



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA: INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

TRABAJO DE TITULACIÓN

TIPO: Proyecto de Investigación

Previo a la obtención del título de:

INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

TEMA:

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA HOTELERA ARGUELLO ALTAMIRANO COSTALES C.A., UBICADA EN EL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.

AUTOR:

ANGEL JAVIER YAMBAY DAQUILEMA

RIOBAMBA – ECUADOR

2017

CERTIFICACIÓN DE TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación, ha sido desarrollado por el Sr. Angel Javier Yambay Daquilema, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Hitalo Bolivar Veloz Segovia
DIRECTOR

Lcdo. Ivan Patricio Arias Gonzalez
MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Angel Javier Yambay Daquilema, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, xx de noviembre de 2017

Angel Javier Yambay Daquilema

C.C. 060418642-9

DEDICATORÍA

A mi madre Julia.

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, por el amor y cariño que nunca me ha faltado, por los valores que ha sembrado en mí y que han hecho de mí un hombre de bien para la sociedad.

A mi Hermana Melani, cuñado Diego y sobrino Mateo.

Por el amor, la consideración, y el respeto que siempre me han brindado y por el apoyo incondicional de ellos.

A mis tíos y tías, al igual que mis primos y primas que me han apoyado en todo este tiempo de estudio y siempre han estado presentes.

A mis padrinos que me han sabido guiar y apoyar desde que tengo uso de razón, por su cariño y consideración hacia mí.

Y a todas las personas que me ayudaron a la culminación del presente trabajo, en especial a mis amigos Cristian, Danny, Franklin y Luis, por no estar solo dentro de las aulas de clase si no por ser amigos incondicionales.

Angel Javier Yambay Daquílema

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios y la Virgencita por siempre protegerme y estar junto a mí en todo momento y darme las fuerzas para superar los obstáculos y dificultades que se han presentado a lo largo de mi vida.

A mi madre, y hermana que me han enseñado a no desfallecer, ni rendirme ante las adversidades de la vida y siempre perseverar.

A la ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO, por darme la oportunidad de poder estudiar y ser un profesional.

A mi director de tesis, Ing. Hitalo Veloz y al Lic. Iván Arias miembro de tesis por su esfuerzo y dedicación, quienes con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y motivación han logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.

A mi familia y amigos que siempre han estado apoyándome y que han formado parte de mi vida no solo estudiantil, sino por la amistad brindada fuera de las aulas de clase.

Angel Javier Yambay Daquílema

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
Certificación de tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoría.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	¡Error! Marcador no definido.
Índice de gráficos	x
Índice de tablas	xi
Índice de imágenes.....	xii
Índice de anexos.....	xiii
Resumen.....	¡Error! Marcador no definido.
Abstract.....	¡Error! Marcador no definido.
Introduccion	1
CAPITULO I: EL PROBLEMA.....	3
1.1 PLANTAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.3 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.4 JUSTIFICACIÓN	4
1.4.1 Justificación Teórica	4
1.4.2 Justificación Metodológica	5
1.4.3 Justificación Académica	5
1.4.4 Justificación Práctica	5
1.5 OBJETIVOS	6
1.5.1 Objetivo General.....	6
1.5.2 Objetivos Específicos	6
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL	7
2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	7
2.1.1 Definición de Sistema.....	7
2.1.2 Definición de empresa	7
2.1.3 Tipos de empresa	7

2.1.4	Control Interno.....	9
2.1.4.1	Importancia del Control Interno	10
2.1.4.2	Fases del Proceso de Control	10
2.1.4.3	Porque y para que se realiza el Control Interno.....	11
2.1.4.4	Objetivos de Sistema Control Interno.....	12
2.1.4.5	Características del Sistema Control Interno.....	12
2.1.4.6	Elementos del Control Interno	13
2.1.4.7	Clasificación del Control Interno.....	14
2.1.4.8	Control interno Contable	14
2.1.4.9	El control interno administrativo	17
2.1.4.10	El control interno y el proceso administrativo.....	18
2.1.4.11	Control interno Hotelero	18
2.1.4.12	El Control Interno – Su Importancia En Los Hoteles.....	19
2.1.4.13	Características Generales del Control Interno	19
2.1.4.14	Evaluación de riesgo y control interno	20
2.1.5	El Mercado Hotelero.....	22
2.1.5.1	Reseña Histórica	22
2.1.5.2	Posadas y Hosterías de la Edad Media	22
2.1.5.3	Origen de la Hotelería.....	23
2.1.5.4	Los primero hoteles en el Ecuador	24
2.1.6	Situación del Sector Hotelero en el Ecuador	26
2.1.6.1	Crisis en el sector Hotelero	27
2.1.7	La Industria Hotelera en el Ecuador	27
2.2	MARCO CONCEPTUAL	28
2.2.1	Empresa Hotelera.....	28
2.2.2	Eficiencia	28
2.2.3	Eficacia	29
2.3	EFFECTIVIDAD	29
2.4	SALVAGUARDA DE ACTIVOS	29
CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO.....		30
3.1	MODALIDAD DE INVESTIGACION	30
3.1.1	Investigación Cualitativa y Cuantitativa.....	30
3.2	TIPOS DE INVESTIGACION.....	30
3.2.1	Investigacion Descriptiva	30

3.2.2	Investigación Documental	30
3.3	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	31
3.3.1	Métodos de Investigación	31
3.3.2	Técnicas	31
3.3.3	Instrumentos.....	32
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	¡Error! Marcador no definido.
3.5	RESULTADOS	33
3.5.1	Análisis e interpretacion de los resultados.....	33
CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		43
4.1	TÍTULO	43
4.2	IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.....	43
4.2.1	Historia del Hotel Zeus	43
4.2.2	Características del Hotel ZEUS	46
4.2.3	Restaurante.....	48
4.2.4	Salones	49
4.2.5	Organigrama del Hotel Zeus.....	50
4.3	DIAGRAMA DE FLUJO DEL DISEÑO DE SISTEMA DE CONTROL INTERNOMAPA	51
4.3.1	Introduccion	52
4.3.2	Políticas y Normas: Información y Comunicación.....	52
4.3.3	Segregación del Personal	53
4.3.3.1	Estructura del Personal	53
4.3.3.2	Descripción Técnica del Puesto de Trabajo.....	54
4.4	POLÍTICAS Y NORMAS: AMBIENTE DE CONTROL - PERSONAL DEL HOTEL ZEUS.	70
4.5	PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO DEL HOTEL ZEUS.....	73
4.5.1	Servicio de Restaurante y Bar.....	74
4.5.2	Reservación para hospedarse en una habitación personalmente	77
4.5.3	Reservación Online de Hospedaje	80
4.5.4	Procedimiento de Entra da y Salida del Personal	83
4.5.5	Servicio de Lavandería	85
4.5.6	Limpieza de Habitaciones.....	87
4.5.7	Área de Contabilidad Declaración de Impuestos.....	89
4.5.8	Inventario de Bodega y Suministros del Hotel Zeus	91

