”, que representan el 100% de los emitidos por recepción en el período evaluado sin que se detectaran deficiencias que señalar, verificando que se ingresan por este concepto un importe total de 430.00 CUC con los precios correctamente aplicados.
- El día 26 se relacionan 12 Salida después de la hora prevista de los cuales 11 se cobraron con un importe total de 385.00 cuc y uno se otorga de forma gratuita con la aprobación del Director General a clientes multirepitente, hospedados en la habitación No. 2210
- Con fecha 27 se relaciona un Salida después de la hora prevista a los clientes de la habitación No.4004 con un importe de 35.00 cuc cobrado.
- Para el día 28 se les otorgó a los clientes de la habitación No.5102 un Salida después de la hora prevista gratis, el cual le corresponde por contrato por ser los novios de la boda celebrada el día 17 de enero. Además se encuentra cobrado el importe de 45.00 cuc a los clientes de la habitación No. 3503, los cuales lo solicitaron hasta las 6.00 PM.
- En comparación realizada entre la relación de Salida después de la hora prevista anotadas en los partes de discrepancia por el área de piso y las de recepción el día 26 de enero se comprobó que en el modelo emitido por recepción se omite el Salida después de la hora prevista autorizado al cliente hospedado en la habitación No 4110 por ser un Agente de viajes. Incumpliendo la Resolución No. 60/11 de la Contraloría General de la

República de Cuba, Norma Registro Oportuno y Adecuado de las Transacciones y Hechos del Componente Actividad de Control.

Relación de Salida después de la hora prevista del 26 al 28 de enero del 2013

Fecha	No. Hab.	Hora	Imp. cobrado	Produc. En fac	Autoriza gratuidad	Observaciones
26/01/13	2001	4.00	35.00	83977		
	2320	4.00	35.00	15426		
	3003	4.00	35.00	84069		
	4123	4.00	35.00	83885		
	2222	4.00	35.00	83819		
	2301	4.00	35.00	15435		
	2723	4.00	35.00	15446		
	3808	4.00	35.00	15436		
	3507	4.00	35.00	15437		
	2528	4.00	35.00	15439		
	2322	4.00	35.00	83863		
	2210	4.00	-		Calidad	Repitente
	4110	4.00	-		Calidad	Agente de Viaje.
27/01/13	4004	4.00	35.00	84138		
28/01/13	5102	-	-	-		Luna de Miel (Boda en el Hotel)
	3503	6.00	45.00	15463		
TOTAL			430.00			

En revisión según los objetos olvidados se detecto lo siguiente:

- En la revisión efectuada de los objetos olvidados no existía el libro de registro de objetos olvidados, los objetos no se encuentran etiquetados y no tiene copia del parte de entrega de objetos olvidados y en el departamento de recepción no existe copia del libro de registro de objetos olvidados.

Al revisar los partes de discrepancias se detecto lo siguiente:

- En revisión efectuada a los 31 Modelos “Parte de Discrepancia” emitidos entre el 1 y el 31 del mes de enero, así como, al análisis de los documentos que se le anexan, se comprobó que:
- Los días 1 y 2 se anota en observaciones en la parte inferior del modelo prorroga una noche más, habitaciones 2024 y 2025 y Check -out –in en la habitación 3005 respectivamente sin que exista evidencia que proporcione el origen de esa información, ni exista discrepancia.
- Al parte de discrepancia del día 9 no se le anexa la fotocopia del documento que la originó como se plantea en el análisis emitido por el departamento de Recepción.
- Los días 20 y 23 el Modelo “Parte de Discrepancia” carece de los datos numéricos que identifican el concepto de la discrepancias, en el análisis de las mismas se expone que hubo cambio de habitación, sin embargo el modelo “Check List Cambio de Habitación” se anexa en blanco. El día 28 tampoco se relacionan en este modelo los cambios de habitación. Incumpliendo en todos los casos la Resolución No. 60/11 de la Contraloría General de la República de Cuba, en su Artículo 12, inciso b) Norma Documentación, Registro Oportuno y Adecuado de las Transacciones y Hechos del Componente Actividad de Control.
- Se comprobó que se anexan al parte de discrepancia 14 y 16 modelos “Check List cambio de habitación” y “Relación de salidas imprevistas y de late check out” en blanco de 30 y 29 emitidos respectivamente, ocasionando gastos de material de oficina innecesarios.
- El departamento de recepción no le facilita la información establecida debidamente revisada y firmada a gobernanta para que esta pueda cumplimentar el parte de discrepancia, si no que gobernanta incorpora la información al expediente, realiza el cuadro del parte y se lo envía a

recepción para que este indique las observaciones pertinentes al problema detectado en cada una de las discrepancias relacionadas. Incumpliendo los Procedimientos establecidos por Gaviota y la Resolución No. 60/11 de la Contraloría General de la República de Cuba, en su Artículo 12, inciso b) Norma Documentación, Registro Oportuno y Adecuado de las Transacciones y Hechos del Componente Actividad de Control.

