

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE ESPECIALIZACIÓN EN AUDITORÍA  
INTERNA:

**“PROYECTO DE CONSULTORÍA DE AUDITORÍA INTERNA PARA ANÁLISIS DE  
COSTOS E INGRESOS EN EMPRESAS DEL SECTOR HOTELERO DEL  
DEPARTAMENTO DE SAN SALVADOR”**

**PRESENTADO POR:**

SAMUEL DE JESUS FLORES BARILLAS	L10802
YANIRA ESPERANZA FLORES BARILLAS	L10802
GERSON ORLANDO DURÁN FIGUEROA	L10802

NOVIEMBRE 2024

CIUDAD UNIVERSITARIA DR. FABIO CASTILLO FIGUEROA,

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

## **AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

Rector: Msc. Juan Rosa Quintanilla Quintanilla  
Vicerrectora Académica: Dra. Evelyn Beatriz Farfán Mata  
Secretario General: Lic. Pedro Rosalío Escobar Castaneda

## **AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

Decana: Licda. Celina Amaya de Calderón  
Secretario: Lic. Pedro Javier Rivas Mejía  
Coordinador General de Procesos de Grado: Maf. Ronald Edgardo Gálvez Rivera  
Director de la Escuela de Contaduría Pública: Msc. Mauricio Ernesto Magaña Menéndez  
Coordinador de Procesos de Grado de la Escuela de Contaduría Pública: Lic. Abraham de Jesús Ortega Chacón  
Docente Asesor: Mafi. Jhony Alexander Argueta Amaya  
Tribunal evaluador: Lic. Miguel Ángel Macías Palacios  
Msc. Erinaldo de Jesús Ramos de la Cruz  
Mafi. Jhony Alexander Argueta Amaya

**Noviembre de 2024**

**San Salvador, El Salvador, Centroamérica.**

## **AGRADECIMIENTOS**

Primeramente doy gracias a Dios todo poderoso por darme la fortaleza y la sabiduría de llegar a este punto y culmen de mi carrera a la Virgen María por siempre esa madre que nunca me abandona y me guía siempre a tomar las mejores decisiones en mi vida, también doy gracias a mis padre y madre que siempre han sido ese apoyo incondicional emocional y económicamente en el transcurso de mi carrera, a mi hermano y mi hermana que siempre me han apoyado en todas las decisiones de mi vida y por último todos mis amigos y amigas que siempre me dieron ánimo de seguir adelante.

**Gerson Orlando Duran Figueroa**

Doy gracias a Dios y a María Santísima porque siempre me han dado la fuerza y la fortaleza para poder culminar esta etapa de mi vida, que saben que con mucho esfuerzo he podido terminar. Agradezco infinitamente a mis padres que siempre me han apoyado con sus consejos, económicamente, moralmente siempre han estado ahí conmigo en todos los momentos difíciles de mi carrera. A mis hermanos y demás familia que siempre me apoyaron. También a mis amigas y amigos y demás personas cercanas que pusieron su granito de arena para que este sueño se cumpliera.

**Yanira Esperanza Flores Barillas**

En primer lugar, agradezco a Dios por permitirme culminar mis estudios, a mi familia mis padres, mis hermanos quienes me han apoyado a lo largo de mi carrera universitaria, a mis amistades y demás personas cercanas que me han brindado su apoyo emocional en todo este proceso para poder culminar una de las etapas de mi vida.

**Samuel de Jesus Flores Barillas**

## ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO.....	i
INTRODUCCIÓN .....	iii
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO .....	1
1.1 Planteamiento del Problema.....	1
1.2 Formulación del problema .....	3
1.3 Objetivos de la Investigación .....	3
1.3.1 Objetivo General.....	3
1.3.2 Objetivos Específicos .....	3
1.4 Marco Teórico.....	4
1.4.1 Antecedentes del Sector Hotelero.....	4
1.4.2 Conceptos y Definiciones .....	5
1.4.3 Generalidades Sobre la Auditoría Interna en las Empresas.....	6
1.4.4 Generalidades del Sector Hotelero .....	7
1.4.5 Generalidades de Costos e Ingresos del Sector Hotelero .....	10
1.4.6 Normativa Técnica .....	11
1.4.7 Bases Legal Aplicable .....	11
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN .....	14
2.1 Tipo de Estudio .....	14
2.2 Unidad de Análisis .....	14
2.3 Técnicas e Instrumentos que se Utilizaron en la Investigación .....	14
2.4 Procesamiento de la Información.....	15
2.5 Determinación de Variables .....	15
2.6 Operacionalización de Variables.....	16
2.7 Cronograma de Actividades .....	17
2.8 Diagnóstico de la Investigación .....	20

CAPÍTULO III. PROYECTO DE CONSULTORÍA DE AUDITORÍA INTERNA PARA ANÁLISIS DE COSTOS, GASTOS E INGRESOS EN EMPRESAS DEL SECTOR HOTELERO DEL DEPARTAMENTO DE SAN SALVADOR.....	22
3.1 Generalidades .....	22
3.1.1 Objetivo del caso práctico .....	22
3.1.2 Alcance .....	22
3.2 Planteamiento del Problema.....	22
3.3 Desarrollo del Caso. ....	24
3.3.1. Iniciación .....	25
3.3.2 Resumen de las principales deficiencias identificadas en la entidad.....	25
3.3.3. Planificación de medidas .....	49
3.3.4. Aplicación.....	54
3.3.5. Terminación.....	57
CONCLUSIONES .....	72
RECOMENDACIONES.....	73
BIBLIOGRAFÍA .....	74
ANEXOS .....	76

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Ventajas y Desventajas de la Auditoría Interna.....	8
Tabla 2. Clasificación de los hoteles según criterios de la OMT en El Salvador. ....	9
Tabla 2: Normativa técnica.....	12
Tabla 3: Base legal aplicable .....	13
Tabla 5. Operacionalización de Variables .....	16
Tabla 6. Cronograma de Actividades.....	17
Tabla 7. Conocimiento del Negocio .....	26
Tabla 7. Cuestionario de Control Interno .....	37
Tabla 9. Evaluación del riesgo de auditoría.....	55
Tabla 10. Cronograma de planeación de auditoría .....	57

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Clasificación de hoteles por su ubicación y estilo.....	10
Figura 2. Etapas de un proceso de consultoría.....	24
Figura 3. Organigrama del Hotel .....	52
Figura 4. Elementos principales del Informe de Consultoría .....	58

## RESUMEN EJECUTIVO

En las organizaciones existen parámetros y lineamientos que nos ayudan a conocer más cómo está compuesta la organización su ambiente, control comunicación, riesgos entre otros factores.

El control interno es muy importante en una organización para el desarrollo de actividades que ayuden a tener un buen funcionamiento de la organización.

Este tiene como propósito y finalidad evitar pérdidas o faltas que puedan afectar la rentabilidad, entre estos factores de riesgos pueden estar:

- Riesgos estratégicos: son los que amenazan la organización y puede generar interrupciones bruscas en los planes, servicios y actividades que conforman la estrategia de la organización.
- Riesgos operacionales: es toda posible contingencia que pueda provocar pérdidas en una organización a causa de errores humanos, de errores tecnológicos de procesos internos defectuosos o fallidos o a raíz de acontecimientos externos como estos pueden ser fraudes, accidentes, desastres naturales entre otros.

El sector hotelero en El Salvador tiene bastante aceptación por parte de los turistas nacionales e internacionales, pero en el año 2020 este sector se vio muy afectado por circunstancias que el ser humano no pudo prever y en consecuencia muchos hoteles cerraron sus operaciones porque ya no obtuvieron los ingresos necesarios para seguir con su negocio en marcha.

Como resultado de toda esa situación las asociaciones de hoteles tomaron medidas para mejorar sus niveles de ingresos, reduciendo en lo más posible sus costos y gastos como por ejemplo

la reducción del personal o reducción de las jornadas laborales, entre otras medidas necesarias para bajar los costos. Es por ello que se estableció la necesidad de proponer un proyecto de consultoría con análisis de costos, gastos e ingresos para que sea de mucha utilidad para los profesionales que ejercen la auditoría interna.

En dicha propuesta se muestran las fases de un proyecto de consultoría desde la planificación, donde se realiza el conocimiento de la entidad y la obtención de la información necesaria para establecer los lineamientos para continuar con la ejecución en donde se propuso un manual de procedimientos para la evaluación de los costos, gastos e ingresos de la entidades del sector hotelero; finalizando con un informe de los resultados que se presentan a la administración, donde se muestra el análisis de las cuentas evaluadas y las posibles recomendaciones para la mejora continua de los procesos desarrollados en la entidad.

En conclusión, los profesionales en contaduría pública que ejercen como auditores internos contarán con una herramienta que contribuya a fortalecer los conocimientos y habilidades al momento de desarrollar proyectos de consultoría de auditoría interna para analizar la utilización de los recursos y la calidad de los servicios que ofrecen los hoteles.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad la auditoría interna es muy importante en las entidades, ya que esta tiene como finalidad evaluar que los procesos se desarrollen, como han sido establecidos en el marco de referencia de las mismas, y poder lograr identificar mejoras a la eficacia de los procesos de operación y control.

El invertir en un hotel en El Salvador o dedicarse a prestar servicio en dicho sector es bastante amplio y complejo, porque no siempre se tiene una alta demanda, es más bien por temporadas o épocas donde la demanda de consumir en un hotel es más alta por el factor de vacaciones, el consumidor toma esa ventaja para descansar y al mismo tiempo conocer nuevos lugares. Es un requisito que el servicio de un hotel deje una buena impresión, que el cliente se sienta satisfecho, cómodo y con la mejor atención.

En el primer capítulo se presenta el planteamiento del problema en estudio, para ello se describen los antecedentes del problema detallando las principales causas y consecuencias de la problemática, contiene también el marco teórico describiendo los antecedentes de los elementos de la auditoría interna, ventajas y desventajas, generalidades del sector hotelero y de los ingresos de dicho sector. Además, se detalla la normativa técnica y legal aplicable.

El segundo capítulo corresponde a la metodología utilizada en la investigación, en la cual se describe el tipo de estudio realizado, las unidades de análisis, así como las técnicas e instrumentos utilizados para la obtención de información, la formulación de la hipótesis, y el procedimiento para la recolección y vaciado de datos para finalmente realizar el diagnóstico.

En el tercer capítulo se presenta la propuesta del proyecto de consultoría realizada con fines académicos para que sean útiles en la evaluación de los costos, gastos e ingresos de las empresas

del sector hotelero, en la cual se presenta la planificación del proyecto de consultoría, el cuestionario de control interno y lista de chequeo para el conocimiento de la entidad. Posteriormente se presenta la planeación del proceso de consultoría. Finalmente se presenta un Manual de Procesos y Procedimientos de Auditoría Interna enfocado en el área de: ingresos, costo y gastos en el sector de hotelería.

Finalmente se describen las conclusiones y recomendaciones de los resultados obtenidos en el desarrollo del trabajo de investigación, se presentan las referencias bibliográficas y los anexos.

## **CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO**

### **1.1 Planteamiento del Problema**

En El Salvador se ha desarrollado y explotado el área turística y se ha demostrado que es muy rentable y factible para los inversionistas.

Uno de los principales atractivos turísticos en El Salvador es el sector hotelero, ofreciendo una gran variedad de alojamiento en distintos ambientes turísticos como hoteles de playa, de ciudad, hoteles coloniales y hoteles de montaña, esto según la revista de Hotelería y Turismo El Salvador de la Asociación Salvadoreña de Hoteles.

Para 2005 se crea la primera Ley de Turismo que pretende fomentar, promover y regular los servicios turísticos del país, prestados por personas naturales, jurídicas, nacionales o extranjeras. Adicionalmente están los beneficios que tienen los inversionistas en generar proyectos turísticos de interés nacional. (Capítulo I Antecedentes, s.f.)

Para el año 2020 el turismo en El Salvador y por ende el sector hotelero tuvo un impacto negativo en su economía, presentando costos fijos y variables sobre el mantenimiento de los establecimientos y sin obtener ingresos que pudieran contribuir a las actividades en dicho sector. Pero para el año 2021, esta situación empezó a mejorar, siendo dicho sector uno de los más visitados por turistas extranjeros y nacionales.

En la industria hotelera el servicio y consumo se generan de manera simultánea ya que en nuestro país existe mucho turismo de viajes fuera del área de san salvador, visitando montañas, playas, volcanes entre otros, debido a eso los viajes son de un día, y el turista en la mayoría de ocasiones decide alojarse en un hotel el más cercano de su preferencia, siendo estos el más cómodo

y agradable al gusto del turista o cliente ya que no solo el consumo es externo también se apoya bastante a nivel nacional siendo las temporadas altas en marzo, abril, agosto, noviembre y diciembre. Pero no podemos dejar de mencionar que, así como hay temporadas altas, para alojamiento de turistas en el país, también están las temporadas bajas que son los períodos en donde la industria hotelera genera niveles de ingresos muy bajos en comparación con las temporadas altas.

El sector hotelero es uno de los principales atractivos turísticos y con bastante aceptación por parte de los turistas en El Salvador, pero debido a circunstancias no previstas por el ser humano, este sector se vio muy afectado en el año 2020. La mayoría de estos hoteles cerraron el período contable con saldos rojos ya que la proporción de costos fijos es bastante alta para el sector. Debido a esa situación algunos hoteles cerraron sus operaciones porque ya no obtuvieron los ingresos necesarios para seguir con su negocio en marcha.

Como resultado de toda esa situación las asociaciones de hoteles tomaron medidas para mejorar sus niveles de ingresos, una de esas medidas fue reducir costos y gastos que mayormente lo realizaron por medio del personal que labora en dichas entidades, prescindiendo de los servicios que prestan o también aplicando reducciones de jornadas.