4.5.9	Políticas y Normas: Inventarios de Bodega y Suministros	93
4.5.10	Cuentas por Cobrar	94
4.5.11	Políticas y Normas: Cuentas por Cobrar.....	96
4.5.12	Mapa de Riesgo.....	97
4.6	Manual Contable.....	100
4.7	PLAN DE CUENTAS BAJO NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA	107
	CONCLUSIONES	137
	RECOMENDACIONES.....	138
	BIBLIOGRAFIA	¡Error! Marcador no definido.
	ANEXOS	140

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Control Interno	9
Gráfico 2: Fases del Proceso de Control.....	11
Gráfico 3: Elementos del Control Interno.....	14
Gráfico 4: Sistema de Control Interno	33
Gráfico 5: Organizado Estructuralmente	34
Gráfico 6: Gestión Administrativa.....	35
Gráfico 7: Control como guía	36
Gráfico 8: Información Contable	37
Gráfico 9: Procesos Contables	38
Gráfico 10: Optimización de Recursos	39
Gráfico 11: Personal Capacitado	40
Gráfico 12: Manuales procesos contables y administrativa.....	41
Gráfico 13: Desarrollo de Sistema de Control Interno	42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Sistema de Control Interno	33
Tabla 2: Organizado estructuralmente	34
Tabla 3: Gestión Administrativa	35
Tabla 4: Control como guía	36
Tabla 5: Información Contable	37
Tabla 6: Procesos Contables	38
Tabla 7: Optimización de Recursos	39
Tabla 8: Personal Capacitado	40
Tabla 9: Manuales procesos contables y administrativa.....	41
Tabla 10: Desarrollo de Sistema de Control Interno	42
Tabla 11: Ejemplo de KARDEX	93
Tabla 12: Mapa de Riesgos.....	97

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imágen 1: Hoteles en la ciudad de QuitoImágenes.....	24
Imágen 2: Primeros Hoteles en Guayaquil	25
Imágen 3: Ubicación Hotel Zeus	46
Imágen 4: Habitación Premium	46
Imágen 5: Baño Habitación premiun	47
Imágen 6: Habitación ejecutiva	47
Imágen 7: Baño habitación ejecutiva.....	48
Imágen 8: Servicio de Desayuno	48
Imágen 9: Salón Cascada.....	49
Imágen 10: Salón Cascada.....	49
Imágen 11: Organigrama del Hotel Zeus.....	50

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario	140
Anexo 2: Datos generales de la empresa	142
Anexo 3: Contrato de Empleo	143
Anexo 4:Entrevista	143
Anexo 5: Fotografía Hotel Zeus	145
Anexo 6: Recepción Hotel Zeus	146
Anexo 7: Museo.....	146

RESUMEN

La presente investigación es el diseño de un Sistema de Control Interno para la empresa hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., ubicada en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, la cual tiene como propósito el mejoramiento de la ejecución eficiente de cada proceso administrativo y contable a través de herramientas de control. Para el desarrollo del sistema se realizó una identificación y descripción de la organización, se identificaron procesos y se determinaron políticas y normas general, lo que permitió conocer la situación de la empresa y proponer alternativas que ayuden a potencializar factores que mejoren el control de procedimientos para toda la empresa. Por lo que se concluye que la reingeniería del sistema de control interno permitirá que los procesos se manejen por medio de procedimientos de control interno, un manual contable, un plan de cuentas bajo Normas Internacionales de Información Financiera y políticas y normas contables internas. Se recomienda la aplicación de flujogramas que se presentaran para el sistema propuesto, su impacto en cuanto a lo económico - contable, se ha determinado como positivo.

Palabras Claves: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS> <SISTEMA DE CONTROL INTERNO> <MANUAL CONTABLE> <NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA (NIIF)> <GESTIÓN ADMINISTRATIVA> <GESTIÓN FINANCIERA> <RIOBAMBA (CANTÓN)>

ABSTRACT

This research is the design of an Internal Control System for the hotel company Arguello Altamirano Costales C.A., located in the Riobamba canton, province of Chimborazo, whose purpose is the improvement of the efficient execution of each administrative and accounting process through control tools. For the development of the system, it was carried out an identification and description of the organization, processes were identified, and policies and general norms were determined, which permitted knowing the situation of the company and to propose alternatives that contribute to potentiate factors that improve the control of procedures for every company. As a result, it was found that there is no an internal control system designed for the enterprise, affecting the normal development of financial activities; furthermore, there is a waste of economic resources and loss of time. Therefore, it is concluded that the internal control system will allow processes to be managed through internal control procedures, an accounting manual, an accounting plan under International Financial Reporting Standards and policies and rules. It is recommended the application of the proposed system, its impact in relation to the economic-countable, it has been determined as positive, which shows that that through the execution thereof, it will be possible to improve the administrative and financial management.

Key Words: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES> <INTERNAL CONTROL SYSTEM> <ACCOUNTING MANUAL> <INTERNATIONAL FINANCIAL REPORTING STANDARDS (IFRS)> <ADMINISTRATIVE MANAGEMENT> <FINANCIAL MANAGEMENT> <RIOBAMBA (CANTON)>

INTRODUCCION

El sector Hotelero en el Ecuador es uno de los más importantes ya que generan ingresos anuales muy altos. Es por esta razón que en los últimos años los administradores se han preocupado por llevar un sistema de control interno en las empresas, ya que esto se ha vuelto parte clave y fundamental para el éxito de un negocio debido a que un cliente satisfecho es un cliente leal.

La Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A. muestra un adecuado sistema de control interno administrativo y contable, e información financiera periódicamente, completa y oportuna para la toma de decisiones, salvaguarda de activos, eficiencia y eficacia operativa, pero mi planteamiento es una reingeniería de los mismos controles, mediante flujogramas.

