

## **Auditoría Nocturna**

### **INDICE**

#### **Contenido**

|                                                                |  |
|----------------------------------------------------------------|--|
| <b>Introducción .....</b>                                      |  |
| <b>Auditoria .....</b>                                         |  |
| <b>Tipos de Auditoria .....</b>                                |  |
| <b>Auditoria Nocturna .....</b>                                |  |
| <b>Perfil Ideal del Auditor Nocturno .....</b>                 |  |
| <b>Objetivo de la Auditoria Nocturna .....</b>                 |  |
| <b>Finalidad de la Auditoria Nocturna</b>                      |  |
| <b>Funciones del Auditor Nocturno.....</b>                     |  |
| <b>Actividades involucradas en la Auditoria Nocturna .....</b> |  |
| <b>Reporte de Auditoria Nocturna .....</b>                     |  |
| <b>Procedimiento de la Auditoria Nocturna.....</b>             |  |
| <b>Auditoria General.....</b>                                  |  |
| <b>Auditoria de Habitaciones.....</b>                          |  |
| <b>Auditoria de Ingresos.....</b>                              |  |
| <b>Funciones del Auditor de Ingresos.....</b>                  |  |
| <b>Conclusión .....</b>                                        |  |

### **INTRODUCCIÓN**

*Un hotel es una estructura física en la cual operan recursos humanos y materiales para producir bienes y servicios destinados a terceros. Al igual que cualquier empresa bien constituida requiere llevar una contabilidad de sus ingresos y egresos.*

*Es por ello que la empresa hotelera recurre a la auditoria nocturna para verificar la exactitud del registro de las cuentas de los huéspedes y particulares o visitantes del hotel.*

*La auditoria se realiza en la caja de recepción, ya que es allí donde se centralizan en registros todas las transacciones del hotel, el número de auditores depende de la magnitud y promedio de habitaciones ocupadas por el hotel.*

*La auditoria es fundamental para llevar un control de los ingresos de un hotel y además permite detectar cualquier anomalía a tiempo para hacerle un seguimiento, detectar el problema y tratar de remediarlo antes que pueda generar perdidas para la organización.*

## **AUDITORÍA**

*Es la revisión y análisis detallado, hecho con la finalidad de examinar completa y constructivamente los registros y estados financieros de la organización, empresa, institución o cualquier otra entidad, con el objeto de evaluarlos y juzgar si se realizan conforme a lo establecido por la administración, el fisco, etc.*

## **TIPOS DE AUDITORÍA**

- Operacional: enfocada a la revisión de operaciones.
- Administrativa: cuando se revisa el proceso administrativo en su totalidad o en algunas de sus partes.
- Financiera: la que se refiere a la revisión de los estados financieros o a una parte de los mismos.
- Fiscal: cuando se revisa el cumplimiento de las disposiciones fiscales.
- Gubernamentales: relativa a la revisión de las entidades, de la administración pública y del cumplimiento de las diferentes leyes y reglamentos del sector público.

## **AUDITORÍA NOCTURNA**

*Es la que se realiza a diario en los hoteles en el turno de la noche, tiene bajo su responsabilidad a los cajeros nocturnos, y los auditores nocturnos de restaurantes, además de cumplir con sus funciones normales como auditor, el auditor nocturno está encargado también de la caja de recepción durante la noche, con todas las funciones de cajero de recepción. Su función principal, es chequear todas las cuentas vivas y las cuentas ciudad de recepción.*

*El auditor nocturno se encarga de revisar diariamente los cortes de cajas departamentales y otros reportes que le permiten cerciorarse que los ingresos del día se hayan determinado, cobrado, clasificado y registrado conforme a las políticas establecidas. Se llama nocturno porque el trabajo del auditor nocturno comienza a las 11:00 PM; ya que a esa hora o un poco más tarde es cuando llegan a la caja de recepción los últimos diarios de ventas y sus respectivos comprobantes de los departamentos de alimentos y bebidas. El número de auditores depende de la magnitud del hotel y del promedio de habitaciones ocupadas. En función a las características especiales de operación de un hotel, la hora más apropiada para realizar la auditoria es de las 9:00 PM a las 7:00 AM del día siguiente. Sin embargo este horario tiende a variar de acuerdo al hotel, en el Hotel Lido inicia a las 11:00 pm y/o 12:00 pm y termina 6:00 am y/o 7:00 am, en este hotel el horario varia de acuerdo al día; en el Hotel Hilton e Intercontinental Tamanaco inicia desde las 11:00 pm y finaliza a las 6:00 am.*

