



**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE
TURISMO Y HOTELERÍA**

CARRERA: Administración Hotelera

TEMA:

**GUÍA DE PROCESOS DE AUDITORÍA NOCTURNA
PARA EL HOTEL AMBASSADOR EN LA CIUDAD DE
QUITO**

Trabajo de grado previo a la obtención del título de
Tecnóloga en Administración de Empresas Hoteleras

Autor: Karelyn Morales Hidalgo

Director: Ing. Daissy Chaquinga

QUITO – ECUADOR

2015

DEDICATORIA

A mis padres, a mi abuelito y a mis hermanos quienes me brindaron su apoyo a lo largo de mi carrera universitaria y a todos quienes de una u otra manera, colaboraron en la realización de mi tesis.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme fortaleza y sabiduría para llegar a culminar esta meta tan importante para mi vida.

A mis padres y hermanos por su apoyo durante esta etapa de mi vida que ha sido llena de sacrificios, pero que finalmente se ha culminado.

A la Empresa Hotel Ambassador por permitirme desarrollar la presente tesis y proporcionarme la información necesaria para la culminación de mi investigación, principalmente a la Administradora, Martha Luna.

A mi Directora de Tesis Ing. Daissy Chaquina L. por ser mi guía y que con su constancia y conocimiento me permitió desarrollar mi tesis.

AUTORÍA

Yo, KARELYN ANDREA MORALES HIDALGO, autora del presente informe, me responsabilizo por los conceptos, opiniones y propuestas contenidos en el mismo.

Atentamente

KARELYN MORALES

Quito, julio del 2015

ING. DAISSY CHAQUINGA LÓPEZ
DIRECTORA DE TRABAJO DE GRADO

CERTIFICA

Haber revisado el presente informe de investigación, que se ajusta a las normas institucionales y académicas establecidas por el Instituto Tecnológico Superior de Turismo y Hotelería ITHI, de Quito, por tanto se autoriza su presentación final para los fines legales pertinentes.

ING. DAISSY CHAQUINGA LÓPEZ
CC 1715223887

Quito, julio del 2015

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA

Conste por el presente documento la cesión de los derechos en trabajo fin de carrera, de conformidad con las siguientes cláusulas:

PRIMERA: La Ing. Daissy Chaquinga López y por sus propios derechos en calidad de Director del trabajo fin de carrera; y la Srta. Karelyn Andrea Morales Hidalgo por sus propios derechos, en calidad de autor del trabajo fin de carrera.

SEGUNDA:

UNO.-

La Srta. Karelyn Andrea Morales Hidalgo realizó el trabajo fin de carrera titulado: **GUÍA DE PROCESOS DE AUDITORÍA NOCTURNA PARA EL HOTEL AMBASSADOR EN LA CIUDAD DE QUITO**, para optar por el título de, Tecnóloga en Administración de Empresas Hoteleras en el Instituto Tecnológico Superior de Turismo y Hotelería ITHI, bajo la dirección de la Ing. Daissy Chaquinga López.

DOS.- Es política del Instituto Tecnológico Superior de Turismo y Hotelería ITHI, que los trabajos fin de carrera se aplique, se materialicen y difundan en beneficio de la comunidad.

TERCERA:

Los comparecientes, Ing. Daissy Chaquinga López, en calidad de director del trabajo fin de carrera y la Srta. Karelyn Andrea Morales Hidalgo, como autor del mismo, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos en el trabajo fin de Carrera titulado: **GUÍA DE PROCESOS DE AUDITORÍA NOCTURNA PARA EL HOTEL AMBASSADOR EN LA CIUDAD DE QUITO**, y conceden autorización para que el ITHI pueda utilizar este trabajo en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna.

CUARTA: aceptación: las partes declaradas que aceptan expresamente todo lo estipulado en la presente cesión de derecho.

ING. DAISSY CHAQUINGA LÓPEZ
CC 1715223887

KARELYN ANDREA MORALES H.
CC 1717550295

Quito, julio del 2015

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iv
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR	v
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
RESUMEN.....	15
INTRODUCCIÓN	16
I. PROBLEMA.....	18
1.1 Identificación del problema de investigación	18
1.2 Formulación del Problema	19
1.3 Objetivos	19
1.3.1 General.....	19
1.3.2 Específicos.....	19
1.4 Justificación.....	20
II. MARCO TEÓRICO	22
2.1 Fundamentación Teórica.....	22
Capítulo 1 Los Procesos de Auditoría en las Empresas.....	24
1.1 La Empresa.....	24
1.2 Generalidades y Definición de Auditoría.....	25
1.3 Importancia de la Auditoría	27

1.4 Objetivo de la Auditoría.....	27
1.5 Clasificación de la Auditoría.....	27
1.6 Proceso de Auditoría.....	28
1.7 Técnicas de Auditoría	31
Capítulo 2 Auditoría Nocturna en Sitios de Alojamiento	32
2.1. Concepto de Auditoría Nocturna	32
2.1.1 Importancia de la Auditoría Nocturna.....	32
2.1.2 Objetivo de la Auditoría Nocturna.....	33
2.2 El Auditor Nocturno.....	33
2.2.1 Perfil del Auditor.....	34
2.2.2 Funciones.....	34
2.2.3 Tareas Complementarias.....	35
2.2.4. Competencias del Auditor.....	37
2.3. Procedimiento de la Auditoría	38
2.4 Ejecución de la Auditoría.....	40
2.5 Documentación que revisa y elabora el Auditor Nocturno.....	41
Capítulo 3 Diagnóstico de la Operación del Hotel Ambassador.....	52
3. 1 El Hotel Ambassador	52
3.2 Misión y Visión del Hotel Ambassador	53
3.3 Organigrama.....	53
3.4 Organización	54
3.4.1. Área de Habitaciones	55
3.4.2 Alimentos y Bebidas	58
3.5 Descripción de los procesos de auditoría manejados en el Hotel	60

3.6 Manejo de tarifas.....	63
3.6.1 Tratamiento para agencias.....	63
3.6.2 Tratamiento para corporativos	63
3.6.3 Tratamiento para clientes individuales.....	64
3.6.4 Tratamiento para VIP's	65
3.6.5 Tratamiento para clientes frecuentes.....	66
3.6.6 Tratamiento para Walk in.....	66
III. METODOLOGÍA	68
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	68
3.2. Población y Muestra.....	68
3.3. Instrumentos recolección de datos	69
3.4 Descripción del trabajo de campo	69
IV.PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	70
4.1. Presentación gráfica de resultados	70
4.2. Análisis e interpretación de resultados.....	76
4.3. Conclusiones	77
4.4. Recomendaciones.....	77
V.PROPUESTA	79
5.1. Título de la Propuesta.....	79
5.2. Justificación.....	79
5.3 Objetivos	80
5.3.1 General.	80
5.3.2 Específicos.	80
5.4 Ubicación sectorial y física	80

5.5 Viabilidad.....	81
5.6 Plan de ejecución.....	82
1. Objeto.....	83
2. Misión.....	83
3. Visión.....	83
4. El Auditor	84
5. Job Descriptions.....	84
6. La Deontología de la Profesión	90
7. Proceso de Trabajo del auditor	94
8. Vocabulario Técnico.....	122
5.7 Recursos	124
5.7.1 Materiales.....	124
5.7.2 Económicos	124
5.7.3 Talento Humano.....	124
REFERENCIAS.....	125
APÉNDICE A.....	127

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Competencias del Auditor	37
Tabla N° 2: Actividades realizadas en Administración y Contabilidad.....	54
Tabla N° 3: Procesos realizados en Recepción	55
Tabla N° 4: Tabla comparativa del manejo de las formas de pago.....	62
Tabla N° 5: Conocimiento del Reglamento del Hotel	70
Tabla N° 6: Ítems del Hotel	70
Tabla N° 7: Lectura del Reglamento del Hotel.....	72
Tabla N° 8: Uso de guía de procesos	72
Tabla N° 9: Uso de programas en el departamento de recepción	73
Tabla N° 10: Programas Reconocidos	73
Tabla N° 11: Cierre de turno.....	74
Tabla N° 12: Tarifas Revisadas y cobradas	74
Tabla N° 13: Ayuda de una guía de procesos	75
Tabla N° 14: Factibilidad de la guía de procesos.....	75
Tabla N° 15: Descripción de Funciones	84
Tabla N° 16: Descripción de Funciones del Auditor Nocturno	87
Tabla N° 17: Tarifas del Hotel Ambassador	94
Tabla N° 18: Precios que maneja el Restaurante del Hotel Ambassador	95
Tabla N° 19: Tarifas de llamadas del Hotel Ambassador	97
Tabla N° 20: Precios de cada prenda de la.....	98
Tabla N° 21: Formas de pago del Hotel Ambassador.....	99

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Proceso Administrativo.....	25
Figura N° 2: Auditoría y Revisoría. Proceso de investigación, evaluación y revisión	26
Figura N° 3: Clasificación de la Auditoría.....	28
Figura N° 4: Clases de Técnicas de Auditoría	31
Figura N° 5: Perfil del Auditor	34
Figura N° 6: Otras funciones del Auditor Nocturno	36
Figura N° 7: Slip de reserva	43
Figura N° 8: Tarjeta de Registro	44
Figura N° 9: Vale de consumo	45
Figura N° 10: Vale de minibar	46
Figura N° 11: Vale Telefónico	46
Figura N° 12: Vale de Lavandería	47
Figura N° 13: Vale Ejecutivo.....	47
Figura N° 14: Vale de Room Service.....	48
Figura N° 15: Comanda	48
Figura N° 16: Reporte de Recepción	49
Figura N° 17: Reporte de Pasajeros	49
Figura N° 18: Reporte de Migración.....	50
Figura N° 19: Auxiliar por Outlet	50
Figura N° 20: Organigrama Hotel Ambassador.....	53
Figura N° 21: Proceso de consumo en el restaurante.....	60
Figura N° 22: Conocimiento del Reglamento del Hotel	70

Figura N° 23: Ítems del hotel	70
Figura N° 24: Lectura del Reglamento del Hotel	72
Figura N° 25: Uso de guía de Procesos.....	72
Figura N° 26: Uso de programas en el departamento de recepción.....	73
Figura N° 27: Programas Reconocidos	73
Figura N° 28: Cierre de turno	74
Figura N° 29: Tarifas Revisadas y cobradas	74
Figura N° 30: Ayuda de una guía de procesos.....	75
Figura N° 31: Factibilidad de la guía de procesos	76
Figura N° 32: Mapa de ubicación del Hotel Ambassador	81
Figura N° 33: Comportamiento positivo y negativo	91
Figura N° 34: Habilidades.....	92
Figura N° 35: Actitudes	93
Figura N° 36: Formato del wake up call	103
Figura N° 37: Documentos del sobre de cierre de turno.....	104
Figura N° 38: Vale Interno Hotel Ambassador.....	105
Figura N° 39: Comanda Hotel Ambassador	106
Figura N° 40: Vale de lavandería del Hotel Ambassador	108
Figura N° 41: Reporte de la Central Telefónica del Hotel Ambassador.....	109
Figura N° 42: Vale telefónico Hotel Ambassador	109
Figura N° 43: Tarjeta de Registro Hotel Ambassador	110
Figura N° 44: Reporte de Recepción del Hotel Ambassador.....	110
Figura N° 45: Auxiliar por Outlet Hotel Ambassador	112
Figura N° 46: Ingresos por puntos de venta del Hotel Ambassador	113

Figura N° 47: Barra de Herramientas	113
Figura N° 48: revenue por punto de venta	114
Figura N° 49: Tarjeta de Reservas Hotel Ambassador	115
Figura N° 50: Reporte de Migración Hotel Ambassador.....	116
Figura N° 51: Reporte de Pasajeros Hotel Ambassador	117

GUÍA DE PROCESOS DE AUDITORÍA NOCTURNA PARA EL HOTEL AMBASSADOR EN LA CIUDAD DE QUITO

AUTOR: Karelyn Morales Hidalgo

DIRECTOR: Daissy Chaquinga L.

FECHA: julio del 2015

RESUMEN

El objetivo principal de la investigación es desarrollar una propuesta para la creación de una guía de procesos de Auditoría Nocturna para el Hotel Ambassador de la ciudad de Quito, en el cual se evidenció la falta de los procesos de Auditoría Nocturna que son de índole importancia para el funcionamiento de un establecimiento hotelero. Como objetivo general para la realización de este proyecto se tiene que, contribuir al mejoramiento de los procesos en la aplicación de Auditoría en el Hotel Ambassador de la ciudad de Quito regulando los procedimientos y utilizando herramientas que permitan tener un control de los ingresos. Mediante el uso de encuestas aplicadas a los trabajadores del área e involucrados con ella, se determinó que, si existía una herramienta como la propuesta y de no existir, se debía incluir. Esta investigación de campo ayudó a determinar las necesidades que manifiestan tanto el personal como los clientes. También arrojó información sobre la necesidad de una herramienta como la propuesta, ya que, su principal objetivo será, aplicar todos los procedimientos descritos en la respectiva guía aportando al crecimiento económico del hotel.

INTRODUCCIÓN

El área de auditoría en una empresa sea cual sea su actividad, finalidad, tamaño, entre otros; ha llegado a tener un lugar indispensable e irremplazable en la misma, puesto que mediante una auditoría se puede tener un mejor control de los ingresos y egresos que obtiene el hotel. En la actualidad no hay empresa que no posea un sistema de auditoría, es decir que hoy en día se necesita de la revisión para saber con bases y documentación legalizada de los resultados que posee una entidad. La auditoría es una herramienta importante dentro de cualquier negocio, en la cual el objetivo primordial es el de proporcionar información financiera no solo a sus directivos sino también a sus empleados y demás trabajadores que pertenezcan al mismo, también brindará información a sus usuarios externos como son: proveedores, financieros, etc. La información que entrega sirve a los Ejecutivos para orientar en la toma de decisiones con respecto al futuro de la organización. El resultado de este trabajo es un beneficio para el Hotel Ambassador ya que con la asesoría en el departamento de recepción se genera ingresos y con ello se fortalece la economía de la empresa, la misma que espera que ese no sea el último sino el primero de muchos clientes frecuentes.

El presente tema de proyecto de grado denominado “Guía de procesos de Auditoria Nocturna para el Hotel Ambassador de la ciudad de Quito” ha sido realizado en base a la necesidad actual del área de auditoría que no posee una guía de procedimientos, para ello la ejecución está basada en sus partes descritas a continuación.

PARTE I: Describe el problema, objetivos de la investigación, justificación y alcances de la investigación.

PARTE II: Se detalla el marco teórico, fundamentación teórica y la estructura del marco teórico que está compuesto de 3 capítulos que contienen lo siguiente.

- Capítulo I: Los Procesos de Auditoría en las Empresas
- Capítulo II: Auditoría Nocturna en Sitios de Alojamiento
- Capítulo III: Diagnóstico de la Operación del Hotel Ambassador

PARTE III: Se basa en el Marco metodológico, tipo y diseño de la investigación; población y muestra, técnicas e instrumento de recolección de datos.

PARTE IV: Presentación y análisis de los resultados con su discusión, conclusiones y recomendaciones.

PARTE V: Se presenta la propuesta contenida de justificación, objetivos, estructura de la propuesta, descripción, factibilidad o viabilidad.

I. PROBLEMA

1.1 Identificación del problema de investigación

Las actividades hoteleras que se realizan en los establecimientos tienen que ser evaluados y supervisados por un Auditor Nocturno quién será el encargado de verificar el correcto manejo de todos los departamentos, en este caso hay establecimientos hoteleros que no realizan un estricto control de los ingresos debido a que no registran algunas habitaciones que han sido vendidas o pueden generar las sobreventas, el problema surge cuando no se utilizan los formatos debidos de recepción u otro departamento esto en cuanto a la papelería de todo el proceso de check in.

En algunos establecimientos no cumplen con los pasos adecuados de acuerdo a la auditoría, trabajan de una forma que se la podría describir como empírica esto es por la falta de profesionalismo o de los conocimientos académicos, no manejan programas para el registro de ingresos y gastos, como son: Galileo, Fidelio, Amadeus, Worlspan, Zeus, entre otros; desconocen algunas tasas o impuestos que se debe cobrar al momento de una venta en el establecimiento, esto genera la falta de información sobre estos rubros, no cumplen con algunas pautas que se estipula en la Ley de Turismo.

En este punto son más comunes los robos por parte del departamento de recepción, en casi todos los establecimientos hoteleros suele suceder este problema debido a que no existe un control de un Auditor, esto generará pérdidas económicas mayores llegando a la quiebra del hotel, es necesario tener en cuenta que el buen

servicio influye mucho en la imagen del establecimiento y es también uno de los mayores problemas que concurre en la atención al cliente.

En este hotel también desconocen algunos formatos como: forecast, auxiliar por outlet, reportes, entre otros, que se utilizan para saber cuánto ingreso de dinero se tiene por cada área, no calculan el revenue (ingreso de dinero) por persona ni por habitación, el porcentaje de ocupación lo sacan sin aplicar la fórmula correcta es decir realizan solamente una regla de tres.

1.2 Formulación del Problema

¿Cómo influye el desconocimiento en la aplicación de procesos de Auditoría en la operación del Hotel Ambassador de la ciudad de Quito?

En la actualidad el hotel no cuenta con un Auditor Nocturno, esto influye mucho en el manejo y control de todos los ingresos que hay en el hotel, ya que, el turno de la noche desconoce algunos de los procesos que se debe realizar en la auditoria nocturna y como consecuencia de ello aparecen los robos o las pérdidas de dinero.