Otros aspectos a verificar

- Se verificaron un total de 269 cargos relacionados en el Mano Corriente con un importe de 5100.73 cuc por concepto de servicios SPA, telefonía, lavandería, extra carta de bebidas, Internet, suplemento habitación y pagos en efectivo en el período del 18 al 31 de enero comprobando que se encuentran amparados por los documentos primarios que les dio origen, correctamente confeccionados y firmados por los clientes.
- Se cargó incorrectamente un servicio de extra carta de bebida por un valor de 1.50 cuc por concepto de Internet el día 22 de enero, el cual quedó ajustado
- Se incumple: Resolución No. No. 60/11 de la Contraloría General de la República de Cuba Componente Actividad de Control, Norma Registro Oportuno y Adecuado de las Transacciones y Hechos.
- Se comprobó el listado de facturación abierta el día 3 de enero detectando que existen 10 facturas abiertas fuera de la fecha de cierre representando el 13,7 % con un importe total de 15812.00 cuc.
- Se incumple: Resolución No. No. 60/11 de la Contraloría General de la República de Cuba Componente Actividad de Control, Norma Registro Oportuno y Adecuado de las Transacciones y Hechos y el Manual de Gestión Gaviota
- Se comprobó que en 4 habitaciones de las 10 que poseían facturas abiertas fuera de fecha se realizaron cargos por concepto de telefonía, lavandería y extra carta de bebidas, ejecutándose antes de que los clientes se retiraran del Hotel, por lo que no quedaron cobros pendientes.
- De un total de 319 habitaciones con 653 clientes fueron muestreadas el cien por ciento arrojando los siguientes resultados

No existe un correcto llenado de tarjetas de registro de clientes lo cual detallo a continuación

- 3405 tiene el nombre del cliente repetido en las dos tarjetas
 - 3521 tiene una sola tarjeta de registro a nombre de Chantal Blais, falta la de Michael Arts
 - 3528 falta el número del pasaporte de Pablo Taraciuk la fecha de entrada y salida
 - 4101 falta la tarjeta de registro de un niño y un mayor
 - 4108 Hay dos tarjetas registro a nombre de Leola Baird y Brenda Bryant en el Pick de Cuentas y en el rack aparece una sola persona Brenda Bryant (19/1 al 26/1).En el reporte de discrepancia esta reportado en ocupado con uno (1) Al revisar
 - 4120 La tarjeta de Joan Hogg no está firmada
 - 4327 Falta la tarjeta registro de Khomutovskaya Antonina
 - No están las tarjetas de Registro de las habitaciones siguientes
 - 2320 (del 20/1/12 al 3/2/13) ,2724 (20/1/13 al 27/1/13), 3308(14/1/13 al 28/1/13)
 - 3604(19/1/13 al 26/1/13), 4107(19/1/13-26/1/13), 4110 (20/1/13-27/1/13)
 - 4207(19/1/13-26/1/13)
- En revisión realizada a las llamadas del printer de la pizarra telefónica, se comprobó que están reflejadas en el reporte de teléfono y en la mano corriente de carpeta, por tipo de moneda, crédito y efectivo.
 - El equipaje que se les guarda a los clientes se controla y el lugar utilizado cumple con las condiciones requeridas

3.3 Informe de la Auditoría en el Área de Recepción.

INFORME DE AUDITORÍA

De acuerdo a los resultados obtenidos en las verificaciones efectuadas, se evalúa de

Deficiente el Sistema de Control Interno que ejerce la entidad sobre los recursos materiales, humanos y financieros debido a:

- El arqueo realizado al fondo a recuperar arrojó una diferencia de menos por un importe de 33 500 cuc.
- Se encuentran unidos los fondos para canje y para cambio en Recepción y en la Villa; deficiencias señaladas en auditorías anteriores sin solución aun.
- El acta de asignación de los fondos se encuentran desactualizada; existiendo en el listado personal que ya causó baja de la entidad y estando a nombre del anterior Jefe de Recepción el cual causó baja del hotel también.
- De las hojas de testificación de Depósitos verificadas poseen enmiendas y tachaduras, además existen días en que carecen del nombre y firma del recepcionista que recibe el turno.
- No se encuentra habilitado el Registro de Billetes de alta denominación (100.00 y 50.00 cuc) en el Área de Recepción y la Villa con los datos adecuados que permitan la identificación del cliente que aporta un billete falso. Tampoco existen medios tecnológicos para la detección de los mismos.
- No existe seguridad para el traslado del efectivo desde la Villa hacia el Hotel, además este se guarda en la caja de Recepción no en la Caja Central del Hotel, originando un sobrante de efectivo en ese fondo.
- En los días 14 y 20 de Enero se ejecutan reembolsos superiores al fondo creado por resultados este insuficiente para la operativa del Hotel en temporada alta.
- No poseen certificado comercial para efectuar el servicio del Canje de moneda.
- Durante el mes de Enero se incrementaron considerablemente las deducciones (12049.53 cuc) siendo los errores en aplicación de precios los de mayor incidencias.
- El área de Recepción no le facilita la información establecida debidamente

revisada y firmada al Área de ama de llaves para que esta pueda cumplimentar el parte de discrepancia.

Las causas y condiciones que dieron origen a la deficiencia señalada fueron:

1. Inobservancia de las normas y procedimientos para el Sistema de Control Interno del Subsistema de Efectivo en Caja y Banco
2. Irresponsabilidad por parte de la dirección del Hotel al no garantizar la seguridad y custodia del Efectivo por depositar durante su traslado desde la Villa hasta el Hotel, así como de la actualización de las actas de asignación de los fondos autorizados y el incremento del fondo que permita una correcta operativa del Hotel en temporada alta
3. Falta de supervisión y control de la Jefa de Recepción sobre el trabajo ejecutado por sus subordinados originando un incremento en las Deducciones por corrección.
4. Inobservancia del Procedimiento establecido en el Manual de Gestión del expediente y elaboración del parte de Discrepancia

Los resultados por actividades son:

Efectivo en Caja

En revisión efectuada al sistema de control interno de las operaciones ejecutadas con el efectivo en caja en recepción del Hotel y la Villa durante el mes de Enero del 2013 se verificó:

Incumplimiento de lo establecido en la Resolución No. 60/11 de la Contraloría General de la República de Cuba, en lo referente a las normas y componentes siguientes;

Normas Gestión y Prevención de Riesgos y Documentación, registro oportuno y adecuado de las transacciones, de los componentes Actividades de Control Gestión y Prevención de Riesgos, al verificarse que:

-Existe diferencia de menos por un importe de 32870.00 cuc en el efectivo a recuperar en la Villa detectado en arqueo realizado a los tres fondos.