En tal virtud la atención y trabajo se centró en la necesidad de elaborar un diagnóstico situacional del hotel con el fin de determinar el estado administrativo y financiero real del mismo, empleando distintas herramientas de investigación, como encuestas y entrevistas a los distintos niveles de la entidad para identificar: conocimiento y cumplimiento de obligaciones, planificación, coordinación, comunicación, actividades de control, establecimiento de funciones y responsabilidades, que determinan la calidad de la gestión administrativa que tiene el hotel así como recoger criterios de aspectos relevantes del control interno. Así se identificó el principal problema realizar la reingeniería del Sistema de Control Interno, consecuentemente el objetivo fue la investigación de las bases teóricas relacionadas con el tema, con las cuales se sustentan el estudio y facilitan la elaboración de la propuesta a través de la consolidación de conocimientos

Existen Administradores de las empresas de la provincia de Chimborazo, que llevan control interno contable en las actividades de forma empírica, es decir, confían en los valores que se registran, de la ética y moral de los empleados contratados, sin regirse por políticas, normas, procedimientos, flujogramas e instructivos establecidos, esto genera errores y mayor incidencia de casos de fraudes que afecten a la actividad económica de las empresas.

Mantener un Control Interno de las actividades en las empresas, es importante e indispensable, porque este sistema permite a los administradores e interesados determinar el cumplimiento de la planificación, objetivos y metas fijadas previamente, para contribuir al logro de la misión organizacional.

El control interno es el pilar fundamental de las actividades y operaciones de un hotel, está diseñado para facilitar la consecución de los siguientes objetivos: La eficacia y las eficiencias de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, dicho proceso es ejecutado por todo el personal del hotel, por lo que las áreas del hotel deben contar con ese tipo de controles, desde la reservación de las habitaciones hasta el mantenimiento, brindando así un grado de seguridad razonable a la conducción del negocio.

Entre los principios básicos del control interno está el impedir que una sola persona maneje todas las fases por las cuales pasan una transacción, desde el principio hasta el final. Cuando las operaciones de los hoteles se organizan de forma tal que dos o más empleados intervienen en cada transacción, la posibilidad de fraude se reduce y el trabajo de una persona controla la exactitud del trabajo de otra.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTAMIENTO DEL PROBLEMA

La empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., comenzó en el año de 1989, con la idea de arrendar habitaciones a los docentes de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo; en aquel tiempo disponía de dos pisos. Posteriormente con la ayuda del capital de su esposo el Sr. Luis Costales y con la venta de su automóvil, compraron un terreno ubicado en la Av. Daniel León Borja y Duchicela, para poderse implementar su expansión.

Con el tiempo la empresa iba generando ganancias constantemente con el arriendo de las habitaciones, permitiéndoles construir más habitaciones; con un capital más grande, decidieron construir 2 pisos adicionales, con la visión de llegar a formar un hotel de primera categoría, brindando además el servicio de hospedaje a propios y extraños.

En el año 1996 siguiendo con su sueño y con mucho más capital, deciden construir 4 pisos más y un salón de eventos en el 7mo piso. En el año de 1996 el Hotel Zeus ya contaba con 66 habitaciones, y mientras transcurría el año 2009 la empresa decide realizar un crédito con la Corporación Financiera Nacional, para la construcción de 4 pisos adicionales y con la reubicación del salón de eventos en el piso 12 el cual posee una vista de 360 grados. Actualmente gracias a la magnífica administración del Ing. Patricio Costales, “HOTEL ZEUS” cuenta con 12 pisos, 96 habitaciones, un salón de eventos, aplicando un servicio de calidad, llevándolo a ser en la actualidad uno de los mejores hoteles dentro de la ciudad de Riobamba.

La Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., siendo la más grande compañía hotelera de la ciudad de Riobamba, se debe realizar una reingeniería al Sistema de Control Interno que posee.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera la reingeniería del sistema de Control Interno para la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., permitirá el mejoramiento de la ejecución eficiente de cada proceso administrativo y contable?

1.3 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

La evaluación será aplicada en la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., ubicada en la provincia de Chimborazo, cantón Riobamba.

En los siguientes parámetros se delimita el proyecto de investigación:

Campo: Control Interno

Área: Contable – Financiero

Aspecto: Control Interno

Espacial: Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., de la provincia de Chimborazo, cantón Riobamba.

1.4 JUSTIFICACIÓN

1.4.1 Justificación Teórica

El presente trabajo de investigación se justifica su realización desde la parte teórica, ya que permitirá aprovechar todo el sustento teórico específico existente sobre control Interno, de tal forma que se pueda adaptar a las necesidades de la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., y que pueda convertirse en un modelo para otras entidades similares a quienes les ayude una reingeniería de sus sistemas de controles que poseen; y, paralelamente sirva de base para estructurar el marco teórico de la presente investigación.

1.4.2 Justificación Metodológica

Desde la parte científica – metodológica el presente trabajo de investigación se justifica su realización, ya que se buscará utilizar la mayor cantidad posible de métodos, técnicas e instrumentos de investigación, a fin de poder recabar información, confiable, consistente y relevante.

1.4.3 Justificación Académica

El trabajo de titulación posee gran relevancia con respecto al ámbito académico porque se pondrá en práctica todos los conocimientos adquiridos durante mi trayectoria académica en la carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría en el diseño de un sistema de Control Interno, y a través del mismo relacionarse con la colectividad en el ámbito laboral y para adquirir nuevas experiencias en el campo profesional. Además es de gran interés para alcanzar un objetivo importante, que es el de poder cumplir con un pre-requisito para mi incorporación, nuevo profesional de la República en beneficio de la sociedad.

1.4.4 Justificación Práctica

La presente investigación se justifica su emprendimiento desde el punto de vista práctico porque como investigador estoy relacionado con el tema, además la investigación cuenta con la apertura de la entidad y sus involucrados para proporcionar la información necesaria para diseñar un sistema de control interno para la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A.; además la investigación es factible porque contribuirá a los lineamientos que den solución a la problemática; sin embargo, se puede observar las limitaciones que esta investigación tiene, particularmente en lo relacionado a la objetividad de los involucrados al proporcionar la información.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo General

Diseñar el sistema de Control Interno para la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., ubicada en el cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, a fin de mejorar la ejecución de cada proceso administrativo y financiero.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Construir el marco teórico referente a Control Interno basado en bibliografía escrita y páginas web pertinentes, que permita abordar el problema correctamente.
- Determinar el marco metodológico óptimo para la recolección de información integra, evidenciando las problemática derivada de la falta de un sistema de Control Interno en la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A.
- Diseñar los procedimientos y actividades de control para la empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., ubicada en el cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL

2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1.1 Definición de Sistema

Bernal, A. (2010, p.18) Define que es un “Conjunto de dos o más elementos interrelacionados entre sí que trabajan para lograr un objetivo común”

Esto quiere decir que es una reunión de los componentes que hace que se relacionen entre si y a la vez interactúan entre ellos, con el fin de obtener un resultado.