Es por ello que se realizó un proyecto de consultoría con análisis de dicha situación que fue de mucha utilidad para los profesionales que ejercen la auditoría interna, ya que contribuyó a fortalecer los conocimientos y habilidades al momento de desarrollar proyectos para analizar la utilización de los recursos y la calidad de los servicios que ofrecen los hoteles.

## **1.2 Formulación del problema**

Considerando todos los factores antes expuestos, para efectos de la presente investigación surgió la siguiente interrogante:

¿En qué medida la falta de planificación adecuada de los servicios de consultoría de auditoría interna obstaculiza la obtención de análisis eficientes y eficaces sobre los costos e ingresos en el sector hotelero del departamento de San Salvador?

## **1.3 Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1 Objetivo General**

Elaborar una propuesta de consultoría de auditoría interna para la evaluación y análisis de los procesos relacionados a los costos e ingresos de operación en las empresas del sector hotelero en el departamento de San Salvador.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Establecer parámetros que proporcionen la fundamentación teórica necesaria para desarrollar proyectos de consultoría en auditoría interna.
- Identificar los procesos de costos y gastos, ya sean estos fijos o variables y analizar el impacto que tienen en los ingresos de las empresas vinculadas al sector hotelero.
- Detallar una guía del procedimiento a seguir para la elaboración de un proyecto de consultoría de auditoría, mediante la recopilación de información teórica y práctica sobre los avances en auditorías.

## **1.4 Marco Teórico**

### **1.4.1 Antecedentes del Sector Hotelero**

La evolución de la industria hotelera cada vez es más cambiante, desde la infraestructura de los hoteles con diseños más modernos, hasta las adaptaciones a las nuevas tecnologías de la información que ayudan en gran medida para dar a conocer tanto fuera del territorio nacional como dentro, los servicios que dichas entidades ofrecen al turista.

El ingreso por turismo internacional en las últimas décadas ha crecido a un ritmo acelerado, el sector turístico ha mostrado una potencia y firmeza incluso con los numerosos desafíos con los que se ha encontrado en especial con la seguridad. Los hoteles brindan aquellos servicios, principalmente alojamiento, alimentación y bebidas, no sólo a las personas que viajan para vacacionar sino también a los que viajan por asuntos de negocios.

El crecimiento turístico tiene implícito al sector hotelero, en los últimos tiempos ha cobrado mayor importancia; convirtiéndose en un sector bastante prometedor, según CORSATUR la demanda de turismo ha incrementado un 3,9 % con equivalente a 46 millones de turistas más que el año anterior”. (Grado, 2020).

Para el año 2020 dicho sector tuvo una crisis económica bastante fuerte, debido a bajos ingresos por cierre total de los aeropuertos, muchos hoteles tuvieron que cerrar sus operaciones y muchos otros tuvieron que luchar para poder seguir con su empresa en marcha. Fue hasta finales de 2020 e inicios del 2021 que la industria hotelera se fue recuperando nuevamente para seguir prestando sus servicios siempre con la mayor calidad con la que se destacan.

Cabe destacar que en el sector hotelero la demanda por el consumo de este servicio en un cierto porcentaje corresponde también a salvadoreños que residen en el país, aprovechando las

ocasiones para viajes de familia o en muchos casos viajes empresariales con fines turísticos y haciendo uso de las instalaciones y las diferentes actividades que se puedan realizar para tener una mejor experiencia de los servicios prestados por esta industria.

#### 1.4.2 Conceptos y Definiciones

Para tener una idea básica se consideró importante tener el conocimiento de los siguientes conceptos:

- **Auditoría Interna:** La Auditoría Interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.
- **Economía:** Evalúa si los resultados se están obteniendo a los costos alternativos más bajos posibles. Está referido a los términos y condiciones bajo los cuales los entes adquieren recursos humanos y materiales. Una operación económica requiere que esos recursos sean obtenibles en la cantidad y calidad adecuada, de manera oportuna y al más bajo costo.
- **Industria de Servicios Turísticos:** Las actividades que realizan los productores de bienes de consumo para turistas y los prestadores de servicio para la actividad turística, así como las instituciones públicas y privadas relacionadas con la promoción y desarrollo del turismo en El Salvador.
- **Turista:** Toda persona que permanece al menos una noche fuera de su lugar habitual de residencia y que realiza actividad turística.

### **1.4.3 Generalidades Sobre la Auditoría Interna en las Empresas.**

#### **Importancia de la Auditoría Interna en las Empresas**

En una organización es necesario una dirección como lo es la administración, para cumplir con el funcionamiento y para llevar a cabo los objetivos planteados por la entidad y tener así una mejor operatividad de los recursos.

La complejidad de las operaciones que actualmente llevan a cabo las empresas, así como la competencia que deben enfrentar, sin importar su tamaño o giro, hace necesario que sus administradores acudan al apoyo que ofrece el contador público mediante la auditoría interna. (Moncayo, 2015).

También es importante una evaluación interna para determinar si se están cumpliendo los objetivos en la entidad, para ello es necesario contar con profesionales capacitados en el área de auditoría interna que tengan el suficiente conocimiento y competencias basándose en un marco normativo específico para el ejercicio de la auditoría interna, para que al momento de obtener los resultados, éstos sean íntegros, certeros y confiables proporcionando mejoras en los controles y resultados de la entidad.

Para las empresas contar con una unidad de auditoría interna es de mucha importancia ya que estas se encargan de realizar exámenes especiales que agregan un valor objetivo a las operaciones que la entidad desempeña y evitar daños futuros que pueden ocasionar pérdidas graves e incluso irreparables, sean estas financieras, de gestión, contables, entre otras, proporcionando de manera eficiente y eficaz servicios con altos niveles de calidad.

## **Finalidad de la Auditoría Interna**

La auditoría interna tiene como principal finalidad prestar servicios de asistencia constructiva a la administración, con el propósito de mejorar la conducción de las operaciones y de obtener un mayor beneficio económico para la empresa o un cumplimiento más eficaz de sus objetivos institucionales. (Red Global de Conocimientos en Auditoría y Control Interno, 2015).

## **Ventajas y Desventajas de la Auditoría Interna**

El área o la unidad de auditoría interna en las empresas, juega un papel muy importante ya que es el encargado de evaluar procesos específicos de la entidad, pero como todo proceso siempre presenta ventajas y desventajas a continuación se pueden observar algunas de ellas en la tabla 1.

### **1.4.4 Generalidades del Sector Hotelero**

El sector hotelero se compone de varias áreas y clasificaciones que describen el servicio de un hotel, siendo esto un lugar de alojamiento turístico, dividido en habitaciones en un edificio aparte o independiente teniendo acceso público, a huéspedes y visitantes durante las 24 horas del día y otros servicios complementarios.

### **Clasificación de los Hoteles**

- **Por la calidad de los servicios que prestan**

Según la clasificación de la Organización Mundial de Turismo (OMT) que es la encargada determinar los criterios en cuanto a la clasificación hotelera más utilizada es la de Estrellas del número de estrellas según el criterio de la atención al cliente, la infraestructura, la calidad en cuantos a los servicios que se detalla a continuación en la tabla 2.

**Tabla 1. Ventajas y Desventajas de la Auditoría Interna**

<b>Ventajas de la Auditoría Interna</b>	<b>Desventajas de la Auditoría Interna</b>
Conocimiento profundo de la organización.	Presión del compromiso de no afectar a sus compañeros
Provoca menor resistencia al cambio	Mayor subjetividad para analizar a la organización
Conocimiento de la imagen de la organización	Conferir mas importancia a los medios que a los fines de la auditoría
Conciencia de la dinámica organizacional	Mayor compromiso en la medición de avances y resultados

Nota: Seminario de graduación, tema auditoría administrativa, pág. 17. Recuperado de <https://repositorio.unan.edu.ni/10816/1/19212.pdf>.

- **Por su ubicación y estilo**

Los hoteles según las ubicaciones y el estilo que presentan se pueden clasificar de la siguiente manera tal como se presenta en la figura 3.

#### **Asociaciones de Hoteles en El Salvador**

En El Salvador se conocen dos Gremiales de Hoteles que tienen como principal fin el establecer las relaciones entre hoteles y unificar cada vez más dicho sector, entre esas gremiales se pueden mencionar:

- Asociación Salvadoreña de Hoteles (ASH)

Es una Gremial fundada el 26 de septiembre de 1996, con el fin de poder ayudar al desarrollo turístico del país.

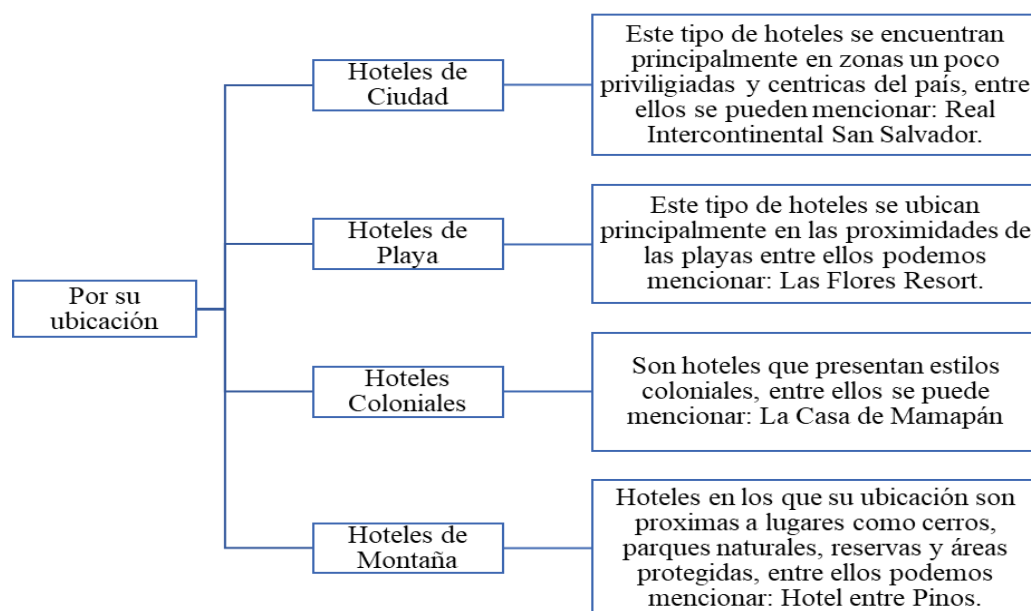
**Tabla 2. Clasificación de los hoteles según criterios de la OMT en El Salvador.**

CLASIFICACIÓN	CRITERIOS	EJEMPLO DE HOTELES EN EL SALVADOR
5 Estrellas	Servicio personalizado, instalaciones de alta calidad y una variedad de servicios con altos estándares de comodidad. Restaurante a la carta, y gourmet bar, campo de golf, spa, gimnasio moderno y alberca	Hotel Real Intercontinental San Salvador Hotel Sheraton Presidente San Salvador Hotel Barceló San Salvador Hotel Crown Plaza San Salvador
4 Estrellas	Ofrecen más de un restaurante, bar y servicio a cuartos con horarios prolongado, los servicios pueden incluir botones, valet parking, centro de conferencia y servicios de negocio, ropa de cama de alta calidad, servicios de minibar y secadora de pelo	Hotel Holiday Inn San Salvador Hotel Courtyard By Marriott San Salvador Hotel Fairfield By Marriott San Salvador
3 Estrellas	Tiene mayor énfasis en la comodidad y estilo y servicios personalizado, tienen restaurante en el hotel, una tienda de conveniencia, hay salas de juntas	Hotel Beverly Hills Hotel Gardenia Inn Las Magnolias Hotel Boutique Hotel Árbol de Fuego
2 Estrellas	Ofrecen un espacio más amplio, baño privado, servicios de alimentación y bebida con menú básico, incluyen servicio de teléfono, están ubicados al centro de las ciudades	Hotel Villa Florencia Centro Histórico Hotel Tazumal House Hotel Pasadena II Hotel Bella luz Centro Históricos
1 Estrella	Muy económicos, poseen una habitación con baño privado, algunas veces con baño compartido, no cuentan con servicio de limpieza, cuentan con muebles básicos, silla cama a veces ropero	Hotel Marela Hotel Barolo Hotel María José Suites

Nota: Elaborada con datos obtenidos de página web Descubre El Salvador:

<http://descubreelsalvadorujmd.blogspot.com/2012/08/clasificacion-de-hoteles-en-el-salvador.html>, y página web Luxury Hotels Guide: [https://www.luxuryhotelsguides.com/?ufi=-1148082&gclid=Cj0KCQjw0JiXBhCFARIsAOSAKqAPwH4AzMohH6V5HgmEN1pZ\\_3XY4VV4V8YKIRAdwQwNAI5KEgbBRSoaAon3EALw\\_wcB](https://www.luxuryhotelsguides.com/?ufi=-1148082&gclid=Cj0KCQjw0JiXBhCFARIsAOSAKqAPwH4AzMohH6V5HgmEN1pZ_3XY4VV4V8YKIRAdwQwNAI5KEgbBRSoaAon3EALw_wcB).

**Figura 1. Clasificación de hoteles por su ubicación y estilo.**



Nota: Revista de Hotelería y Turismo El Salvador de la Asociación Salvadoreña de Hoteles. Recuperado de [https://issuu.com/hotelesdeelsalvador/docs/revista\\_edicion\\_07-2020](https://issuu.com/hotelesdeelsalvador/docs/revista_edicion_07-2020).

La Asociación cuenta con Hoteles de Ciudad, Playa, Montaña y Pueblos Coloniales; los hoteles ofrecen a sus clientes tanto en turismo como en negocios, un servicio de alto nivel internacional, así como el alojamiento en modernas y cómodas instalaciones, servicios especializados en eventos sociales de toda clase, capacitaciones, convenciones, seminarios y mucho más. (Asociación Salvadoreña de Hoteles, s.f.)