-El fondo para cambio está unido con el fondo para canje deficiencia señalada en auditoría anterior en el mes de agosto tanto en la Villa como en Recepción, no existe seguridad del efectivo el mismo se encuentra en una gaveta del buró,

- El acta de asignación de los fondos no está actualizada existen en el listado trabajadores que causaron baja de la entidad (Ivon Duran Moya, Leily Vilma Borrell, Yuneisy la Rosa Salazar) y no están incluidos los trabajadores siguientes (Greysi Andres Alpizar, Meivi Villa Real Díaz) La misma está a nombre del jefe de Recepción anterior Julián Álvarez Oms.

-En las Hojas de testificación de depósitos se plasma el efectivo CUC, Euro, GBP, CAD, y Tarjeta Crédito. Se refleja el nombre y la firma del cajero que lo testifica por turnos, él mismo tiene tachaduras y enmiendas, existen días en que no se relaciona el nombre y la firma del recepcionista que recibe el turno

-No existe el Registro de los Billetes de alta denominación (100.00 y 50.00 CUC) en el área de Recepción y la Villa con los datos adecuados que permitan la identificación del cliente que aporte un billete falso.

-No se encuentra visible al cliente las tasa de cambio en Recepción, en La Villa el listado de las tasas de cambio se encuentran, ilegible, deficiencia señalada en el informe de auditoría del GAE con fecha 28 de agosto del 2012 y aun pendiente de solución.

-No existe en un lugar visible los horarios para el canje de moneda (Carpeta, Villa,)

Prevención de Riesgos

-No existen medios tecnológicos para la detección de billetes falsos (Resolución No 194/2010 del Presidente Ejecutivo Gaviota SA pagina 68) ni contador de billetes.

-Se traslada para la Recepción del Hotel desde la Villa el efectivo a depositar ya sea por venta o por Canje de monedas sin la debida seguridad y el mismo se guarda en la caja de Recepción originando un sobrante de efectivo en ese fondo y no en la caja principal del Hotel como esta establecido

-Se incumple con lo establecido en la instrucción No 44/2004 del Presidente de Gaviota SA al no existir el Certificado Comercial para efectuar el Servicio del Canje de Moneda

Deducciones por corrección

-Se efectuó revisión a las deducciones a un total de 49 expedientes con un importe de 12049.53 cuc, los cuales representan el 100%, así como al registro de dos ajustes contables valorados en 138.00 cuc en la cuenta Deducciones por Corrección.

-Todos los expedientes se encuentran correctamente confeccionados, contentivos de la documentación primaria que ampara los valores registrados y aprobados por las personas autorizadas.

No obstante, se incumple la Resolución No. 60/11 de la Contraloría General de la República de Cuba, en su Artículo 10, Norma Estructura Organizativa y Asignación de Autoridad y Responsabilidad del Componente Ambiente de Control y Artículo 12 Norma Documentación, Registro Oportuno y Adecuado de las Transacciones y Hechos del Componente Actividad de Control y el Manual de Gestión del corporativo, Proceso de Toma y Resolución de Reservas, al comprobarse que:

Existen tres causas fundamentales por las que se incrementan considerablemente las Deducciones en el mes de Enero las cuales detallamos a continuación:

- | | |
|--------------------------------------|-----------|
| 1. Errores en los precios aplicados: | Total: 38 |
| 2. Errores de facturación | Total: 9 |
| 3. Errores de cálculo | Total: 2 |

Además se registraron dos ajustes contables por un valor total de 138 cuc que corresponden a ingresos cargados incorrectamente en servicios prestados por el SPA, ambos constituían servicios gratis, uno por ser a un FAM TRIP Ruso y otro a clientes del Hotel.

Control de manillas.

Se realizó conteo físico a un total de 2221 manilla desglosada en cuatro colores que representan el 100% de las existencias reales sin que se detectaran diferencias con relación al control del consumo de manillas recibidas del turno anterior y a las usadas por entradas, las cuales se encuentran debidamente sustentadas según reserva.

Existe en archivo la evidencia de la ejecución mensual de inventarios o arqueos a la existencia de manillas en recepción por parte del interventor, el último se realizó el 31 de enero del 2013.

Salida después de la hora prevista

En comparación realizada entre la relación de Salida después de la hora prevista anotadas en los partes de discrepancia por el Departamento de Piso y las de Recepción el día 26 de enero se comprobó que en el Modelo emitido por Recepción se omite el Salida después de la hora prevista autorizado al cliente hospedado en la habitación No 4110 por ser un Agente de Viajes. Incumpliendo la Res. No. 60/11 de la Contraloría General de la República de Cuba, Norma Registro Oportuno y Adecuado de las Transacciones y Hechos del Componente Actividad de Control.

Control de Objetos Olvidados

En la revisión efectuada se verificó que se incumple con la Resolución No. 60/11 de la Contraloría General de la República de Cuba, componente actividades de control, norma, documentación, registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos.

-En la revisión efectuada al control de los objetos olvidados se pudo verificar que no existe el libro de registro donde se anotan en orden consecutivo los objetos hallados por los trabajadores en las diferentes áreas, estos no se encuentran etiquetados y no tiene copia del parte de entrega de objetos olvidados y en el departamento de recepción no existe copia del libro de registro de objetos olvidados

Parte de Discrepancia

En revisión efectuada a los 31 Modelos “Parte de Discrepancia” emitidos entre el 1 y el 31 del mes de enero, así como, al análisis de los documentos que se le anexan, se comprobó que: se incumple con la Resolución No. 60/11 de la Contraloría General de la República de Cuba, componente actividades de control, norma, documentación, registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos.

-Los días 1 y 2 se anota en observaciones en la parte inferior del modelo Prorroga una noche más, habitaciones 2024 y 2025 y Check -out –in en la habitación 3005 respectivamente sin que exista evidencia que proporcione el origen de esa información, ni exista discrepancia.