## **PERFIL IDEAL DEL AUDITOR NOCTURNO**

- Escolaridad: Estudiante o egresado de Administración Hotelera, Contaduría Pública, Administración de Empresas.
- Conocimientos Técnicos: Nociones básicas de Contabilidad, Auditoria, Contabilidad y Administración Hotelera.
- Experiencia Laboral: Preferiblemente un (1) año como auxiliar de Contabilidad o Auditoria de Ingresos; o en la industria hotelera, formando parte de la administración, cajero departamental, recepcionista, etc.
- Características Personales: Dinámico, buena presencia, trato agradable, discreto, responsable, disponibilidad para trabajar en horario nocturno, habilidad analítica y de juicio, meticulouso.

## **OBJETIVO DE LA AUDITORIA NOCTURNA**

*Contribuir al desarrollo y la proporción de los movimientos realizados durante la noche, para así ayudar a la labor del auditor de ingresos en su tarea de elaborar, supervisar y controlar la contabilidad del hotel.*

*El auditor nocturno canaliza la operación de los cargos de los ingresos por ventas y el auditor de ingresos hace la verificación y contabilización de dichos ingresos del hotel.*

*Para facilitar la labor al auditor de ingresos, el auditor nocturno agiliza su trabajo con el sistema Fidelium.*

### **FINALIDAD DE LA AUDITORIA NOCTURNA**

*La auditoria se realiza con la finalidad de facilitar el trabajo del auditor de ingresos, ya que el auditor nocturno realiza el cuadre de los ingresos obtenidos de las ventas hechas durante la noche, solo para que el auditor de ingresos verifique y pueda hacer más fácil la contabilidad.*

### **FUNCIONES DEL AUDITOR NOCTURNO**

- Verificar el trabajo de los cajeros de recepción.
- Verificar que los servicios se hayan cobrado según la lista de precios y tarifas estipuladas por el hotel.
- Separar los ingresos por departamento, lavandería, restaurante, bar, Room Service, teléfonos, reservaciones, anticipos, banquetes y eventos.
- Atender la recepción y cualquier requerimiento de los huéspedes durante la noche.
- Realizar el check in y el check out que ocurra durante el turno.
- Chequear y verifica que todos los huéspedes tengan la tarifa correspondiente, de acuerdo a la habitación que tenga, si es corporativa o reservación de agencia de viajes.
- Chequear los descuentos y habitaciones complementarias autorizadas debidamente con un soporte firmado por el Gerente General del hotel.
- Chequea el reporte de extranjeros, para saber cuantas personas llegan al hotel de otra nacionalidad.
- Chequea los desayunos tipo buffet incluidos y que no los haya cargado el restaurante en un cheque de consumo.
- Chequea los cargos de propinas que se hayan en los desayunos incluido.
- Chequea los Paid Outs.
- Chequea el cambio del dólar.
- Chequear o revisar los City Ledger de los huéspedes que estuvieron de salida ese día.
- Chequea el folio de atenciones VIP.
- Cuadra los cierres los puntos de ventas de alimentos y bebidas, que les envían los cajeros departamentales en caso de que los haya, sino el encargado debe cerrar la caja.
- Cuadra todos los cargos con tarjetas de crédito.
- Elabora un informe con todos los vouchers de tarjetas de crédito, detallando cada una de ellas y los emite en la caja fuerte del hotel.

### **ACTIVIDADES INVOLUCRADAS EN LA AUDITORIA NOCTURNA**

- *Los procedimientos de control.*
- *Revisión contable de las operaciones.*
- *Reportar actividad de los cajeros.*
- *Análisis detallado de los cargos, lo cual determina una reconciliación de los cargos por cuentas por cobrar.*

### **REPORTE DE AUDITORIA NOCTURNA**

El reporte de auditoria se organiza dependiendo de las necesidades de información de cada hotel. Es una herramienta que provee al hotel de la información financiera diaria del hotel.