- Asociación de Pequeños Hoteles de El Salvador (HOPES)

Esta Asociación fue creada en el año 2003, con el fin de crear relaciones Inter Empresariales en El Salvador y Centroamérica. (Trabajo de graduación)

#### **1.4.5 Generalidades de Costos e Ingresos del Sector Hotelero**

Los hoteles son establecimientos por servicios de alojamiento, que las diferencian de otras actividades empresariales por servicios, como por ejemplo son de gran diversidad, la oferta es

bastante variable depende por factores de época y meses de un año calendario, su demanda es elástica, su estructura y centro de costos es por procesos siendo estos los principales, ingresos costos y gastos.

Los ingresos percibidos por un hotel corresponden en su mayoría por ingresos ordinarios, propios de la actividad económica de la operación habitual según la norma contable aplicable, y están los ingresos no operacionales que son los ingresos que no se generan de la actividad económica principal sino más bien por actividades extras o que el cliente necesita

En los gastos de un hotel se generan por erogaciones o salida de dinero por actividades de administración y los de establecimiento de venta, siendo estos los gastos operacionales y los no operacionales siendo estos los operacionales a todo lo que tiene que ver directamente con la operación del establecimiento y son necesarios para su adecuado funcionamiento, y los no operacionales como los gastos que no tiene que ver directamente con la operación, pero son necesarios para el mismo. En cambio, en los costos de hotel son desembolso realizado en el área o departamento de producción que han sido usados para fines de transformación de materias primas o producción de servicios y generalmente pueden ser inventariados.

#### **1.4.6 Normativa Técnica**

Para toda auditoría interna es muy importante contar con reglas, normas, instructivos, entre otros para tener así un buen control interno en la entidad, se presenta la normativa técnica aplicable en la tabla 3.

#### **1.4.7 Bases Legal Aplicable**

En la ejecución de las auditorías internas es importante tener una base legal aplicable a los procesos de revisión, por lo tanto, se presentan los descritos en la tabla 4.

**Tabla 2: Normativa técnica**

Normativa	Contenido
Código de Ética	<p>El Código de ética del Instituto de Auditores Internos (<i>The Institute of Internal Auditors</i>) es el conjunto de principios relevantes para la profesión y práctica de la auditoría interna, el propósito de este código es promover una cultura de ética en la profesión de auditoría interna en el ámbito internacional. Esta normativa es de mucha importancia ya que el cumplimiento de la misma fundamenta la confianza al momento de realizar los exámenes específicos y se es objetivo al momento de presentar un informe.</p>
Normas Internacionales para el Ejercicio de la Profesión de Auditoría Interna (NIEPAI)	<p>Describe la naturaleza de la auditoría interna y las características de aquellos que desempeñan esa actividad. También se proporcionan criterios de calidad con los cuales puede ser evaluado el desempeño del mismo. Esta norma establece cómo debe el auditor interno debe efectuar su trabajo, tomando de referencias principios como: objetividad, independencia, aptitud entre otros que contribuyan a la realización de un trabajo ordenado y con los requerimientos técnicos establecidos.</p>

Nota: elaboración propia en base a: Normas Internacionales para el Ejercicio de la Profesión de Auditoría Interna (NIEPAI) y Código de Ética.

**Tabla 3: Base legal aplicable**

<b>Ley</b>	<b>Contenido</b>
Código de Comercio	<p>Engloba todo lo relacionado a los deberes profesionales de los comerciantes y las respectivas sanciones por el incumplimiento de la misma. Entre algunos artículos relacionados al sector hotelero se pueden mencionar:</p> <p>Art. 1518. El contrato de hospedaje se regirá por el reglamento que expedirá la autoridad competente, el cual deberá estar colocado de manera visible en el lugar del establecimiento destinado para la recepción de huéspedes.</p>
Ley Reguladora del Ejercicio de la Contaduría	<p>El objeto de esta ley es regular el ejercicio de la profesión de la contaduría pública, la función de la fe pública auditora, los derechos y obligaciones de las personas naturales y jurídicas que las ejerzan. Por tal razón se hace mención en proceso de la presente investigación.</p>
Código Civil	<p>Desde el punto de vista de la Legislación Salvadoreña, específicamente en el Código Civil, regula a los lugares donde se prestan servicios de alojamiento, bebidas, comidas y otros, se les denomina actualmente como hoteles. A estas empresas la Ley exige, darle toda la seguridad necesaria al visitante.</p>
Ley de Fomento de la Industria Turística	<p>Esta ley rige a los hoteles de El Salvador, por ser empresas dedicadas a las actividades relacionadas con la explotación de la industria turística, y ser parte del sistema nacional de turismo, nace con el objetivo de asesorar y estimular la industria turística.</p>

Nota: elaboración propia con base en las leyes siguientes: Código Civil, Código de Comercio, Ley Reguladora del Ejercicio de la Contaduría y la Ley de Fomento de la Industria Turística.

## **CAPÍTULO II. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN**

### **2.1 Tipo de Estudio**

En la investigación desarrollada se utilizó el enfoque por medio del cual se tomó como base el método hipotético deductivo en el que se comprobó por medio de los objetivos si las hipótesis eran verdaderas o falsas. Para solucionar el problema y proporcionar una explicación adecuada del comportamiento del universo que lo compone, se utilizó una base de lo general a lo específico, enunciados generales, leyes, normas técnicas y teorías.

### **2.2 Unidad de Análisis**

La unidad de análisis que se investigó se tomó en base al método de investigación para el método hipotético deductivo para un proyecto de consultoría de auditoría interna que fueron los costos y gastos de un pequeño hotel determinado, el análisis tuvo su base a la calificación del tipo de estudio por lo que los recursos que se utilizaron para tener la base al estudio fueron los documentos bibliográficos diversos y la información proporcionada por internet, además se contó con la colaboración de profesionales ejercientes en el ámbito de la auditoría interna.

### **2.3 Técnicas e Instrumentos que se Utilizaron en la Investigación**

- **Recopilación de la información por medio digitales:** Que se utilizó para el desarrollo y recopilación de la información para la investigación.
- **Bibliografía Documental:** El establecimiento de la bibliografía como técnica de investigación fue importante para la recolección de datos ya que dicho estudio fue de carácter documental, mediante la consulta de materiales de representación informativa, de innovación y

actualización. Es por ello que se vio la necesidad de implementar instrumentos como fichas de bibliografía.

#### **2.4 Procesamiento de la Información**

La información obtenida se llevó a cabo mediante la redacción de la misma en un documento de texto, el análisis de los datos y su posterior ordenamiento por medio de bibliografías de diferentes fuentes tales como: noticias, blog, revistas, boletines, sitios web, tesis los cuales se tomaron de base y se seleccionaron los más importantes referidos a las empresas hoteleras.

#### **2.5 Determinación de Variables**

Variable Dependiente: Propuesta de proyecto de consultoría planificados adecuadamente para mejora en el análisis de costos e ingresos del sector hotelero.

Variable Independiente: Elaboración de un servicio de consultoría con base a normativa técnica.

## 2.6 Operacionalización de Variables

Tabla 5. Operacionalización de Variables

Formulación del Problema	Objetivo General	Hipótesis del Trabajo	Elementos de la Hipótesis	Variables	Indicadores	Instrumentos
¿En qué medida la falta de planificación adecuada de los servicios de consultoría de auditoría interna obstaculiza la obtención de análisis eficientes y eficaces sobre los costos e ingresos en el sector hotelero del departamento de San Salvador?	Elaborar una propuesta de consultoría de auditoría interna para la evaluación y análisis de los procesos relacionados a los costos e ingresos de operación en las empresas del sector hotelero en el departamento de San Salvador.	La elaboración de una propuesta de un proyecto de consultoría planificado con la base técnica apropiada para el análisis de los costos e ingresos en las empresas del sector hotelero del departamento de San Salvador, contribuye a que los profesionales que ejercen en el área de auditoría interna contarán con una herramienta de consulta que ayude a mejorar los servicios profesionales, prestados por dichos auditores.	-Procedimientos de Auditoría Interna.  -Servicios profesionales de auditoría interna.  - Regulaciones técnicas y legales	<b>Dependiente:</b> Propuesta de proyecto de consultoría planificados adecuadamente para mejora en el análisis de costos e ingresos del sector hotelero.  <b>Independiente</b> : Elaboración de un servicio de consultoría con base a normativa técnica.	-Aplicación de procedimientos de auditoría interna necesarios para el análisis de los costos, gastos e ingresos de la industria hotelera.  -Calidad de los servicios profesionales de auditoría interna en empresas del sector hotelero.	Fuentes bibliográficas, que son las que sustentaron la información recolectada.  -La utilización de internet el cual fue indispensable para sustentar la información y bibliografía que se plasmó en el documento.

Nota: Elaboración Propia







## **2.8 Diagnóstico de la Investigación**

El estudio, basado en una entrevista a un profesional de la auditoría interna, ha revelado áreas críticas que resaltan la carencia de proyectos de aseguramiento o guías adecuadas para el desarrollo de procedimientos de auditoría enfocados en los costos, gastos e ingresos dentro del sector hotelero del departamento de San Salvador. Esta falta de estructura en los proyectos de auditoría interna ha generado la necesidad de emprender investigaciones para mejorar la calidad de los servicios profesionales proporcionados por los auditores internos en este ámbito específico.

La instrumentación utilizada permitió evaluar el nivel de preparación teórica existente sobre los posibles procedimientos de auditoría aplicables en proyectos de aseguramiento destinados al análisis de las cuentas anteriormente mencionadas. Este análisis subraya la importancia de fortalecer la base teórica de los profesionales de auditoría interna, garantizando así la eficacia y eficiencia en la ejecución de sus funciones en el contexto específico del sector hotelero.

En el transcurso del diagnóstico, se identificaron factores que impactan negativamente en la planificación efectiva de los procedimientos de auditoría. La planificación basada en la percepción humana, que no detalla exhaustivamente los procesos necesarios para el desarrollo de un programa de auditoría, junto con el desconocimiento por parte del auditor interno al realizar procesos de auditoría en entidades hoteleras, son obstáculos significativos. Estos factores no solo pueden conducir a resultados sesgados o con errores, sino que también resaltan la necesidad apremiante de contar con directrices claras y procedimientos bien estructurados.

En el ámbito del sector hotelero, donde la supervisión por entidades reguladoras puede ser limitada, se observa una falta evidente de elaboración de proyectos de aseguramiento o consultoría. Esta carencia se presenta como una barrera para la mejora continua en la gestión de costos, gastos e ingresos en las empresas del sector.

Para abordar estas deficiencias, es esencial que el sector hotelero establezca objetivos claros y persiga metas a corto plazo, particularmente enfocadas en la generación de mayores ingresos y la reducción de gastos. Este enfoque estratégico es crucial para la sostenibilidad financiera de las empresas en este sector.

Con el propósito de superar los desafíos identificados, se destaca la necesidad de dotar a los profesionales de la auditoría interna con herramientas específicas. Un proyecto de consultoría, que incluirá un manual de procedimientos de auditoría interna, se presenta como una solución integral. Este manual no solo servirá como guía y consulta para la evaluación de los costos, gastos e ingresos en las empresas del sector hotelero, sino que también se convertirá en una herramienta fundamental para mejorar la calidad y eficacia de los servicios de auditoría interna en este ámbito empresarial. La implementación de estas herramientas no solo contribuirá a fortalecer la capacidad de análisis de los profesionales de la auditoría interna, sino que también mejorará la toma de decisiones financieras en el sector hotelero del departamento de San Salvador.

## **CAPÍTULO III. PROYECTO DE CONSULTORÍA DE AUDITORÍA INTERNA PARA ANÁLISIS DE COSTOS, GASTOS E INGRESOS EN EMPRESAS DEL SECTOR HOTELERO DEL DEPARTAMENTO DE SAN SALVADOR.**

### **3.1 Generalidades**

#### **3.1.1 Objetivo del caso práctico**

Proporcionar a los profesionales que ejercen la auditoría interna, un instrumento como propuesta de procedimientos para desarrollo de un proyecto de consultoría de auditoría interna del área de operación (Ingresos, costos y gastos) en empresas del rubro hotelero, con el objetivo de verificar el cumplimiento de procedimiento establecidos por las empresas y la optimización de los recursos.

#### **3.1.2 Alcance**

La propuesta de un Manual de procedimientos de auditoría interna que permitan evaluar los costos, gastos e ingresos de las empresas del sector hotelero contribuirá a fortalecer los conocimientos y habilidades del profesional de la contabilidad en el desempeño como auditor interno, los estudiantes en la carrera de licenciatura en Contaduría Pública y expertos en la materia que estén interesados en ejercer un encargo de auditoría interna.

### **3.2 Planteamiento del Problema**

Para la realización del trabajo se utilizará un caso hipotético para fines didácticos, creando la empresa: La Isla de la Fantasía, S.A. de C.V. que se dedica a los servicios de hotelería y alojamiento, constituida el 27 de marzo de 2020, con NIT: 0610-270320-101-3 y NCR: 3416-9, ubicado en la Colonia Los Alpes, urbanización los amates, casa # 315, San

Salvador. Haciendo el supuesto de que la entidad cuenta con un departamento de auditoría interna. Como parte de un proyecto de consultoría solicitado por el dueño del hotel se realizará una asesoría y evaluación a todas las áreas y funcionamiento por cada departamento del hotel, teniendo los resultados en las siguientes áreas como deficientes específicamente a continuación:

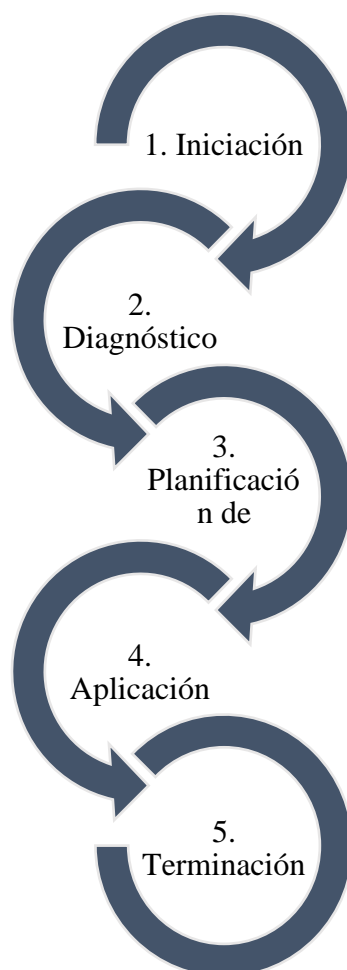
- Atención al cliente
- Mantenimiento instalaciones
- Ingreso por entrada de efectivo (alojamiento y otros)
- Servicios básicos
- Mantenimiento de mobiliario y equipo

Por ello se elaborará un manual de procedimientos de auditoría interna que detalle los procesos para el análisis y evaluación de las cuentas de operación (Costos, gastos e ingresos), dando como resultado un mejor rendimiento en las áreas que componen las operaciones de un hotel.