2.1.2 Definición de empresa

Sarmiento, R. (2012) menciona que:

La empresa es una entidad conformada básicamente por personas, aspiraciones, realizaciones, bienes materiales y capacidades técnicas y financieras; todo lo cual, le permite dedicarse a la producción y transformación de productos y/o la prestación de servicios para satisfacer necesidades y deseos existentes en la sociedad con la finalidad de obtener una utilidad o beneficio. (p.11)

2.1.3 Tipos de empresa

Ley de compañías, (2016) Define que:

Art. 1.- Contrato de compañía es aquel por el cual dos o más personas unen sus capitales o industrias, para emprender en operaciones mercantiles y participar de sus utilidades. Este contrato se ruge por las disposiciones de esta Ley, por las del Código de Comercio, por los convenios de las partes y por las disposiciones del Código Civil. (p.1)

Art. 2.- Hay cinco especies de compañías de comercio, a saber:

- La compañía en nombre colectivo
- La compañía en comandita simple y dividida por acciones
- La compañía de responsabilidad limitada
- La compañía anónima y,
- La compañía de economía mixta.

Estas cinco especies de compañías constituyen personas jurídicas. La Ley reconoce, además, la compañía accidental o cuentas en participación.

- La compañía en Nombre Colectivo se contrae entre dos o más personas que hacen el comercio bajo una razón social. La razón social es la fórmula enunciativa de los nombres de todos los socios, o de algunos de ellos, con la agregación de las palabras “y compañía”. Solo los nombres de los socios pueden formar parte de la razón social.
- La compañía en Comandita Simple y dividida por acciones existe bajo una razón social y se contrae entre uno o varios socios solidaria e ilimitadamente responsables y otro y otros, simples suministrados de fondos, llamados socios comanditarios, cuya responsabilidad se limita el monto de sus aportes.
- La compañía de Economía Mixta: El Estado, las municipalidades, los consejos provinciales y las entidades u organismos del sector público, podrán participar conjuntamente con el capital privado, en el capital y en la gestión social de esta compañía.
- La compañía Anónima: es una sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de los accionistas que responden únicamente por el monto de sus acciones. Las sociedades o compañías civiles anónimas están sujetas a todas las reglas de las sociedades o compañías mercantiles anónimas.

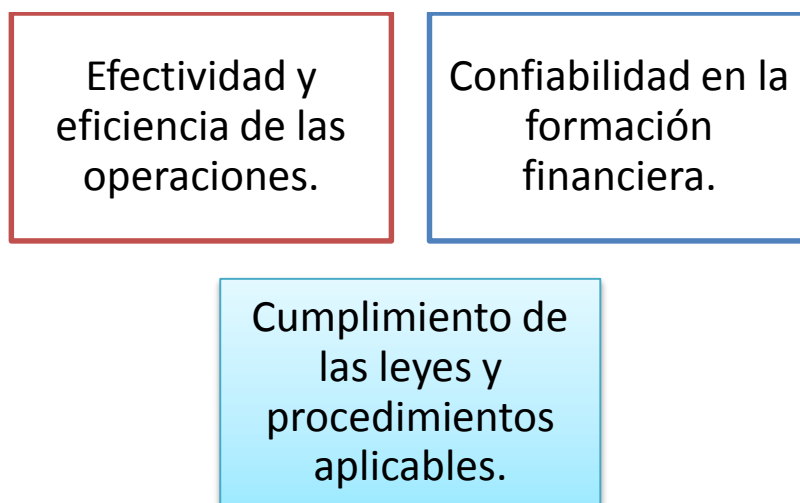
- La compañía de Responsabilidad Limitada: es la que se contrae entre tres o más personas, que solamente responden por las obligaciones sociales hasta el monto de sus aportaciones individuales y hacen el comercio bajo una razón social o palabras “Compañía Limitada” o sus correspondientes abreviaturas. Si se utilizare una denominación objetiva será una que no puede confundirse con la de una compañía preexistente. Los términos comunes y los que sirven para determinar una clase de empresa, como “comercial”, “industrial”, “agrícola”, “constructora”, etc., no serán de uso exclusivo e irán acompañadas de una expresión peculiar.

2.1.4 Control Interno

Bernal, A. (2010) menciona que:

El control interno es un proceso ejecutado por los directores, la administración y otro personal de la entidad, esta actividad de control interno es, por lo tanto la actividad más importante y clave, en una perspectiva estratégica, una de las ventajas más importantes del sistema de control interno es eliminar la subjetividad de aplicar los controles que le parecen a cada quien, sin tener en cuenta no los objetivos ni las interrelaciones. (p.12).

Gráfico 1: Control Interno



Elaborado por: Javier Yambay

Fuente: Hotel Zeus

2.1.4.1 Importancia del Control Interno

- Establece medidas para corregir las actividades de tal forma que se alcancen los planes exitosamente.
- Se aplica a todo: a las cosas, a las personas y a los actos.
- Determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones para que no vuelvan a presentarse en el futuro.
- Localiza a los sectores responsables de la administración, desde el momento en que se establecen medidas correctivas.
- Proporciona información acerca de la situación de la ejecución de los planes, sirviendo como fundamento al reiniciarse el proceso de la planeación.
- Su aplicación incide directamente en la racionalización de la administración y consecuentemente, en el logro de la productividad de todos los recursos de la empresa.