-Al Parte de Discrepancia del día 9 no se le anexa la fotocopia del documento que la originó como se plantea en el análisis emitido por el departamento de Recepción.

-Los días 20 y 23 el Modelo "Parte de Discrepancia" carece de los datos numéricos que identifican el concepto de la discrepancias, en el análisis de las mismas se expone que hubo cambio de habitación, sin embargo el Modelo "Check List Cambio de Habitación" se anexa en blanco. El día 28 tampoco se relacionan en este modelo los cambios de habitación

-Se comprobó que se anexan al Parte de Discrepancia 14 y 16 Modelos "Check List Cambio de Habitación" y "Relación de Salidas Imprevistas y de Late Check out" en blanco de 30 y 29 emitidos respectivamente, ocasionando gastos de material de oficina innecesarios.

El departamento de Recepción no le facilita la información establecida debidamente revisada y firmada al área de ama de llaves para que esta pueda cumplimentar el Parte de Discrepancia, si no que Gobernanta incorpora la información al expediente, realiza el cuadro del Parte y se lo envía a Recepción para que este indique las observaciones pertinentes al problema detectado en cada una de las discrepancias relacionadas. Incumpliendo los Procedimientos establecidos en el manual de gestión de la Cadena y por el grupo de Gaviota SA y la Res. No. 60/11 de la Contraloría General de la República de Cuba, en su Artículo 12, inciso b) Norma Documentación, Registro Oportuno y Adecuado de las Transacciones y Hechos del Componente Actividad de Control.

Plan de Prevención

Se comprobó que el departamento tiene confeccionado el Plan de Prevención como lo establece la Resolución No. 60/11 de la Contraloría General de la República de Cuba, sin embargo se pudo constatar que el mismo no se actualiza sistemáticamente al permanecer las deficiencias que han sido señaladas por auditorías anteriores sin resolver, por lo que el Plan no proporciona la efectividad esperada.

Aspectos generales verificados.

La entidad cuenta con una misión correctamente formulada considerando las funciones dirigidas a la satisfacción y prestación de servicios, con eficiencia

mediante la preparación permanente de sus trabajadores, optimizando los recursos disponibles, logrando y manteniendo la condición de colectivo moral otorgada hace varios años.

De forma general se puede plantear que se elaboró el programa de auditoría teniendo en cuenta los aspectos obtenidos en el Diagnóstico, así como las características y cada una de las actividades que desarrolla el Área de Recepción. Además se aplicó el programa elaborado informando a la dirección los resultados para la elaboración del correspondiente Plan de medidas.

Atendiendo a las deficiencias señaladas en la aplicación del programa elaborado se califica de deficiente el control interno en el área de Recepción del Hotel según lo establecido en el capítulo II artículo 3 de la Resolución 36 del 2012 de la Contraloría General de la República.

CONCLUSIONES

A través del desarrollo del presente trabajo se han podido llegar a las siguientes conclusiones de carácter general.

1. Un adecuado control interno contribuye a minimizar los delitos u otras manifestaciones de desvíos de recursos alcanzando una seguridad razonable.
2. El área de recepción del hotel posee los manuales de gestión del corporativo y del Grupo de Turismo Gaviota S.A, pero adolece de un programa que permite evaluar el control interno.
3. Se propone un programa de auditoría que permite evaluar el proceso de control interno en el área de recepción del Hotel Ensenachos basado en las actividades desarrollada en dicha área.
4. Se aplica y comprueba la efectividad del programa de auditoría propuesto para evaluar el proceso de Control Interno en el área de recepción en el mes de Enero 2013.
5. Como resultado de la aplicación del programa de auditoría y atendiendo a las formas de calificación, según Resolución No 36 / 2012 de la Contraloría General de la República de Cuba se califica de Deficiente el proceso de control interno del área de recepción en el Hotel Ensenachos.

RECOMENDACIONES

Al concluir la elaboración del presente trabajo, se ha podido arribar a las siguientes recomendaciones:

1. Elaborar un Plan Medidas por parte de la dirección del hotel que le permita erradicar las deficiencias detectadas durante la aplicación del programa de auditoría para evaluar el proceso de control interno del área de recepción.
2. Efectuar la comprobación del cumplimiento del Plan de Medidas en los términos establecidos no mayor de 180 días en las áreas que fueron objeto de aplicación del programa.
3. Capacitar y utilizar el programa elaborado por la dirección, auditoría, especialista y los trabajadores en general como forma de monitoreo y supervisión del proceso de control interno en el área de recepción de la entidad.
4. Extender la aplicación del programa de auditoría que permite evaluar el proceso de control interno del área de recepción a otras unidades del Grupo de Turismo Gaviota S.A adecuándolo a las características específicas de cada una de ellas.

BIBLIOGRAFIA

1. "Auditoría Montogmery", Philip L. Detlise considera la auditoría.
2. "Auditoría de las Empresas Socialistas", Antonio de Miranda Estrada.
3. Almaguer, Rafael A, Peon, Juan J. 2004. Consultor Electrónico del Contador y el Auditor. Cuba. Casa Consultora DSAIC.
4. Cuba Consejo de Estado (2010) Reglamento de la Ley No 107 de la Contraloría General de la República de Cuba.
5. Cuba Consultor Electrónico del Contador y el Auditor. Resolución 297/2003. Casa Consultora DISAIC. 2004.
6. Cuba Contraloría General de la República de Cuba (2006) Guía Metodológica para la Auditoría de Gestión Manual del auditor Capitulo Programa de Auditoría.
7. Cuba Contraloría General de la República de Cuba (2011) Resolución 60 Normas del Sistema de Control Interno.
8. Cuba Contraloría General de la República de Cuba (2012) Resolución 36 Metodología para la evaluación y calificación de las auditorías.
9. Cuba Contraloría General de la República de Cuba (2012) Resolución 340 Normas Cubanas de Auditoría.
10. Cuba Grupo de Turismo Gaviota SA (2009) Resolución 498 Manual de Contabilidad y Costos de las sociedades Mercantiles Cubanas Grupo de Turismo Gaviota SA.
11. Cuba Grupo de Turismo Gaviota SA (2010) Resolución 194 do aprueba y pone en vigor el manual general de supervisión de la dirección de supervisión para la aplicación de las sociedades mercantiles cubanas.
12. 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.
13. Cuba Grupo de Turismo Gaviota SA (2012) Resolución 201 Norma las tareas y funciones de los auditores internos
14. Cuba Grupo de Turismo Gaviota SA Manual de Explotación de Recepción.
15. Cuba Grupo de Turismo Gaviota SA Manual de Operaciones de Recepción.

