

# IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO EN LOS INGRESOS DE LAS EMPRESAS HOTELERAS PARA EVITAR ACTOS FRAUDULENTOS

José Joaquín Maldonado Escalante  
Celestina López Robles

## Resumen

En el desarrollo de este tema se brinda un panorama general sobre los procedimientos básicos de control que se aplican en el sistema de contabilidad de un hotel. En todo momento dentro de este tópico nos referimos a aquellos establecimientos que están destinados a proporcionar hospedaje, alimentación y una serie de servicios adicionales a los huéspedes, con el fin de hacer más placentera su estancia en el hotel.

La contabilidad de hoteles tiene características muy especiales debido al funcionamiento de estos negocios, en virtud de que en pocas empresas se suscitan las mismas situaciones que en un hotel, puesto que en éste se maneja una gran cantidad y diversidad de operaciones de montos reducidos tanto en efectivo, como a crédito y suceden con tal rapidez, que es indispensable establecer con mucho cuidado los procedimientos efectivos de control que sean necesarios de acuerdo a las características y formas de operación de la empresa en cuestión.

## Palabras clave

*Auditoría nocturna, hotel, ingresos, control interno.*

## Desarrollo

Los procedimientos que se mencionan en el presente trabajo, son los que comúnmente se emplean en los hoteles de gran capacidad económica, que son los que cuentan con un gran número de habitaciones y prestan una amplia variedad de servicios, sin embargo también son aplicables a hoteles medianos y pequeños, en función de la adaptación que se les haga para satisfacer las necesidades propias del hotel en el cual se quieran instalar. Se considera necesario aclarar que la finalidad de este trabajo es brindar una idea general del funcionamiento y los aspectos más importantes de los procedimientos de control de ingresos de la contabilidad hotelera.

## Control de ingresos

La diversidad de servicios que ofrece un hotel moderno requiere la implantación de registros adecuados para fines de control interno. El registro de los servicios proporcionados debe ser inmediato en las cuentas de los huéspedes, con la finalidad de que la cuenta esté siempre lista, en virtud de que el huésped puede solicitar su cuenta en cualquier momento y retirarse tranquilamente del hotel. Si lo anterior sucede es muy difícil cobrar servicios no incluidos en la

cuenta, aún cuando se tenga la dirección del cliente. Así como en caso de cargos indebidos a su cuenta, que podrían generar reclamaciones que dañan el prestigio del hotel, que es tan importante en este tipo de empresas con la consecuente pérdida de actuales y potenciales clientes.