En base al proceso de consultoría que se puede observar en la figura 2, se procede a implementar un proyecto de consultoría para analizar los costos, gastos e ingresos de un hotel, teniendo en cuenta que el departamento de auditoría interna de La Isla de la Fantasía, S.A. de C.V. realizará la consultoría, dicho departamento está conformado por el Gerente de Auditoría, el supervisor y tres técnicos quienes elaborarán un manual de procedimientos de auditoría interna para analizar y evaluar las cuentas antes mencionadas; determinando las deficiencias más críticas de la actividad de la operación del hotel.

## ETAPAS DE UN PROCESO DE CONSULTORÍA

**Figura 2. Etapas de un proceso de consultoría**



Nota: La figura presenta las etapas para el desarrollo de un proceso de consultoría.

### **3.3 Desarrollo del Caso.**

Con el proceso del planteamiento del caso anteriormente descrito se procederá con las etapas para la elaboración de un proyecto de consultoría en el hotel **"ISLA DE LA FANTASÍA"** elaborando un manual de procedimientos de auditoría interna para lo cual será necesario un

cuestionario de control interno que se compone por una serie de preguntas relacionada a los procedimientos de la operación del hotel.

### **3.3.1. Iniciación**

Esta etapa es para que el auditor interno conozca las principales actividades y áreas que conforman la entidad y así poder tener un mejor parámetro del desarrollo del proyecto de consultoría.

A continuación, se muestra una propuesta de cuestionario y lista de chequeo para el conocimiento del cliente los cuales pueden ser modificados según las necesidades del auditor esto permitirá conocer un poco más sobre el funcionamiento de la empresa y que es de mucha importancia para el proceso de consultoría.

### **3.3.2 Resumen de las principales deficiencias identificadas en la entidad.**

Debido a que, en este caso, es un supuesto hipotético, se tomará de base el cuestionario de control interno elaborado anteriormente en la etapa de iniciación para la elaboración del manual de procedimientos de auditoría interna con los resultados obtenidos y su variabilidad en áreas específicas, demostrando deficiencias críticas y de mucha atención su mejoramiento entre estas áreas están las siguientes:

- Ingresos por entradas de efectivo en caja: Se realizaron arqueos de caja y siempre en todo el caso se encontró un faltante arriba de \$50.00, y el cajero no dio respuesta clara, se procederá con asesoramiento y evaluar qué procesos están realizando y procedimientos si es que los hay para controlar ese faltante en la caja.

Tabla 7. Conocimiento del Negocio

<b>CONOCIMIENTO DEL CLIENTE Y SU ENTORNO</b>	
<b>Cliente:</b>	LA ISLA DE LA FANTASÍA S.A DE C.V
<b>Período de Auditoría:</b>	De enero a diciembre de 2021
<b>Procedimiento</b>	<b>Comentario</b>
<b>Datos Generales</b>	
Razón social	LA ISLA DE LA FANTASÍA S.A DE C. V
NIT	0610-270320-101-3
NRC	3416-9
Domicilio	Colonia Los Alpes, urbanización los amates, casa # 315, San Salvador
Visión y Misión	<p><b>Misión.</b></p> <p>Brindar servicios de calidad y comodidad a nuestros clientes con la principal prioridad de proporcionar servicios de alojamiento y restaurante en un ambiente agradable, seguro y con los mejores precios del mercado.</p> <p><b>Visión</b></p> <p>Ser uno de los mejores hoteles del sector turístico a nivel internacional, teniendo un personal capacitado, servicial y trabajando en equipo para mejorar la imagen y cuidando el prestigio de un hotel.</p>
Estructura organizativa	Ver Figura 5. Organigrama del hotel
Personal clave	<p>Gerente General</p> <p>Gerente financiero</p> <p>Gerente de recursos humanos</p> <p>Gerente de calidad</p> <p>Gerente de restaurante</p>

<b>CONOCIMIENTO DEL CLIENTE Y SU ENTORNO</b>	
<b>Cliente:</b>	LA ISLA DE LA FANTASÍA S.A DE C.V
<b>Período de Auditoría:</b>	De enero a diciembre de 2021
<b>Procedimiento</b>	<b>Comentario</b>
	Contador general
Principales operaciones	Servicios de alojamiento, atención a los clientes, restaurante, bar, áreas de esparcimiento y descanso.
Principales políticas contables	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los Estados financiero se presentarán en moneda de curso legal</li> <li>2. el hotel aplicará el sistema de devengo.</li> <li>3. el hotel aplicar el marco normativo de NIIF PYMES</li> </ol>
Financiamiento	La entidad no cuenta con financiamiento de terceros.
<b>Naturaleza del negocio</b>	
Actividades principales, productos, servicios	Servicios de alojamiento, atención a los clientes, restaurante, bar, áreas de esparcimiento y descanso.
Artículos de incorporación, estatutos, constitución	La entidad cuenta con los estatutos y su correspondiente acta de constitución.
Desarrollo comercial, ej. Cambio en actividades, Historia del producto, Historia de propiedad / control, Otros eventos	Al período de auditoría no se han identificado cambios comerciales significativos.
<b>Industria del cliente</b>	
Naturaleza general del sector particular en el que el negocio opera	Servicios de Alojamiento y Estadía
Factores económicos que afectan el sector	Inflación

<b>CONOCIMIENTO DEL CLIENTE Y SU ENTORNO</b>	
<b>Cliente:</b>	LA ISLA DE LA FANTASÍA S.A DE C.V
<b>Período de Auditoría:</b>	De enero a diciembre de 2021
<b>Procedimiento</b>	<b>Comentario</b>
Tendencias y perspectivas de comercio a largo plazo, condiciones económicas	La entidad tiene la perspectiva de extender sus servicios a clientes nacionales como extranjeros
Posición del mercado, detalles de competidores, potencial para crecimiento futuro	Posición del mercado: El hotel se encuentra en las posiciones de hoteles de 3 estrellas. Competidores: entres las competencias están los hoteles de campo y los hoteles de playa.
El grado de regulación del gobierno o asociaciones de comercio, incluyendo cualquier requisito especial de reporte	Los hoteles están unidos a la Asociación de Hoteles de El Salvador. Los hoteles están regulados en la ley de turismo, y presentan toda información al Ministerio de Turismo.
Restricciones externas del negocio	Los hoteles no pueden cambiar las tarifas sin previos avisos a los clientes
<b>Organización y locaciones</b>	
Esquema o descripción de la estructura organizacional	Los hoteles están estructurados según el siguiente detalle: Habitaciones: Gestiona el servicio al cliente, lavandería, limpieza y reservas. Alimentos y bebidas: Este gestiona, la parte de alimentación, menú. bebidas Recursos Humanos: Se encarga de la gestión de las funciones de reclutamiento, capacitación.

<b>CONOCIMIENTO DEL CLIENTE Y SU ENTORNO</b>	
<b>Cliente:</b>	LA ISLA DE LA FANTASÍA S.A DE C.V
<b>Período de Auditoría:</b>	De enero a diciembre de 2021
<b>Procedimiento</b>	<b>Comentario</b>
	<p>Marketing: Se encarga de las funciones de la venta y espacio publicitario, las promociones entre otros.</p> <p>Contabilidad: Se encarga del flujo económico del hotel.</p>
Locaciones operativas	<p>Departamento de Gestión y Finanzas.</p> <p>Departamento de Alimentos y Bebidas.</p> <p>Departamento de Recepción del hotel.</p> <p>Departamento de Limpieza del hotel.</p> <p>Departamento de Mantenimiento del Hotel.</p> <p>Departamento de Reservas y Marketing</p> <p>Departamento de Recursos Humanos.</p>
Descripción de propiedades ocupadas	<p>Habitaciones disponibles para venta.</p> <p>Habitaciones fuera de servicio.</p> <p>Habitaciones de uso permanente del hotel.</p> <p>Habitaciones ocupadas.</p> <p>Habitaciones no ocupadas.</p> <p>Habitaciones ocupadas pagadas.</p> <p>Habitaciones ocupadas por cortesía</p>
<b>Estrategia comercial</b>	
Las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del negocio en el mercado en el que opera	<p>Fortalezas: Lugar accesible para visitar</p> <p>Debilidades: Falta de tecnología</p> <p>Oportunidades: Alta diversidad de servicios.</p> <p>Amenazas: Falta de capacitación del personal</p>

<b>CONOCIMIENTO DEL CLIENTE Y SU ENTORNO</b>	
<b>Cliente:</b>	LA ISLA DE LA FANTASÍA S.A DE C.V
<b>Período de Auditoría:</b>	De enero a diciembre de 2021
<b>Procedimiento</b>	<b>Comentario</b>
Las metas globales de dirección para el negocio	El hotel tiene como meta es mejorar su clasificación a 4 estrellas
Las políticas de dirección por lograr esas metas	Mejorar la calidad y atención del hotel, así como la infraestructura
Si el negocio tiene recursos suficientes (Ej., Humano, financiero) para llevar a cabo la estrategia	Si posee capital humano y financiero
Tendencias del mercado y del sector económico	El sector hotelero tiende a promover sus servicios al sector clase media y alta, familias, grupo empresariales entre otros.
Áreas del problema actuales o potenciales	Áreas de atención al personal
<b>Productos y servicios</b>	
Descripción de servicios principales	<p>Bienvenida Personalizada: Atenciones por medio de gestos que pueden significar mucho la comodidad y bienestar del cliente</p> <p>Espacios de trabajo a distancia: Se le brinda al cliente espacios de modelo de teletrabajo, por si necesita consultar el correo electrónico, hacer videollamadas, por tal motivo se incluyen computadoras portátiles, impresoras y material de oficina</p> <p>Traslado: El servicio de transportes es un factor importante desde el aeropuerto hacia otros destinos entre otros.</p>

<b>CONOCIMIENTO DEL CLIENTE Y SU ENTORNO</b>	
<b>Cliente:</b>	LA ISLA DE LA FANTASÍA S.A DE C.V
<b>Período de Auditoría:</b>	De enero a diciembre de 2021
<b>Procedimiento</b>	<b>Comentario</b>
	<p>Sala de Evento: Servicios de celebrar eventos y reuniones formales.</p> <p>Zona de entretenimiento: Servicios de atención en espacios para hacer ejercicio, correr o incluso montar en bicicleta o una pista alrededor del hotel.</p> <p>Alquiler de Autos: Personalizar el traslado, asociando a una empresa de alquiler de vehículos, facilitando el traslado del cliente</p> <p>Alojamiento y Estancia: Servicios donde el cliente se le da la opción de, tener una estadía de uno o más días</p> <p>Restaurante: Servicio de alimentos en restaurante y servicio a la habitación</p>
Número y rango de servicios	7
<b>Ventas</b>	
Clientes	<p>Grupo Empresariales</p> <p>Grupo Familiares</p> <p>Parejas</p> <p>Ejecutivos</p> <p>Persona Particular</p>
Política de precios	Los precios serán establecidos según órdenes del gerente del hotel y estándares establecidos de precios
Métodos de las ventas	Atención al cliente directamente

<b>CONOCIMIENTO DEL CLIENTE Y SU ENTORNO</b>	
<b>Cliente:</b>	LA ISLA DE LA FANTASÍA S.A DE C.V
<b>Período de Auditoría:</b>	De enero a diciembre de 2021
<b>Procedimiento</b>	<b>Comentario</b>
Procedimientos de distribución	Canales de distribución por medio de redes sociales, boletines de promociones y página web
<b>Compras</b>	
Naturaleza de las compras	Insumos y Servicios
Proveedores y términos de negociación	Compras al crédito plazo 30 días
Política de pago	<p>Reservas de pagos: Al momento de realizar la reserva, se debe realizar un depósito del 50% del valor total de la estancia, este abono se puede realizar de manera directa en el hotel o en transferencia, aceptamos todas las tarjetas de crédito y débito.</p> <p>Política de Cancelación de Reservas: Política check in: 4:00 pm check out 2:00 pm, la cancelación de reserva se debe hacer vía correo electrónico antes de 8 días en temporada baja y 15 días en temporada alta</p> <p>Política de no Snow: La reservación se respeta hasta las 12 de la noche del día de llegada. Todo huésped que no se presente en la fecha reservada deberá cancelar al hotel el 100% del valor de la primera noche, al</p>

<b>CONOCIMIENTO DEL CLIENTE Y SU ENTORNO</b>	
<b>Cliente:</b>	LA ISLA DE LA FANTASÍA S.A DE C.V
<b>Período de Auditoría:</b>	De enero a diciembre de 2021
<b>Procedimiento</b>	<b>Comentario</b>
	momento se cancelará la reserva, en el caso de reactivarla, deberá solicitar una nueva reserva que estará sujeta a disponibilidad del hotel.
<b>Inventario</b>	
Naturaleza de inventarios	Insumos de materia
Cantidades poseídas y valores aproximados por categoría	Productos desechables Productos alimenticios Productos de aseo Suministro para el hotel.
Locación del inventario	Bodega de alimentos
Factores de riesgo (Obsolescencia, deterioro, volatilidad del precio, tecnología)	Factores de riesgo: Deterioro de alimentos no perecederos Cambio de precio: por la inflación, aumentó en los precios de la canasta básica
<b>Propiedad, Planta y Equipo</b>	
Naturaleza y cantidad de planta y equipo	<p>Lavandería:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Lavadora</li> <li>● Secadora, Centrifugadoras</li> <li>● Conductos verticales para ropa</li> <li>● Planchas manuales</li> <li>● Tubo de lavado modular</li> <li>● Máquina de limpieza en seco</li> <li>● Carros y estanterías</li> <li>● Contenedores</li> </ul> <p>Habitaciones:</p>