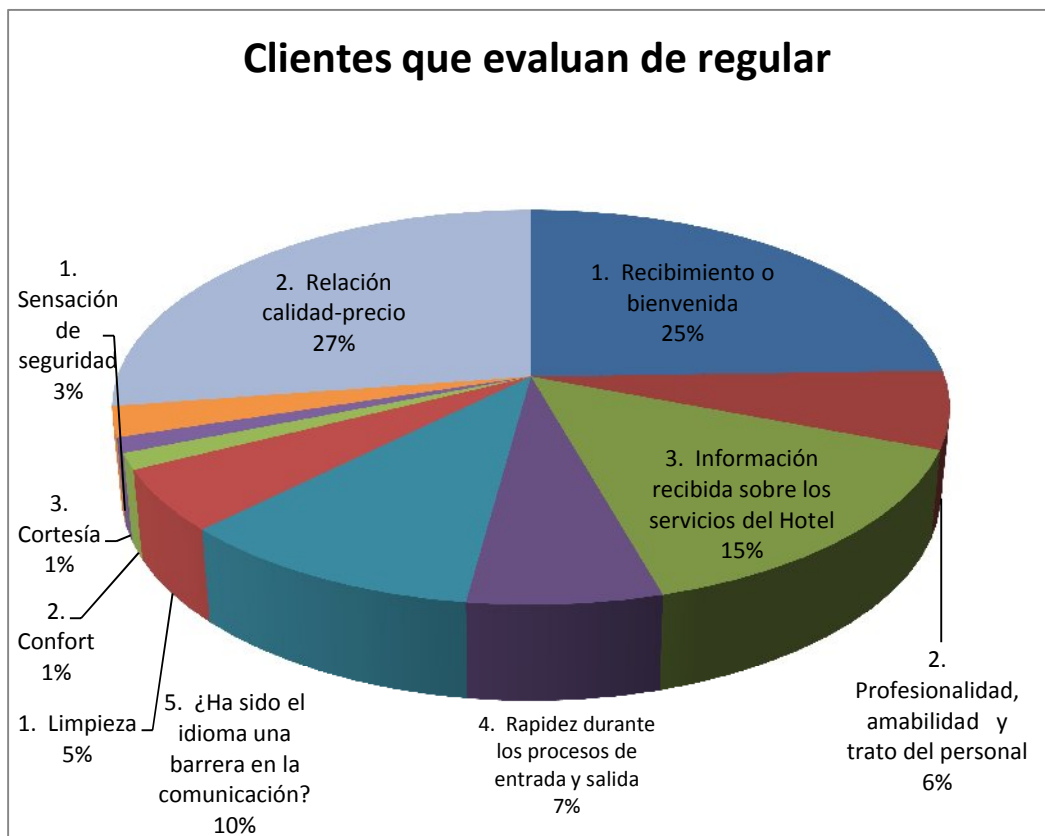
16. Cuba Instrucción 03/2010 del Presidente Ejecutivo GAE, Nomenclador de Cuentas, Uso y Contenido.
17. Cuba Ministerio de Finanzas y Precios, 1996, Seminario sobre Auditoría Interna, La Habana, Cuba.
18. Cuba Orden 7/2008 del Ministro de las FAR para aprobar las Normas y Procedimientos sobre la Responsabilidad Material.
19. Cuba Resolución 194/2010 Manual General de Supervisión para su aplicación en las sociedades mercantiles cubanas.
20. Cuba. Ministerio de Finanzas y Precios, (2003) Resolución 297 de 2003. Definiciones del Control Interno, el contenido de sus Componentes y sus Normas, [En línea]. Finanzas al Día, disponible en: <http://www.egrafip.cu>
21. Cuba. Ministerio de Finanzas y Precios, (2006) Resolución 148 de 2006 Normas Generales de Contabilidad Subsistemas de Control Interno.
22. Cuba. Ministerio de Finanzas y Precios, 1995, Decreto Ley 159 de la Auditoria del Consejo de Estado del 8 de Junio de 1995.
23. Cuba. Ministerio del Turismo. Unidad Central de Auditoria. Legislación. Manual de Auditoria. La Habana: MINTUR, 2001.
24. Enterprise Risk Management Integrate Framework Executive. Summary Committee of Espousing.
25. La American Accounting Association”
26. Manual de Operación Alojamiento Sol Meliá Holguín
27. 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/).
28. 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.
29. Organization of Tread way Commission (COSO). September de 2004.
30. Revista Auditoría y Control. Abril Año 2005. Número 13 La Habana. Cuba
31. Standars para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna, 1997
32. Wood, Guillermo, Fonseca.2001. El Control es el hombre. Revista Auditoría y Control, MAC, Cuba, pág. 37