- *Transaction Total: donde aparecen las transacciones de los ingresos, clasificados en códigos por grupos con sus respectivos montos, este reporte es el soporte del departamento de contabilidad. De este reporte se obtiene el Daily Report, el Balance Check Report y el Cover Report.*
- *Manager report: es donde se encuentran detallados los datos de las ventas de las habitaciones del día de hoy en comparación con lo presupuestado y lo vendido el año anterior.*
- *Balance Check Report: refleja todos los códigos que tuvieron movimiento en el día, lo arroja el sistema y puede sacarse a cualquier hora del día.*
- *Cover Report: refleja los ingresos extraordinarios, como los misceláneos por alquiler de salones de banquetes, o cualquier petición del huésped que no se encuentre en la carta, como por ejemplo un botellón de agua para la habitación.*
- *Daily Report: se saca con los datos reflejados en el Transaction Total, en el que se encuentran todos los ingresos por ventas ya contabilizadas de habitaciones, alimentos y bebidas. Este reporte se le pasa a la Gerencia General.*
- *Cashier Closings: reportes de los cajeros de Recepción, que ya está cuadrado y con su reporte y es entregado al Auditor Nocturno.*

## **PROCEDIMIENTO DE LA AUDITORIA NOCTURNA**

- *Cargos a cuentas por cobrar, el posteo de cargo debe ser finalizado.*
- *Postear los cargos por habitación, impuestos y teléfonos.*
- *Distribuir los cargos, se separan los cargos por departamento y por cliente.*
- *Cada departamento envía su hoja de control o resumen de ventas al auditor nocturno, de manera de comparar dicho resumen con lo obtenido en la auditoria.*
- *Realizar el balance de los créditos de los folios, depósitos en efectivo y transferencias de créditos.*
- *Verificar el balance.*
- *El cajero de recepción hace su cuadre de caja y lo entrega al auditor nocturno.*
- *Revisar los movimientos de cajeros y sacar los reportes de pagos (tarjetas de crédito, cheque, efectivo) y los reportes de cuenta ciudad (city ledger por cajero).*
- *Cerrar los puntos de ventas del hotel, se debe que haber pre-registrado las reservas garantizadas en caso de no show (para pre-registrar el auditor primero debe autorizar la tarjeta de crédito y verificar si el huésped está In House).*
- *Revisar todas las llegadas extranjeras y verifica que estén todos los números de pasaportes, procedencia de los huéspedes y destinos. El auditor revisa que no haya doble registro y en caso de haber dos personas compartiendo una habitación que tenga una tarifa Norate.*
- *Verificar que todos los huéspedes In House tengan Rate Code, y no existan diferencias en las tarifas. Si hay habitaciones de House Use el auditor debe asegurarse que el Rate Code sea House y que en el renglón de Comp aparezca una `H' de igual forma si es Complementary el rate code debe ser Comp y en el renglón del mismo nombre debe aparecer `Y'*
- *Ya verificadas todas las cuentas deben quedar en cero. Y se comienza a imprimir todos los reportes antes de tumbar el sistema los cuales son:*
  - Guest in house: Guest in house, Guest in house By Room Number, Guest in house By Rate Code, Llegadas de Extranjeros.
  - Housekeeping: House status
  - Groups: Groups in house by room number
  - Departures
  - ***Reservations: Arrivals, Arrivals and cl of today, Arrivals VIP, y Cancelations by cancel date***

- Luego el auditor debe asegurarse de que todos los usuarios estén fuera del sistema.
- Luego tumba interfaces de micros, fidelios y teléfonos en el departamento de sistemas, y se hace respaldos del día los sistemas de computación.
- Reactivar las interfaces y micros y procede a sacar los reportes que salen después de la auditoria los cuales son: Arrivals by Name, Arrivals by Room Number VIP, Guest in House by Room Number, Guest in House, Manager Report y Trial Balance.

*El desarrollo de la auditoria nocturna es determinado por el tamaño del hotel, en el caso de hoteles 5 estrellas por el volumen de operación generado; por esta razón la auditoria nocturna se divide en General y Habitaciones.*

### **AUDITORIA GENERAL**

*Es la revisión de la operación de todas la áreas del hotel, de los departamentos mayores (recepción, Alimentos y Bebidas, Banquetes, etc) y los menores (lavandería, Teléfonos, etc) e excepción de Habitaciones que por su desarrollo, requiere de una persona exclusiva para ello. En la Auditoria General el ciclo de trabajo viene dado por la comparación de los documentos generados por los departamentos operativos, los cuales se revisan minuciosamente y se cotejan con todos los registros que estén en el sistema de FRONT OFFICE del hotel.*