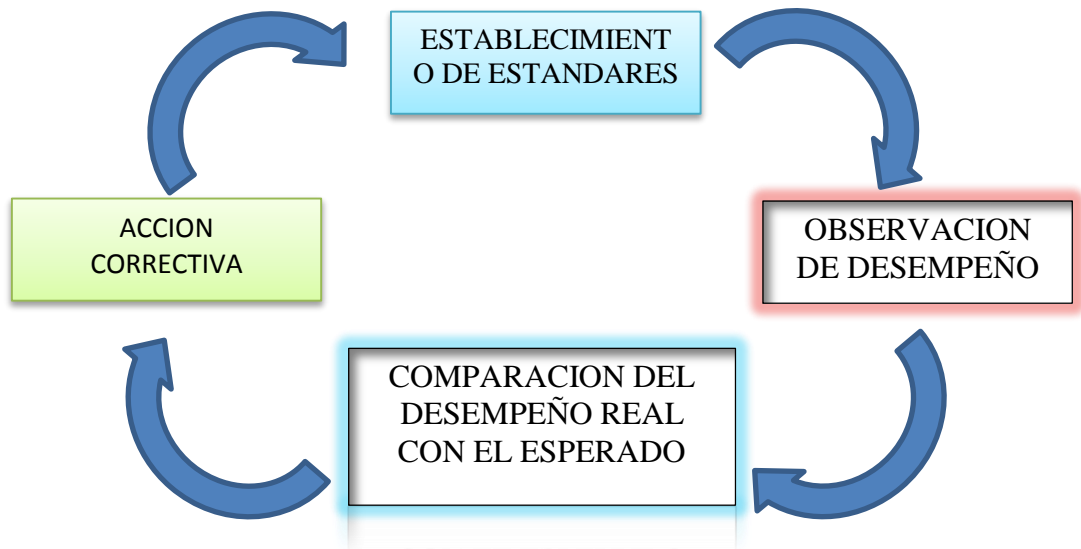
2.1.4.2 Fases del Proceso de Control

La función administrativa del control interno es la medición y la corrección del desempeño con el fin de asegurar que se cumplan con los objetivos de la empresa y los planes diseñados para alcanzarlos, la planeación y el control están estrechamente relacionados, no se pueden separar. Sin embargo, es aconsejable separarlas desde el punto de vista conceptual y esta es la razón por la que se estudian según su enfoque y necesidades dentro de una organización. A pesar de ello, la planeación y el control se pueden considerar como las hojas de unas tijeras: estas no pueden funcionar a menos que existan las dos. El control no es posible si no se tienen objetivos y planes, debido a que el desempeño se puede medir con criterios establecidos.

Aunque el alcance del control varía según los administradores, todos ellos, en todos los niveles, tienen la responsabilidad sobre la ejecución de los planes y, por consiguiente, el control es una función administrativa básica en todas las áreas.

El control es un proceso cíclico, compuesto por cuatro fases:

Gráfico 2: Fases del Proceso de Control



Elaborado por: Javier Yambay

Fuente: Hotel Zeus

También podemos definir el control interno como el conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficiente, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa; salvaguardia de los activos, fidelidad del procesos de información y registros, cumplimiento de políticas definidas, es importante destacar que esta definición de control interno no solo abarca el entorno financiero y contable sino también los controles cuya meta es la eficiencia administrativa y operativa dentro de la organización empresarial.

2.1.4.3 Porque y para que se realiza el Control Interno

Cepeda, A. (1997) Menciona que:

Las diferentes administraciones, a través de sus actuaciones comprenden intereses y patrimonio que no son personales, sino que pertenecen a la sociedad o a la organización para la cual presta sus servicios. Por años, los empleados, comenzando con los de primer nivel se acostumbran a que su paso por los cargos les permitiera ejercerlos sin necesidad de preocuparse por la calidad de la gestión. (p.6)

2.1.4.4 Objetivos de Sistema Control Interno

Cepeda, A. (1997, p.7) Define:

“El diseño, la implantación, el desarrollo, la revisión permanente y el fortalecimiento del SCI se debe orientar de manera fundamental al logro de los siguientes objetivos”:

- ✚ Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante riesgos potenciales y reales que los pueda afectar (control interno contable).
- ✚ Garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones de la organización, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades establecida (control interno administrativo).
- ✚ Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos previstos (control interno administrativo).
- ✚ Garantizar la correcta y oportuna evaluación y seguimiento de la gestión de la organización (control interno administrativo).
- ✚ Asegurar la oportunidad, claridad, utilidad y confiabilidad de la información y los registros que respaldan la gestión de la organización (control interno contable).
- ✚ Definir y aplicar medidas para corregir y prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presentan en la organización y que puedan comprometer el logro de los objetivos programados (control interno administrativo).

2.1.4.5 Características del Sistema Control Interno

Mantilla, S. (2009, p.8) Define:

“Es un proceso; es decir un medio para lograr un fin y no un fin en sí mismo”

- ✓ Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles y no se trata solamente de manuales de organizaciones y procedimientos.

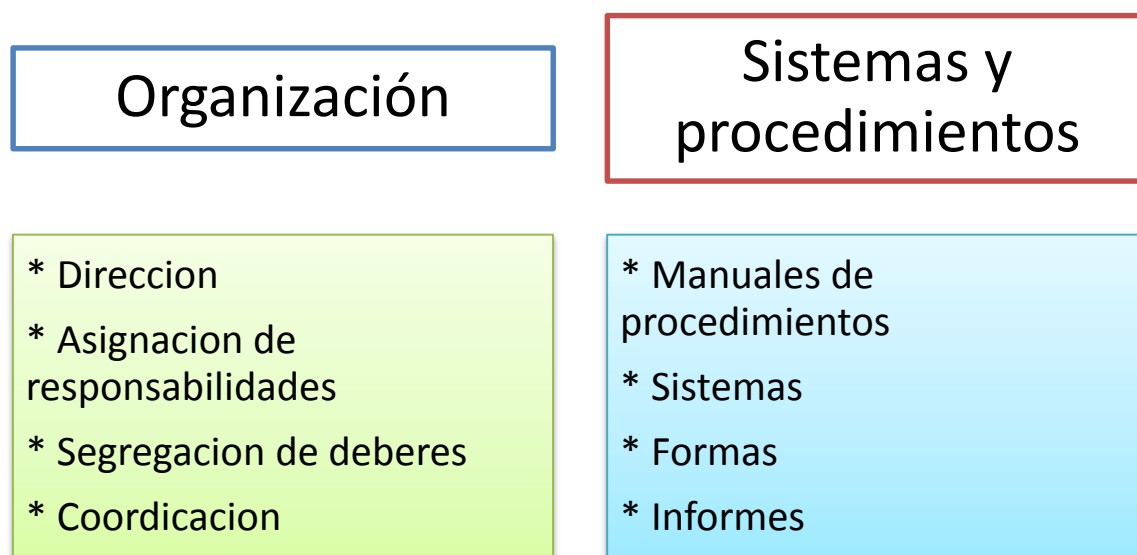
- ✓ El SCI está conformado por los sistemas contables, financieros de planeación, de verificación, información y operaciones de la respectiva organización.
- ✓ En cada área de la organización, el funcionario encargado de dirigirla es responsable por el Control Interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos; y en su cumplimiento participan todos los trabajadores de la entidad dependientemente de su categoría ocupacional.
- ✓ Aporta un grado de seguridad razonable, con relación al logro de los objetivos fijados.
- ✓ Debe facilitar la consecución de objetivos en una o más de las áreas u operación en la entidad
- ✓ Corresponde a la máxima autoridad de la organización la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el SCI, que debe adecuarse a la naturaleza, la estructura, las características y la misión de la organización.
- ✓ La auditoría interna, o quien funcione como tal, es la encargada de evaluar de forma independiente la eficiencia, efectividad, aplicabilidad y actualidad del SCI de organización y proponer a la máxima autoridad de la respectiva organización las recomendaciones para mejorarlo.
- ✓ El control interno es inherente al desarrollo de las actividades de la organización (como la sal en la preparación de las comidas).
- ✓ Debe diseñarse para prevenir errores y fraudes.
- ✓ Debe considerar una adecuada segregación de funciones, en la cual las actividades de autorización, ejecución, registro, custodia y realización de conciliaciones estén debidamente respaldadas.