33. Discurso pronunciado por el General de Ejército Raúl Castro Ruz, Primer Secretario del Comité Central del Partido de Cuba y Presidente de los Consejos de Estado y Ministro en la Clausura del Resumen Anual del año 2010 Grupo de Administración Empresarial.
34. <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
35. [http://www.auditool.org/index.php?option=com_content&view=article&id=1726:requisitos de un modelo de auditoria 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-auditoria-interna-de-ultima-generacion&catid=38:restaurants&Itemid=57)
36. 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.
37. <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.
38. [http://scholar.google.es/scholar?start=20&q=publicaciones%2Bcientificas%2BAuditorias+hoteleras&hl=es&as_sdt=0Control interno para los ingresos de un hotel.](http://scholar.google.es/scholar?start=20&q=publicaciones%2Bcientificas%2BAuditorias+hoteleras&hl=es&as_sdt=0Control+interno+para+los+ingresos+de+un+hotel)
39. [http://scholar.google.es/scholar?start=30&q=publicaciones%2Bcientificas%2BAuditorias+hoteleras&hl=es&as_sdt=0GESTIÓN POR PROCESO EN EL EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO EN LAS INSTALACIONES HOTELERAS](http://scholar.google.es/scholar?start=30&q=publicaciones%2Bcientificas%2BAuditorias+hoteleras&hl=es&as_sdt=0GESTI%C3%93N+POR+PROCESO+EN+EL+EN+EL+%C3%81REA+DE+ALOJAMIENTO+EN+LAS+INSTALACIONES+HOTELERAS)
40. <http://infoadmohotels.blogspot.com/2011/02/recepcion.html>.
41. <http://www.monografias.com/trabajos38/iso-nueve-mil/iso-nueve-mil4.shtml> ISO 9000.
42. González Méndez L. (2006). El control interno y el Cuadro de Mando Integral, una poderosa combinación intangible. La Habana. Cuba.
43. León, Mauricio. Auditoría Interna. Un enfoque Sistémico Mejora Continua. Disponible en: <http://mlefcovich@hotmail.com>.
44. Leonard, W. (1990). Auditoría Administrativa. Evaluación de métodos y Eficiencia administrativa. México: Editorial Diana.

45. 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>
46. Poch, R. (1992). Manual de Control Interno. Editorial Gestión 2000. Segunda Edición. Barcelona España.
47. 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>.
48. 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.
49. Yenny Ruiz Diagnóstico del control interno en los ingresos de las empresas de alojamiento tipo hotel del Municipio Valera estado Trujillo http://biblioteca.universia.net/html_bura/ficha/params/id/37762002.html

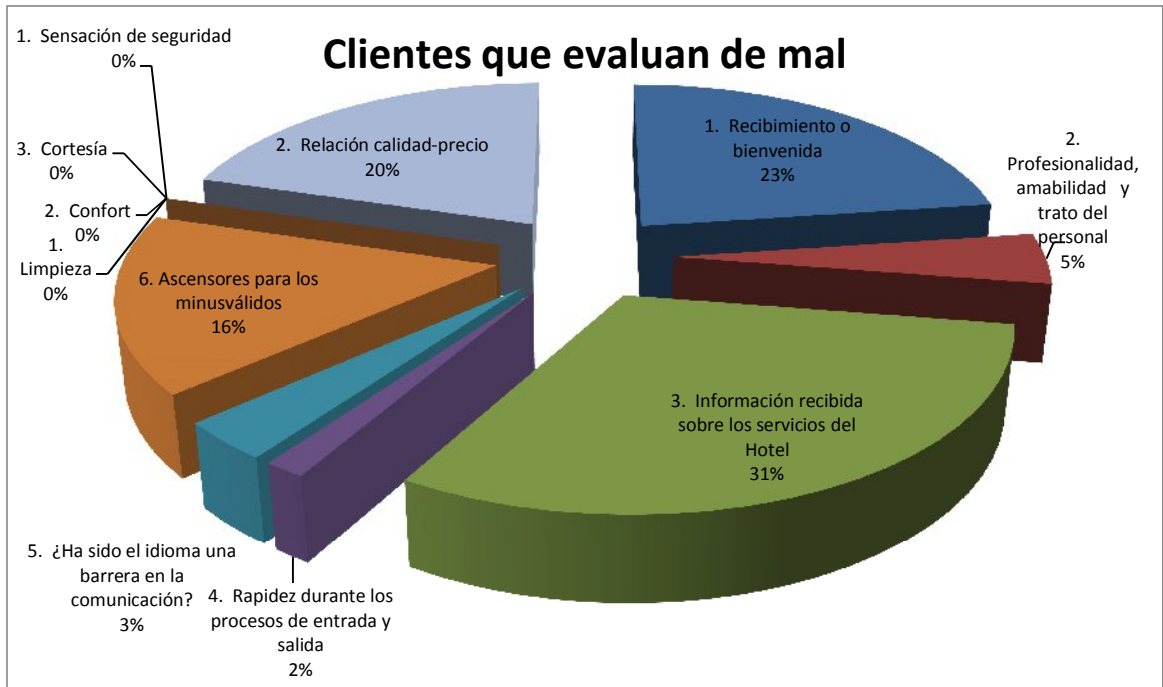
Anexo No. 6: Resultados de la Encuestas

Variables:	Cientes que evalúan Regular
Recepción	
1. Recibimiento o bienvenida	20.10%
2. Profesionalidad, amabilidad y trato del personal	5.20%
3. Información recibida sobre los servicios del Hotel	12.10%
4. Rapidez durante los procesos de entrada y salida	5.32%
5. ¿Ha sido el idioma una barrera en la comunicación?	8.50%
6. Ascensores para los minusválidos	
Habitación	
1. Limpieza	4.15%
2. Confort	1.09%
3. Cortesía	1.01%
Aspectos Generales	
1. Sensación de seguridad	2.04%
2. Relación calidad-precio	22.45%



Anexo No. 7 Resultados de la Encuestas

Variables:	Cientes que evalúan Mal
Recepción	
1. Recibimiento o bienvenida	15.30%
2. Profesionalidad, amabilidad y trato del personal	3.10%
3. Información recibida sobre los servicios del Hotel	20.75%
4. Rapidez durante los procesos de entrada y salida	1.03%
5. ¿Ha sido el idioma una barrera en la comunicación?	2.35%
6. Ascensores para los minusválidos	10.85%
Habitación	
1. Limpieza	0.00%
2. Confort	0.00%
3. Cortesía	0.00%
Aspectos Generales	
1. Sensación de seguridad	0.00%
2. Relación calidad-precio	13.64%



Anexo No.3: Encuesta a Clientes Externos.