### **AUDITORIA DE HABITACIONES**

*Es la comienza con una revisión del status físico de todas las habitaciones en el sistema para así obtener las discrepancias de habitaciones, que serán resueltas posteriormente por el gerente nocturno y actualizadas en el sistema para conciliar ambos sistemas. Luego pide una serie de reportes que serán revisados al día siguiente por la Gerencia de Habitaciones como el Arrivals, Departures, VIP, imprime las tarjetas de registro de los huéspedes próximos a llegar al hotel, además revisa las reservaciones que están garantizadas o no. Por ultimo se debe correr un proceso en el sistema llamado Cargo de Habitaciones, cuando ya esto esta hecho el auditor general ha finalizado la revisión de toda la operación del día y todos los puntos de ventas están cerrados, después de coincidir estos dos procesos, el auditor procede a correr el llamado Fin de Día, lo que consiste en que el sistema cambie de fecha y todos los registros quedan acumulados en el sistema, de esta operación se generan los reportes para el auditor de ingresos.*

### **HABITACIONES E IMPUESTOS**

*La cantidad de ventas de habitaciones es importante para el éxito de un hotel, dicen al gerente que proporción de ingresos está entrando por cuartos. Los valores reflejados en ventas de habitaciones representan el total de rentas posteadas a los folios de los huéspedes.*

*Este saldo es verificado contra el reporte de ama de llaves y revisado contra el rack de habitaciones o reporte de ocupación. Los impuestos correspondientes se obtienen al activar la función de cargar impuestos.*

### **VENTAS TOTALES DE RESTAURANTES E IMPUESTOS**

*Este total muestra todas las ventas incurridas por restaurantes y puntos de venta de alimentos en el hotel. Estas cantidades son verificadas contra el reporte diario de ventas, contra las cintas de auditoria de los puntos de venta de restaurantes o demás puntos de venta.*

### **PROPINAS DE RESTAURANTE, ROOM SERVICE, BANQUETES Y BARES**

*Las propinas pagadas a los meseros o personal de servicio representan un control importante. En cualquier caso los vouchers, propinas cargadas a las cuentas de los clientes, propinas pagadas inmediatamente al*

personal de servicio con dinero de la caja y los vouchers de tarjetas de crédito son utilizados para verificar este total.

### ROOM SERVICE

Algunos hoteles reportan estas cantidades por separado, debido a que preparan promociones especiales y campañas de merchandising para incrementar el consumo en Room Service.

### VENTAS DE BANQUETES

Los hoteles con un volumen de operación alto en banquetes, reportan las cantidades de este concepto por separado; es decir, no lo incluyen con restaurantes. Estas cantidades son el total de los cheques que son cargados a banquetes. El auditor nocturno debe revisar la bitácora de eventos para asegurarse que todos los eventos programados han sido cobrados.

### VENTAS DE BAR DE BANQUETES Y BARES EN GENERALES

Esta cantidad es originada por las máquinas registradoras de los puntos de venta. El total de los diferentes puntos que sirven bebidas alcohólicas son reportados al front office por medio del reporte diario de ventas. Cada reporte es acompañado por las cintas de auditoria de las maquinas registradoras.

### RENTA DE ESPACIOS

Son las rentas cobradas por salones de banquetes o de reuniones. El auditor nocturno cruzará esta información contra la bitácora de eventos para estar seguro que se han cargado las rentas.

### VALET

Los servicios de lavandería y tintorería, esta cantidad debe ser monitoreaada debido a que el hotel paga bajo la permisa cuando la ropa se haya regresado. Algunos hoteles mantienen un diario de tintorería y lavandería donde registran toda la información. De este se generan los vouchers para ser cargados a los folios de los huéspedes.

### CARGOS POR TELÉFONOS

El auditor nocturno traslada todos los cargos de teléfono que le pase al área de teléfonos, por medios de voucher de cargo, a los folios de huéspedes.

### ESTACIONAMIENTO

Si se cuenta con un estacionamiento que da servicio a huéspedes y público en general puede cobrar mediante efectivo, vales de estacionamiento, o tarjetas de crédito. Los huéspedes en el hotel por lo general cargan estas cantidades a sus folios. El responsable del estacionamiento prepara un reporte diario de efectivo y cargos por cada turno. La documentación de apoyo incluye tickets de estacionamiento, cintas de máquinas registradora, vouchers, etc.

### TOTAL DE INGRESOS Y TOTAL DE CANCELACIONES

Las cantidades representan las transacciones en efectivo y cargos del día, que han sido reflejadas. A lo largo del día el gerente del Front Office autoriza Paid Outs (servicios de lavandería, propinas, taxi, etc), descuentos (por cargos en restaurantes o habitaciones) y ajustes (en habitaciones, teléfonos, restaurantes), bajo la modalidad de cancelaciones o amortizaciones a las cuentas de los clientes.