1.3 Objetivos

1.3.1 General.

Contribuir al mejoramiento de los procesos en la aplicación de Auditoría Nocturna en el Hotel Ambassador de la ciudad de Quito regulando los procedimientos y utilizando herramientas que permitan tener un control del revenue obtenido.

1.3.2 Específicos.

- Identificar las falencias de los procesos actuales que maneja el Hotel Ambassador en el área de recepción.

- Analizar los procedimientos de Auditoría Nocturna que maneja actualmente el Hotel Ambassador.
- Elaborar una herramienta estandarizada de procesos de auditoría para la ejecución del trabajo del Auditor.

1.4 Justificación

La elaboración de la presente investigación se argumenta desde varios puntos de vista, dentro de los cuales se encuentra principalmente el académico, en virtud de que a través de la ejecución de investigaciones de este tipo, las instituciones de educación universitaria pueden brindar alternativas de solución a las distintas problemáticas que se presenten en las empresas de la hospitalidad.

El desconocimiento de los procesos de auditoría nocturna por parte del personal del Departamento de Recepción, de la debilidad que ejecuta el cargo de auditor o auditores, es un elemento característico y relevante que se debe investigar para conocer los ¿por qué? de esa situación. Además es importante conocer como están afectando actualmente estos dos aspectos: la ausencia del auditor por determinado tiempo y el desconocimiento en la ejecución de esta tarea por los recepcionistas de cada turno, que no son habilitados para ejecutarlas y se sienten ajenos a la situación en virtud de la carencia de conocimientos y capacitación.

Esta guía, como su nombre mismo lo dice permite guiar al personal del área de recepción a que apliquen correctamente los procesos en una auditoría sin olvidar

cada paso que se realice, ya que si no se cumple con el orden, no se tendrá buenos resultados y así el hotel no podrá verificar si obtuvo ganancias o no. La importancia de este estudio se basa en el análisis a profundidad del funcionamiento tanto general como específico del área de auditoría del hotel, con el propósito de mejorar su estado de situación actual y encaminarlo hacia el crecimiento económico.

Por otra parte, se considera que con la elaboración de esta guía, muchos estudiantes de la carrera de hotelería, tendrán más confianza y se contribuirá como un aporte al conocimiento con el fin de ponerlos en la práctica para futuros trabajos de titulación tanto de carreras hoteleras como turísticas.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Fundamentación Teórica

Autor: Sixto Báez Casillas

Tema: Programas de calidad y de excelencia

Año: 2005

Extracto: cada día adquiere mayor importancia la implementación de los programas de calidad y de excelencia enfocados a la satisfacción integral de las expectativas y necesidades del huésped. Se recomienda lo siguiente:

- a) Tener un coordinador para la administración de este tipo de programas; el cual es aconsejable que dependa directamente de la dirección general del hotel.
- b) Establecer estándares de calidad en todos los departamentos.
- c) Establecer estándares de tiempo en la prestación de los servicios.

Autor: María Virginia González Guitián

Tema: Auditorías de información

Año: 2011

Extracto: las auditorías de información facilitan la identificación, adquisición, generación, tratamiento y uso de los recursos de información internos en correspondencia con la misión y objetivos de la organización y determinan el

comportamiento de los flujos o canales por los que transita la información, a fin de detectar las posibles irregularidades que puedan existir en cuanto a su utilización o subutilización, la funcionalidad y disfuncionalidad en su generación y distribución, y como esto influye en los procesos de toma de decisión.

Autor: Ricardo Rodríguez Vera

Tema: Toma de decisiones

Año: 2008

Extracto: tomar las decisiones necesarias a nivel del producto o servicio, para mantener la tasa de rendimiento razonable. (Disminución o aumento de personal, control de consumos, etc.)

El control de las variaciones es la herramienta para tomar las medidas necesarias, cuando las desviaciones se presentan anormales. Deben existir estadísticas permanentes.

Capítulo 1 Los Procesos de Auditoría en las Empresas

1.1 La Empresa

Ricardo Romero, autor del libro "Marketing", define la empresa como "el organismo formado por personas, bienes materiales, aspiraciones y realizaciones comunes para dar satisfacciones a su clientela"

Julio García y Cristóbal Casanueva, autores del libro "Prácticas de la Gestión Empresarial", definen la empresa como una "entidad que mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados"

Para Simón Andrade, autor del libro "Diccionario de Economía", la empresa es "aquella entidad formada con un capital social, y que aparte del propio trabajo de su promotor puede contratar a un cierto número de trabajadores. Su propósito lucrativo se traduce en actividades industriales y mercantiles, o la prestación de servicios"

El Diccionario de Marketing, de Cultural S.A., define a la empresa como una "unidad económica de producción, transformación o prestación de servicios, cuya razón de ser es satisfacer una necesidad existente en la sociedad".

El Diccionario de la Real Academia Española, en una de sus definiciones menciona que la empresa es una "unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos"

En sí, una empresa es una entidad económica de carácter pública o privada, la cual está integrada por recursos humanos, materiales, financieros y técnico administrativos que se dedica a la comercialización, o producción de bienes o servicios para satisfacer las necesidades de un consumidor, puede o no ser con fines de lucro. Cabe mencionar que las empresas del sector público no persiguen fines de lucro.

Toda empresa sea esta pequeña, mediana o grande sigue el PA (Proceso Administrativo), que permite llevarla o encaminarla en el mercado.



Figura N° 1: Proceso Administrativo

Fuente: <http://www.gestiopolis.com/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control>.

Es importante controlar dentro de cualquier tipo de empresa los recursos que poseen, permite ir buscando ese crecimiento en relación a la actividad que realiza. Para ello se han creado los procesos de auditoría, que para muchos es solo el control de los movimientos económicos pero va más allá, ya que permite analizar la gestión de la planificación estratégica dentro de la empresa.

1.2 Generalidades y Definición de Auditoría

Durante mucho tiempo se vio a la Auditoría como una subdivisión de la contabilidad, sin embargo se debe considerar que la auditoría toma en cuenta a la contabilidad pero no es parte de ella, pese a su cercanía, ya que la contabilidad

reduce los datos a informes manejables, que permitan comunicar algo y la auditoría investiga, evalúa y revisa lo que se midió en el aspecto contable.

Luego de un análisis se puede decir que la Auditoría es un proceso de control que permite verificar, validar, comprobar el desarrollo adecuado de la operación y movimientos realizados en la actividad de una empresa con el fin de verificar desviaciones y ejecutar correctivos inmediatos. Además es la revisión y análisis detallado, realizado con la finalidad de examinar completa, exhaustiva y constructivamente los registros y movimientos realizados en la operación de una empresa y para el caso de la industria de la hospitalidad en el alojamiento, con el objeto de evaluar y juzgar si se los está realizando las distintas actividades en relación a los procedimientos estandarizados establecidos por la gerencia

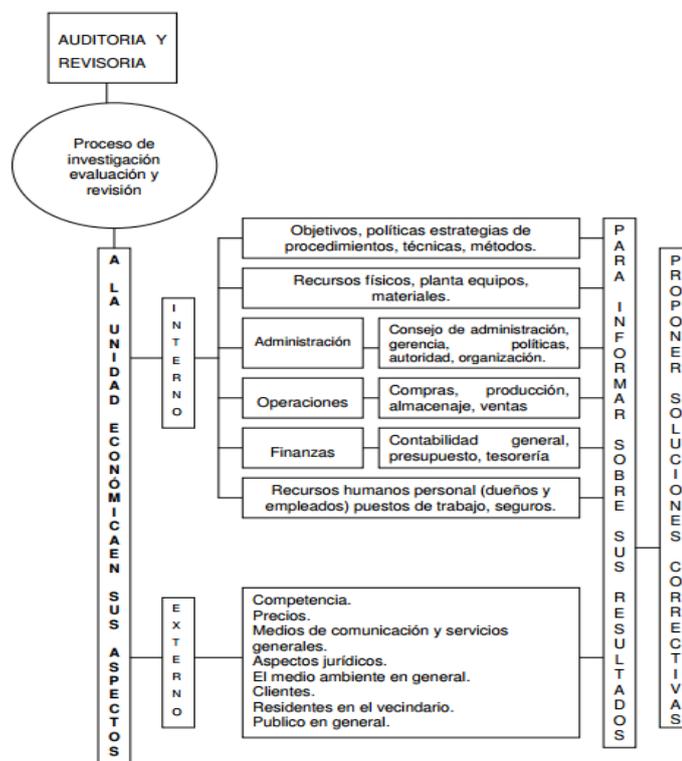


Figura N° 2: Auditoría y Revisoría. Proceso de investigación, evaluación y revisión

Fuente: https://www.google.com.ec/search?hl=en&site=imghp&tbm=isch&source=hp&biw=1024&bih=499&q=auditoria+y+revisoria&oq=auditoria+y+revisoria&gs_l=img.3

1.3 Importancia de la Auditoría

La importancia de la auditoría se basa en el análisis a profundidad del funcionamiento tanto general como específico en una empresa, con el propósito de mejorar su estado situacional actual y encaminarlo hacia el crecimiento.

Es importante, ya que permite determinar el grado de precisión del contenido informativo validando con las evidencias físicas que dan origen a la información, esto con la finalidad de evitar desviaciones en la empresa

La auditoría además permite determinar qué tan eficiente es la operación realizada en una empresa, si se ha logrado o no los objetivos plasmados en la planificación estratégica.

1.4 Objetivo de la Auditoría

El objetivo de la Auditoría consiste en apoyar y proporcionar herramientas al personal de la empresa, para el análisis, procesos de evaluación, establecimiento de recomendaciones, asesoría e información que corresponden a las actividades revisadas.

1.5 Clasificación de la Auditoría

Dentro de la clasificación de auditoría hay muchos criterios, sin embargo se puede identificar dos bien definidos la Interna y externa. Luego de un análisis sobre la clasificación de la auditoría, se identifica que existen varios criterios, sin embargo, se ha mencionado a los más importantes, los mismos que serán útiles para la presente investigación.



Figura N° 3: Clasificación de la Auditoría

Fuente: <http://auditorianocturna-fredy.blogspot.com/2008/08/tipos-de-auditoria.html>

1.6 Proceso de Auditoría

Para realizar el proceso de auditoría se debe considerar los siguientes pasos:

- Conocimiento Preliminar

Dentro del conocimiento preliminar integral que se debe considerar en la empresa, considerar el costo y el tiempo como factores relevantes del proceso de auditoría. Es importante realizar una visita a la empresa, área departamento u actividad que será parte de la auditoría, posteriormente acudir al archivo para revisar los papeles que

intervienen en el proceso, con estos datos se podrán identificar los indicadores a ser auditados.

Este tipo de procesos requiere de un análisis de herramientas como el FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), documentación de control interno, dando como resultado el objetivo y estrategias de la aplicación de la auditoría en una empresa.

Esta primera evaluación permitirá identificar los parámetros de los indicadores con la finalidad que muestren información confiable, oportuna.

- Planeación

También llamada fase de planificación, que consiste en realizar un análisis de la información y documentación que será auditada, permitiendo evaluar el desarrollo del control interno por los componentes que se identificaron en la fase anterior, permitiendo la elaboración de planes y programas.

En este punto es importante identificar el alcance y los recursos con los que se cuenta para la aplicación de la auditoría.

- Ejecución

Luego de la elaboración de planes y programas es fundamental la aplicación de los mismos, se deberá preparar el material como documentación a verificar, hojas de resumen, en si papeles de trabajo que faciliten en lo posterior la elaboración del informe. Aquí ya se ejecuta la auditoría, se deberá contar con todas las evidencias que permitan justificar las conclusiones del informe a entregarse.

- Presentación del informe

El informe de auditoría es el documento que se deberá elaborar con la finalidad de validar los componentes auditados, se tomará en cuenta:

- a. El enfoque de la auditoría: Mencionará el porqué de la aplicación del proceso en la empresa, identificando sus objetivos, alcance.
- b. Información de la Entidad: Aplicables cuando se habla de una auditoría de gestión se considera la identificación de la misión, visión, FODA, base legal, estructura orgánica de la empresa.
- c. Resultados generales: Se colocarán los comentarios, conclusiones, recomendaciones de las empresas identificadas en relación al proceso de auditoría, para esto se debe considerar los objetivos y metas institucionales.
- d. Resultados específicos por componente: Identifica el comentario, conclusiones y recomendaciones por cada componente auditado.
- e. Anexos: Se adjuntarán todos los respaldos que amparen la información proporcionada en el informe.

- Seguimiento

Es importante que se dé un seguimiento, a los hallazgos y recomendaciones que se identificaron en la auditoría, para ello se tomará en cuenta un periodo de tiempo.

1.7 Técnicas de Auditoría

Son métodos prácticos que el Auditor utiliza para obtener información y comprobación necesaria para emitir una opinión profesional mediante la investigación.

Existen diferentes clases de técnicas, pero las más utilizadas son las siguientes:



Figura N° 4: Clases de Técnicas de Auditoría

Fuente: <http://fceca.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse101.html>

Capítulo 2 Auditoría Nocturna en Sitios de Alojamiento

2.1. Concepto de Auditoría Nocturna

La Auditoría Nocturna es un proceso sistemático, analítico y de control que se realizan en los sitios de alojamiento, para verificar y comprobar los movimientos de la operación hotelera, en los distintos turnos de trabajo. La persona responsable de la ejecución de este proceso es el auditor nocturno y en algunos establecimientos los recepcionistas nocturnos, quienes están encargados de verificar el revenue (ingreso de dinero) generado, el porcentaje de ocupación, cierres del día, elaboración de reportes, verificación de aplicación de tarifas, cargos a las habitaciones, entre otros.

2.1.1 Importancia de la Auditoría Nocturna.

Es importante realizar una auditoría nocturna en los sitios de alojamiento ya que, tiene como finalidad facilitar el trabajo del Auditor de ingresos, el Auditor nocturno realiza el cuadro de los ingresos obtenidos de las ventas hechas durante la jornada hotelera, lo que se conoce como cargos por punto de venta o outlet, apoyando la labor en el proceso de cuadro del área contable, además de proveer herramientas de control por medio de reportes, que son generados para la gerencia general, donde se muestra el porcentaje de ocupación, tarifas promedio, revenue generado, forecast, entre otros movimientos

La Auditoría nocturna además es un eje que permite el control de desvíos, verificando las actividades reportadas por los recepcionistas y demás encargados de puntos de venta, estos desvíos son verificables en los cargos realizados respaldados por los vales de consumo.

En los hoteles es indispensable la auditoría nocturna, ya que ayuda a controlar los ingresos y egresos que tiene el sitio de alojamiento, contribuyendo a que la empresa no sufra pérdidas, detecta problemas, elabora seguimientos, proporciona herramientas para enmendar errores que se hayan presentado en la actividad hotelera.

Es importante porque permite manejar un control inmediato de los movimientos del punto de venta.

2.1.2 Objetivo de la Auditoría Nocturna.

El objetivo de la Auditoría Nocturna es el contribuir al desarrollo y mejoramiento de los movimientos económicos realizados durante la noche, para así, ayudar a la labor del Auditor Nocturno en su tarea de supervisar y controlar la contabilidad del hotel.

2.2 El Auditor Nocturno

El auditor es la persona encargada de la recepción en las noches, se llama así porque su trabajo comienza a las 11pm, esto dependerá de las políticas del sitio de alojamiento, ya que dependiendo de la categoría y la necesidad se cuenta con recepcionistas nocturnos a más del auditor.

En la noche es el responsable de verificar que cada cuenta de los huéspedes en casa tengan registrados todos sus cargos, se deberá hacer el cierre del día donde se procede mediante el sistema a cargar la noche de alojamiento.

Es el responsable de la estricta observación de sus normas, métodos y procedimientos para llevar en forma adecuada las operaciones propias y normales del hotel.

2.2.1 Perfil del Auditor.

Está dado por las actitudes y aptitudes que debe tener el profesional que trabaje en el área de Auditoría Nocturna. Dentro de las cuales se identifican:

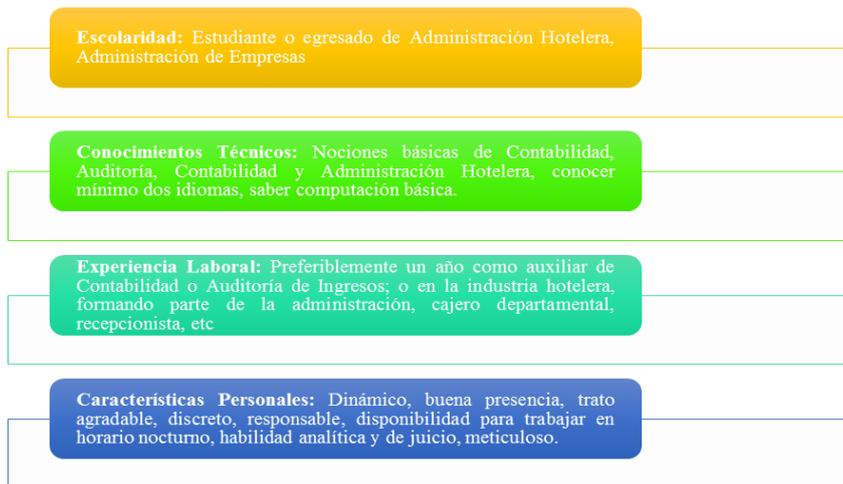


Figura N° 5: Perfil del Auditor

Fuente: Norma Técnica Inen 2008, el Auditor Nocturno

2.2.2 Funciones.

- 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 outlet o punto de venta, lavandería, restaurante, bar, Room Service, teléfonos, reservaciones, anticipos, banquetes y eventos.
- Revisar y verificar que todos los huéspedes tengan la tarifa correspondiente, de acuerdo a la habitación que tenga, si es corporativa, reservación de agencia de viajes y/o tarifa rack.