Estimado Huésped:

Sea Ud. Bienvenido a nuestro Hotel Ensenachos, el cual se complace en tenerle como huésped.

Cuando usted evalúa nuestro servicio, nos da más que su opinión, nos da herramientas, las cuales usamos para construir un vigoroso y responsable equipo para servirle.

Nosotros estudiamos sus comentarios, los cuales son muy útiles para dirigir nuestro personal y responder a todas sus necesidades.

Le agradecemos por anticipado su colaboración, por cuanto su opinión es de máxima importancia en el constante empeño por la mejora continua de nuestro servicio.

Atentamente,

La Dirección y su Staff.

Dear Guest:

Welcome to hotel Ensenachos, which is pleased to have you as a guest.

When you evaluate our service, you give us more than your opinion. You give us the tools we need to build a vigorous and responsive service team.

We use your comments to help our staff answer all your needs.

We thank you in advance for your collaboration because your opinion is of the utmost importance to us in the constant desire to improve our service.

Sincerely yours.

The Management and Staff.

Por favor valore la calidad de los servicios en las siguientes categorías: /Please rate the quality of the services in the following categories:

Bien: Ud. Está satisfecho con la calidad recibida. /**Good:** *You are satisfied with the quality of the offert.*

Regular: Ud. Está satisfecho pero existieron dificultades en la calidad. /**Fair:** *You are satisfied but there were difficulties with the quality of the offert.*

Mal: Ud. Está insatisfecho por la baja calidad recibida. /**Bad:** *You are not satisfied with the quality of the offert.*

Servicios/ Services:	Ud. Considera que es/You think it is:		
Recepción/ Reception	Bien / Good	Regular / Fair	Mal / Bad
1. Recibimiento o bienvenida/ <i>Welcome</i>			
2. Profesionalidad, amabilidad y trato del personal / <i>Professional, kindness and staff treatment.</i>			
3. Información recibida sobre los servicios del Hotel / <i>Information offered about the hotel services.</i>			
4. Rapidez durante los procesos de entrada y salida. / <i>Promptness at check-in and check-out.</i>			
5. ¿Ha sido el idioma una barrera en la comunicación? / <i>Has the language been an obstacle for communication?</i>			
6. Ascensores / <i>Elevators</i>			
Habitación/ Room			
1. Limpieza/ <i>Cleanliness</i>			
2. Confort/ <i>Comfort</i>			
3. Cortesía/ <i>Courtesy</i>			
Aspectos Generales/ Generals Aspects			
1. Sensación de seguridad/ <i>Safety sensation</i>			
2. Relación calidad- precio/ <i>Relationship between quality- price</i>			

Nacionalidad/ *Nationality* _____

Edad/ *Age* 16-25 ____ Sexo/ *Sex* **M** _____

26-35 ____ **F** _____

36-55 ____

+ 55 ____

Sugerencias/ *Suggestions* :

Anexo No. 2: Encuesta para Clientes Internos.

Encuesta para Clientes Internos *Hotel "Ensenachos"*

Estimado trabajador:

Las preguntas que se muestran a continuación tienen como objetivo lograr el perfeccionamiento de las actividades desarrolladas en el Área de Recepción, por lo que necesitamos de su entera sinceridad a la hora de dar respuestas,

Gracias.

1) ¿Considera usted que la Recepción del hotel se encuentra correctamente ubicada?

Si _____ No _____

2) ¿Cree usted que los Jefes de Recepción y Ama de Llaves muestran dominio y control de los aspectos esenciales que caracterizan su trabajo en el Área?

Si _____ No _____ A veces _____

3) ¿Considera usted que los clientes son atendidos con prontitud y eficacia?

Si _____ No _____ A veces _____

4) ¿Conoce usted si se mantiene un control estricto en la entrega de llaves de las habitaciones?

Si _____ No _____ A veces _____

5) ¿Se confecciona un presupuesto de gasto que cumple con las exigencias del Área?

Si _____ No _____

6) ¿Se cumple con los estándares de la marca establecidos para el Área de Alojamiento?

Si No A veces _____

7) ¿Conoce usted que existen mecanismos de control que permitan corroborar la aplicación de éstos estándares?

Si _____ No _____

8) ¿Entiende usted que existe la responsabilidad frente a las quejas de los clientes y una eficaz solución a los problemas presentados en el menor plazo posible?

Si No A veces _____

9) ¿Los directivos del Área asumen una actitud correcta y reflexiva ante alguna inquietud o sugerencia de los trabajadores?

Si No A veces _____

10) ¿Piensa usted que las decisiones tomadas por los directivos son las más correctas?

Si No A veces _____

Explique

11) ¿Están definidos los deberes y derechos de forma escrita?

Si No No se _____

12) ¿Sabe usted si se aplica el Proceso de Auditoria Nocturna al cierre de cada día en esta Área?

Si _____ No _____

13) ¿Conoce usted los códigos de conducta?

Si _____ No _____

14) ¿Cuándo el código de conducta es violado, se toman las medidas correctivas necesarias?