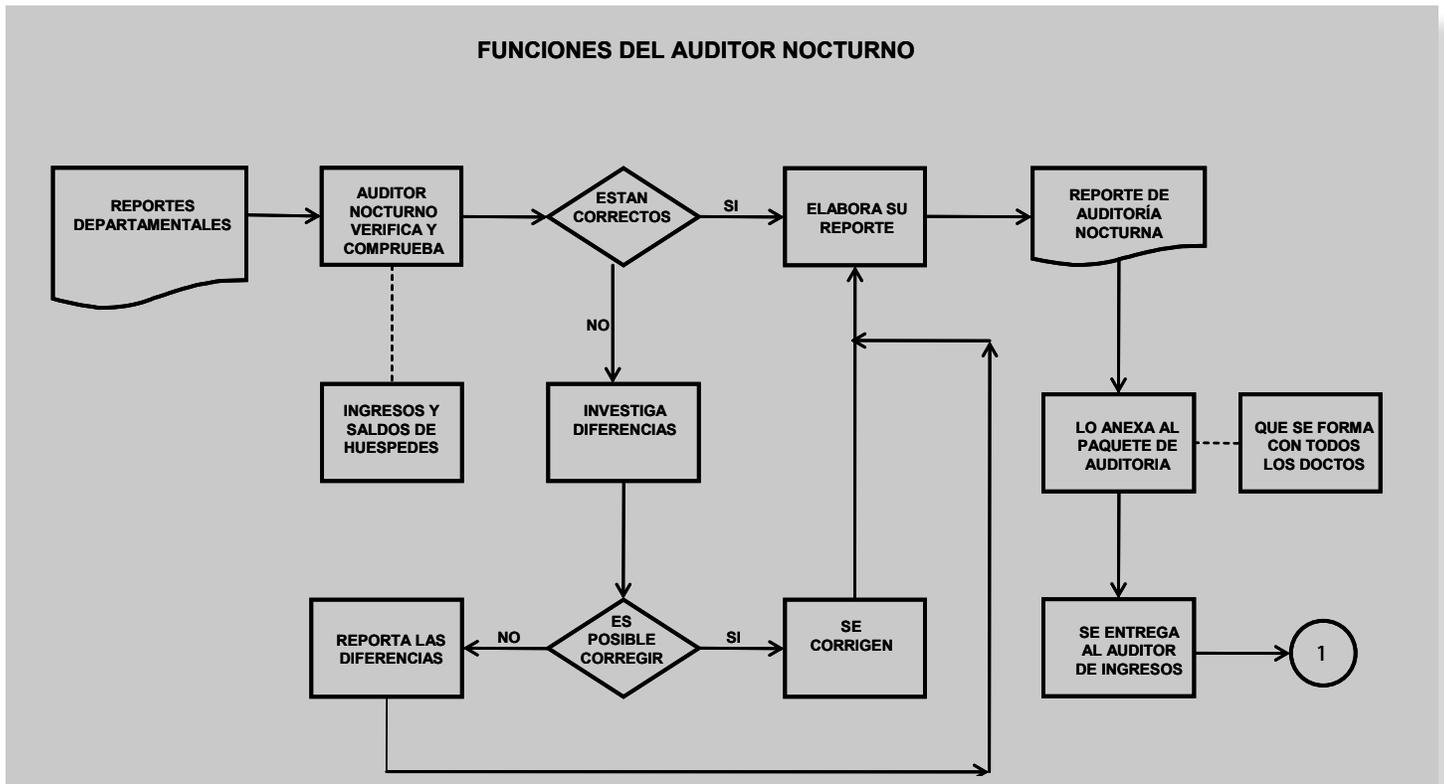
Afortunadamente para las empresas hoteleras en la actualidad existe una gran variedad de software en el mercado que soluciona en gran parte el control de los registros. (Numata, 2003). Aún así, el papel del contador público o licenciado en contaduría sigue siendo indispensable para poder establecer el control interno contable que permita que los sistemas funcionen con eficiencia y eficacia evitando cualquier tipo de error y sobretodo protegiendo los activos de las empresas mediante políticas de registro que prevengan cualquier operación fraudulenta (John, 1999).

En la recepción del hotel es donde se lleva el control de los movimientos de las cuentas de los huéspedes desde su llegada hasta que abandonan el hotel. Ésta centraliza toda la información de los ingresos generados por los servicios prestados por los departamentos productivos a los huéspedes y clientes del hotel. Por otro lado, existen personas que no estando hospedadas pagan en efectivo los servicios, inclusive algunos huéspedes hacen lo mismo, esto propicia que empleados de varios departamentos cobren en efectivo o en su defecto reporten cargos (Maldonado, 1991). Por lo cual se hace necesario tener un adecuado control interno de ingresos, cuentas por cobrar y demás operaciones generadoras de ingresos por los servicios prestados por la empresa.

A continuación se sugiere en forma general, la forma de llevar a cabo el control interno de los ingresos que se obtienen en las empresas hoteleras. Los ingresos por hospedaje, alimentos y bebidas, representan los ingresos más importantes de un hotel, debido a que por estos conceptos se obtienen las mayores ganancias; sin embargo los demás servicios no por las utilidades relativas que representan, dejan de ser igual de importantes. Esto se debe a que estos servicios son proporcionados con el fin de dar el mayor número de comodidades posibles a los huéspedes, para hacer su estancia en el hotel más placentera y lograr su preferencia

*Docentes de tiempo completo pertenecientes al Cuerpo Académico de Contabilidad y Finanzas en la Universidad Autónoma del Carmen.*





**Auditor de ingresos**

Se encarga de la revisión de la auditoría nocturna, investigando las diferencias reportadas por el auditor nocturno y cualquier otro movimiento que le parezca dudoso. Supervisa que el paquete de auditoría nocturna tenga la información completa. Coteja que los ingresos en efectivo reportados en la auditoría nocturna coincidan con el importe de los depósitos. Verifica y controla los ingresos adicionales que obtenga la empresa por otros conceptos como por ejemplo: rentas de locales comerciales, cobros de cuentas por cobrar, utilidad en cambios de moneda extranjera y en general todos los ingresos en efectivo y en crédito generados por las operaciones del hotel. (Figura 1.2)