2.1.4.6 Elementos del Control Interno

Estupiñan, R. (2006) Define:

Las finalidades principales incluyen controles administrativos y contables ya explicados en el capítulo de actividades económicas y la empresa, clasificado su enfoque bajo los elementos de control interno de organización, sistemas y procedimientos, personales y supervisión. (p.11).

Gráfico 3: Elementos del Control Interno



Elaborado por: Javier Yambay

Fuente: Control Interno y Fraudes

2.1.4.7 Clasificación del Control Interno

Se establezca la siguiente clasificación para el control interno:

2.1.4.8 Control interno Contable

Estupiñan, R (2006) Define:

“Como consecuencia del control interno administrativo sobre el sistema de información, surge como un instrumento, el control interno contable con los siguientes objetivos”: (p.7.)

- ✚ Que todas las operaciones se registren; oportunamente, por el importe correcto; e las cuentas apropiadas, y, en el periodo contable en que se lleva a cabo, con el objeto de permitir la preparación de estados financieros y mantener el control contable de activos.

- ✚ Que todo lo contabilizado exista y lo que exista este contabilizado, investigando cualquier diferencia para adoptar la consecuente y apropiada acción correctiva.

<http://www.economia48.com/spa/d/control-interno-contable/control-interno-contable.htm>. (22/06/2017)

Comprende aquella parte del control interno que influye directa o indirectamente en la confiabilidad de los registros contables y la veracidad de los estados financieros, cuentas anuales o estados contables de síntesis. Las finalidades asignadas tradicionalmente al control interno contable son dos:

a) la custodia de los activos o elementos patrimoniales;

b) salvaguardar los datos y registros contables, para que las cuentas anuales o estados contables de síntesis que se elaboren a partir de los mismos sean efectivamente representativos constituyan una imagen fiel de la realidad económico-financiera de la empresa. Habrá de estar diseñado de tal modo que permita detectar errores, irregularidades y fraudes cometidos en el tratamiento de la información contable, así como recoger, procesar y difundir adecuadamente la información contable, con el fin de que llegue fidedigna y puntualmente a los centros de decisión de la empresa. Sin una información contable veraz ninguna decisión económica racional puede ser tomada sobre bases seguras, ni tampoco podrá saberse si la política económica empresarial se está ejecutando correctamente.

Son controles y métodos establecidos para garantizar la protección de los activos y la fiabilidad y validez de los registros contables.

Este control contable no solo se refiere a normas de control con fundamento puro contable, como por ejemplo, documentación de soporte de los registros, conciliaciones de cuentas, asistencia de un plan de cuentas, repaso de asientos, normas de valoración, etc.; si no también a todos aquellos procedimientos que afectando a la situación financiera o al proceso informativo, no son operaciones estrictamente contables o de registro, es decir,

autorizaciones de cobros y pagos, conciliaciones bancarias comprobación de recaudaciones. etc.

Comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos cuya misión es salvaguardar los activos y la fiabilidad de los registros financieros, debe diseñarse de tal manera que brinde la seguridad razonable de que:

- ✓ Las operaciones se realizan de acuerdo a autorizaciones de la administración.
- ✓ Las operaciones se registran debidamente para:
 - a.) Facilitar las operaciones de los estados financieros de acuerdo con las Normas Internacionales de Contabilidad.
 - b.) Lograr salvaguardar los activos
 - c.) Poner a disposición información suficiente y oportuna para la toma de decisiones.
- ✓ El acceso a los activos solo se permite de acuerdo a las autorizaciones de la administración.
- ✓ La existencia contable de los bienes se compare periódicamente con la existencia física y se tomen medidas oportunas en caso de presentarse diferencia.
- ✓ El seguimiento de la calidad de la información contable para ser utilizada como base de las decisiones que se adopten.

2.1.4.8.1 Elementos de control contable interno

- a) Definición de autoridad y responsabilidades: Las empresas deben contar con definiciones y descripciones de las obligaciones que tenga que ver con funciones contables, de recaudación, contratación, pago, alta y baja de bienes y presupuesto, ajustada a las normas que le sean aplicables.
- b) Segregación de deberes: Las funciones de operación, registro y custodia deben estar separadas, de tal manera que ningún funcionario ejerza simultáneamente tanto el control físico como el control contable y presupuestal sobre cualquier activo, pasivo y patrimonio.

Esto con el propósito de evitar irregularidades o fraudes:

c) Establecer comprobaciones internas y pruebas independientes: La parte de comprobación interna reside en la disposición de los controles de las transacciones para que aseguren una organización y un funcionamiento eficiente y para que ofrezcan protección contra fraudes.

2.1.4.9 El control interno administrativo

Estupiñan. R. (2006) Define:

Existe un solo sistema de control interno, al administrativo, que es el plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables, para ayudar, mediante el establecimiento de un medio adecuado, al largo de objetivo administrativo de: (p.7)

- ❖ Mantener informado de la situación de la empresa.
- ❖ Coordinar sus funciones.
- ❖ Asegurar de que se están logrando los objetivos establecidos.
- ❖ Mantener una ejecución eficiente.
- ❖ Determinar si la empresa está operando conforme a las políticas establecidas.