- Revisar los descuentos y habitaciones complementarias autorizadas debidamente con un soporte firmado por el Gerente General del hotel.
- Revisa el reporte de extranjeros, para saber cuántas personas llegan al hotel de otra nacionalidad.
- Revisa los desayunos tipo buffet incluidos y que no los haya cargado el restaurante en un cheque de consumo.
- Revisa los cargos de propinas que haya en los “desayunos incluido”.
- Revisa el folio de atenciones VIP.
- Cuadra los cierres de 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.

2.2.3 Tareas Complementarias.

El Auditor Nocturno puede realizar otras actividades fuera de su función como supervisor las cuales son:

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. Analiza el libro de novedades del ama de llaves.

Incluye reservas en el sistema, toma acciones sobre la oferta o no conformidad de las reservas, elaborar el pronóstico de ocupación hotelera a ocho días con datos actuales.

Apoya al equipo humano de recepción, recibe pedidos de los clientes o huéspedes y los transmite a los responsables de cada departamento, recibe, anota y entrega mensajes, realiza los wake up call (llamadas para despertar al cliente).

Mantiene comunicación con otras áreas del hotel que generan puntos de ventas para evaluar los informes generados y coordinar actividades.



Figura N° 6: Otras funciones del Auditor Nocturno

Fuente: <http://fceca.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse101.html>

2.2.4. Competencias del Auditor.

Dentro de las competencias que se deben direccionar están la identificación de conocimientos, habilidades y actitudes:

Tabla N° 1: Competencias del Auditor

CONOCIMIENTOS	HABILIDADES	ACTITUDES
Manejo de Hojas de cálculo, Excel con aplicación de fórmulas para facilitar el trabajo	Cálculo matemático y aplicación de fórmulas	Inteligencia emocional, debe controlar sus emociones, reservar sus sentimientos, controlar su temperamento
Procesos y procedimientos contables y financieros	Lectura, escritura clara (expresión oral y escrita) para el manejo de inquietudes, sugerencias y orientaciones que deba presentar en su trabajo	Confiable será una persona que maneje como guía la ética en el desarrollo de su trabajo debe saber actuar que decir, permite que el resto de su equipo se sienta cómodo
Elaboración de planillas y gráficos para análisis y control	Manejo de su memoria de corto y mediano plazo, que permita el recordar detalles y situaciones importantes al momento del cierre de caja	Razonador de datos, se basa y actúa sobre hechos, su labor se direcciona en la medición y evaluación de datos que se presentan en el proceso de auditoría
Manejo de técnicas de auditoría en sistemas	Análisis y solución de conflictos presentados en la operación	Detallista será una persona ordenada, detallista, preciso,

de empresas de alojamiento		organiza de forma efectiva todo su material de trabajo
Tipos, estructura, funcionamiento y procedimientos manejados en empresas de alojamiento	Verificación de las diferencias presentadas en los distintos reportes, resúmenes, documentación manejada en la operación hotelera	
Requisitos de presentación, conducta profesional e higiene personal	Manejo ético de sus labores	
Reglas de etiqueta y protocolo	Evaluación crítica, capacidad de observación y sistematización.	
Técnicas de atención al cliente (Calidad en la atención)	Raciocinio lógico capacidad de argumentar en forma oral y escrita	

Fuente: Norma Técnica Ecuatoriana, INEN 2008 Auditor Nocturno

Elaborado por: Karelyn Morales

2.3. Procedimiento de la Auditoría

Los pasos que se debe seguir para tener una auditoría de calidad son:

1. Cargos a cuentas por cobrar
2. Realizar el balance de los créditos de los folios
3. Verificar el balance. El recepcionista hace su cuadre de caja y lo entrega al Auditor Nocturno.

4. Revisar los movimientos de los recepcionistas y sacar los reportes de pagos
5. Cerrar los puntos de ventas del hotel
6. Revisar todas las llegadas extranjeras y verificar que estén todos los números de pasaportes, procedencia de los huéspedes y destinos.
7. El Auditor revisa que no haya doble registro y en caso de haber dos personas compartiendo una habitación que tenga una tarifa adecuada.
8. Ya verificadas todas las cuentas deben quedar en cero. Y se comienza a imprimir todos los reportes antes de cerrar 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,
9. Luego el Auditor debe asegurarse de que todos los usuarios estén fuera del sistema. Luego cierra interfaces de micros, Fidelios y teléfonos en el departamento de sistemas, y se hace respaldos del día los sistemas de computación.
10. Reactivar las interfaces y micros y procede a sacar los reportes que salen después de la auditoría los cuales son:, Arrivals by Room Number VIP, Guest in House by Room Number, Guest in House, Manager Report y Trial Balance.

2.4 Ejecución de la Auditoría

- En los procesos de auditoría es necesario verificar todas las discrepancias en cuanto a las estadías de los huéspedes sea que estos estén o no en casa (in house), datos indispensables como, fechas de salida (check out), tarifas aplicadas, formas de pago, valores a cobrar por alojamiento a los huéspedes corporativos en relación a los contratos establecidos previamente, tratamientos de stay over (estadía prolongada), salidas tardías (late check,out), sobreventas (overbooking).
- Por otro lado están los folios, se generan automáticamente cuando se cuenta con un sistema hotelero sin embargo, también se puede hacer de forma manual, es importante identificar los folios maestros e individuales al momento de verificar los cargos generados.
- Se muestran todos los cargos para el día siguiente y las concesiones para las inclusiones del paquete.
- Cualquier cargo adicional publicado en el Estado de Cuenta del Huésped debido a un error humano queda rectificado. Por ejemplo, si el desayuno está cargado, aunque el mismo está incluido en el precio de la habitación, la Auditoría Nocturna corrige esto al hacer una contra-entrada para el mismo.
- El estado de limpieza se cambia a sucio, retocar o inspeccionar, según el estado de la habitación sea ocupado, disponible o check out. Esto se actualiza de acuerdo como se haya configurado en la consola de administración.

- El cierre y cuadro de caja de cada recepcionista debe ser entregado al finalizar cada turno de trabajo.
- Automáticamente se realiza la reversión de fechas. En otras palabras, la fecha de trabajo se modifica para el día siguiente, mientras que la cuenta del día actual queda bloqueada.
- El proceso de Auditoría Nocturna termina con los informes para el día (se llama Informe de Auditoría Nocturna), el cual resume los movimientos generados en la actividad hotelera, identificando los ingresos por punto de venta, formas de pago, porcentajes de ocupación, tarifas promedio, forecast o pronósticos de ocupación, listados de pasajeros, entre otros.

2.5 Documentación que revisa y elabora el Auditor Nocturno

Dentro de la recepción se manejan varios documentos, los cuales deben ser revisados por el auditor para verificar si los cargos se realizaron o no de la manera correcta, caso contrario si hubiera novedades se pasaría el pago a la persona de recepción que no cumplió su trabajo en forma correcta

El auditor tiene la responsabilidad de revisar:

- Tarjetas de reserva
- Tarjetas de registro
- Vales de alojamiento
- Vales de restaurante

- Vales de Minibar
- Vales telefónicos
- Vales de lavandería
- Vales ejecutivos
- Vales de room service
- Comandas
- Cierres de turno
- Formato de arqueos de caja

Por otro lado es responsabilidad del auditor es elaborar los siguientes documentos:

- Reporte de pasajeros o huéspedes en casa
- Reporte de migración
- Reporte de ingresos por punto de venta
- Análisis estadístico que refleje el porcentaje de ocupación, tarifas promedio
- Cierre de lote de tarjetas de crédito mediante el Datafono.

Además de las revisiones que deberá realizar en el proceso de auditoría. A continuación se detallan los documentos:

Slip de Reserva: Llamada también tarjeta de Reserva, se utiliza en el departamento de reservaciones, para separar habitaciones para las estadías, esta tarjeta deberá tener sus respectivos respaldos que le permitirán tener reservas garantizadas. El auditor es responsable de verificar en este documento la aplicación correcta de la tarifa, la generación de la garantía de alojamiento.

RESERVACION No _____

HOTEL
MUDEJAR
PITALIRO

APELLIDOS: _____	NOMBRES: _____
EMPRESA: _____	TELFAX: _____
DIRECCIÓN: _____	CIUDAD: _____

DIA	MES	AÑO
HORA		
IN Vuelo No.		

ACOMODACION	TIPO	CANTIDAD	No. FAX	TARIFA	DESCUENTO

OUT					
No. Noches _____					
RESERVA					
Directa	<input type="radio"/>	agenda	<input type="radio"/>		
Alinea	<input type="radio"/>	forte	<input type="radio"/>		
carta	<input type="radio"/>	TelFax	<input type="radio"/>		

FORMA DE PAGO: EFECTIVO	VOUCHER:	CHEQUE:	CARTA:
TARJETA CREDITO TIPO: No:			
OBSERVACIONES:			
SOLICITADO POR:		TELFAX:	
TOMADO POR:		FECHA:	HORA:

Figura N° 7: Slip de reserva

Fuente: https://www.google.com.ec/search?hl=en&site=img&tmb=isch&source=hp&biw=1024&bih=499&q=slip+de+reserva&oq=slip+de+res&gs_l=img.1

Tarjetas de Registro: Deberá contar con las necesarias, ya que son herramienta indispensable para registrar al huésped en hotel, convirtiéndose en un contrato de servicios. Los datos importantes que deberá tener una tarjeta de registro son:

- Nombre del Huésped

- Fecha In / Out
- Número de Cédula o Pasaporte
- Nacionalidad.
- Forma de Pago
- Firma

 TARJETA DE REGISTRO					
N° Reserva	N° Habitación/Room	N° Personas/of	Llegada/Arriva	Salida/Departu	Teléfono/Phone
			Pais/Country		
Dirección:		Compañía:			
RUC:	Nacionalidad		Recepcionista		
E-Mail					
Nombre Tarifa:				Valor Hab.	
Mi cuenta será pagada con/My Account will be settled by					
T/C:	Efectivo:				
Otros:	Carta de Pago:				
			Firma/Guest Signature		
Comentarios:			me nago personalmente responsable por esta cuenta en caso que terceros dejaran de pagarla parcial o totalmente.		
Ingresado por:					

Figura N° 8: Tarjeta de Registro

Fuente: https://www.google.com.ec/search?hl=en&site=img&tbm=isch&source=hp&biw=1024&bih=499&q=slip+de+re+serva&oq=slip+de+res&gs_l=img.1

Vale Interno: Es un formato que se utiliza para realizar los cargos de los consumos de los huéspedes, constituyen el respaldo de la factura.

**HOTEL XYZ
VALE INTERNO**

Fecha: _____

N° Pax:	N° Mesa:	N° Hab:	
Cantidad	Detalle	Valor Unitario	Valor Total
		SUBTOTAL	
NOMBRE		12% IVA	
		10% SERVICIO	
FIRMA		TST	
		TOTAL	

Figura N° 9: Vale de consumo

Fuente: Formato de Registro de Entrada. CHAQUINGA, Daissy

Vales de Minibar: Es un documento que sirve para los valores de consumo de mini bar que se encuentra en la Hab. del Huésped es llenado por la camarera al momento de realizar el inventario del mini Bar o en el Check Out del huésped original a casillero es soporte de la factura

- Primera copia Ama de Llave para reposiciones del Mini Bar
- La segunda copia a Contabilidad

ARTICULO		STOCK	PRECIO C/U PRICE - ITEM	CONSUMO CONSUMPTION
ITEM				
COLAS - SOFT DRINK				
1	AGUA MINERAL SIN GAS/MINERAL WATER W/O GAS	2	\$1.40	
2	AGUA MINERAL CON GAS/MINERAL WATER WITH GAS	2	\$1.40	
3	COCA COLA	2	\$1.50	
4	JUGO/JUICE DELI	4	\$1.90	
5	CERVEZA/BEER CLUB	3	\$2.00	
LICORES - DRINKS				
6	VODKA	2	\$8.00	
7	RON	2	\$8.00	
8	VINO BLANCO 1/4 BOT.	1	\$5.90	
9	VINO TINTO 1/4 BOT.	1	\$5.90	
10	WHISKY	2	\$12.50	
PARA PICAR - SNACKS				
11	PAPAS CHIPS/POTATO CHIPS	1	\$1.50	
12	MANI SALADO / SATED PEANUTS	1	\$1.20	
13	PRETZEL STICKS	1	\$1.50	
14	SNICKERS	2	\$2.90	
15	TWIX	2	\$2.40	
16	MALBORO BLANCO/WHITE	1	\$3.00	
17	MALBORO BLANCO/WHITE	1	\$3.00	
SUBTOTAL				
12%IMPUESTO, TAX				
10% SERVICIO, SERVICE CHARGE				
TOTAL				
A TODOS LOS PRECIOS SE AGREGAN 10.5 DE SERVICIO Y 12% DE IMPUESTOS			ADD TO ALL PRICES 10%SERVICE CHARAGES AND 12%TAXES	
Estimado Huped:				
El día de salida, le pedimos entregar en la caja de recepción esta lista de control con sus últimos consumos y con su firma				
LA GERENCIA				
Dear Guest:				
On the day you leave the hotel please bring this voucher signed to the front desk cashier, mentioning your last consumptions.				
THE MANAGEMENT				
Nombre:		Habitación:		
Name:		Room N.º		
Firma:		Fecha:		
Signature:		Date:		
		N.º Control		

Figura N° 10: Vale de minibar

Fuente: Formato de Registro de Entrada. CHAQUINGA, Daissy

Vales telefónicos: Se utiliza para realizar cargos por consumo telefónico, en los hoteles se cobra por minuto, desde los 30 segundos se cobra como un minuto.

**HOTEL XYZ
VALE TELEFÓNICO**

FECHA:

NOMBRE		No. HAB
LOCAL	SUBTOTAL	
NACIONAL	12% IVA	
CELULAR	10% SERV.	
INTERNACIONAL	TOTAL	

MIN

FIRMA

Figura N° 11: Vale Telefónico

Fuente: Formato de Registro de Entrada. CHAQUINGA, Daissy

Vales de Room Service

HOTEL XYZ

VALE DE ROOM SERVICE

Fecha: _____

Nº Pax:	Nº Mesa:	Nº Hab:	
Cantidad	Detalle	Valor Unitario	Valor Total
		SUBTOTAL	
		12% IVA	
NOMBRE		10% SERVICIO	
		TST	
FIRMA		RECARGO	
		TOTAL	

Figura N° 14: Vale de Room Service

Fuente: Formato de Registro de Entrada. CHAQUINGA, Daissy

Comandas: Se conoce con el nombre de comanda (del francés commander = pedir) el vale interno que por triplicado efectúa el maître de los manjares y bebidas que los clientes van a tomar. Además va a permitir conocer el destino final de las materias primas y controlar internamente las salidas, pudiendo ser detectadas posibles pérdidas, tendencias de consumo. Servirá para realizarle la factura al cliente.

Restaurante Bar XXX		Folio:0000	
Fecha: _____			
Mesero No	Personas: _____	Mesa No.	
Cantidad	Descripción	Costo unitario	Costo Total

Figura N° 15: Comanda

Fuente: https://www.google.com.ec/search?hl=en&site=imghp&tbn=isch&source=hp&biw=1024&bih=499&q=slip+de+re+serva&coq=slip+de+res&gs_l=img.1

Cierres de turno: Es un documento que se utiliza para cerrar el turno de recepción, cada recepcionista debe contabilizar su caja y llenar este formato, en hoteles grandes el formato está ya en el sistema en pequeños se lo hace todavía en forma manual.

HOTEL XYZ REPORTE DE RECEPCIÓN										
Fecha:					Turno:					
Recepcionista:										
# FACTURA	SUBTOTAL	12% IVA	10% SERVICIO	TST	TOTAL	CRÉDITO	TARJETA	EFFECTIVO	CHEQUE	TOTAL
Total										

Figura N° 16: Reporte de Recepción

Fuente: Registro de Entrada. CHAQUINGA, Daissy

Reporte de Pasajeros: Este formato sirve para reportar a los huéspedes que durmieron en casa (in house), es muy importante que las tarjetas de registro sean llenadas en su totalidad con los datos más importantes, con la finalidad de que esos datos formen parte de este reporte, estará enlistado los números de todas las habitaciones con las que cuenta el hotel o sitio de alojamiento.

REPORTE DE PASAJEROS

HOTEL XYZ

FECHA:

HAB.	NOMBRES Y APELLIDOS	AGENCIA O EMPRESA	ENTRADA	SALIDA	HORA	N° FACTURA	RECEPCIONISTA
201							
202							
203							
204							

Figura N° 17: Reporte de Pasajeros

Fuente: Registro de Entrada. CHAQUINGA, Daissy

Reporte de Migración: Es obligación de todos los sitios de alojamiento presentar el reporte de Migración para que las autoridades competentes puedan verificar el tipo de huéspedes que tiene en sus instalaciones. Elaborará el turno de la noche en el cierre del turno.

Hotel XYZ

Reporte de Migración

Fecha:.....