<b>CONOCIMIENTO DEL CLIENTE Y SU ENTORNO</b>	
<b>Cliente:</b>	LA ISLA DE LA FANTASÍA S.A DE C.V
<b>Período de Auditoría:</b>	De enero a diciembre de 2021
<b>Procedimiento</b>	<b>Comentario</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Aspiradoras</li> <li>● Fregadoras</li> <li>● Carros (trasladan comida)</li> <li>● Colchón o cama</li> <li>● Almohadas</li> <li>● Funda de almohadas</li> <li>● Cobertor o edredón</li> <li>● Sábanas</li> <li>● Teléfono fijo</li> <li>● Reloj</li> <li>● Lámpara</li> <li>● Cortinas</li> <li>● Basureros</li> <li>● Cuadros decorativos.</li> <li>Área de Restaurante, cafetería y bar.</li> <li>● Armarios frigoríficos</li> <li>● Distribuidor de café</li> <li>● Registradora, facturadora</li> <li>● Máquinas de café hidráulicas</li> <li>● Cafetera de filtro rápido</li> <li>● Cafetera de buffet</li> <li>● Batidoras y trituradoras</li> <li>● Máquinas de cubito de hielo</li> <li>● Horno microondas</li> <li>● Lavavajillas</li> </ul>

<b>CONOCIMIENTO DEL CLIENTE Y SU ENTORNO</b>	
<b>Cliente:</b>	LA ISLA DE LA FANTASÍA S.A DE C.V
<b>Período de Auditoría:</b>	De enero a diciembre de 2021
<b>Procedimiento</b>	<b>Comentario</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Cafetera automática con dosificador electrónico</li> <li>● Molinos de café</li> <li>● Tostadora de pan</li> <li>● Plancha</li> <li>● Instalaciones para cerveza</li> <li>● Carros para restaurante</li> <li>● Exprimidor de zumos</li> <li>● Equipo de buffet para desayuno</li> <li>Área de Recepción y oficinas:</li> <li>● Videocámara de vigilancia</li> <li>● Otros equipos de monitores</li> <li>● Calculadoras</li> <li>● Facturadoras</li> <li>● Equipos informáticos</li> <li>● Terminal de punto de venta</li> <li>● Control de habitaciones</li> <li>● Racks electrónicos</li> <li>● Centralitas telefónicas digitales</li> <li>● Carros o carretillas para equipaje.</li> <li>Cocina:</li> <li>● Mesa caliente.</li> <li>● Fogones, o cocina gas eléctrica</li> <li>● lavamanos</li> <li>● calentador de cuarzo</li> <li>● Freidoras</li> </ul>

<b>CONOCIMIENTO DEL CLIENTE Y SU ENTORNO</b>	
<b>Cliente:</b>	LA ISLA DE LA FANTASÍA S.A DE C.V
<b>Período de Auditoría:</b>	De enero a diciembre de 2021
<b>Procedimiento</b>	<b>Comentario</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Sartenes</li> <li>● Gratinador</li> <li>● Horno de convección</li> <li>● Horno ahumador de cocción lenta</li> <li>● Horno de microondas</li> <li>● Horno de pastelería</li> <li>● Cocedores a vapor</li> <li>● Parrillas autónomas</li> <li>● Campana inductora</li> <li>● Congeladores</li> <li>● Carro para banquetes térmicos</li> <li>● Abrelatas industrial</li> <li>● Batidora</li> <li>● Sorbetera, Abatidor de temperatura</li> <li>● Lava verduras</li> <li>● Picadora de carne, Cortadora de pan.</li> </ul> <p>Otros Equipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Equipo de aire acondicionado y refrigeración.</li> <li>● Equipo de ventilación y extracción.</li> <li>● Equipo de generador de vapor</li> <li>● Equipo de cocina y pastelería</li> <li>● Equipo de calefactor.</li> <li>● Equipo de lavandería</li> </ul>
Locaciones de planta y equipo	Instalación del Hotel

Nota: Elaboración Propia

## CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**Tabla 7. Cuestionario de Control Interno**

N°	Pregunta	Existe		Comentarios
		Si	No	
	<b>ÁREA: Administración</b>			
	<b>Componente: ambiente de control</b>			
1	¿Existe plan anual operativo en el Hotel?	✓		
2	¿Posee manual de función y descripción de puesto?	✓		Si, se posee dicho manual el cual es dado a conocer a los empleados con el fin que cumplan con las funciones establecidas en ella.
3	¿Posee manual de procedimientos?		✓	Por el momento se está en proceso de creación del manual de procedimientos, el cual estará vigente a partir del año 2023.
4	¿Conocen los empleados las sanciones disciplinarias?	✓		Si, cada unidad se encarga de dar a conocer a los empleados las sanciones establecidas por cualquier infracción disciplinaria que se cometa.
5	¿El encargado del área ayuda a resolver los problemas?	✓		Cada encargado de área trata de resolver problemas en caso que existan, al no poder llegar a una solución se pide a Junta Directiva que intervenga y así

N°	Pregunta	Existe		Comentarios
		Si	No	
				poder solventar la problemática existente.
6	¿Se respetan los niveles jerárquicos de la administración?	✓		Si, cada área respeta los niveles jerárquicos, tal como está establecido en el organigrama de la entidad.
7	¿El encargado de área vela por el cumplimiento de las normas de comportamiento?	✓		Si, cada encargado de área vela por el cumplimiento de las normas ya sean estas de comportamiento como las normas éticas y valores que posee la entidad.
8	¿Existe una debida segregación de funciones?	✓		Si, a cada empleado se le delegan funciones de acuerdo a su experiencia y capacidad.
<b>Componente: Valoración de riesgos</b>				
9	¿Poseen los recursos financieros, humanos y materiales necesarios para alcanzar los objetivos del área?	✓		Si, se trata la manera de alcanzar los objetivos a corto plazo y se cuenta con el personal idóneo para su desarrollo además de contar con los recursos necesarios para su alcance.
10	¿Existen procesos de evaluación de riesgos que incluyan la evaluación de riesgos de fraude?	✓		Si, existe una matriz de análisis de riesgo, también

N°	Pregunta	Existe		Comentarios
		Si	No	
				se evalúa el riesgo de fraude y se revisa periódicamente.
11	¿Existe un área responsable de realizar la evaluación de riesgos de la entidad?	✓		Si, la entidad cuenta con un comité de riesgo encargado de la evaluación de riesgo en todas las áreas de la compañía.
12	¿Cuentan con una matriz de riesgo?	✓		
13	¿Existen mecanismos adecuados para identificar riesgos del negocio por cambios en el entorno del negocio, económico y reglamentario?	✓		Si se está trabajando constantemente y desarrollando mecanismos más fuertes para controlar.
14	¿El presupuesto se basa en el análisis de la importancia de las necesidades del área?	✓		
15	¿Los presupuestos son monitoreados y actualizados periódicamente?	✓		El presupuesto es discutido, actualizado y aprobado por la Junta Directiva para cada año.
16	¿Son comunicados y monitoreados los objetivos de negocios?	✓		Si se establecen en el plan estratégico todos los objetivos de la entidad y los indicadores, en todas las decisiones se comunica al comité de riesgo y reporte operativo mensual.
<b>Componente: Actividades de control</b>				

N°	Pregunta	Existe		Comentarios
		Si	No	
17	¿Elaboran presupuestos por áreas?		✓	Cada área colabora para la realización del presupuesto, pero se hace uno solo por toda la entidad.
18	¿Se monitorea el buen cumplimiento del presupuesto?	✓		
<b>Componente: Monitoreo</b>				
19	¿Se toman en cuenta las recomendaciones que desarrollan los auditores externos?	✓		Si, se les da cumplimiento a las recomendaciones a fin de mejorar las operaciones de la entidad.
20	¿Las quejas de los clientes son atendidas oportuna y apropiadamente?	✓		Si, se atienden oportunamente y se da solución o mejora el servicio depende la situación o inconveniente.
21	¿La gerencia tiene procedimientos de monitoreo oportunos y adecuados?	✓		Si, se poseen procedimientos adecuados.
22	¿Considera necesario mejorar el control interno del área?	✓		Si, para tener un mejor monitoreo de las actividades que se realizan en la entidad y mejorar aún más los servicios que se prestan.
<b>ÁREA: Recursos humanos</b>				
<b>Componente: Ambiente de control</b>				

N°	Pregunta	Existe		Comentarios
		Si	No	
23	¿Existen políticas y procedimientos para el reclutamiento de personal?	✓		Si, la entidad cuenta con un manual de puestos, en donde se establece el perfil de las personas a contratar en las diferentes áreas para el desarrollo de las actividades de la entidad.
24	¿Los empleados nuevos conocen cuáles son sus responsabilidades?	✓		Cada empleado recibe su respectiva capacitación para que pueda conocer las actividades que realizará
25	¿Se realizan reuniones periódicamente con los empleados para revisar su rendimiento profesional?		✓	No, se realizan.
26	¿Las políticas de contratación incluyen una investigación de los candidatos con antecedentes penales?		✓	No, se realizan ese tipo de investigaciones.
27	¿Se toman en cuenta los valores éticos y la integridad en las evaluaciones de rendimiento profesional?	✓		Si se implementan los valores éticos en la entidad, pero no se desarrollan evaluaciones al personal.
28	¿Se toman acciones correctivas cuando no se observan las políticas establecidas?	✓		Si, al incumplimiento de las políticas establecidas, se establecen sanciones desde leves a graves.
29	¿Los empleados entienden que cualquier incumplimiento traerá como consecuencia medidas correctivas?	✓		

N°	Pregunta	Existe		Comentarios
		Si	No	
<b>Componente: Valoración de riesgos</b>				
30	¿Poseen plan de capacitaciones para el personal de cada área?	✓		Si se cuenta con un plan de capacitaciones para todos los empleados de acuerdo a cada área.
31	¿Se verifica que las transacciones se desarrollan cumpliendo los procedimientos preestablecidos?	✓		
<b>Componente: Actividades de control</b>				
32	¿Los controles descritos en los manuales de procedimientos son aplicados en el área?	✓		Si, cada encargado de área se encarga de que se cumplan los procedimientos descritos en los manuales.
33	¿El encargado del área supervisa el funcionamiento del control interno?	✓		
34	¿Se indemniza anualmente?		✓	
35	¿Se archivan los contratos laborales? ¿Se entrega copia?	✓		Están archivados en cada expediente y se da copia a los empleados y se deposita en el MT.
36	¿Cómo se controla la hora de entrada y salida?	✓		Se tiene marcadores biométricos y al final de mes se generan reportes de inconsistencias.
37	¿Qué tipos de descuentos se realizan a los empleados?	✓		Los de ley y descuentos de préstamos entre otros.

N°	Pregunta	Existe		Comentarios
		Si	No	
38	¿Con cuántos empleados cuenta la entidad?	✓		Se cuenta con un total de 100 personas.
39	¿Cómo se realizan las publicaciones de plazas vacantes internas y externas?	✓		Se realizan las publicaciones de plazas vacantes por medio de redes sociales oficiales del hotel, también en la página web.
40	¿Cuál es el procedimiento para pago de horas extras del personal?	✓		El empleado le dice al jefe la carga laboral y es de común acuerdo las horas extras se entrega la autorización por el jefe inmediato y se lleva a RRHH para el pago.
41	¿Elaboran programación anual para el personal que goza de vacaciones al año?	✓		Según el reglamento interno de trabajo de la entidad las vacaciones las pagan en tres períodos en semana santa, en fiestas de agosto y en diciembre.
42	¿Son necesarios y comprobables los servicios por honorarios?	✓		Si, en temporadas de alta demanda son necesarios los contratos por servicios profesionales, lo que quiere decir contratación de personal eventual.

N°	Pregunta	Existe		Comentarios
		Si	No	
43	¿Las áreas elaboran informe de cumplimiento al plan operativo del área?	✓		Si, cada área realiza sus informes de cumplimiento de metas.
44	¿Se presenta en el plazo establecido la información generada dentro del área?	✓		Si, la información de cada mes se presenta dentro de los 5 días hábiles del siguiente mes.
<b>ÁREA: Contabilidad</b>				
45	¿Presenta informes oportunamente para la toma de decisiones?	✓		Si, mensualmente se presentan informes a la administración.
46	¿Elaboran conciliaciones de saldos en las actividades que realizan?	✓		Si, se realizan conciliaciones como: activo fijo, inventario, entre otros.
47	¿Cuenta con sello emitido por el CVPCP?	✓		Si, el contador cuenta con número de acreditación.
48	¿Se cuenta con catálogo de cuentas?	✓		Si, se cuenta con catálogo autorizado.
49	¿Con qué sistema informático se registran los hechos contables?	✓		El sistema que utilizan se denomina Aspel COI.
50	¿Quiénes elaboran y revisan registros contables?	✓		Los técnicos de la unidad de contabilidad.
51	¿Se contabilizan dietas? ¿Cada cuánto?	✓		Si, se contabilizan una vez al mes por las sesiones realizadas en dicho mes.