Para verificar el logro de estos objetivos la administración establece:

- El control del medio ambiente o ambiente de control.
- EL control de evaluación de riesgo.
- EL control de sus actividades.
- EL control del sistema de información y comunicación.
- El control de supervisión o monitoreo.

2.1.4.9.1 Elementos de control administrativo interno

- Desarrollo y mantenimiento de una línea funcional de autoridad.
- Clara definición de funciones y responsabilidad de un mecanismo de comprobación interna en la estructura de operación con el fin de proveer un funcionamiento eficiente y la máxima protección contra fraudes, despilfarros, abusos, errores e irregularidades.
- El mantenimiento, dentro de la organización, de la actividad de evaluación independiente, representada por la auditoría interna, encargada de revisar políticas, disposiciones legales y reglamentarias, prácticas financieras y operaciones en general como un servicio constructivo y de protección para los niveles de dirección y administración.

2.1.4.10 El control interno y el proceso administrativo

Mantilla. S. (2006) Define:

Algunos de quienes respondieron dijeron que el control interno es solamente un aparte, si bien una parte importante, del proceso de administración y que el borrador en exposición pública define de manera incorrecta el control interno de una manera que abarca o intenta el proceso administrativo total. (p.144)

Para obtener estos comentarios, el informe final distingue más claramente el control interno de otros aspectos del proceso administrativo. Clarifica que muchas responsabilidades de la administración tales como el establecimiento de objetivos, la toma de decisiones de negocios, la realización de transacciones y el llevar a cabo planes son entre otras actividades de la administración que están integradas, pero no son parte de, el sistema de control interno.

2.1.4.11 Control interno Hotelero

<https://finanzasyhoteleria.wordpress.com/2011/08/19/el-control-interno-en-los-hoteles/>.
(22/06/2017)

El Control Interno es la base donde descansan gran parte de las actividades y operaciones del hotel, instrumento de eficiencia y no un plan que proporciona un reglamento de tipo Sherlock Holmes o de carácter tiránico, el mejor sistema de control interno, es aquel que no daña las relaciones de empresa a clientes y mantiene en un nivel de alta dignidad humana las relaciones de del jefe- colaborador.

2.1.4.12 El Control Interno – Su Importancia En Los Hoteles

<http://www.diariodelhotelero.com.ar/noticias/detalle/control-interno->. (22/06/2017)

El Control Interno es la base donde descansan gran parte de las actividades y operaciones del hotel, instrumento de eficiencia y no un plan que proporciona un reglamento de tipo s Holmes o de carácter tiránico, el mejor sistema de control interno, es aquel que no daña las relaciones de empresa a clientes y mantiene en un nivel de alta dignidad humana las relaciones de del jefe- colaborador.

2.1.4.13 Características Generales del Control Interno

- ✓ Es un proceso, es decir, un medio para lograr un fin y no un fin en sí mismo.
- ✓ Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles y no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos.
- ✓ Es cada área de la organización, la persona encargada de dirigirla es responsable por el control interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos, en su cumplimiento participan todos los trabajadores de la entidad independientemente de la categoría ocupacional que tenga.
- ✓ Debe facilitar la consecución de objetivos en una o más de las áreas u operaciones en la empresa.
- ✓ Debe propender al logro de autocontrol, liderazgo y fortalecimiento de la autoridad y responsabilidad de los colectivos laborales.

2.1.4.14 Evaluación de riesgo y control interno

NIA 6, SEC 400.

Evaluación de riesgo y control interno, en la entidad es preciso establecer normas y proporcionar lineamientos para obtener una comprensión del sistema de contabilidad y de control interno sobre el riesgo de auditoría y sus componentes:

- Riesgo inherente
- Riesgo de Control
- Riesgo de Detección

En la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., se deberá entonces obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno suficiente para evaluar los riesgos y diseñar los procedimientos y asegurar que estos se reduzcan a un nivel aceptablemente bajo.

2.1.4.14.1 Riesgo Inherente

<https://es.scribd.com/doc/87597518/RIESGO-INHERENTE>. (22/06/2017)

El riesgo inherente es propio del trabajo o proceso, que no puede ser eliminado del sistema, es decir, en todo trabajo o proceso se encontraran para las personas sea cual sea el rubro en el que se encuentre la posibilidad de que ocurran errores o irregularidades significativos, sin considerar el efecto del control interno, es la posibilidad de que un saldo de cuenta o una clase de transacciones hayan sufrido distorsiones que puedan resultar materiales, individualmente o el acumularse con otras distorsiones de otros saldos de otros saldos, por no estar implementados los correspondientes controles internos.

Existen factores que afectan al riesgo inherente como los siguientes:

- ❖ Integridad de la administración
- ❖ La inexperiencia de la administración puede afectar la preparación de los estados financieros de la entidad.

- ❖ Naturaleza y tamaño de la entidad, el volumen de las operaciones.

2.1.4.14.2 Riesgo de Control

La evaluación preliminar del riesgo de control es el proceso de evaluar la efectividad de los sistemas de contabilidad y de control interno de una entidad para prevenir o detectar y corregir representaciones erróneas de importancia relativa. Siempre habrá algún riesgo de control a causa de las limitaciones inherentes de cualquier sistema de contabilidad y de control interno.

Después de obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control se deberá hacer una evaluación preliminar del riesgo de control, al nivel de aseveración, para cada saldo de cuenta o clase de transacciones de importancia relativa.

2.1.4.14.3 Riesgo de Detección

La evaluación del riesgo de control, junto con la evaluación de riesgo inherente influye en la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos sustantivos de que debe desarrollarse para reducir el riesgo de detección, y por lo tanto el riesgo de auditoría, a un nivel aceptable-mente bajo.

Algún riesgo de detección estaría siempre presente aun si un auditor examinara 100 por ciento del saldo de una cuenta o clase de transacciones. Se consideraran los niveles evaluador de riesgos inherentes y de control al determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos sustantivos requeridos para reducir el riesgo de auditoría a un nivel aceptable.

2.1.5 El Mercado Hotelero

2.1.5.1 Reseña Histórica

El hospedaje entendido como servicio de atención, es algo que se conoce desde más de dos mil años.