NOMBRES Y APELLIDOS	NACIONALIDAD	PROCEDENCIA	PROFESIÓN	ESTADO CIVIL	CÉDULA DE IDENTIDAD O PASAPORTE	FECHA DE ENTRADA	FECHA DE SALIDA	PIEZA N°

.....
Elaborado por

Figura N° 18: Reporte de Migración
Fuente: Registro de Entrada. CHAQUINGA, Daissy

Reporte de ingresos por punto de venta

AUXILIAR POR OUTLET

Fecha:

Factura	Alojamiento	Restaurante	Banquetes	Teléfonos	Lavandería	Minibar
Total						

Figura N° 19: Auxiliar por Outlet
Fuente: Registro de Entrada. CHAQUINGA, Daissy

Análisis estadístico que refleje el porcentaje de ocupación, tarifas promedio

Para el cálculo se maneja la siguiente fórmula:

$$\% \text{ de Ocupación} = \frac{\text{Habitaciones Ocupadas X 100}}{\text{Inventario Total de Habitaciones}}$$

Habitaciones Ocupadas: Se obtiene de la suma de habitaciones que amanecieron ocupadas, en el caso de forecast se sumará (habitaciones ocupadas + Walk in + Reservas + Allotment + check in´s) – check out.

Inventario: Constituye el total de habitaciones que tiene el hotel disponible para vender, para esto no se considera tipo de habitación, en el caso de haber habitaciones en mantenimiento se deberá restar del inventario.

Capítulo 3 Diagnóstico de la Operación del Hotel Ambassador

3. 1 El Hotel Ambassador

El Hotel Ambassador está ubicado en la intersección de las Avenidas Colón y 9 de Octubre, en el barrio la Mariscal, la principal zona del Quito Moderno, donde se desarrolla las principales actividades comerciales, financieras nacionales e internacionales, pudiendo realizar todas sus gestiones sin trasladarse más de lo necesario.

El Hotel Ambassador empezó a funcionar hace aproximadamente 20 años, antes este establecimiento era un Monasterio, luego tomó el nombre de Hotel Embajador, cuando pasó a manos del nuevo propietario quien es el Sr. Henry Gilles Blain le puso el nombre de Hotel Ambassador en el idioma de su natal país que es Francia. Consta de 60 habitaciones, 58 disponibles para los huéspedes y 2 para uso del dueño, las habitaciones están distribuidas de la siguiente manera:

20 habitaciones sencillas

32 habitaciones dobles

3 habitaciones triples

3 habitaciones cuádruples

El Sr. Gilles Blain nació en Tours, Francia hace 73 años. Es 5to Dan en Karate, fue presidente de la Asociación de Karate de Santo Domingo, también formó parte de la mesa de los Chefs. Fue dueño conjuntamente con su primera esposa la señora Azucena Aragón, del Restaurante Rincón de Francia

3.2 Misión y Visión del Hotel Ambassador

El Hotel Ambassador tiene como misión: “es una empresa que brinda alojamiento, alimentación y confort a personas que busquen comodidad y buen servicio, tanto a empresas como particulares, donde su satisfacción sea nuestro mejor referente”.

El Hotel Ambassador tiene la visión de lograr un liderazgo dentro del grupo de hoteles del mismo nivel. “Tenemos la visión de ser el mejor hotel en nuestro medio, y como tal ubicarnos como el preferido de nuestros turistas. La calidad de servicio está basada en los años de experiencia adquiridos por los propietarios, socios y trabajadores”.

3.3 Organigrama



Figura N° 20: Organigrama Hotel Ambassador

Fuente: Hotel Ambassador

Dentro de la organización del hotel los recepcionistas cumplen turnos rotativos distribuidos de 7H00 a 15H00; de 15H00 a 23H00 y de 23H00 a 7H00, por tal motivo quien haga la labor de recepcionista nocturno también es el auditor.

En el Hotel Ambassador se maneja un modelo poli funcional, en ausencia del Administrador quién está a cargo del equipo de trabajo es el recepcionista.

3.4 Organización

El Hotel Ambassador cuenta con dos áreas definidas más que departamentos el de habitaciones y Alimentos y Bebidas. En estos se desarrollan puestos de trabajo en relación a las actividades que deben realizar, al mando está la administradora y como apoyo tiene una persona que se encarga de la parte contable. Dentro de las actividades que deben desarrollar están:

Tabla N° 2: Actividades realizadas en Administración y Contabilidad

Administradora	Contadora
Está encargado de la correcta operación del hotel.	Manejo y control de los recursos económicos del hotel.
Verifica los movimientos administrativos, operativos, financieros, humanos.	Persona encargada de crédito y cobranzas
Será el encargado de recibir informes de los demás departamentos.	Encargado de inventarios.

Nota: Hotel Ambassador, 2015

Elaborado por: Karelyn Morales

3.4.1. Área de Habitaciones.

a. Recepción:

El área de recepción es el más importante para un hotel, ya que es la imagen del establecimiento y la primera impresión del cliente, aquí se realiza actividades como; check in, check out, reservas, cobros de puntos de venta, entre otros.

El hotel tiene 3 recepcionistas que cumplen sus funciones en diferentes horarios como son: de 7am – 3pm, 3pm – 11pm, y de 11pm – 7am. El hotel está disponible las 24 horas, por lo que desde la administración o el área contable hacen las veces de recepcionistas.

Dentro de los procesos está:

Tabla N° 3: Procesos realizados en Recepción

Turno 1: 07H00 – 15H00	Turno 2: 15H00 – 23H00	Turno 3: 23H00 -07H00
Revisión de la bitácora para identificar las novedades del día	Revisión de la bitácora para identificar las novedades del día	Revisión de la bitácora para identificar las novedades del día
Revisión de reservas del día.	Revisa la disponibilidad de habitaciones para la venta del día y reservas	Verifica que las cuentas de los huéspedes in house tengan una garantía de pago, caso contrario gestiona el pago.
Pre registros para grupos	Revisa las llegadas previstas, hace la pre	Verifica que los cargos de alojamiento, restaurante, teléfonos,

	asignación de habitaciones	lavandería vayan en relación a las tarifas establecidas por el hotel
Reporta a la administración el porcentaje de ocupación y número de habitaciones ocupadas reportadas por auditoría	Coordina con las camareras la revisión de habitaciones que quedan disponibles para la tarde	Verifica que todas las habitaciones cuenten con la documentación respectiva como vales, cartas de crédito, room list, vouchers con todos los datos y la aplicación de tarifas
Coordinar con las camareras la revisión del estado de habitaciones	Realiza los late check out de los huéspedes	Elabora la lista de pasajeros, reporte de migración
Check out de huéspedes	Realiza check in de huéspedes	Realiza el cálculo de porcentaje de ocupación
Cobro de cuentas pendientes, procesos de facturación	Revisión y cobro de cuentas pendientes	Realiza los late check in y early check in
Realiza reservas que se presentan el turno de trabajo	Realiza reservas que se presenten en su turno de trabajo	Realiza reservas que se presenten en su turno de trabajo
Realiza cargos de puntos de venta, por ejemplo restaurante, teléfono, lavandería	Realiza cargos de puntos de venta, por ejemplo restaurante, bar, teléfono, lavandería	Realiza cargos de puntos de venta, por ejemplo restaurante, bar, teléfono.

Realiza el cargo de habitaciones	Realiza reporte de recepción, con el cuadro de lo facturado en el día	Realiza reporte de recepción, con el cuadro de lo facturado en el día
Realiza reporte de recepción, con el cuadro de lo facturado en el día	Es un vendedor potencial de los servicios del hotel	
Check in de huéspedes		

Fuente: Hotel Ambassador, 2015.

Elaborado por: Karelyn Morales

Dentro de su operación el área de recepción maneja las siguientes claves: SGL (habitación simple), DBL (doble), TPL (triple), OOO (fuera de orden), OOS (fuera de servicio), LAV (lavandería), NM (no molestar), NS (no smoking), CI (check in), CO (check out), LCI (late check in), ECI (early check in), LCO (late check out), LL (llamada local), LN (llamada nacional), LC (llamada celular), LV (limpia vacía), LO (limpia ocupada), entre otros.

b. Camareras:

Se encarga de mantener las habitaciones limpias y arregladas, tiende camas, abastece de amenities a las habitaciones, revisa y verifica si no hay objetos olvidados, el hotel está compuesto por 60 habitaciones las mismas que las arreglan las 4 camareras que tiene el establecimiento en el horario de 8am – 4pm.

Las camareras del turno de la mañana se encargará de la limpieza de las habitaciones tomando en cuenta los check in´s y out´s, este turno es considerado mucho más dura que el de la tarde, por otro lado las camareras que trabajen en la

tarde, tendrán la responsabilidad de realizar la cobertura, que consiste en preparar la habitación para que el huésped pueda descansar.

c. Operadoras de Lavandería

El hotel también ofrece servicio de lavandería para clientes, realizan lo que es lavado, secado y planchado, este departamento lava toda la lencería del hotel, tiene máquinas especiales de lavado que funciona mediante el manejo de sus 3 empleados que realizan todas estas actividades. Trabajan únicamente en el horario de la mañana de 8am – 5pm.

d. Guardia de Seguridad/Botones

Persona encargada de la seguridad del hotel, además procura que todos los huéspedes se encuentren seguros y lleguen a una hora adecuada, trabaja conjuntamente con el turno del recepcionista de la noche, es decir desde las 23:00 hasta las 7:00.

3.4.2 Alimentos y Bebidas:

Este departamento es el encargado de producir alimentos al gusto del cliente para satisfacer sus necesidades, cuenta con un restaurante fuera del establecimiento, panadería y pastelería, también cuenta con un bar que ya no tiene acogida.

El personal que trabaja en el área de A y B son los siguientes; un chef, su horario es de 10 am – 4pm; 5:30pm – 9pm, 2 ayudantes de cocina, su horario es de 7am – 4pm, un panadero trabaja de 7am – 4pm y 6 meseros, trabajan en el horario de 7am – 9pm.

a. Chef:

Es el encargado de la producción de alimentos. Es el jefe de la cocina, se encarga de la administración de las cocinas, establece la carta, políticas de producción.

b. Ayudante de cocina:

Asiste al personal de cocina con pequeñas preparaciones, mise in place y limpieza de las zonas de trabajo.

c. Meseros:

Es la persona encargada de servir directamente al cliente, se encargará del montaje de las mesas, verificará que todo esté listo para el servicio.

d. Panadero/ Repostero:

Es la persona encargada de realizar los postres de acuerdo al menú que establezca el restaurante del hotel, también elabora los panes para los desayunos del día.

3.4.2.1 Proceso de consumo en el restaurante

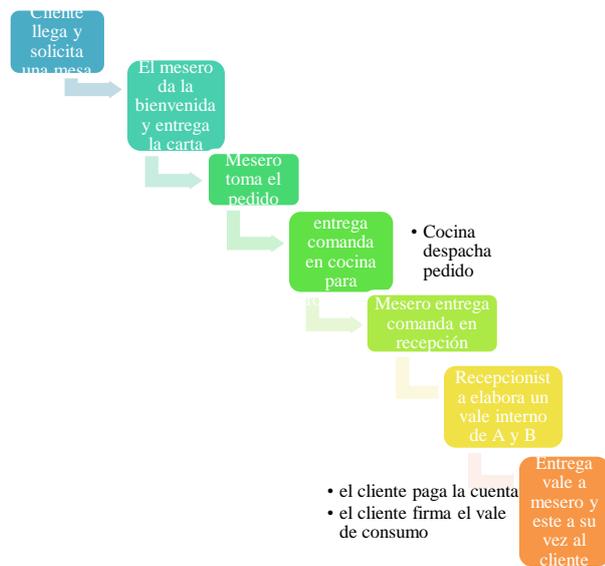


Figura N° 21: Proceso de consumo en el restaurante

Fuente: Hotel Ambassador

3.5 Descripción de los procesos de auditoría manejados en el Hotel

En un hotel de lujo es obligatorio realizar una auditoría nocturna que consiste en revisar diariamente los cortes de cajas departamentales y otros reportes que permita al hotel cerciorarse que los ingresos del día se hayan determinado, cobrado, clasificado y registrado conforme a las políticas establecidas esta auditoría se la realiza a partir de las 11pm ya que a esa hora 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.

El Hotel Ambassador no realiza una auditoría nocturna, solamente un recepcionista trabaja en el horario de la noche pero no realiza este proceso correspondiente del día, esta revisión la hace la persona que está en el turno de

11pm a 7am, comienza primero revisando las comandas del restaurante con las facturas que emitió el departamento, verifica el reporte de pasajeros y emigrantes para saber cuántos huéspedes se encuentran en el hotel y cuál es su nacionalidad, calcula el porcentaje de ocupación para el siguiente día, hace el cierre de turno sin verificar los estados anteriores, hace los wake up call (llamadas despertador) para el huésped que lo haya solicitado.

El proceso de revisión de lo facturado lo hace el encargado de la parte contable, sin embargo es incompleta ya que solo se toma en cuenta lo que reflejan los vales de consumo pero por ejemplo en el caso de teléfonos no verifican en el reporte emitido por la central telefónica, esto hace que existan en el hotel muchos desvíos de dinero, ya que no hay un control más preciso de los movimientos que se generan en el hotel, el recepcionista nocturno no tiene acceso a los reportes de recepción de los otros turnos, no se tiene claro los ingresos del día por punto de venta y mucho menos las tarifas promedio.

Además se identifica que no llevan un control de la disponibilidad por lo que en ciertos días se presentan overbooking ya que no se toma en cuenta las fechas de llegada de los huéspedes, esto hace difícil que se pueda contar con un forecast de habitaciones para prever la cantidad de personal que se requiere para la operación del establecimiento.

En cuanto a las formas de pago no se maneja un control más profundo, lo que puede dificultar la operación.

Tabla N° 4: Tabla comparativa del manejo de las formas de pago

Forma de Pago	Proceso Utilizado	Proceso que debe realizar
Efectivo	Se recibe el dinero del huésped, no se cuenta con equipos o herramientas para identificar billetes falsos	Recibir el dinero del huésped, verificar la validez del billete, llevar un control de denominaciones altas en cuanto a series y para el cierre
Crédito	Se adjunta carta de crédito a la reserva, se verifica al final los consumos del huésped	Control de cartas de crédito identificando los consumos, la carta debe estar en hotel antes de la llegada del huésped, manejar un directorio de las personas o contactos de las empresas
Cheque	Se recibe pagos con cheque a clientes conocidos	Se debe pedir autorización al jefe inmediato para recibir el cheque, anotar la novedad en el libro de novedades
Tarjeta de Crédito	Se recibe la tarjeta del huésped y se pasa por la maquina datafast, por el monto de cobro	Se solicita al huésped la tarjeta y el documento de identificación, verificar si es de crédito o débito (el hotel no recibe tarjetas de débito), es responsabilidad del auditor hacer la verificación de las tarjetas del día con el cierre de lote, labor que no la realizan en el hotel.

Fuente: Hotel Ambassador, 2015

Elaborado por: Karelyn Morales

3.6 Manejo de tarifas

3.6.1 Tratamiento para agencias

Los grupos que llegan al hotel por agencia de viaje, no hacen el respectivo pago anticipado por lo que en varias ocasiones, al no llegar el huésped no se venden las habitaciones afectando a la ocupación del establecimiento, se manejan con algunas el voucher de agencia que en un momento no constituye una garantía de pago, debido a que es un formato establecido por la agencia, más no un documento que se pueda presentar en la entidad bancaria para el cobro

3.6.2 Tratamiento para corporativos

1. Revisar la reserva en el archivo de reservas.
2. Solicitar el documento de identificación y fotocopiarlo.
3. Emitir la tarjeta de registro y entregarla al huésped para que la firme.
4. Confirmar los datos de la tarjeta de registro.
5. Mientras la tarjeta de registro es emitida, verificar con el huésped la tarifa asignada en la reservación y el tipo de habitación solicitada.
6. Solicitar la forma de pago, en este caso el huésped solicita una carta de crédito donde consta los datos de la empresa a la que pertenece el huésped con los siguientes datos: tipo de habitación, tarifa, servicios. Esto se carga a la empresa receptora de donde el huésped proviene.
7. Asignar la habitación de acuerdo a lo solicitado (chequear la reserva si indica alguna observación o solicitud especial).
8. Repetir el número de habitación asignada, informar la hora del check-out y nuevamente dar la bienvenida.

9. Adjuntar la forma de pago a la tarjeta de registro, procesar la información en el sistema.
10. Archivar los documentos en el folio del huésped.
11. Llenar el slip de asignación de habitación del rack físico.

3.6.3 Tratamiento para clientes individuales

1. Revisar la reserva en el archivo de reservas.
2. Solicitar el documento de identificación y fotocopiarlo.
3. Emitir la tarjeta de registro y entregarla al huésped para que la firme.
4. Confirmar los datos de la tarjeta de registro.
5. Mientras la tarjeta de registro es emitida, verificar con el huésped la tarifa asignada en la reservación y el tipo de habitación solicitada.
6. Solicitar la forma de pago, si es en efectivo tendrá que ser por lo menos el valor de las noches a hospedarse, esto se procesa con un ingreso a caja, el original (entregar al huésped), la copia azul (enviarla a caja con el dinero) y la copia rosada (adjuntarla a la hoja de registro del huésped).

Si el pago es en tarjeta de crédito, emitir un voucher de garantía (verificar la fecha de caducidad y el nombre del propietario con el documento de identificación), copiar el número de seguridad.
7. Asignar la habitación de acuerdo a lo solicitado (chequear la reserva si indica alguna observación o solicitud especial).
8. Repetir el número de habitación asignada, informar la hora del check-out y nuevamente dar la bienvenida.
9. Adjuntar la forma de pago a la tarjeta de registro, procesar la información en el sistema.