N°	Pregunta	Existe		Comentarios
		Si	No	
52	¿Existe una persona encargada en la elaboración de cheques para el pago de proveedores?	✓		
53	¿Registran solamente las operaciones que tengan documentación de soporte?	✓		Si, para poder archivar los registros contables con la documentación soporte suficiente y adecuada.
54	¿Inspeccionan que los documentos de soporte sean los correctos a las operaciones?	✓		
55	¿Qué tipo de anticipos se reconocen en los estados financieros?	✓		Anticipos de los clientes, pero en pocas ocasiones.
56	¿Qué tipos de inversiones financieras se reconocen en los estados financieros?	✓		Se registran inversiones a corto plazo.
57	¿Qué tipos de intangibles se han adquirido y cuál es su método de amortización?	✓		Renovación de todas las licencias, se han renovado 2 o 3 licencias de los intangibles.
58	¿Revalúan los bienes muebles e inmuebles de la entidad? ¿Cada cuánto?		✓	La entidad no ha considerado la realización de los revalúas.
59	¿Qué tipo o clase de Informes, Reportes o documentos genera la Unidad de Contabilidad? ¿Y cada cuánto?	✓		Cada mes y existen reportes extras por departamento de ventas. Junta directiva pide reportes de Estados Financieros, análisis de Información Financiera y algunos ratios.

N°	Pregunta	Existe		Comentarios
		Si	No	
60	¿Cuentan con políticas contables especiales?		✓	No, solo cuentan con las políticas ya establecidas.
61	¿Qué medidas se toman en caso de ajustes o reclasificaciones? ¿Quién los autoriza?			Siempre autoriza la jefa de Administración da el visto bueno para la realización de los ajustes y en algunos casos especiales la gerente general es la encargada.
62	¿Se realiza evaluación al sistema de control interno de la entidad?	✓		Si, la unidad de auditoría interna se encarga de verificar parte del control interno.
<b>Componentes: Actividades de control</b>				
63	¿Se realiza en el tiempo oportuno el pago a los empleados?	✓		Si, el 30 de cada mes se realizan los pagos a los empleados.
64	¿Elaboran y presentan la declaración de retenciones a los proveedores, servicios profesionales, y empleados?	✓		Si, se realizan las declaraciones de pago a cuenta, IVA, entre otras aplicables.
65	¿El área de Contabilidad registra de manera diaria y cronológica las transacciones?	✓		Si, a diario se realizan las operaciones de contabilización.
66	¿Se archiva de manera cronológica y por día los comprobantes contables con sus respectivos documentos de soporte?	✓		
67	¿Realiza un informe de control de bancos?	✓		

N°	Pregunta	Existe		Comentarios
		Si	No	
68	¿Desarrolla un listado de las obligaciones por pagar a proveedores?			
69	¿Presenta los estados financieros en el tiempo estipulado?	✓		Si, son elaborados y presentados en los tiempos estipulados.
70	¿El área de Contabilidad analiza la información generada y realiza las notas explicativas correspondientes?	✓		Si, antes de realizar los estados financieros y por ende las notas realizan un chequeo de la contabilización y posterior a eso realizan las actividades correspondientes.
71	¿El área de Contabilidad verifica que todas las transacciones estén registradas en el sistema contable utilizado?	✓		Si, el contador se encarga de verificar todo lo relacionado con las operaciones contabilizadas.
72	¿Cuál es el marco de referencia de la Unidad de Contabilidad?	✓		NIIF para las PYMES, leyes tributarias y mercantiles.
73	¿Cuáles son las funciones o actividades básicas de la Unidad de Contabilidad?	✓		La contabilización, registros, estados financieros, presentaciones, análisis financieros, trámites de alcaldía, hacienda, si existen licitaciones. Etc.
74	¿El área de contabilidad tiene implementado un proceso para identificar cambios que pueden impactar la preparación e información financiera derivados de cambios normativos promulgados por entes de vigilancia y/o control?	✓		Si, La Contadora General, está pendiente de todos los cambios que puedan darse. No está establecido un

N°	Pregunta	Existe		Comentarios
		Si	No	
				proceso, sin embargo, la contadora, está pendiente de cambios normativos.
75	¿Reciben donaciones?, ¿De qué tipo?		✓	No, no se reciben donaciones de ningún tipo.

Nota: Elaboración Propia

- **Mantenimiento de mobiliario y equipo:** En esta área se ha promovido una cultura, de cuidar el equipo del hotel, y darle el debido mantenimiento, debido que el jefe de mantenimiento renunció se perdió ese control sobre el mobiliario y equipo, revisando las habitaciones varios clientes han estado manipulando el aire acondicionado de mal forma, y los han dañado entre otro equipo, se crearán procedimientos y políticas para su cuidado y mantenimiento preventivo a todo el personal del hotel.
- **Mantenimiento de instalaciones:** En esta área el gerente de ventas recomendó remodelar las instalaciones para mejorar su prestigio e imagen como podría ser pintura en las paredes, cambio de techo viejo, cambio de cielo falso, colocación de piso un color más fino y elegante, ampliación y mejoras en algunas habitaciones entre otras reparaciones. Dicha propuesta fue presentada al gerente financiero quien no estuvo de acuerdo por los altos costos en que incurrirá la entidad, dado esta situación se elaborará una propuesta y también se crearán normas de comunicación entre las jefaturas y crear procedimientos para la evaluación de la infraestructura por lo menos una vez al año.

- **Servicios Básicos:** Estos gastos deberían de no variar tanto en un nivel aceptable, pero en los meses de febrero abril ha habido un aumento en la energía eléctrica del tango de \$475.20 a \$1525.10, revisando en esta cuenta contable y las instalaciones se vio que muchos clientes dejan el aire acondicionado al haber salido de su check out , al mismo tiempo se encontró un aire acondicionado está dañado generando altos voltajes de energía. Otro aspecto el servicio de agua potable, debido a su cambio en los meses de abril a junio en el rango de \$50.00 a \$300.10 esa alza se dio debido a una fuga en algunos baños no reportado por el personal de limpieza, debido a esto se crearán procesos con medidas preventiva y formas de comunicación con el supervisor, diálogo armónico entre jefes y subordinados.

### **3.3.3. Planificación de medidas**

La planificación de medidas, plan de trabajo o memorándum de planificación es uno de los procesos que se elaboran al momento de desarrollar una auditoría, en este caso para elaborar un proyecto de consultoría, es muy importante ya que permite evaluar los riesgos de la entidad como también evaluar los procesos de control interno.

Se presenta a continuación un modelo de plan de trabajo para el desarrollo del proyecto de consultoría de auditoría interna.

***La Isla de la Fantasía,  
S.A. de C.V.***

*Plan de Trabajo para un  
proyecto de consultoría de  
auditoría interna,  
correspondiente al período  
del 01 de enero al 31 de  
diciembre de 2021*

## **I. Antecedentes de la Compañía**

La empresa: La Isla de la Fantasía, S.A. de C.V., fue constituida el 27 de marzo de 2020, con NIT: 0610-270320-101-3 y NCR: 3416-9, ubicado en la Colonia Los Alpes, urbanización los amates, casa # 315, San Salvador.

El plazo de la sociedad es por tiempo indefinido. La finalidad principal de la sociedad es la prestación de servicios de hotelería y alojamiento autorizada por la Asociación Salvadoreña de Hoteles de El Salvador.

### **Estructura Organizacional**

El funcionamiento de “La Isla de la Fantasía”, está basado en una estructura organizacional que permitirá cumplir con los objetivos y funciones establecidas. Figura 3.

## **II. Objetivos de la auditoría financiera**

### **Objetivo General**

Realizar un proyecto de consultoría de auditoría interna, correspondiente al ejercicio 2021 de acuerdo con la normativa aplicable a la auditoría interna.

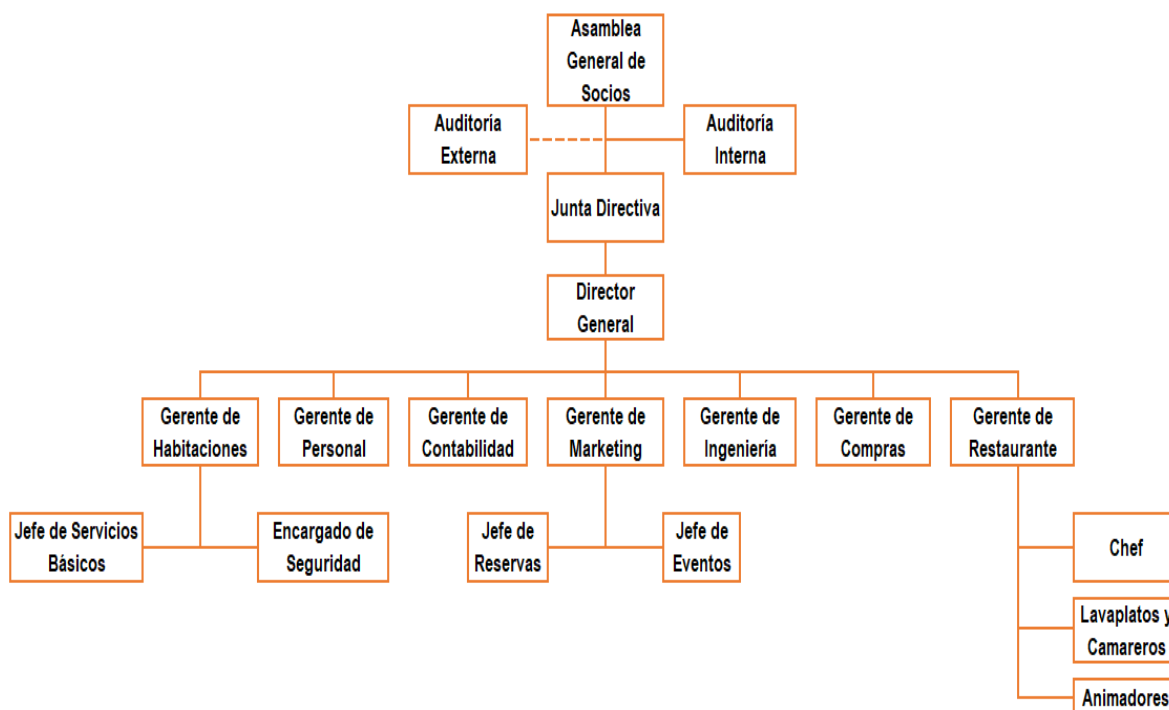
### **Objetivos Específicos**

- Desarrollar procedimientos que permitan evaluar el área de ingresos de operación.
- Desarrollar procedimientos para la evaluación de costos y gastos en los que incurre un hotel.

## **III. Alcance**

El proyecto de consultoría por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021 se realizará, de acuerdo con la normativa aplicable a la auditoría interna.

**Figura 3. Organigrama del Hotel**



**Nota: Elaboración Propia**

La auditoría considera los siguientes aspectos:

- **Pasos Preliminares:** Se obtendrá el conocimiento en archivos sobre la naturaleza de operación de La Isla de la Fantasía, S.A DE C.V. su constitución y manuales internos.
- **Planeación:** El enfoque será sobre el estudio sobre el sistema de control interno y se creará el plan de trabajo, así como los programas de auditoría.
- **Situación Financiera:** En esta fase, se revisará los procedimientos contables, se evaluará el control interno y se efectuarán las pruebas necesarias para confirmar la información que se obtendrá por medio del estudio y revisión documental.

Con el objeto de facilitar eventuales aclaraciones de la realización de las visitas de inspección, nos aseguraremos de que:

- a) Las opiniones, observaciones y recomendaciones incluidas en los informes den relevante y competente evidencia en los papeles de trabajo;
- b) Que exista una adecuada referenciación entre los informes y los correspondientes papeles de trabajo;
- c) La documentación correspondiente se encuentra debidamente archivada; y
- d) Que se preparó y dejó evidencia suficiente y competente sobre el análisis de riesgos.

Se estará alerta para detectar situaciones o transacciones que puedan ser indicativas de fraude, abuso o actos ilegales. Si tal evidencia existe, se comunicará inmediatamente la situación a La Isla de la Fantasía, S.A. de C.V., y se ejercerá cautela y el debido cuidado profesional al ampliar pasos y procedimientos de consultoría relacionados con actos ilegales.

#### **IV. Procedimientos a desarrollar**

Con el objetivo de obtener un conocimiento general de la entidad se dará lectura a ciertos documentos importantes y nos familiarizaremos en sus políticas y formas de registros.

Algunos de los documentos claves que les daremos lectura son los siguientes:

- Escritura de Constitución de la Sociedad.
- Estructura Organizativa.
- Políticas de Control Interno Específicas de la Sociedad.
- Manual de Organización y Funciones de la entidad
- Reglamento Interno de Trabajo de la entidad.
- Actas de la Junta Directiva y de la Junta de Accionistas.
- Presupuesto aprobado para el año 2021.

- Catálogo de Cuentas y Manual de Aplicación vigentes
- Leyes y Reglamentos aplicables a la Sociedad

## **V. Evaluación del riesgo de auditoría**

La evaluación de los riesgos en las empresas es muy importante para tener claro que procesos llevar a cabo para mitigarlos en caso que estos ocurran, en la tabla 9, se presentan los principales riesgos identificados en la entidad.

## **VI. Cronograma de actividades del equipo de auditoría**

Se presenta en la tabla 10 el cronograma con las actividades a realizar en el proceso de la auditoría a la entidad evaluada.

## **VII. Resultados**

Emitir el respectivo informe de consultoría a la sociedad La Isla de la Fantasía, S.A. de C.V, quien podrá poner a disposición de las autoridades competentes de la misma para mejoras en los procesos de años posteriores.

### **3.3.4. Aplicación**

Siguiendo con las fases del desarrollo del proyecto de consultoría, se procederá a la aplicación que para el caso hipotético es la propuesta de un manual de procesos y procedimientos de auditoría interna enfocado en el área de: ingresos, costo y gastos en el sector de hotelería y un plan anual de auditoría interna.