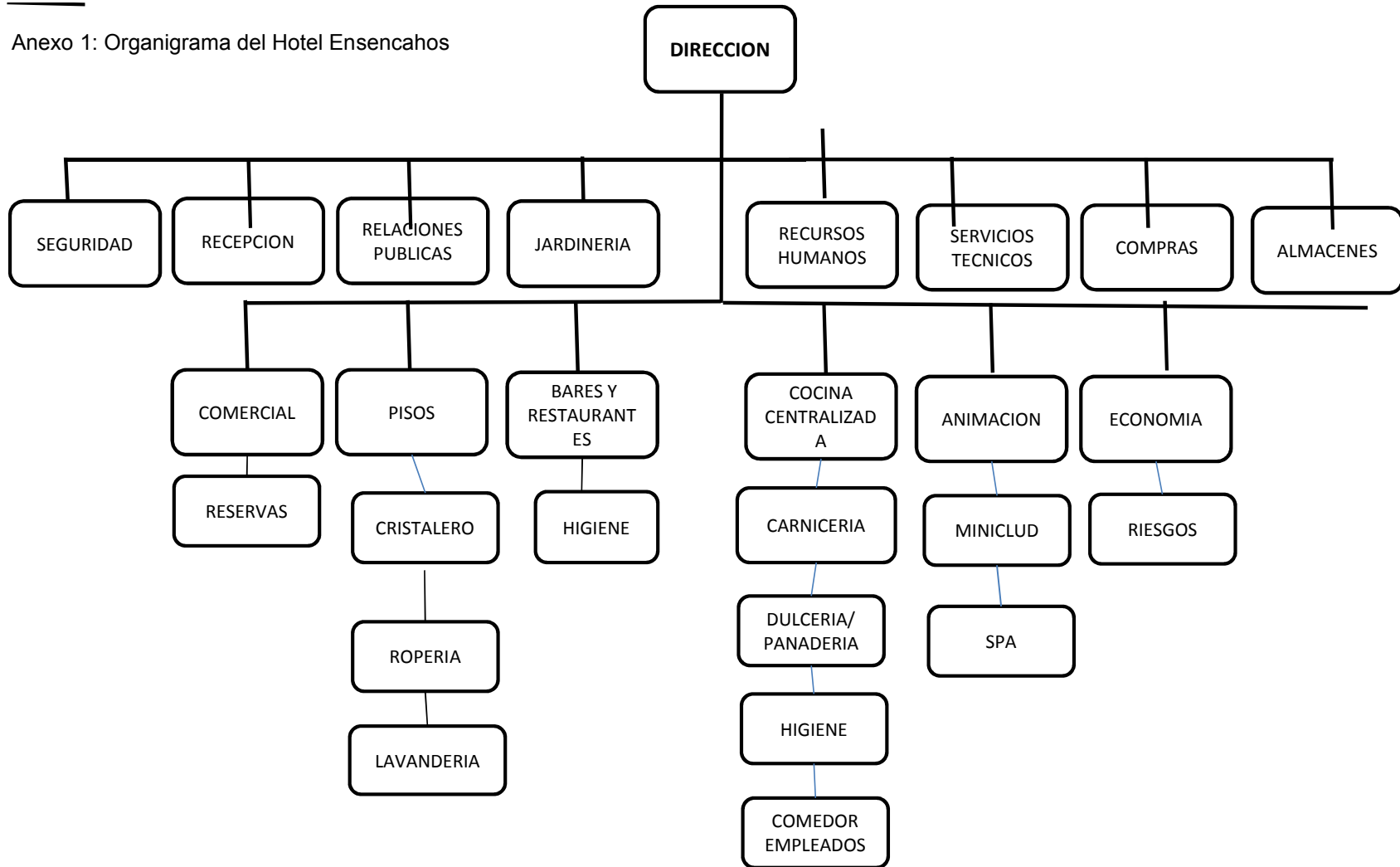
Si _____ No _____ No se _____

Mencione al menos dos

15) Si usted tuviera que valorar el trabajo en general del Departamento de Recepción, ¿qué juicios emitiría?

Su opinión tiene valor.

Anexo 1: Organigrama del Hotel Ensencahos



Anexo 4: Resultados obtenidos de la encuesta aplicada a clientes interno

Resultado obtenidos de la Encuesta aplicada a los clientes internos (%)				
Variables	Si	No	No se	A veces
1-¿Considera usted que la Recepción del hotel se encuentra correctamente ubicada	100			
2-¿Cree usted que los Jefes de Recepción y Ama de Llaves muestran dominio y control de los aspectos esenciales que caracterizan su trabajo en el Área?	5	90		5
3-¿Considera usted que los clientes son atendidos con prontitud y eficacia?	20	20		60
4-¿Conoce usted si se mantiene un control estricto en la entrega de llaves de las habitaciones?	70			30
5-¿Se confecciona un presupuesto de gasto que cumple con las exigencias del área	10	80		10
6-¿Se cumple con los estándares de la marca establecidos para el Área de Alojamiento?	15	75	5	5
7-¿Conoce usted que existen mecanismos de control que permitan corroborar la aplicación de éstos estándares?		100		
8-¿Entiende usted que existe la responsabilidad frente a las quejas de los clientes y una eficaz solución a los problemas presentados en el menor plazo posible?		90	5	5
9- ¿Los directivos del Área asumen una actitud correcta y reflexiva ante alguna inquietud o sugerencia de los trabajadores?		95		5
10-¿Piensa usted que las decisiones tomadas por los directivos son las más correctas		95		5
11-¿Están definidos los deberes y derechos de forma escrita?	96	4		
12- ¿Sabe usted si se aplica el Proceso de Auditoria Nocturna al cierre de cada día en esta área		100		
13 -¿Conoce usted los códigos de conducta?	100			
14-¿Cuándo el código de conducta es violado, se toman las medidas correctivas necesarias	100			
15-Si usted tuviera que valorar el trabajo en general del Departamento de Recepción, ¿qué juicios emitiría?				

Anexo No 5: Resultados obtenidos en la encuesta aplicada a clientes internos