10. Archivar los documentos en el folio del huésped.
11. Llenar el slip de asignación de habitación del rack físico.

3.6.4 Tratamiento para VIP's

1. Revisar la reserva en el archivo de reservas.
2. Solicitar el documento de identificación y fotocopiarlo.
3. Emitir la tarjeta de registro y entregarla al huésped para que la firme.
4. Confirmar los datos de la tarjeta de registro.
5. Mientras la tarjeta de registro es emitida, verificar con el huésped la tarifa asignada en la reservación y el tipo de habitación solicitada.
6. Solicitar la forma de pago, si es en efectivo tendrá que ser por lo menos el valor de las noches a hospedarse, esto se procesa con un ingreso a caja, el original (entregar al huésped), la copia azul (enviarla a caja con el dinero) y la copia rosada (adjuntarla a la hoja de registro del huésped).

Si el pago es en tarjeta de crédito, emitir un voucher de garantía (verificar la fecha de caducidad y el nombre del propietario con el documento de identificación), copiar el número de seguridad.
7. Asignar la habitación de acuerdo a lo solicitado (chequear la reserva si indica alguna observación o solicitud especial).
8. Repetir el número de habitación asignada, informar la hora del check-out y nuevamente dar la bienvenida.
9. Adjuntar la forma de pago a la tarjeta de registro, procesar la información en el sistema.
10. Archivar los documentos en el folio del huésped.
11. Llenar el slip de asignación de habitación del rack físico.

3.6.5 Tratamiento para clientes frecuentes

1. Dar la bienvenida al huésped llamándolo por su nombre y apellido.
2. Preguntar tipo de habitación solicitada y número de pax.
3. Verificar disponibilidad (en caso de no tener habitaciones disponibles, asistir al huésped con la búsqueda de habitaciones en otros hoteles con los que se tenga convenios).
4. Consultar en el sistema la tarifa de la última estadía del huésped.
5. Imprimir la tarjeta de registro para que la firme.
6. Solicitar la forma de pago, si es en efectivo tendrá que ser por lo menos el valor de las noches a hospedarse, esto se procesa con un ingreso a caja, (el original entregar al huésped), la copia azul (enviarla a caja con el dinero) y la copia rosada (adjuntarla a la hoja del registro del huésped).

Si el pago es con tarjeta de crédito, emitir un voucher de garantía (verificar la fecha), copiar el número de seguridad.
7. Asignar la habitación de acuerdo a lo solicitado.
8. Entregar la llave de la habitación.
9. Repetir el número de habitación asignada y nuevamente dar la bienvenida.
10. Archivar los documentos en el folio del huésped.
11. Llenar el slip de asignación de habitación del rack físico.

3.6.6 Tratamiento para Walk in

1. Preguntar el tipo de habitación solicitada y el número de pax.
2. Verificar disponibilidad (en caso de no tener habitaciones disponibles, asistir al huésped con la búsqueda de habitaciones en otros hoteles).

3. Dar a conocer la tarifa por noche y los servicios incluidos (tarifa Walk-in o tarifa rack).
4. Averiguar si el huésped está de acuerdo con el valor de la tarifa, solicitar un documento de identificación y entregarle la tarjeta de registro para ser llenada.
5. Mientras el huésped llena la tarjeta de registro, fotocopiar el documento de identificación.
6. Solicitar la forma de pago, si es en efectivo tendrá que ser por lo menos el valor de las noches a hospedarse, esto se procesa con un ingreso a caja, el original (entregar al huésped), la copia azul (enviarla a caja con el dinero) y la copia rosada (adjuntarla a la hoja del registro del huésped).

Si el pago es con tarjeta de crédito, emitir un voucher de garantía (verificar la fecha de caducidad y el nombre del propietario con el documento de identificación), copiar el número de seguridad.
7. Asignar la habitación de acuerdo a lo solicitado.
8. Entregar la llave de la habitación e indicar la hora de los desayunos, la hora de atención del restaurante, así como también la hora del check-out.
9. Repetir el número de habitación asignada y nuevamente dar la bienvenida.
10. Archivar los documentos en el folio del huésped.
11. Llenar el slip de asignación de habitación del rack físico.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Para el desarrollo del presente trabajo de titulación se utilizó como tipo de investigación descriptiva ya que, se analizó como variable dependiente la falta de diagnósticos situacionales en el área hotelera que corresponde al problema central y la variable independiente que es la causa de mayor relevancia, la falta de procesos de auditoría.

Según Tamayo y Tamayo (2000) en este tipo de investigación “el énfasis se aplica al análisis de los datos con los cuales se presentan los fenómenos o hechos de la realidad que, dada su similitud, es necesario describir sistemáticamente a fin de evitar un posible error en su manejo” (p. 60).

Se considera como investigación descriptiva, porque los datos que son resultados de la investigación fueron procesados mediante análisis de porcentajes.

El diseño de la investigación planteado para el trabajo de titulación, se basó en procesos cuantitativos, a través del uso de instrumentos de recolección de datos.

3.2. Población y Muestra

Según Navarro, L. (2006) “La población es un conjunto de todos los elementos objeto de una investigación. Una población debe definirse en términos de: elementos, muestreo, alcance y tiempo”.

La población del proyecto es finita dado que para la obtención de datos se encuestó a los empleados, supervisores y gerentes del área de recepción y reservaciones. Los cuales vienen a ser 5 personas respectivamente. Al contar con

una población finita y esta ser una cantidad tan reducida, no es necesario tomar una muestra puesto que se toma la población completa.

3.3. Instrumentos recolección de datos

Para el desarrollo del trabajo de investigación se utilizó el siguiente instrumento:

Encuesta; se utilizó este instrumento que constó de 10 preguntas distribuidas de la siguiente manera: 3 preguntas cerradas, 2 preguntas abiertas, 3 mixtas y 2 aleatorias o de opción múltiple. (Ver apéndice A)

Según Fidias (2006), la encuesta “es una técnica que busca la obtención de información directamente que ofrecen los individuos de un grupo acerca de ellos mismo o de un contenido en particular”.

3.4 Descripción del trabajo de campo

Para el desarrollo del trabajo de campo se estableció una planificación en base a los instrumentos antes citados.

Encuesta; se desarrolló como preferencia el día lunes y martes a partir de las 3pm ya que fue el momento en que el personal de recepción se desocupó de sus labores diarias.

IV.PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación gráfica de resultados

Tabla N° 5: Conocimiento del Reglamento del Hotel

Opciones	# de personas
SI	3
NO	2
Total	5



Figura N° 22: Conocimiento del Reglamento del Hotel

Fuente: Hotel Ambassador

El 60% del personal si conoce el reglamento que existe en el área de recepción, pero el 40% desconocen que haya un reglamento de auditoria ya que no hay un departamento auditivo.

Tabla N° 6: Ítems del Hotel

Opciones	# de personas
Misión	5
Visión	3
Objetivos del hotel	4
Objetivos del área	0
Total	12

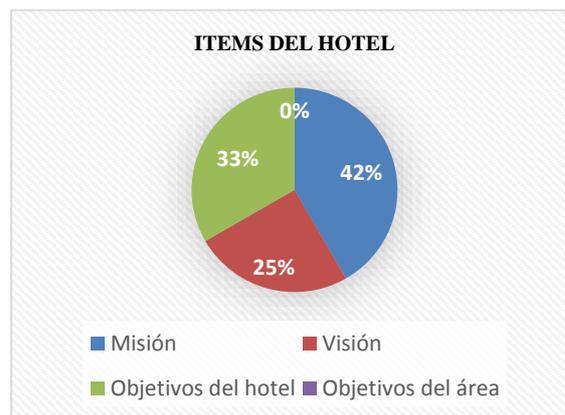


Figura N° 23: Ítems del hotel

Fuente: Hotel Ambassador

Como se puede apreciar en el gráfico, el 42% de los encuestados saben cuál es la misión del hotel, el 25% la visión, el 33% los objetivos del hotel y el 0% conocen los objetivos del área de recepción.

Tabla N° 7: Lectura del Reglamento del Hotel

Opciones	# de personas
Siempre	0
Algunas veces	2
El primer día de trabajo	3
Nunca	0
Total	5

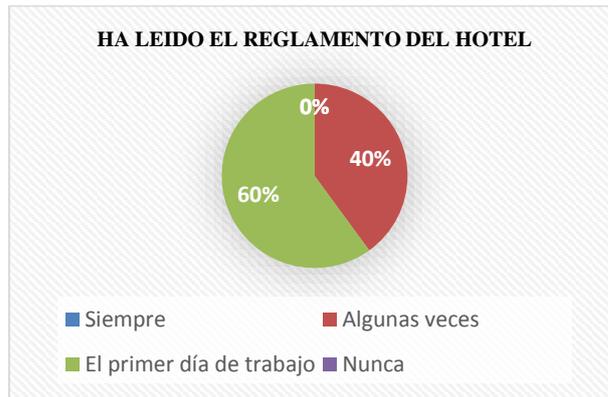


Figura N° 24: Lectura del Reglamento del Hotel
Fuente: Hotel Ambassador

Este gráfico demuestra que el 60% de las personas encuestadas solo han leído el reglamento el primer día de su trabajo, y el 40% lo han leído algunas veces, esto se da porque no le toman mucha importancia a este documento.

Tabla N° 8: Uso de guía de procesos

Opciones	# de personas
Si	5
NO	0
Total	5



Figura N° 25: Uso de guía de Procesos
Fuente: Hotel Ambassador

El 100% de las personas encuestadas si consideran que una guía de procesos sea útil para el establecimiento donde ellos trabajan ya que serviría como apoyo para el correcto funcionamiento del hotel.

Tabla N° 9: Uso de programas en el departamento de recepción

Opciones	# de personas
Si	3
NO	2
Total	5

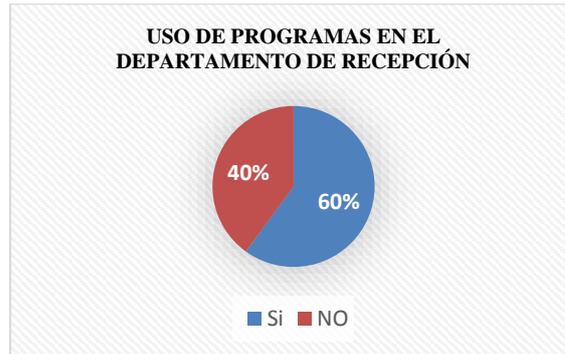


Figura N° 26: Uso de programas en el departamento de recepción
Fuente: Hotel Ambassador

El 60% de las personas encuestadas si conocen programas que se utilizan en el departamento de recepción, el 40% desconocen que haya este tipo de software ya que no los utilizan en su lugar de trabajo.

Tabla N° 10: Programas Reconocidos

Opciones	# de personas
Galileo	1
Fidelio	2
Amadeus	0
Worldspan	0
Ninguno	2
Total	5

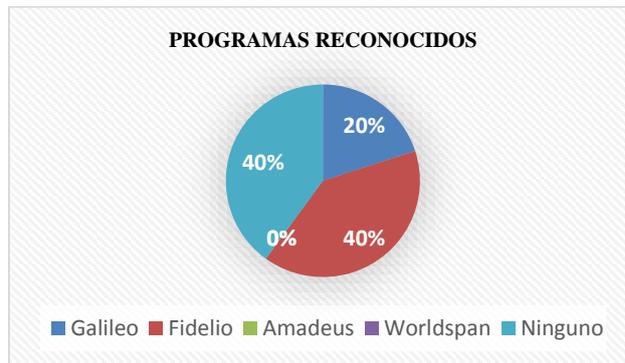


Figura N° 27: Programas Reconocidos
Fuente: Hotel Ambassador

El programa más conocido y utilizado por algunos hoteles es el Fidelio que representa el 40% de la encuesta seguido del Galileo con el 20%, Fidelio es el más apto para los establecimientos hoteleros y el más fácil de ser manejado por un recepcionista.

Tabla N° 11: Cierre de turno

Opciones	# de personas
revisión de comandas	5
reporte de pasajeros	5
reporte de migración	5
Otros	3
Total	18

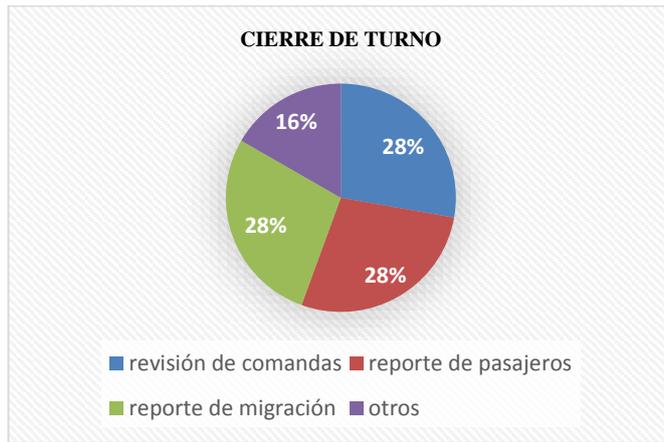


Figura N° 28: Cierre de turno
Fuente: Hotel Ambassador

El 28% de los encuestados tuvieron las mismas respuestas de lo que realizan en su cierre de turno y el 16% en cambio realizan otras actividades como el wake up call (llamadas despertador), check in o check out; esto es por el cambio de turno ya que no en todos los turnos se realizan las mismas actividades.

Tabla N° 12: Tarifas Revisadas y cobradas

Opciones	# de personas
Si	5
NO	0
Total	5



Figura N° 29: Tarifas Revisadas y cobradas
Fuente: Hotel Ambassador

Los resultados de esta pregunta cómo podemos observar en el gráfico es que el 100% si revisa todas las tarifas de acuerdo a la habitación cobrada para que no exista algún mal entendido o problemas con el huésped y así también se evita algún descuento al recepcionista por el mal cobro de la habitación.

Tabla N° 13: Ayuda de una guía de procesos

Opciones	# de personas
mejora la situación económica	3
actualiza procesos de auditoría	2
controla los ingresos	5
Otros	1
Total	11



Figura N° 30: Ayuda de una guía de procesos

Fuente: Hotel Ambassador

El 46% de los resultados obtenidos creen que una guía de procesos ayudaría en el control de los ingresos porque es el punto más importante dentro de una auditoría, el 27% creen que mejora la situación económica, el 18% dice que actualiza los procesos de auditoría y el 9% creen que es por otras razones.

Tabla N° 14: Factibilidad de la guía de procesos

Opciones	# de personas
Si	5
NO	0
Total	5



Figura N° 31: Factibilidad de la guía de procesos
Fuente: Hotel Ambassador

El 100% de los encuestados consideran que una guía de procesos de auditoría si es factible para el crecimiento económico del establecimiento ya que no cuentan con la ayuda de un Auditor Nocturno.

4.2. Análisis e interpretación de resultados

La realización de la encuesta dió como resultado que en el Hotel Ambassador no existe un reglamento para cada área solamente hay uno que es para todo el hotel, desconocen los programas que se utilizan para realizar todos los procesos que maneja el departamento de recepción, según los resultados obtenidos todo el personal está de acuerdo y requieren de una guía de procesos que les permita conocer más sobre el procedimiento de una auditoría y poderla aplicar para cada departamento.

4.3. Conclusiones

- Todo el personal del departamento de recepción manifiesta la necesidad de contar con una guía de procesos de auditoría nocturna, ya que creen que una herramienta como esta ayudaría en el control de los ingresos debido a que es el punto más importante dentro de una auditoría.
- Los recepcionistas estiman que establecer una guía de procesos de auditoría nocturna contribuye de una manera significativa ya que serviría como apoyo para el correcto funcionamiento del Hotel Ambassador.
- Con la existencia de una guía de procesos de auditoría nocturna, se brinda una herramienta de consulta y entrenamiento que se convierte en un material valioso para el departamento en términos de mejora de los recursos humanos y capacitación de los nuevos ingresos.

4.4. Recomendaciones

- Hacer uso de la guía de auditoría, ya que se brinda una herramienta que contribuye a minimizar en gran medida el riesgo de pérdidas de clientes y el déficit de dinero.
- Utilizar adecuadamente la documentación implantada para de esta forma obtener los resultados esperados, logrando eficiencia y eficacia en cada una de las actividades que se desenvuelven dentro del área de recepción.

- Una de las recomendaciones más importante y opcional es que el Hotel Ambassador implemente en todos los procesos del área de recepción el Revenue Management, que consiste en vender las unidades hoteleras de la forma más rentable posible en el canal de distribución adecuado, con la mejor estructura de precios y comisiones.

V.PROPUESTA

5.1. Título de la Propuesta

Guía de procesos manejados en Auditoría Nocturna para el Hotel Ambassador de la ciudad de Quito.

5.2. Justificación

El área de Recepción del hotel Ambassador constituye uno de los ejes fundamentales para la operación hotelera, si se habla de control se requiere contar con directrices que permita al Recepcionista de la noche ejecutar su trabajo en forma eficiente y eficaz.

El desconocimiento de los procesos y estándares aplicados en un puesto de trabajo puede ser desfavorable para el desarrollo de las actividades, por tal razón se crea una herramienta didáctica direccionada al profesional que se encarga de la auditoría nocturna en el hotel, permitiéndole conocer su perfil y los procesos a desarrollar en su puesto de trabajo

Permitirá el mejoramiento en el proceso de auditoría nocturna, ya que este instructivo será abierto y disponible a fin de asegurar su desarrollo dentro del área, que favorecerá los sub-procesos de control, supervisión y ejecución, ya que representa una herramienta de norma y disposición de tarea para trabajar adecuadamente, sin omitir detalles, bajo un sistema real de organización y administración.