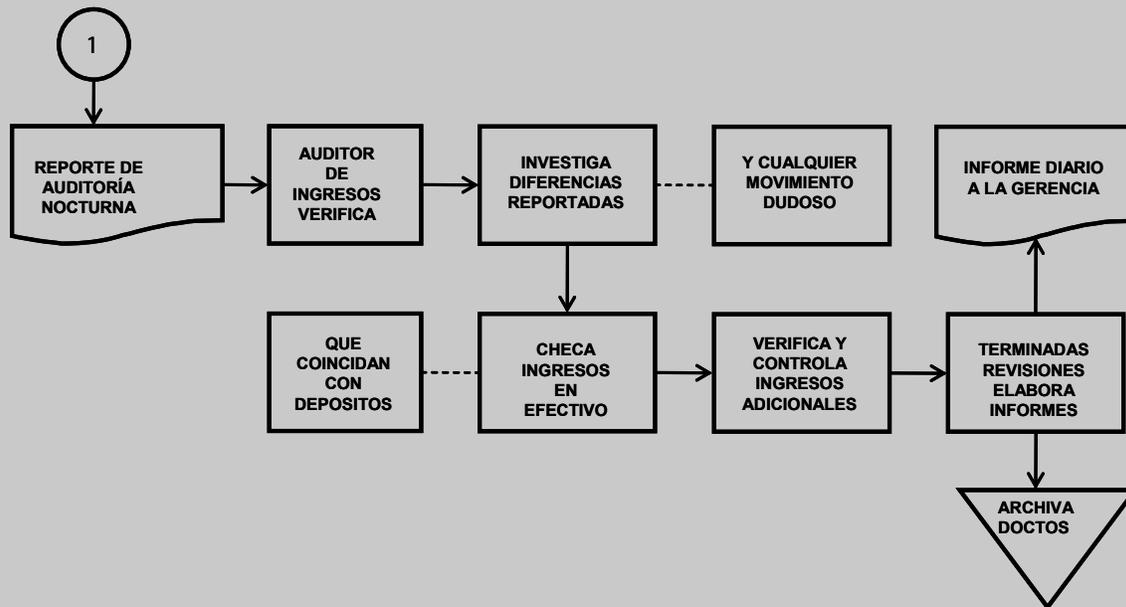
Al terminar de hacer sus revisiones y después de haber hecho las investigaciones, aclaraciones y ajustes pertinentes, procede a la elaboración del informe diario a la gerencia, el cual normalmente tiene como contenido lo siguiente. Como primer punto resumen de los ingresos del día, tanto de contado como a crédito, generados por cada uno de los departamentos, también el acumulado mensual y anual de los mismos.

Además en dicho informe se presentan las estadísticas del movimiento de las habitaciones, es decir; cuartos ocupados y disponibles, número de huéspedes, porcentaje de ocupación, renta diaria promedio, etcétera. Dichas estadísticas a la vez se pueden

presentar a la gerencia de forma diaria, semanal, mensual o el acumulado anual dependiendo de las necesidades de información de los administradores.

Adicionalmente dentro del mencionado informe el auditor de ingresos incluye el movimiento del día en el efectivo que se tiene en caja y el movimiento del dinero que se tiene en las cuentas bancarias, desglosando en forma resumida, pero identificando el ingreso o egreso por cada uno de los principales conceptos que se manejan en las operaciones hoteleras.

### FUNCIONES DEL AUDITOR DE INGRESOS



### Conclusión

La industria turística de la cual uno de los pilares lo constituyen las empresas hoteleras, y que es considerada como uno de los tres motores de la economía nacional (SECTUR, 2005), impulsa notablemente el desarrollo del país; ya que por el tipo de operación de estas empresas, impactan notablemente en la economía de los lugares donde se establecen. De ahí la importancia de que sus administradores cuenten con las herramientas de control interno de los ingresos que aseguren su eficiencia y que les permita mantenerse y crecer con el consiguiente beneficio para la empresa y la sociedad misma.

Trillas. México, 1990.

• Instituto Mexicano de Contadores Públicos. *Guía Contable para la Industria Hotelera*. México, 1990.

• Instituto Mexicano de Contadores Públicos, *Normas de Información Financiera*, 2008, México.

• Javier Romero López, *Contabilidad básica*, México, Mc Graw Hill, 2000.

• Instituto Mexicano de Contadores Públicos, *Contaduría Pública*, número de revista 370, año 31, Junio 2003, México.

### Bibliografía

• Gerald W. Lattin, *Administración Modernas de Hoteles*, Editorial Trillas.

• Gómez Aquino Javier, *Organización contable en la Industria Hotelera*, Editorial ECASA.

• Maldonado Escalante José Joaquín. *Contabilidad en la Industria Hotelera, Trabajo de investigación contable*, Universidad Autónoma del Carmen. Ciudad del Carmen, Campeche, México, 1991.

• Gerald W. Lattin. *Administración Moderna de Hoteles y Moteles*, Editorial