Tabla 9. Evaluación del riesgo de auditoría

Cuenta o Área	Riesgo de Auditoria			Comentario de la calificación
	Inherente	Control	Detección	
<b>Área de Gestión de Cobros y Cuentas por Cobrar</b>	<b>Intermedio</b>	<b>Bajo</b>	<b>Alto</b>	La gestión de cuentas por cobrar tiene un riesgo inherente intermedio debido a la naturaleza de la cuenta, lo cual es mitigado mediante los controles implementados por la entidad, el riesgo de control es bajo ya que se cuenta con lineamientos específicos y el Manual de Políticas y Procedimientos de la Sociedad por lo que el riesgo de detección es alto.
<b>Área de Efectivo y Equivalentes de Efectivo</b>	<b>Alto</b>	<b>Bajo</b>	<b>Intermedio</b>	El manejo de efectivo y sus equivalentes son de un alto riesgo inherente debido a su naturaleza, el riesgo de control es bajo debido a las medidas de salvaguarda establecidas como manejo de fondos con firmas mancomunadas, conciliaciones bancarias oportunas, así como la existencia de manuales de políticas y procedimientos que mitigan los riesgos, determinando un riesgo

Cuenta o Área	Riesgo de Auditoria			Comentario de la calificación
	Inherente	Control	Detección	
				de detección intermedio.
<b>Ingresos</b>	<b>Alto</b>	<b>Intermedio</b>	<b>Alto</b>	El manejo de recibir efectivo en caja, genera riesgo ya que, si no se lleva un control de cortes de caja o arcos de caja, se puede dar el riesgo de ingreso de efectivo no facturado, no ingresado el sistema, dando como resultados a robos y fraudes de ingreso de efectivo a caja.
<b>Costos y Gastos</b>	<b>Bajo</b>	<b>Bajo</b>	<b>Alto</b>	Se determina que el riesgo inherente es bajo debido a la naturaleza de los gastos que se realizan, sin embargo, los elementos de control como presupuestos, programación anual y planes de compra, delimitación de funciones y responsabilidades, manuales e instructivos, aplicables en la gestión, generan que el riesgo de control sea bajo, por lo que el riesgo de detección es alto.

Nota: Elaboración Propia

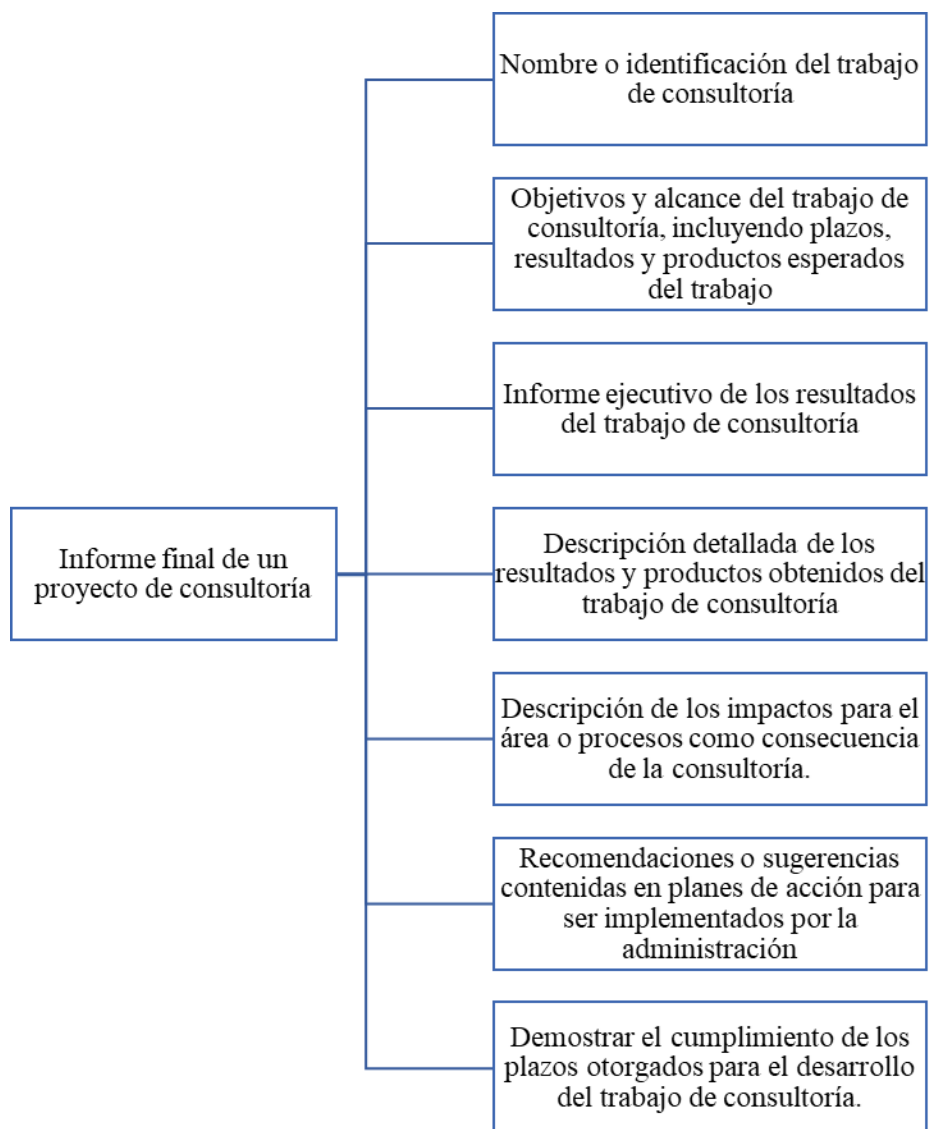
**Tabla 10. Cronograma de planeación de auditoría**

ACTIVIDAD	MESES 2022				
	8	9	10	11	12
Planeación de trabajo de consultoría a ejecutar con base a la disposición de información.	■				
Revisión del informe de auditoría anterior.	■				
Diseño de programas para ejecución de pruebas sustantivas y de control	■				
<b>Presentación de Plan de Trabajo</b>	■				
<b>Visita Única</b>		■			
Revisión Documental de enero-diciembre 2021.		■			
Revisión de actas y acuerdos de Junta Directiva.		■			
Verificación de cumplimiento con leyes y regulaciones aplicables.		■			
Verificación de cumplimiento con procedimientos de control interno.		■			
Realización de pruebas para el área de ingresos.			■		
Realización de pruebas para el área de gastos.			■		
Realización de pruebas para el área de costos.			■		
Desarrollo de las pruebas analíticas y de detalle.			■		
Discusión de observaciones preliminares con los encargados de las unidades involucradas.				■	
<b>Entrega de Informe de consultoría del año 2021</b>				■	

Nota: Elaboración Propia

### 3.3.5. Terminación

Finalmente, para culminar el proceso de consultoría se realiza un informe en donde se detalla el resultado obtenido de toda la evaluación realizada a las cuentas en estudio. En la figura 4 se presenta un esquema con los elementos principales al momento de realizar un informe de consultoría.

**Figura 4. Elementos principales del Informe de Consultoría**

Nota: En la figura se presentan cada uno de los elementos que contiene un informe de consultoría.

***UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA***

***MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS  
DE AUDITORÍA INTERNA ENFOCADO EN EL ÁREA DE:  
INGRESOS, COSTO Y GASTOS  
EN EL SECTOR DE HOTELERÍA***

## **INTRODUCCIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

En un proyecto de consultoría, se implementa para mejorar los procesos de operación en hoteles, cumpliendo con todos requerimientos de la ley y normativa aplicable.

Para ello se debe de elaborar fases, procesos y procedimientos que los guíen para minimizar los costos y saber utilizar los recursos con los que cuentan los hoteles, así mismo fomentar el espíritu de servicio a todo el personal de un hotel trabajando por un mismo objetivo y generando un ambiente de armonía entre los trabajadores siendo estos las personas que aplicarán los procedimientos.

Para ello es necesario crear un documento formal, revisado y aprobado por las jefaturas y altas direcciones de la organización, así como la mayor autoridad de la entidad que es la junta de accionistas, como lo es un manual de procedimientos de auditoría interna, donde este se incluya el área detalla a aplicar el proceso una descripción del área sus funciones y responsabilidades, así como también pasos y procesos para tener un mejor funcionamiento dentro de las operaciones de un hotel.

### **MISIÓN.**

Brindar servicios de calidad y comodidad a nuestros clientes con la principal prioridad de proporcionar servicios de alojamiento y restaurante en un ambiente agradable, seguro y con los mejores precios del mercado.

### **VISIÓN**

Ser uno de los mejores hoteles del sector turístico a nivel internacional, teniendo un personal capacitado, servicial y trabajando en equipo para mejorar la imagen y cuidando el prestigio de un hotel.

**VALORES:**

- Responsabilidad: Ser responsable en sus funciones con dedicación y empeño dentro de un hotel
- Honestidad: Demostrar sinceridad al momento de dar el servicio en al cliente y estes se sienta en confianza dentro y fuera del hotel
- Armonía: Demostrar con mucha alegría el desempeño de nuestras funciones dentro de un hotel, así sentir al cliente que se encuentra un ambiente de convivencia y agradable
- Respeto: Promover siempre el respeto a los clientes y compañeros del trabajo tanto dentro como fuera de un hotel, practicando hábitos de educación y convivencia.
- Amabilidad: Demostrar al cliente que esté en un ambiente agradable, placentero y de servicios dispuesto a colaborarle en su estadía en un hotel.

**OBJETIVOS DEL MANUAL DE APLICACIÓN**

- Objetivo General:

Crear lineamientos comprensibles para los empleados de un hotel y estos los puedan aplicar con facilidad y precisión para mejorar las funciones y estos puedan utilizar de forma más eficiente con los que cuenta un hotel para sus operaciones
- Objetivo Específicos.
  1. Fomentar la mejor utilización de recursos con los que cuenta un hotel para mejorar sus operaciones

2. Crear un ambiente de armonía y convivencia para que el cliente se sienta agradable y sienta satisfactorio su estadía dentro de un hotel.
3. Poseer, un personal capacitado para el servicio al cliente y así dejar una buena imagen al cliente hospedado.
4. Promover el trabajo en equipo dentro de un hotel para seguir un objetivo en común y mejorar la relación entre compañeros de trabajo.
5. Innovar y actualizar las demandas de los clientes para un hotel en los aspectos de tecnología, organización, social y económico.

<p style="text-align: center;"><b>UNIDAD DE AUIDTORÍA INTERNA</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA INTERNA</b> <b>ENFOCADO EN EL ÁREA DE: INGRESOS, COSTO Y GASTOS EN EL SECTOR DE</b> <b>HOTELERÍA</b></p>

### **ESTRUCTURA DEL MANUAL**

**1. Área de la organización**

Nombre del área específico de un hotel a describir

**2. Descripción del área:**

Descripción del área detallada que se tomará para implementar los procedimientos.

**3. Funciones del área:**

Funciones que realiza esa área dentro de las operaciones de un hotel

**4. Responsabilidad del área:**

Responsabilidad que tiene esa área dentro de las operaciones de un hotel.

**5. Procedimientos a seguir para el funcionamiento del área:**

Pasos o procedimientos detallados a seguir según la función que corresponde al área descrita dentro de las operaciones de un hotel.

**UNIDAD DE AUIDTORÍA INTERNA**  
**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA INTERNA**  
**ENFOCADO EN EL ÁREA DE: INGRESOS, COSTO Y GASTOS EN EL SECTOR DE**  
**HOTELERÍA**

**Área: Caja**

Responsable: Cajero /as



Descripción del área: Encargado de recibir los ingresos por pagos en efectivo de clientes por estadías u otro servicio adicional dentro de un hotel

Funciones del área:

- Recibir efectivo por estadías o alojamiento de un hotel
- Recibir efectivo por servicios dentro de un hotel
- Recibir efectivo por el área de bar de un hotel
- Recibir efectivo por un servicio extra u otro dentro de un hotel.

Responsabilidad del área: recibir las entradas por medio de efectivo tarjeta u otra forma de pago por los servicios que presta un hotel

Procedimientos:

1. Revisión en el sistema informático, el listado de las siguientes entradas de ingresos:
  - Cancelación de reservaciones del día, con su debida documentación de respaldo.
  - Pagos por medio de efectivo, con su debida documentación de respaldo.
  - Pagos por medio de tarjetas de crédito o débito, o cheque, con su debida documentación de respaldo
  - Pago en línea en la página web, con impresión de comprobante de pago del banco y código único emitido por la web

**UNIDAD DE AUIDTORÍA INTERNA**  
**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA INTERNA**  
**ENFOCADO EN EL ÁREA DE: INGRESOS, COSTO Y GASTOS EN EL SECTOR DE**  
**HOTELERÍA**

2. Revisión y cotejo de emisión de facturas consumidor final y comprobante de crédito fiscal debidamente documentado con su respectivo comprobante.
3. Revisión de cortes de caja diario.
4. Revisión de remesas por abono de clientes con su debida documentación de respaldo
5. Realización de arqueos de caja sin previo aviso a la recepcionista o cajero.
6. Revisión de ingresos operacionales, en el que el servicio corresponda a una descarga en el inventario, estos pueden ser por alimentos y bebidas

**Área: Atención al cliente-cocina**

Responsable: Cocina, y camareros, meseras



Descripción del área: Encargado de preparar los alimentos para los huéspedes ya sean estos desayunos, almuerzo, cenas o meriendas y su servicio a cada habitación si el cliente así lo solicita

Funciones del área:

- Encargados de preparar los alimentos para servir a los huéspedes hasta su habitación
- Encargados de atender a los clientes en el área de alimentos
- Servir al cliente hasta su habitación sus alimentos
- Darle a conocer al cliente el menú disponible a la carta

**UNIDAD DE AUIDTORÍA INTERNA**  
**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA INTERNA**  
**ENFOCADO EN EL ÁREA DE: INGRESOS, COSTO Y GASTOS EN EL SECTOR DE**  
**HOTELERÍA**

Responsabilidades: Encargados de dar el servicio directo al huésped para el servicio de alimentos y darle a conocer el menú a los huéspedes.