La categorización como hotel de cuatro estrellas, exige la prestación de servicios de calidad, siendo la implementación de procesos la que permitirá posicionarse entre las primeras opciones de alojamiento; además de garantizar un bajo nivel de quejas y

reclamos, motivo por el cual, este proyecto se enfocará al mejoramiento del área de auditoría del hotel antes mencionado, con el fin de perfeccionar el servicio entregado a los clientes.

5.3 Objetivos

5.3.1 General.

Aplicar en forma efectiva, herramientas que faciliten el desarrollo del proceso de auditoría nocturna, direccionando al equipo de trabajo del área de recepción en el Hotel Ambassador de la ciudad Quito mediante una guía de procesos de auditoría nocturna.

5.3.2 Específicos.

- Diseñar una herramienta gráfica que permita a los que conforman el área de recepción el direccionamiento de los procesos manejados en la auditoría nocturna
- Direccionar al equipo de recepcionistas a la realización de un trabajo eficiente, eficaz y profesional al momento de la aplicación de los procesos en el desarrollo de su trabajo.
- Estandarizar los procedimientos para la ejecución de los documentos y reportes realizados en la Auditoria Nocturna.

5.4 Ubicación sectorial y física

El hotel Ambassador está ubicado en la intersección de las Avenida Colón y 9 de Octubre, en el barrio la Mariscal, la principal zona del Quito Moderno, donde se desarrolla las principales actividades comerciales, financieras nacionales e internacionales, pudiendo realizar todas sus gestiones sin trasladarse más de lo necesario.



Figura N° 32: Mapa de ubicación del Hotel Ambassador

Fuente: Hotel Ambassador

5.5 Viabilidad

Este proyecto es factible, dada la apertura de la Administración que permitirá cumplir las metas trazadas, con el cambio y mejoramiento interno en cada una de sus actividades, que posteriormente serán presentados.

Se contará con la apertura, positivismo y trabajo en equipo del personal de recepción, quienes poseen un fin común como lo es: el progreso del área, el éxito personal en base a los demás.

5.6 Plan de ejecución



GUÍA DE PROCESOS MANEJADOS EN AUDITORÍA NOCTURNA PARA EL HOTEL AMBASSADOR “EL AUDITOR”

1. Objeto

Con el fin, de mejorar los procedimientos del departamento de recepción e implementar en forma efectiva una auditoria nocturna, se realiza una guía de procedimientos, donde constan todos los procesos que se debería realizar en todos los hoteles al momento de registrar a un huésped o cualquier otra venta que haya tenido el establecimiento.

Así se podrá realizar una auditoría correcta con todos los estándares que se mencionará a continuación.

2. Misión

El Hotel Ambassador tiene como misión: “es una empresa que brinda alojamiento, alimentación y confort a personas que busquen comodidad y buen servicio, tanto a empresas como particulares, donde su satisfacción sea nuestro mejor referente”.

3. Visión

El Hotel Ambassador tiene la visión de lograr un liderazgo dentro del grupo de hoteles del mismo nivel. “Tenemos la visión de ser el mejor hotel en nuestro medio, y como tal ubicarnos como el preferido de nuestros turistas. La calidad de servicio está basada en los años de experiencia adquiridos por los propietarios, socios y trabajadores”.

4. El Auditor

4.1 ¿Quién es el Auditor?

Es la persona que trabaja en recepción en el turno de la noche y se encarga de desarrollar procesos de control en relación a las tareas ejecutadas por los demás recepcionistas durante la jornada hotelera.

4.2 ¿Cuál es el perfil del profesional de Auditoría Nocturna?

Para una guía más favorable de su perfil y responsabilidades se ha identificado la ficha de descripción del puesto de trabajo, que permitirá tener de una manera clara los conocimientos que debe tener el profesional, habilidades y destrezas en relación a las competencias del puesto.

5. Job Descriptions

Tabla N° 15: Descripción de Funciones

	Hotel Ambassador	
	<u>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</u>	
I. Identificación del puesto		
NOMBRE DEL PUESTO RECEPCIONIST A		INTERFAZ INTERNA
ROL DEL PUESTO	ÁREA RECEPCIÓN	Pisos, lavandería, Restaurante, cocina

ATENCIÓN AL CLIENTE INTERNO		
SUBORDINACIÓN	CÓDIGO DEL PUESTO	HAB 001
Administradora		
SUBORDINADOS		
Camarera, operarios de lavandería, operario de mantenimiento, meseros, cocineros		
II. Misión del puesto		
Atender al cliente con el mayor profesionalismo, así el huésped se sentirá como en casa y muy bien atendido.		
III. Descripción de funciones		
<ul style="list-style-type: none"> a) Revisa las llegadas previstas. b) Realiza check in (ingreso de huéspedes) y check out (salida de huéspedes). c) Da la bienvenida al huésped e informa sobre los beneficios y servicios que ofrece el hotel. d) Mantiene el área de recepción en perfecto orden. e) Realiza descuentos de acuerdo a las políticas del hotel. f) Envía y receipta fax. g) Facilita cajas de seguridad a los huéspedes. h) Da un buen uso y mantenimiento de los instrumentos de trabajo y mobiliario. i) Realiza reservaciones previa verificación de disponibilidad. j) Maneja tarifas de hospedaje. k) Coordina eventos especiales con los departamentos involucrados. l) Ofrece información turística y la de los servicios que presta el hotel. m) Resuelve problemas e inquietudes del huésped. n) Realiza cambios de habitación y/o tarifa. o) Informa a las camareras de las habitaciones check out para la revisión de las mismas y en algunos casos consumo de mini bar. p) Cierra el turno con sus respectivos documentos emitidos. q) Emite y recibe reportes e informes, para y de otros departamentos. 		

- r) Maneja la correspondencia.
- s) Reporta en la bitácora situaciones e información para los turnos siguientes.
- t) Realiza cargos a los folios de los huéspedes.
- u) Genera folios master para los grupos.
- v) Realiza reporte de discrepancia con ama de llaves.

IV. Perfil del puesto

INSTRUCCIÓN FORMAL estudios universitarios en hotelería y administración	ÁREA DE ESTUDIO Contabilidad y Administración, Hotelería y Turismo
--	---

EXPERIENCIA LABORAL: Tener experiencia como recepcionista y como cajera mínimo 2 años

V. Competencias del puesto

CONOCIMIENTOS Y DESTREZAS

Administrativos	<p>Conoce de programas básicos de computación e Internet y sistemas informáticos aplicados.</p> <p>Conoce de contabilidad y finanzas.</p>
Laborales	<p>Conoce de planificación y organización.</p> <p>Excelente manejo de personal.</p> <p>Persuasivo. Rapidez en la toma de decisiones.</p> <p>Facilidad de palabra.</p> <p>Procesos básicos de liderazgo.</p>
Humanas	<p>Lectura y escritura clara para la elaboración de informes gerenciales.</p> <p>Memoria a corto y largo plazo.</p> <p>Rapidez en solución de problemas, principalmente relacionados a la atención al cliente.</p> <p>Entrevistar y sugerir contrataciones.</p> <p>Poseer conocimientos turísticos.</p>

Fuente: Norma Técnica INEN 2008

Elaborado por: Karelyn Morales

Tabla N° 16: Descripción de Funciones del Auditor Nocturno

	Hotel Ambassador	
	<u>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE</u> <u>FUNCIONES</u>	
I. Identificación del puesto		
NOMBRE DEL PUESTO	AUDITOR NOCTURNO	INTERFAZ INTERNA
ROL DEL PUESTO Inspeccionar y revisar los estados financieros de todas las áreas del hotel	ÁREA RECEPCIÓN	
SUBORDINACIÓN	CÓDIGO DEL PUESTO	INTERFAZ EXTERNA
Administración	HAB002	
SUBORDINADOS		
Recepcionistas, camareras, operarios de lavandería, meseros,		
II. Misión del puesto		
Verificar los ingresos y gastos que tiene el establecimiento, para mejorar las utilidades de cada departamento y evitar pérdidas de dinero, para que el cliente reciba un mejor servicio.		
III. Descripción de funciones		
1. Revisa las llegadas previstas. 2. Realiza check in (ingreso de huéspedes) y check out (salida de huéspedes). 3. Mantiene el área de recepción en perfecto orden. 4. Realiza descuentos de acuerdo a las políticas del hotel. 5. Facilita cajas de seguridad a los huéspedes. 6. Da buen uso y mantenimiento de los instrumentos de trabajo y mobiliario.		

7. Realiza reservaciones previa verificación de disponibilidad.
8. Maneja tarifas de hospedaje.
9. Informa a los huéspedes sobre lugares turísticos y de los servicios que presta el hotel.
10. Resuelve problemas e inquietudes del huésped.
11. Realiza cambios de habitación y/o tarifa.
12. Informa a las camareras de las habitaciones check out para la revisión de las mismas y en algunos casos consumo de mini bar.
13. Cierra el turno con sus respectivos documentos emitidos.
14. Emite y recibe reportes e informes para y de otros departamentos.
15. Reporta en la bitácora situaciones e información para los turnos siguientes.
16. Realiza cargos a los folios de los huéspedes.
17. Genera folios master para los grupos.
18. Realiza reporte de discrepancia con ama de llaves.
19. Responsable del manejo de caja chica.
20. Chequea tarifas de cada folio.
21. Carga automáticamente tarifas mediante la clave.
22. Revisa folios pertenecientes a cada habitación.
23. Cuenta llaves y folders.
24. Confirma los cargos realizados durante el día (fecha, número de cargo, nombre del cliente, número de habitación, valor neto y valor con impuestos).
25. Verifica las formas de pago que se encuentren realizadas correctamente, así como los vouchers de las tarjetas de crédito.
26. Compara el rack físico con el rack del sistema.
27. Realiza correcciones de cargos en el sistema cuando es necesario.
28. Revisa datos de cada cuenta como: nombre del huésped, empresa, RUC o C. I. y dirección.
29. Imprime reportes como: Informe diario de ventas, reporte de pagos, cargos por departamentos, control de forma de pago de huéspedes, facturas emitidas, listado de huéspedes para Migración, listado de ingresos y salidas, reportes de teléfonos.

IV. Perfil del puesto

INSTRUCCIÓN FORMAL Estudiante o egresado de Administración Hotelera, Contaduría Pública, Administración de Empresas

- **ÁREA DE ESTUDIO** Administración Hotelera, Contabilidad y Finanzas

EXPERIENCIA LABORAL Preferiblemente un año como auxiliar de Contabilidad o Auditoría de Ingresos; o en la industria hotelera, formando parte de la administración, cajero departamental, recepcionista, etc.

V. Competencias del puesto

CONOCIMIENTOS Y DESTREZAS	
Administrativos	Nociones básicas de Contabilidad, Auditoría, Contabilidad y Administración Hotelera, conocer mínimo dos idiomas, saber computación básica.
Laborales	<p>Conocimientos de planificación y organización.</p> <p>Excelente manejo de personal.</p> <p>Persuasivo. Rapidez en la toma de decisiones.</p> <p>Facilidad de palabra.</p> <p>Procesos básicos de liderazgo.</p>
Humanas	<p>Lectura y escritura clara para la elaboración de informes gerenciales.</p> <p>Memoria a corto y largo plazo.</p> <p>Rapidez en solución de problemas, principalmente relacionados a la atención al cliente.</p> <p>Entrevistar y sugerir contrataciones.</p> <p>Poseer conocimientos turísticos.</p>

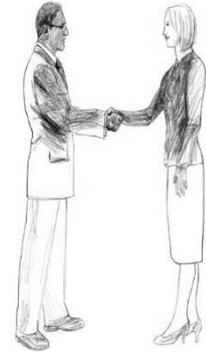
Fuente: Norma Técnica INEN 2449: 2008

Elaborado por: Karelyn Morales

6. La Deontología de la Profesión

6.1 Conducta Profesional

Usted es responsable de la calidad en la atención de sus Huéspedes, que son la parte vital del establecimiento, tome en cuenta los siguientes aspectos: sea atento, amable y mantenga sobre todo una actitud positiva ante el trabajo y el cliente.



El gesto, una mirada y la postura pueden ser más elocuentes que todo un discurso, los brazos cruzados o una mirada ausente indican claramente despreocupación o indiferencia ante el cliente.

6.2. Comportamiento positivo

- Amabilidad y cortesía.
- Atención rápida.
- Escuchar con atención.
- Tono de voz amable.
- Atención personalizada.
- Ofrecer todas las explicaciones que sean necesarias.
- Sobre todo sonreír al cliente.

6.3. Errores de comportamiento

- Permanecer sentado al momento de atender al cliente.
- No dar un saludo.
- Posturas indolentes o cansadas.
- Agrupamientos de personal.
- Fumar, masticar chicle, comer o beber alimentos.
- Arreglarse en público.



Figura N° 33: Comportamiento positivo y negativo

Fuente: <http://fcea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse101.html>

Evite estos comportamientos que pueden molestar al huésped

6.4. Formación Académica

- ✚ Estudios universitarios en hotelería.
- ✚ Dominio de un segundo o tercer idioma.
- ✚ Conocimiento de programas básicos de computación e Internet y sistemas informáticos aplicados.
- ✚ Conocimientos de contabilidad y finanzas.
- ✚ Conocimientos de planificación y organización.
- ✚ Excelente manejo de personal.
- ✚ Persuasivo. Rapidez en la toma de decisiones.
- ✚ Facilidad de palabra.
- ✚ Procesos básicos de liderazgo.
- ✚ Tener experiencia como recepcionista y cajera.
- ✚ Poseer conocimientos de computación y digitación.
- ✚ Entrevistar y sugerir contrataciones.
- ✚ Poseer conocimientos turísticos.

6.5. Habilidades

- ✚ Lectura y escritura clara para la elaboración de informes gerenciales.
- ✚ Memoria a corto y largo plazo.
- ✚ Rapidez en solución de problemas, principalmente relacionados a la atención al cliente.



Figura N° 34: Habilidades

Fuente:

<http://fceca.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse101.htm>

6.6 Conocimientos

Es importante que el personal de recepción, tenga conocimientos profundos de las funciones que desempeña, las técnicas y procedimientos para su realización; tener conocimiento sobre la competencia de la empresa a la cual representa.

- ❖ Conocimiento de la empresa, básicamente nombres y cargos de sus altos ejecutivos y jefes de áreas, organigrama de recepción y sus relaciones funcionales con otros departamentos.
- ❖ Conocer la organización y distribución del trabajo (job description).
- ❖ Conocimiento y control de los elementos materiales necesarios: dotaciones de impresos (de uso interno y para clientes), documentos y materiales.
- ❖ Conocer que hoteles son su competencia, ubicación precios, categoría, servicios que prestan, entre otros.

6.7 Actitudes

- ✚ Confiable.
- ✚ Democrático.
- ✚ Equilibrado emocionalmente.
- ✚ Previsor.
- ✚ Innovador.
- ✚ Razonador con datos.
- ✚ Amable.
- ✚ Cortés.



Figura N° 35: Actitudes

Fuente:

<http://fceca.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse101.html>

6.8 Apariencia del personal

La presencia personal, se basa especialmente en la higiene y en llevar un uniforme impecable, uso del name tag, dientes limpios, cabello bien cuidado, empleo de desodorantes y perfumes discretos.

6.8.1 Mujeres

- Cabello limpio, recogido y bien arreglado.
- Maquillaje discreto.
- Aretes cortos.
- Uñas arregladas.
- Zapatos limpios.
- No usar moños o lazos que no vayan acorde con el uniforme.



6.8.2 Caballeros

- Cabello corto.
- No se permite bigote, patillas, barba o aretes.
- Uñas cortas y limpias.
- Zapatos limpios.



7. Proceso de Trabajo del auditor

Los pasos que se debe seguir para tener una auditoría de calidad son:

- 1) Revise la bitácora para ver las novedades del día, procure leer desde la última vez que usted escribió
- 2) Verifique los materiales de trabajo
- 3) Es importante que conozca las tarifas con las que trabaja el hotel en relación a los distintos outlets:

Alojamiento: Para poder verificar el cargo de alojamiento deberá conocer las tarifas.