## TARJETAS DE CRÉDITO Y EFECTIVO APLICADO A CUENTAS POR COBRAR

A lo largo del día el contralor del hotel puede solicitar a los cajeros o recepcionistas, que posteen cheques y efectivo recibido de las agencias de tarjetas de crédito, de cuentas por cobrar a empresas y cuentas del city ledger. Estos cheques y pagos en efectivo representan cargos por banquetes reservados, rentas por habitaciones, entre otros.

## REPORTE DE CAJA

En algunos hoteles el recepcionista o el cajero es responsable de recolectar los reportes diarios departamentales. En esos casos el efectivo y los vouchers de tarjeta de crédito son sumados al reporte de turno del cajero de recepción. Se incluyen en ese reporte las cantidades de efectivo y cheques de tarjeta de crédito recibidos y aplicados a cuentas por cobrar. Cada reporte de cajero es verificado contra los reportes diarios departamentales.

## AUDITORIA DE INGRESOS

Es la revisión total o selectiva del registro y cobro de los servicios que proporciona el hotel, mediante el análisis y verificación de los cortes de caja departamentales y otros reportes, con el objeto de cerciorarse que se incluya la totalidad de los servicios prestados, que el cobro se realiza conforme a las tarifas y plazos autorizados y que el registro de los mismos se haga en el periodo al que corresponden.

## FUNCIONES DEL AUDITOR DE INGRESOS

- Emite el Daily Report para ser enviado a la gerencia y a los jefes departamentales.
- Recibe los sobres de depósitos de los cajeros departamentales y los verifica.
- Verifica que los posteos en el sistema estén correctamente registrados y reflejen la realidad de los ingresos del día.
- Transferir al asistente contralor de folios, vouchers, cheques de consumo y demás reportes de las ventas a crédito durante el día.
- Elaborar diariamente el reporte de los cajeros, que refleja los faltantes y sobrantes de las cajas de cada turno.
- Supervisa el trabajo de los cajeros departamentales, cajeros de recepción y cajeros de restaurantes.
- Diseñar y evaluar controles en los procesos de posteos en los centros de ingreso del hotel.
- Emitir órdenes de pago en tips a la sección cuentas por pagar.
- Llevar el control de auditoria de caja, de ventas (A y B) y la numeración de la maquina de auditoria.
- Llevar el control de libros de cheques, bares y restaurantes, notas de crédito, slip de lavandería, slip de larga distancia y los slips de depósitos de reservaciones.
- Su horario de trabajo es de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

## ALGUNOS REQUISITOS PARA EL CARGO DE AUDITOR DE INGRESOS

Experiencia mínima de 2 años en el área de auditoria de habitaciones y ventas hoteleras, mínimo Técnico Superior Universitario y edad comprendida entre 25 y 35 años.

## CONCLUSIÓN

El Auditor Nocturno trabaja sobre el turno de la noche y tradicionalmente desempeña dos funciones, primero, realiza una importante función contable al hacer el balance de todas las transacciones del día anterior; segundo, ejecuta las tareas del empleado de recepción.

Las tareas contables del auditor incluyen asentar los cargos de las habitaciones y los impuestos en las

*cuentas del huésped; asentar los cargos adicionales como teléfono, restaurante, proyección de películas en las habitaciones, servicio de lavandería, entre otros servicios, hacer el balance de los pagos y cargos de los huéspedes contra el saldo del día anterior y realizar taras de contabilidad para otros departamentos que lo requieran. El auditor nocturno también revisa el estado de crédito y verifica las cuentas que excedan el límite autorizado, además de revisar el estado de las habitaciones para el día siguiente de trabajo. Cuando los huéspedes llegan o parten durante el turno de la noche, el auditor se encargará del registro de entrada y salida y de desempeñar sus funciones como cajero.*

*Una responsabilidad importante es la de preparación de un balance, el cual es un reporte que compara los totales departamentales diarios con el total diario de todas las cuentas o cheques asentados en las cuentas de los huéspedes. El total de ventas reportado por los diversos gerentes de departamento debe cuadrar con el total de todas las cuentas o cheques. Al final de cada día, se necesita un resumen completo del tipo y cantidad de negocios realizados por cada departamento. Si existe alguna discrepancia con alguno de los reportes entregados por cada departamento con el resumen que el auditor realizó, éste deberá encontrar el error e iniciar una acción para corregirlo; si el error lo cometió él mismo en sus cálculos, podrá corregirlo con facilidad. Otros errores pueden ser insignificantes o realmente notorios, como algún fraude realizado por algún empleado. Cualquiera sea el error es indispensable localizar el error y solucionarlo, sin importar las consecuencias.*