Procedimientos:

1. Revisión de menú disponible y a la carta en el sistema y comparación con el menú en los afiches que se les entregan a los clientes.
2. Revisión de inventario de bebida disponible, haciendo una comparación con la información del sistema.
3. Revisión y verificación de disponibilidad de las habitaciones según su ocupación en el hotel.
4. Revisión de y verificación de las habitaciones ocupadas según la cancelación de pago con documentación de respaldo.

**Área: Atención al cliente-recepción**

Responsables:

Recepcionista, vigilante, botones y protocolo

Descripción del área: Encargado de dar la bienvenida y recibimiento al cliente, así como dar un recorrido a las instalaciones del hotel y tener toda relación directa con huésped en su estancia en el hotel

Funciones del área:



**UNIDAD DE AUIDTORÍA INTERNA**  
**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA INTERNA**  
**ENFOCADO EN EL ÁREA DE: INGRESOS, COSTO Y GASTOS EN EL SECTOR DE**  
**HOTELERÍA**

- Recibimiento y bienvenida del huésped al hotel.
- Relación de atención directa con el cliente al momento de llegar al hotel
- Orientación al cliente en las instalaciones del hotel.

Responsabilidades del área: Encargados de dar el servicio directo al huésped para el servicio de alojamiento, atención entre otros servicios que el huésped solicite.

Procedimientos:

1. Verificación si poseen control de estacionamiento de entrada y salida de vehículos de los clientes que se hospedan en el hotel.
2. Verificación de los check in y check out.
3. Verificación si se poseen listado de todas las habitaciones del hotel con sus características específicas.
4. Verificación y evaluación del desempeño del personal sin previo aviso

**Área: Mantenimiento Instalaciones**

Responsable: Gerente del hotel, personal de mantenimiento

Descripción del área: Encargado de inspeccionar y mantener

las instalaciones internas y externas del hotel, incluyendo paredes, cielo falso, piso, fachada, techo, áreas comunes y de esparcimiento.



<p style="text-align: center;"><b>UNIDAD DE AUIDTORÍA INTERNA</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA INTERNA</b> <b>ENFOCADO EN EL ÁREA DE: INGRESOS, COSTO Y GASTOS EN EL SECTOR DE</b> <b>HOTELERÍA</b></p>

Funciones del área:

- Revisión e inspección del estado de las paredes, pintura, repello y otros materiales en todo el hotel.
- Revisión del cielo falso del techo del hotel de todas las áreas.
- Inspección y mantenimiento del piso o superficie de todas las áreas del hotel.
- Mantenimiento de fachada del hotel.
- Mantenimiento de áreas como piscina, restaurante, bar, gimnasio, entre otros.

Procedimientos:

1. Revisión y verificación de los controles de prevención para el mantenimiento y funcionamiento del equipo del hotel.
2. Revisión del libro de compras de los últimos 3 meses del año.
3. Revisión y análisis de los gastos por reparaciones, mantenimiento, aseo y limpieza y remodelaciones con documentación de respaldo, incluyendo:
  - Saldo contable al 31 de diciembre del 2021
  - Monto, fecha e información del proveedor de los gastos más elevados con su documentación de soporte.
  - Comparación con la cifra al cierre del año anterior
  - Presupuesto estimado para la estimación de gastos por reparaciones.

**UNIDAD DE AUIDTORÍA INTERNA**  
**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA INTERNA**  
**ENFOCADO EN EL ÁREA DE: INGRESOS, COSTO Y GASTOS EN EL SECTOR DE**  
**HOTELERÍA**

- Revisión de las cotizaciones en concepto de reparaciones, mantenimiento y remodelaciones, revisando detalladamente puntos como la firma y sello de revisión y verificación, firma y sello de la persona que lo autoriza, fecha de cotización, monto de la cotización y la existencia de más de una cotización para ofertar.
- Revisión de los últimos gastos del mes en concepto de aseo y limpieza con su documentación de respaldo

**Área: Mantenimiento de mobiliario y equipo**

Responsable: personal de mantenimiento y servicios varios

Descripción del área: Encargados de la revisión y mantenimiento

preventivo mensualmente del mobiliario y equipo que dispone un hotel.



Función del área:

- Revisión del mobiliario y equipo de oficina y recepción
- Revisión del equipo de aire acondicionado y su mantenimiento
- Revisión del equipo de iluminación de un hotel
- Revisión y mantenimiento de todo equipo

Procedimientos:

1. Verificación y análisis del activo fijo del hotel según el siguiente detalle:

**UNIDAD DE AUIDTORÍA INTERNA**  
**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA INTERNA**  
**ENFOCADO EN EL ÁREA DE: INGRESOS, COSTO Y GASTOS EN EL SECTOR DE**  
**HOTELERÍA**

- Cuadro de Activo Fijo actualizado.
  - Cotizaciones y ordenes de compras aprobadas por el gerente de hotel.
2. Revisión y análisis de la cuenta contable activo fijo según el siguiente detalle:
- Saldo al 31 de diciembre del 2021
  - Monto por ajustes en bajas y disminuciones de activo fijo
  - Fecha del último activo fijo adquirido
  - Cotizaciones, órdenes de compras y documento de soporte por la compra del activo fijo del año 2021.
  - Método de depreciación de activo fijo.
  - Listado de equipos depreciados.

**Área: Gastos por servicios básicos (agua, luz, teléfono e internet)**

Responsable: Gerente del hotel



Descripción del área: En esta área no hay una persona definida ya que se ha tomado como deficiente porque con frecuencia los niveles de gastos por esos servicios han aumentado irrazonablemente, son los gastos por servicios de agua potable, energía eléctrica, telefonía e internet residencial

<p style="text-align: center;"><b>UNIDAD DE AUIDTORÍA INTERNA</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA INTERNA</b> <b>ENFOCADO EN EL ÁREA DE: INGRESOS, COSTO Y GASTOS EN EL SECTOR DE</b> <b>HOTELERÍA</b></p>

Función del área: la función provee energía e iluminaciones a todo el hotel, también proveyendo agua para los baños, jardín limpieza en otros y dando un servicio de internet para navegación del huésped o medio de comunicación.

Procedimientos:

1. Revisión y análisis de la cuenta contable en los estados financieros, gastos energía eléctrica, teléfono y agua potable según el siguiente detalle:
  - Saldo al 31 de diciembre del 2021 de la cuenta contable de energía eléctrica con su documentación de respaldo.
  - Saldo al 31 de diciembre del 2021 de la cuenta de teléfono e internet con su documentación de respaldo.
  - Saldo al 31 de diciembre del 2021 de la cuenta contable agua potable con su documentación de respaldo.
2. Comparación y análisis según facturas o comprobante de crédito fiscal, el consumo de agua potable, energía eléctrica de los últimos 3 meses según libros de compras.
3. Revisión de los contratos de servicios básicos con su documentación legal.
4. Revisión y análisis de la última renovación de contrato del servicio de internet residencial del hotel.

## CONCLUSIONES

El presente trabajo de investigación ha alcanzado y dado a conocer la problemática de la investigación al no poseer una planeación de auditoría interna con bases legales y técnicas necesarias para la evaluación de procesos en áreas de operación de un hotel, es importante mencionar que los proyectos de consultoría ayudan a tomar decisiones necesarias en la resolución de problemas, perfeccionando el funcionamiento y capacidades productivas que contribuyen a la generación de ingresos necesarios para la continuidad de las empresas.

El Profesional de la Contaduría Pública está relacionado directamente a la consultoría porque una de sus funciones es asesorar, evaluar y dar fe de la información financiera, identificando posibles riesgos y oportunidades que fortalecen la sostenibilidad económica de las empresas. Esta relación es mutua, ya que los proyectos de consultoría proporcionan al contador herramientas para su mejora continua, mientras que la experiencia del contador aporta al proyecto de consultoría la rigurosidad y veracidad necesarias para la toma de decisiones estratégicas.

El trabajo de investigación aporta al sector hotelero un enfoque para mejorar la eficiencia y rentabilidad mediante los proyectos de consultoría, la simplificación de procesos, el análisis de costos y la implementación de estrategias para la reducción de gastos. Esto permite un mejor rendimiento económico al identificar áreas de mejora y tomar decisiones para maximizar los ingresos y controlar los costos.

## RECOMENDACIONES

Los proyectos de consultoría de auditoría interna son importantes que se implementen como un proceso de mejora para la empresa del sector hotelero, estos deben ser planteados tomando en cuenta las regulaciones técnicas y legales de El Salvador, permitiendo a los profesionales que ejercen como auditores internos mejorar sus servicios y contribuir con los procesos que fomentaran el crecimiento financiero.

Que el profesional ejerciente de la auditoría interna se mantenga en constante preparación para la ejecución de los proyectos de consultoría, de aseguramiento, entre otros, ya que ayudan a evaluar y constatar que la información financiera-contable es libre de incorrecciones materiales que puedan poner en riesgo la continuidad del negocio, además dan al profesional una alta calidad en los servicios que presta en las empresas.

Se propone a las empresas del sector hotelero contar con sus respectivas áreas o departamentos de auditoría interna para que puedan contar con las herramientas necesarias para la realización de los proyectos de consultoría, crear manuales, procedimientos, instructivos, guías u otro tipo de investigación que permitan al auditor interno elaborar programas de auditoría adecuados y más específicos al sector hotelero, identificando áreas de mejora para la toma de decisiones estratégicas que permitan el crecimiento de las empresas del sector antes mencionado.

## BIBLIOGRAFÍA

Elaborada con datos obtenidos de página web Descubre El Salvador:

<http://descubreelsalvadorujmd.blogspot.com/2012/08/clasificacion-de-hoteles-en-el-salvador.html>, y página web Luxury Hotels Guide:

<https://www.luxuryhotelsguides.com/?ufi=->

1148082&gclid=Cj0KCQjw0JiXBhCFARIsAOSAKqAPwH4AzMohH6V5HgmEN1pZ\_3XY4VV4V8YKIRAdwQwNAI5KEgbBRSoaAon3EALw\_wcB.

Grado, T. d. (noviembre de 2020). *Tesis de Grado*. Obtenido de

<https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/24093/1/AUDITOR%20c3%8dA%20DE%20GESTI%20c3%93N%20SOBRE%20LA%20UTILIZACI%20c3%93N%20DE%20RECURSOS%20Y%20CALIDAD%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20QUE%20OFRECEN%20LOS%20.pdf>

Moncayo, C. (9 de abril de 2015). INCP. Obtenido de Instituto Nacional de Contadores

Públicos, Colombia: <https://incp.org.co/importancia-de-la-auditoria-interna-en-las-organizaciones/>

Red Global de Conocimientos en Auditoría y Control Interno. (7 de abril de 2015).

AUDITOOL. Obtenido de AUDITOOL: <https://www.auditool.org/blog/auditoria-interna/3289-importancia-de-la-auditoria-interna-en-las-organizaciones#:~:text=La%20finalidad%20de%20la%20auditor%C3%ADa,eficaz%20de%20sus%20objetivos%20institucionales.>

Revista de Hotelería y Turismo El Salvador de la Asociación Salvadoreña de Hoteles.

Recuperado de [https://issuu.com/hotelesdeelsalvador/docs/revista\\_edicion\\_07-2020](https://issuu.com/hotelesdeelsalvador/docs/revista_edicion_07-2020).

Seminario de graduación, tema auditoría administrativa, pág. 17. Recuperado de <https://repositorio.unan.edu.ni/10816/1/19212.pdf>.

Tesis. (noviembre de 2020). Auditoría de gestión sobre la utilización de recursos y Auditoría de gestión sobre la utilización de recursos.

# ANEXOS

## Anexo 1. Entrevista



### UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA

(Toda información obtenida a través de este instrumento, será utilizada única y exclusivamente para fines académicos)

**Entrevista Dirigida a:**

**Auditor Interno**

---

**Objetivo:** Conocer el contexto y situación actual bajo la cual un Auditor Interno realiza los procesos de análisis sobre los costos e ingresos de las empresas hoteleras del departamento de San Salvador.

Fecha: \_\_\_\_\_

Lugar: \_\_\_\_\_

Hora de inicio: \_\_\_\_\_ Hora de Finalización: \_\_\_\_\_

Entrevistador: \_\_\_\_\_

### DESARROLLO

1. ¿Cuál es la importancia de que las empresas del sector hotelero cuenten con una unidad de auditoría interna?
2. ¿Cuál es el principal marco de referencia utilizado para la elaboración de los procedimientos de auditoría en relación a los costos, gastos e ingresos de la entidad?
3. ¿Qué tipos de costos y gastos son en los que más incurre un hotel?
4. ¿Qué factores internos y externos pueden influir en los costos, gastos e ingresos de la entidad?
5. ¿Cuáles son los procedimientos que realiza para la evaluación de los costos y gastos de la entidad?
6. ¿Cuáles son los procedimientos que realiza para la evaluación de los ingresos de la entidad?
7. ¿Qué áreas considera que cuentan con más deficiencias de control en la entidad en el ámbito financiero?

8. ¿Cuáles son las áreas o cuentas que se deben evaluar con mayor énfasis al realizar un proyecto de aseguramiento relacionado a las actividades de operación (ingresos, costos y gastos)?
9. ¿Cuáles son los retos a los que se puede enfrentar una empresa del sector hotelero en la gestión de costos, gastos e ingresos durante todo el año?
10. ¿Qué medidas o procedimientos implementan en las llamadas “temporadas bajas” para obtener los ingresos suficientes para el seguimiento en marcha de la entidad?
11. ¿Qué elementos contiene la planificación de los procedimientos de auditoría para evaluar las áreas de costos, gastos e ingresos en las entidades del sector hotelero?
12. ¿Qué importancia tiene el elaborar una buena planificación de los procedimientos de auditoría para analizar los costos, gastos e ingresos de la entidad?
13. ¿Qué recomendaciones puede dar como auditor interno para mejorar los procesos de costos e ingresos de la entidad?
14. Desde su punto de vista ¿Cuál es la importancia de una guía para proyectos de aseguramiento para los profesionales que ejercen la auditoría interna en entidades del sector hotelero?