Tabla N° 17: Tarifas del Hotel Ambassador

Tipo de Habitación	Tarifa Rack
Sencilla	21,35
Doble	24,40
Triple	36,60
Cuádruple	48,80

Fuente: Hotel Ambassador, 2015

Elaborado por: Karelyn Morales

Consideraciones:

- Estas tarifas incluyen impuestos 12% IVA y 10% de Servicio
- A estas tarifas se debe incluir un dólar por noche y por habitación por la Tasa de Servicios Turísticos
- La tarifa varía en relación al cliente si es para el aeropuerto con concepto de cobro de comisión a este valor se le aplica el 22% de impuestos.
- Los tour leader en el caso de grupos tienen el 50% de descuento en alojamiento
- Los choferes en reservas de grupos aplica complementaria (tarifa 0)
- El hotel cobra por concepto de no show
- El hotel cobra un recargo de \$10,00 dólares más impuestos, por concepto de late check out.
- Deberá cobrar un recargo adicional de \$10,00, más impuestos, por persona adicionales en la habitación

Restaurante:**Tabla N° 18: Precios que maneja el Restaurante del Hotel Ambassador**

Concepto	Tarifa
Desayuno Continental	3,50
Desayuno Americano	4,00
Almuerzo	5,00
Platos a la carta con pollo	7,00
Platos a la carta con Carnes	8,00
Platos a la carta con mariscos	10,00

Bebidas (Gaseosa, aguas con gas, sin gas)	2,00
Bebidas calientes (aromáticas, café, leche, chocolate)	2,00
Jugos	3,00
Postres	3,00
Cocteles	7,00
Tragos puros (wisky, vodka, ron, tequila)	5,00

Fuente: Hotel Ambassador, 2015

Elaborado por: Karelyn Morales

Consideraciones:

- Estas tarifas no incluyen impuestos 12% IVA y 10% de Servicio
- Si hay reservas para eventos especiales deberán hacerlas con anticipación, con el 70% del pago generado por los servicios
- Para el cargo de grupos y corporativos verifique los consumos de alimentos separando los que cancelará la empresa y los que pagará directamente el huésped
- Recuerde que el respaldo del vale de alimentos es la comanda, único documento que permite sacar pedidos desde la cocina
- Verifique que el vale esté adjuntado a las copias de la factura como respaldo, haga referencia el No. De comanda a la que corresponde.

Teléfonos:

Tabla N° 19: Tarifas de llamadas del Hotel Ambassador

Tipo de Llamada	Tarifa
Local	0,30
Nacional	0,45
Internacional América	1,80
Internacional Europa y el resto del mundo	2,20
Celular	0,90

Fuente: Hotel Ambassador, 2015

Elaborado por: Karelyn Morales

Consideraciones:

- Se cobra por un minuto a partir de los 30 segundos según marca la central telefónica
- Las tarifas mencionadas son por minuto y a las cuales se les debe calcular los impuestos 12% IVA y 10% de Servicio.
- Las llamadas internacionales serán solicitadas a la recepción no se podrán realizar directamente desde la habitación
- Por cada llamada cargue un vale telefónico para llevar un control

Lavandería:

Tabla N° 20: Precios de cada prenda de la Lavandería del Hotel Ambassador

Prenda	Tarifa
Camisa	0,60
Camiseta	0,60
Calzoncillo	0,50
Calcetines	0,50
Pañuelos	0,50
Pijamas	1,00
Pantalón	1,00
Short	0,60
Blusa	0,80
Enagua	0,50
Camisa de noche	1,00
Sostén	0,60
Calzón	0,60
Pantalón	1,00
Falda	0,80

Fuente: Hotel Ambassador, 2015

Elaborado por: Karelyn Morales

Consideraciones:

- Los valores corresponden a prendas individuales
- El hotel cuenta con el servicio normal
- Las tarifas expuestas no incluyen impuestos
- El servicio de lavandería se recepta hasta las 13h00 para la entrega en el mismo día, pasada esta hora se entregará el día siguiente
- El servicio está a disposición del cliente de lunes a sábado

Todo consumo generado por el huésped puede pagarlo en relación a las siguientes formas:

Tabla N° 21: Formas de pago del Hotel Ambassador

Forma de Pago	Procedimiento
Efectivo	<p>El cliente cancela directamente en recepción, y se hace la respectiva factura.</p> <p>En el caso de querer la facturación al final de la estadía solicite al cliente un abono a su cuenta.</p> <p>Esté pendiente de que los consumos no superen el valor abonado</p> <p>Haga conocer al huésped el valor exacto que debe cancelar incluido los impuestos</p>
Depósito o Transferencia	<p>Puede realizar un depósito a la cuenta del hotel si es así debe garantizar por lo menos la primera de alojamiento, el</p>

	<p>comprobante de depósito o transferencia debe ser enviado vía mail o fax</p> <p>Haga conocer al huésped el valor exacto que debe cancelar incluido los impuestos</p> <p>Proporcione al huésped datos para el depósito: el nombre del Banco, tipo de cuenta, número de cuenta, número de documento de identificación, razón social</p>
<p>Tarjeta de Crédito</p>	<p>Realice el cargo mediante captura electrónica, el hotel no maneja diferido, el cargo será corriente.</p> <p>Solicite al cliente la respectiva identificación y verifique que la firma en el voucher coincida con la de la identificación</p> <p>El hotel aceptará VISA, Master Card, American Express, Diners Club</p> <p>Pase la tarjeta por la máquina Datafast, ingrese el código de seguridad (3 dígitos al reverso de la tarjeta), el monto a cobrar, el valor del TST ingrese como propina, imprima el original (entregue al cliente) y la copia (adjunte a la factura para su cierre de caja)</p> <p>Diners Club, no le pedirá el código de seguridad</p> <p>American Express tiene el código de seguridad en la parte frontal de la tarjeta</p>

	No recibirá tarjetas de débito
Carta de Crédito	<p>Para el caso de alojamientos corporativos, deberá contar con la respectiva carta de crédito donde se detalle los consumos que pagará la empresa y los datos para la factura</p> <p>Al final de estadía se realizará la factura verificando los consumos en la carta, lo que no conste se cobrará directamente al cliente.</p> <p>Si la habitación ocupada pertenece a una empresa y no hay la carta de crédito de respaldo deberá solicitar a la empresa o cobrar directamente al huésped</p>
Cheque	<p>No acepte cheques a los clientes a menos que sea con la autorización de la administración.</p> <p>Ponga la novedad en la bitácora</p>

Fuente: Hotel Ambassador, 2015

Elaborado por: Karelyn Morales

4) Tome su turno realizando un conteo de su fondo rotativo, dejado por el recepcionista anterior

- Debe contar con un monto de \$300,00 dólares le servirá para los vueltos. Este valor siempre debe dejarse al otro turno al momento del cambio.
- Verifique que tenga sueltos y que los billetes no tengan ningún tipo de daño
- Si el turno anterior ha dejado facturas cargadas verifique que tenga el dinero por esos cobros si son en efectivo o los respectivos respaldos

- Si tiene recibos de algún pago ya sea por comisión a taxista, servirá para su cuadro posterior

5) Consulte a su compañero pendientes y novedades por resolver o importantes

6) Verifique las reservas que están aún por llegar, late check ins

- Revise el chart de ocupación para ver la disponibilidad de las habitaciones que están por llegar
- Verifique que no haya un overbooking (sobreventa): tome en cuenta las habitaciones con ganancia, corporativos, grupos, no acepte walk in si tiene overbooking.

7) Verifique las habitaciones disponibles

8) Verificamos los wake up call (llamadas para despertar) solicitados por el huésped

- Revise el cuaderno de wake up calls, verifique el número de habitación, hora y si el huésped va o no a requerir un taxi por la mañana
- Verifique si ya se le entregó al huésped el print out (borrador de la factura), con el detalle de los consumos, o a su vez si ya se ha cancelado el alojamiento del huésped que realizará su check out por la mañana
- Revise que a los huéspedes se les haya realizado todos los cargos respectivos en relación a su alojamiento
- Si es un cliente corporativo verifique que los vales que cubrirá la empresa están firmados y si el huésped tiene algún consumo personal, proceda a la respectiva facturación

- Recuerde llamar por tres ocasiones al huésped en caso de requerir este servicio si no le contesta.
- Si no cuenta con una respuesta envíe al personal de seguridad hasta la habitación para verificar el estado del huésped

El cuaderno contará con los siguientes datos que debe considerar:

 Hotel Ambassador Llamada para Despertar					
No. Hab	Nombre del Huésped	Hora	Servicio de Taxi		Observaciones
			Si / hora	No	
204	Abad Juan	5H00	6H00		Transfer out

Figura N° 36: Formato del wake up call

Fuente: Hotel Ambassador

9) Verifique los huéspedes de early check out (salida temprana)

- Verifique si requiere que le despierten
- Consulte al huésped si requiere un taxi por la mañana
- Revise la situación del huésped, si hay cobros pendientes

10) Verifique el trabajo de los cajeros de recepción, revise las cajas anteriores, las mismas que deberán contener los soportes respectivos, facturas ordenadas en forma ascendente, vales de consumo de puntos de venta (alojamiento, alimentos y bebidas, telefónicos, lavandería), reporte de recepción o cierre de turno, vouchers de cobros con tarjetas de créditos, cheques de ser el caso, el efectivo que deberá cuadrar con lo

reportado en el reporte, en el caso del turno uno las tarjetas de registros de las habitaciones que realizaron check out, en el turno dos la lista de pasajeros del día anterior y registros de late check out.

Documentos que deben estar en el sobre de cierre de turno:



Figura N° 37: Documentos del sobre de cierre de turno

Fuente: Hotel Ambassador

Vale Interno: Permite realizar cargo tanto de alojamiento como de Alimentos y Bebidas. Deberá revisar que el recepcionista haya cargado en vales diferentes tanto los valores por alojamiento como de alimentos y bebidas.

En el caso de alojamiento deberá considerar lo siguiente:

- Cargue el día de alojamiento en relación a la tarifa establecida de acuerdo al cliente

- Los cargos deberá hacerlo el recepcionista del turno uno, el cual a las 13H00 comienza a cargar la nueva noche si el huésped no ha realizado su check out.
- Si el cliente realiza un late check out el vale deberá contener el cargo adicional por el tiempo transcurrido por un valor de \$ 10,00 más impuestos
- Recuerde que el vale es el respaldo de la factura.
- Si el huésped ha cancelado el alojamiento se debe cerrar el vale y facturar.

 HOTEL AMBASSADOR Vale Interno			
Fecha:			
No. Mesa		No. Pax	No. Hab
Cantidad	Detalle	Valor Unitario	Valor Total
Cliente		Subtotal	
		12%IVA	
Firma		10% Serv.	
		TST	
		Total	

Fuente: Hotel Ambassador

Figura N° 38: Vale Interno Hotel Ambassador

Ejemplo aplicable de vale de alojamiento: El Sr. Carlos Sotomayor solicita una habitación matrimonial por una noche, cancela en efectivo

 HOTEL AMBASSADOR Vale Interno No. XXXXXXXXXXXXX			
Fecha: 15/03/2015			
No. Mesa		No. Pax 2	No. Hab 204
Cantidad	Detalle	Valor Unitario	Valor Total
1	Habitación sencilla	17.50	17.50
	16/03/2015	17.50	17.50
Cliente: Carlos Sotomayor		Subtotal	35.00
		12% IVA	4.20
Firma		10% Serv.	3.50
		TST	2.00
		Total	44.70

En el caso de cargo a restaurante:

- Revise la comanda para cargar en el vale
- Revise las tarifas
- Coloque en el vale el número de comanda del cual se hizo el cargo

 HOTEL AMBASSADOR Comanda No. 752356			
Mesa 8	No. Pax 2	Hab	204
1 desayunos americanos			
No. 001452			

Figura N° 39: Comanda Hotel Ambassador

Fuente: Hotel Ambassador

 HOTEL AMBASSADOR Vale Interno No. 001452			
Fecha: 15/03/2015			
No. Mesa 8		No. Pax 2	No. Hab 204
Cantidad	Detalle	Valor Unitario	Valor Total
2	Desayuno americano	4,00	8.00
	Comanda No. 752356		
Cliente: Carlos Sotomayor		Subtotal	8.00
		12%IVA	0.96
Firma		10% Serv.	0.80
		TST	
		Total	9.76

Vale de Lavandería: aquí se registran las piezas que el huésped deja para que sean lavados de acuerdo a las especificaciones escritas, el Auditor debe revisar si el valor total es de acuerdo al número de piezas.

Tome en cuenta que se deberá calcular el 12% de IVA y el 10% de servicio



HOTEL AMBASSADOR

Lavandería

Laundry

NOMBRE – NAME: Karelyn Morales

N° HABITACIÓN – ROOM N°: 206

FECHA – DATE: 18/06/2015

CABALLEROS – GENTLEMAN				
	CANT. COUNT	ARTÍCULO ARTICLE	PRECIO PRICE	IMPORTE AMOUNT
		Camisa - Shirt		
		Camiseta - Undershirt		

		Calzoncillos	- Undershorts		
		Calcetines	- Socks		
		Pañuelos	- Handkerchief		
		Pijamas	- Pajamas		
		Pantalón	- Trousers		
		Short			
		Otros	- Others		
DAMAS – LADIES					
	CANT. COUNT	ARTÍCULO ARTICLE			
		Blusa	- Blouse		
		Fuste, Enagua	- Underskit		
		Camisa de noche	- Nightgown		
		Sostén	- Brassiere		
		Calzón	- Panties		
	2	Pantalón	- Trousers	1.00	2.00
	3	Falda	- Skirt	0.80	2.40
		Otros	- Others		
SPECIAL INSTRUCTIONS:					
				Subtotal	4.40
				% I. Taxes	0.53
				% Servicio	0.44
				TOTAL	5.37

**LA ROPA SERÁ RETIRADA DE LA HABITACIÓN.
THE LAUNDRY WILL BE PICKED UP FROM YOUR ROOM.**

FIRMA - SIGNATURE

Figura N° 40: Vale de lavandería del Hotel Ambassador

Fuente: Hotel Ambassador

Vales telefónicos: Se utiliza para realizar cargos por consumo telefónico, en los hoteles se cobra por minuto, desde los 30 segundos se cobra como un minuto.

El reporte emitido por la central telefónica servirá como herramienta para el cargo de consumo telefónico.

Reporte de la central

 HOTEL AMBASSADOR Reporte de la Central Telefónica					
Fecha	Hora de inicio	Hora de finalización	No. Extensión	No. Marcado	tiempo
25/05/2015	7H00	7H50	210	0983145623 6	50"
25/05/2015	7H45	8H10	300	2563547	25"
25/05/2015					

Por el número de extensión identifique si es una habitación o una extensión de un departamento del hotel

En este otro caso marca un número cerrado lo que indica que es una extensión de uno de los departamentos del hotel

Figura N° 41: Reporte de la Central Telefónica del Hotel Ambassador

Fuente: Hotel Ambassador

Posteriormente se identifica el consumo y se carga en el respectivo vale

		HOTEL XYZ VALE TELEFÓNICO
FECHA: 25/05/2015		
NOMBRE José Avilés		No. HAB 210
LOCAL	SUBTOTAL	45,00
NACIONAL	12% IVA	5,40
CELULAR09831456236	10% SERV.	4,50
INTERNACIONAL	TOTAL	54,90
50		

MIN		

FIRMA		

Figura N° 42: Vale telefónico Hotel Ambassador

Fuente: Hotel Ambassador

Registro de entrada: La tarjeta de registro constituye un contrato de alojamiento es indispensable contar con todos los datos pero sobre todo la firma, verifique la forma de

Usted es el encargado de verificar que los reportes cuadren, verifique la facturación para que esté acorde con las distintas formas de pago:

Considere:

- ✓ Si es crédito que cuente con la respectiva carta de crédito
 - ✓ Si se cobró con cheque que haya la autorización de la administración y que físicamente el cheque esté en el sobre y por el monto de lo facturado
 - ✓ Si es el cobro con tarjeta, que el voucher esté grapado a la factura y que esté con el valor facturado
 - ✓ Si es en efectivo que detrás del reporte estén detallados la cantidad de billetes y monedas que cuadren lo facturado. Verifique que se hayan reportado los billetes de denominaciones altas \$100,00 y \$50,00. Cuento el efectivo.
- 11) Verificar que los servicios se hayan cobrado según la lista de precios y tarifas estipuladas por el hotel, de no ser así pasar el respectivo reporte para la administración para el respectivo descuento
- 12) Separar los ingresos por outlet o punto de venta del día, lavandería, restaurante, bar, Room Service, teléfonos, anticipos, banquetes y eventos. Para ello considere el siguiente formato:



HOTEL AMBASSADOR

AUXILIAR POR OUTLET

Fecha:

Factura	Alojamiento	Restaurante	Teléfonos	Lavandería	Subtotal	12% IVA	10% Serv.	TST	Total

Figura N° 45: Auxiliar por Outlet Hotel Ambassador

Fuente: Hotel Ambassador

Considere que este documento le permitirá visualizar cuanto se facturó en el día por los distintos conceptos o consumos de los huéspedes

Ejemplo:

La factura 001 del señor Cárdenas tiene los siguientes consumos 2 habitaciones dobles \$20,00, por dos noches, desayunan todos los días \$3,50



HOTEL AMBASSADOR

AUXILIAR POR OUTLET

Fecha: 12/06/2015

Factura	Alojamiento	Restaurante	Teléfonos	Lavandería	Subtotal	12% IVA	10% Serv.	TST	Total
001	80,00	14,00			94,00	11,28	9,40	4,00	118,68
Total	80,00	14,00			94,00	11,28	9,40	4,00	118,68

Tome en cuenta:

- ✓ Contar con un informe diario de ingresos por punto de venta le permitirá conocer cuál es su producto más cotizado por los huéspedes
- ✓ Le permite llevar un control, serán datos para informes y reportes para gerencia, que indiquen la situación de la empresa
- ✓ Es importante que respalde su reporte con un análisis estadístico que permita conocer en porcentaje el aporte de cada punto de venta.
 - Realice una tabla que permita visualizar los totales de los ingresos en un documento de Excel

Punto de Venta	Ingreso
Alojamiento	654,00
Restaurante	356,10
Lavandería	16,20
Teléfono	54,00
Total	1080,30

Figura N° 46: Ingresos por puntos de venta del Hotel Ambassador

Fuente: Hotel Ambassador

- En la barra de herramientas diríjase a insertar y selecciones el cuadro estadístico, se recomienda escoger pastel o barras



Figura N° 47: Barra de Herramientas

Fuente: <http://google.images.ec>

- El cuadro estadístico que se obtiene permitirá visualizar en forma resumida y gráfica los ingresos por punto de venta

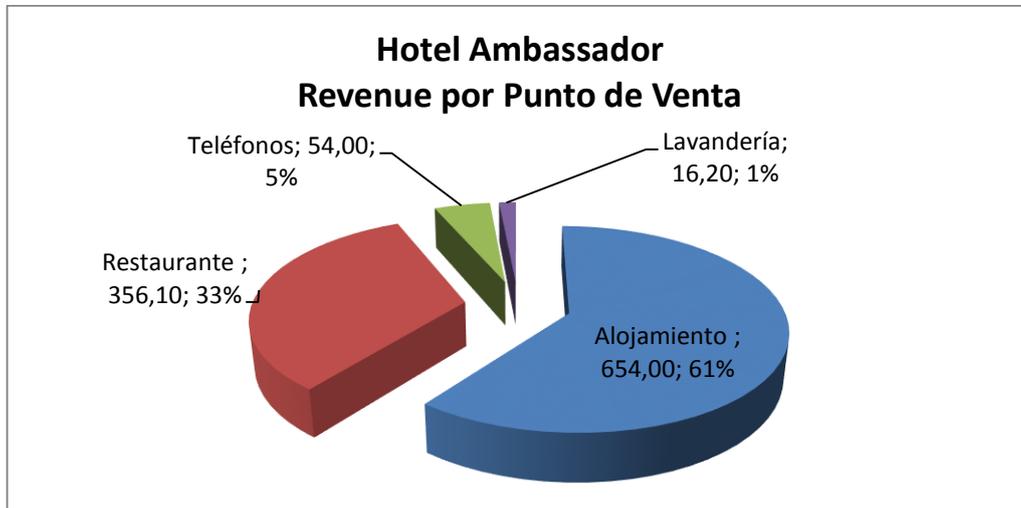


Figura N° 48: revenue por punto de venta
Fuente: Hotel Ambassador

- Al final haga una interpretación del gráfico para la entrega a la administración

No se considera impuestos ya que no son ingresos del hotel y van direccionados al SRI en 12 % IVA, a los empleados el 10% de servicio y al Municipio la Tasa de Servicios Turísticos

13) Revisar y verificar que todos los huéspedes tengan la tarifa correspondiente, de acuerdo a la habitación que tenga, si es corporativa o reservación de agencia de viajes.

Para ello es necesario que revise las tarjetas de reservas

	
HOTEL AMBASSADOR	
RESERVACIONES	
Riofrío	Carla
APELLIDO	NOMBRE
31/01/2013	02/02/2013
FECHA DE LLEGADA	HORA/VUELO
1/SGL	16h00
TIPO DE HABITACIÓN	FECHA DE SALIDA
	\$17,50++
	TARIFA
RESERVADO POR	Karelyn Morales 25/01/2013
	RECIBIDO POR / FECHA
COMPAÑÍA	087543623
Solicita habitación en el tercer piso interior	Nº DE TELÉFONO
OBSERVACIONES	Efectivo
	FORMA DE PAGO

Figura N° 49: Tarjeta de Reservas Hotel Ambassador

Fuente: Hotel Ambassador

- 14) Revisar los descuentos y habitaciones complementarias autorizadas debidamente con un soporte firmado por la Administración del hotel.
- 15) Elabora y revisa el reporte de migración para saber cuántas personas llegan al hotel de otra nacionalidad.

Este documento deberá realizarse en cuatro copias para que serán direccionados a:



REPORTE DE MIGRACIÓN

HOTEL AMBASSADOR

NOMBRES Y APELLIDOS	NACIONALIDAD	PROCEDENCIA	PROFESIÓN	ESTADO CIVIL	CÉDULA DE IDENTIDAD O PASAPORTE	FECHA DE ENTRADA	FECHA DE SALIDA	PIEZA N°
Jorge Luis Andrade Cansino	Europeo	Italia	Arquitecto	Soltero	0817564873	13/05/2015	15/05/2015	304
Estéfano Andrei López Guevara	Argentino	Buenos Aires	Cantante	Casado	1007568996	14/05/2015	18/05/2015	501

Figura N° 50: Reporte de Migración Hotel Ambassador

Fuente: Hotel Ambassador

Es obligación de todos los sitios de alojamiento presentar el reporte de Migración para que las autoridades competentes puedan verificar el tipo de huéspedes que tiene en sus instalaciones. Elaborará el turno de la noche en el cierre de turno.

16) Revisa el folio de atenciones VIP.

Verifique en el fichero los huéspedes VIP en casa, tome en cuenta si tienen requerimientos especiales en cuanto a cortesías, up grades (mejoramiento de habitación), entre otros. Si se identifica un overbooking no maneje hotel amigo con los VIPs, puede perder al cliente.

17) Cuadra todos los cargos con tarjetas de crédito.

Imprima el resumen de los cargos de tarjeta de crédito desde el datafast, ingrese la clave que le proporcionó la administración para ejecutar el depósito directo, adjunte la tirilla, tome en cuenta que todos los cargos con tarjeta consten en el lote impreso.

18) Elabore la lista de pasajeros, considerando los huéspedes en casa

 HOTEL AMBASSADOR REPORTE DE PASAJEROS								
FECHA:								
HAB.	NOMBRES Y APELLIDOS	AGENCIA O EMPRESA	No. Pax	ENTRADA	SALIDA	HORA	Nº FACTURA	RECEPCIONISTA
201								
202								
203								
204								
205								
206								
207								
208								
209								
210								
211								
212								
214								
215								
216								
217								
218								
219								
220								
221								
222								
223								
224								
225								
226								
227								
228								
229								
230								
231								
Habitaciones Ocupadas				Mantenimiento				
Porcentaje de Ocupación				Fuera de Servicio				
Huéspedes en casa				House use				
Tarifa Promedio por Inventario				Complementaria				
Tarifa Promedio por Habitación Ocupada								
Tarifa Promedio por Huésped								

Figura N° 51: Reporte de Pasajeros Hotel Ambassador

Fuente: Hotel Ambassador

19) Cálculos de porcentaje

Para calcular el porcentaje de ocupación se utiliza la siguiente fórmula:

$$\% \text{ de Ocupación} = \frac{\text{Habitaciones Ocupadas X 100}}{\text{Inventario Total de Habitaciones}}$$

Habitaciones Ocupadas: Se obtiene de la suma de habitaciones que amanecieron ocupadas, este dato se obtiene del reporte de pasajeros elaborado anteriormente.

Inventario: Constituye el total de habitaciones que tiene el hotel disponible para vender, para esto no se considera tipo de habitación, en el caso de haber habitaciones en mantenimiento, house use, fuera de servicio se deberá restar del inventario para que no afecte la ocupación

Ejemplo:

El hotel cuenta con cincuenta y nueve habitaciones, de las cuales se tiene el siguiente detalle:

									
HOTEL AMBASSADOR									
REPORTE DE PASAJEROS									
FECHA: 25/062015									
HAB	NOMBRES Y APELLIDOS	Nacionalidad	AGENCIA O EMPRESAS	No. Pax	ENTRADA	SALIDA	H O R A	N° FACTURA	RECEPCIONISTA
201	Esteban Javier Burbano López	Ecuatoriano	Particular	2	12/06/2015				
202	Carlos Andrés Estévez Marino	Argentino	Particular	2	15/06/2015				
203	Madeleine Alexa Castillo Granda	Ecuatoriana	Particular	3	16/06/2015				
204									

205									
206	Patricia Luciana Jaramillo Cifuentes	Ecuatoriana	Particular	2	18/06/2015				
207									
208									
209	Josep Ricard Graft Bont	Alemán	Particular	2	19/06/2015				
210	Gabriel Dennis López Cuñas	Ecuatoriano	Particular	2	19/06/2015				
211									
212									
214									
215									
216									
217									
218	Patricio Alberto Cárdenas Simbaña	Chileno	Particular	1	20/06/2015				
219	María Elena Ruiz Carrión	Ecuatoriana	Particular	1	22/06/2015				
220	Johanna Luz Carrión Arcos	Colombiana	Particular	1	23/06/2015				
221									
222									
223									
224									
225	Joaquín Renato Varela Espinoza	Ecuatoriano	Particular	1	24/06/2015				
226									
227									
228									
229									
230	Cristian Alexander Castellanos Monteros	Ecuatoriano	Particular	4	24/06/2015				
231	Pedro José Parquer Méndez	Mexicano	Particular	2	25/06/2015				
232	Patric Josué Devoir Marc	Estadounidens e	Particular	2	25/06/2015				
233									
234									
235									
236	Forest Carl Stidhan Swenen	Suizo	Particular	2	26/06/2015				
237									
238									
239	Jael Mars Valencia Serrano	Cubano	Particular	1	26/06/2015				
240									
241									
242									
243									

244									
245	Andrés Samuel Zapata Lojano	Ecuatoriano	Particular	2	27/06/2015				
246	Iván Daniel Donato Castillo	Mexicano	Particular	2	27/06/2015				
247	Josué Martín Ingles Martínez	Colombiano	Particular	4	28/06/2015				
248									
249									
252									
253									
254									
255	Ricardo Patricio León Jaramillo	Ecuatoriano	Particular	2	29/06/2015				
256	Patricia Lorena Loor Terán	Ecuatoriana	Particular	1	30/06/2015				
257									
258									
259									
260									
275									
276									
Habitaciones Ocupadas				20	Mantenimiento				
Porcentaje de Ocupación				33.90%	Fuera de Servicio				
Ingresos del día por alojamiento				435,00					
Huéspedes en casa				39	House use				
Tarifa Promedio por Inventario					Complementaria				
Tarifa Promedio por Habitación Ocupada									
Tarifa Promedio por Huésped									

$$\% \text{ de Ocupación} = \frac{20 \times 100}{59} = 33.90\%$$

Ingresos del día: Se calcula de la sumatoria de todas las tarifas generadas por el alojamiento, considerando las habitaciones ocupadas, dependiendo del tipo de habitación.

No. De Huéspedes en casa: Considere la sumatoria en relación a los huéspedes que están en esa noche hospedados.

Tarifa promedio por Inventario: Divida el revenue del día para la cantidad de habitaciones disponibles para la venta $\$ 435,00/ 59 = \$ 7,37$

Tarifa promedio por Habitación Ocupada: Divida el revenue generado para la cantidad de habitaciones vendidas. $\$435,00/20 = \$21,75$

Tarifa Promedio por Huésped: Divida la Cantidad del revenue generado para el número de huéspedes en casa. $\$ 435,00/39 = \$ 11.15$

Tome en cuenta que las tarifas no incluyen impuestos

20) Cierre su turno

- ✓ Deposite en un sobre manila el cuadre de su caja con todas las formas de pago y respaldos y los cuadros revisados, envíe por el buzón a contabilidad para el respectivo cuadre
 - Recuerde que en el sobre de cierre de turno deberá tener su reporte de recepción, el auxiliar por punto de venta, la tirilla del depósitos de tarjetas, los respaldo de cobro, vales de consumo, facturas elaboradas en el turno.
 - Adjunte los cierres de turno de los recepcionistas de los turnos anteriores
- ✓ Deje en la caja de recepción el fondo rotativo para el siguiente turno
- ✓ Deje en el counter de recepción las reservas para el día en curso
- ✓ Deje en el counter de recepción el reporte de pasajeros para que el recepcionista del turno uno, pueda efectuar el check out
- ✓ Deje en recepción los reportes de migración para que el mensajero los selle en migración.

- ✓ Anote todas las novedades de su turno en la bitácora
- ✓ Entregue el turno a su compañero del turno uno, indicándole todas las novedades que se presentaron.

8. Vocabulario Técnico

FIT: huésped extranjero que viaja por su cuenta, huésped individual.

Full house: hotel lleno, temporada del hotel.

Regular guest: cliente regular VIP

Leider paig: carta de pago

Check out time: hora de salida del día hotelero

Romming list: lista de huéspedes donde se asigna habitaciones

Meeting rooms: cuartos especiales para reuniones

Forecast: pronósticos de ocupación

Stay over: estadía prolongada

Under stay: salida anticipada

Adjustment: cambio en una reserva confirmada

Front office: recepción

Revenue: ingreso de dinero

Print out: borrador de la factura

Express yourself: reserva simultaneo

Up sell: vender la habitación más cara

Up grade: cambio de habitación costosa por el mismo precio

Accessible rooms: habitación especial para discapacitados

Ad joining rooms: habitaciones una enfrente de la otra

Advance deposit: garantía del huésped

Lay over: pasajeros que se quedaron del vuelo

Transfer in: retiro del huésped desde el aeropuerto al hotel

Transfer out: transferir al huésped desde el hotel al aeropuerto

Walkin: persona que llega al hotel sin reserva

Walk out: huésped que sale sin pagar

No show: personas que tienen reservas pero no aparecen

Departures: salidas de habitaciones que hicieron check out

Arrivals: personas que llegan al hotel

Tour líder: persona que está a cargo de un grupo

Room rack: disponibilidad de habitaciones

Rate: tarifa

Gifh shop: tienda de regalos

House use: habitación exenta de pago porque está ocupada por ejecutivo del hotel.

Complementary: habitación exenta de pago por orden de un ejecutivo del hotel.

Wake up call: llamadas para despertar al huésped.

5.7 Recursos

5.7.1 Materiales

MATERIAL	UNIDAD	CANTIDAD
EQUIPOS	Impresora	1
SUMINISTROS	resma de papel	1
	esferos	2
UTENSILLOS		

5.7.2 Económicos

MATERIAL	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
EQUIPOS	Impresora	1	70,00	70,00
SUMINISTROS	Resma de papel	1	5,00	5,00
	esferos	2	0,30	0,60
UTENSILLOS				
DERECHOS DE GRADO			616	616
TOTAL				691,60

5.7.3 Talento Humano

- Estudiante: Karelyn Andrea Morales Hidalgo
- Director de tesis: Ing. Daissy Beatriz Chaquina López
- Entrevistados: Martha Luna (Administradora)
- Encuestados: Gladys PARRALES

Roberto Mendoza

Miriam Espinoza

Germania Carrera

REFERENCIAS

Andrade, S. (1996). *Diccionario de Economía*. Lima: 1ª Ed. Editorial y Librería Lucero.

casillas, s. b. (2005). *hoteleria*.

Diccionario de marketing /Cultural, S. A. (1999). España: España : Cultural, 1999.

Junco, J. G. (2001). *Practicas de la Gestion Empresarial*. McGraw-Hill.

maria virginia gonzalez gutian. (s.f.). *procedimiento para realizar auditorias de informacion e instalaciones hoteleras*.

Romero, R. (s.f.). *Marketing*. Editora Palmir E.I.R.L.

Vera, R. R. (2008). *Costos aplicados a hoteles y restaurantes*.

LYDIA GONZÁLEZ, PILAR TALON, Dirección Hotelera, Editorial Síntesis, Madrid, 1ra, Edición, 2003.

GONZALEZ L. Y TALÓN P. Dirección Hotelera de Operaciones u Procesos. 2003. Primera reimpresión. Editorial Síntesis S.A. España.

<http://tecnicasdeauditoriainvest.blogspot.com/>

<http://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/consultorio->

[contable/Documents/Nota%20de%20Clase%2021%20NAGA%C2%B4s.pdf](http://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/consultorio-contable/Documents/Nota%20de%20Clase%2021%20NAGA%C2%B4s.pdf)

<http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/fin/43/norminiaudit.htm>

<http://www.slideshare.net/GreyMaita/55400973-auditorianocturna>

<http://es.scribd.com/doc/79054317/Normas-de-Auditoria-Generalmente-Aceptadas>

<http://es.scribd.com/doc/92642814/Funciones-Del-Auditor-Nocturno>

<http://www.hotelogix.com/es/video-auditoria-nocturna.php>

<https://law.resource.org/pub/ec/ibr/ec.nte.2449.2008.pdf>

APÉNDICE A



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE TURISMO Y HOTELERÍA

ENCUESTA CON FINES ACADÉMICOS

OBJETIVO: la presente encuesta tiene como objetivo la recolección de datos que permitirá sustentar la investigación y su uso será exclusivamente académico.

EDAD:

GÉNERO:

OCUPACIÓN:

1. ¿Conoce usted algún reglamento del departamento de recepción o de auditoría?

SI _____ NO _____

2. ¿Sabe reconocer de los siguientes ítems del hotel?

a) Misión _____ b) Visión _____

c) Objetivos del hotel _____ d) Objetivos del área _____

3. ¿Cuántas veces ha leído el reglamento del hotel?

a) Siempre _____ b) Algunas veces _____

c) El 1er día de trabajo _____ c) Nunca _____

4. ¿Considera útil una guía de procesos de auditoría?

SI _____ NO _____

POR QUÉ _____

5. ¿Conoce usted algún programa que sirva para el departamento de recepción o auditoría?

SI _____ NO _____

6. Si la respuesta anterior fue positiva escoja cuál de estos programas conoce o ha utilizado

Galileo

Fidelio

Amadeus

Worldspan

Ninguno

7. ¿Cómo realiza usted el cierre de turno?

8. ¿Revisa usted que las tarifas hayan sido cobradas de acuerdo al tipo de habitación?

SI _____ NO _____

9. ¿En qué cree usted que le ayudaría una guía de procesos de auditoría?

10. ¿Cree que es factible una guía de procesos de auditoría para el crecimiento económico del establecimiento?

SI _____

NO _____

¿POR QUÉ?