De la antigua Roma se conserva se conservan evidencia, tanto en pinturas como en escritos, de la existencia de hosterías llamadas “Mansiones” las cuales estaban estratégicamente situadas en su red de caminos, con el fin de recibir a funcionarios en sus viajes y así entender asuntos del gobierno.

<https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/7524/2/6.%20CAPITULO%20I.doc>. (06/07/2017)

2.1.5.2 Posadas y Hosterías de la Edad Media

El resurgimiento del comercio en la Edad Media, estimulo un amplio desarrollo de posadas y hosterías. Muchas de ellas operaban en monasterios y otras instituciones religiosas.

En el siglo XIII mientras Marco Polo viajaba rumbo a Mongolia sorpresivamente se encontró con un sistema extensivo de numerosas residencias acondicionadas para dar albergue a viajeros. Remansos de descanso y de alimentación, que ofrecían asistencia a aquellos que fungían como mensajeros postales.

Lo mismo ocurría en las regiones islámicas, en donde los albergues se encontraban tácticamente colocados para dar servicio a mercaderes. En ellos, los dueños actuaban en forma semi-oficial como guardianes de mercancías y dinero, por una módica comisión adicional.

2.1.5.3 Origen de la Hotelería

Lo que hoy conocemos como “Hotelería” tiene su origen en la Edad Media con la aparición de Posadas y Hospederías en varios países de Europa.

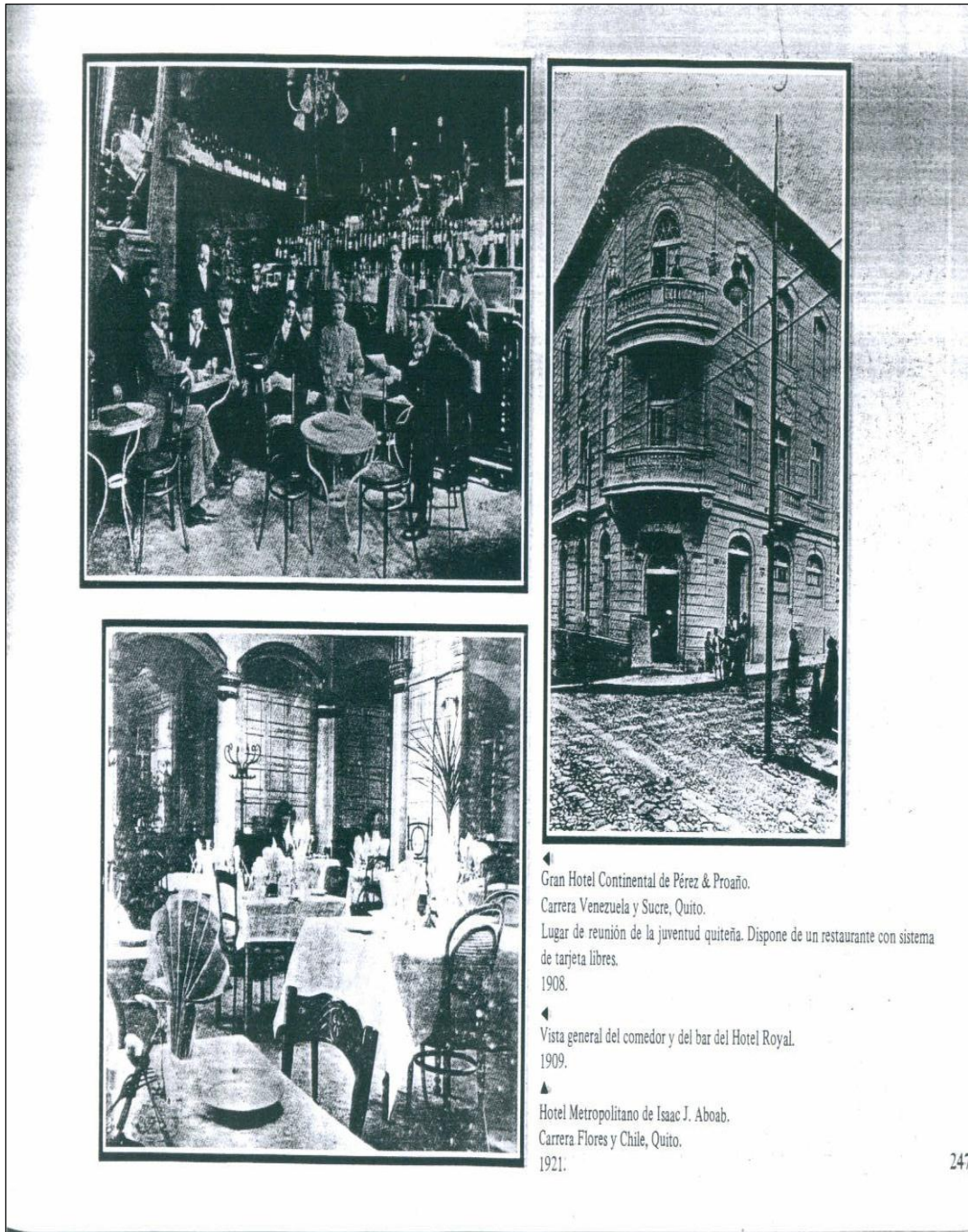
La Revolución Industrial fue un gran estímulo al progreso de los albergues, especialmente en Inglaterra, en donde dichos lugares llegaron a ser un ejemplo mundial por su limpieza, confort, excelente servicio y la abundante alimentación que se ofrecía al usuario.

Mientras tanto, cruzando el Atlántico, los Estados Unidos creaban “estándares” al construir hoteles que ofrecía un número mayor de servicios y comodidades. Así para 1800 contaban con los hoteles más grandes del mundo. Uno de ellos, “The City Hotel” en Nueva York, fue el primero en obtener una fama enorme. Debido a su tamaño, fue descrito en su inauguración, como un “inmenso establecimiento con 73 cuartos”.

2.1.5.4 Los primeros hoteles en el Ecuador

A principios del siglo XX, aparecieron los primeros hoteles en Quito y Guayaquil.

Imágen 1: Hoteles en la ciudad de QuitoImágenes



Fuente: Diario el Comercio – Quito

Imágen 2: Primeros Hoteles en Guayaquil



Gran Victoria Hotel de Julio L. Baquero.
Avenida 1a. (Malecón) y calle 9a. (9 de Octubre), Guayaquil.
Cuartos especiales para agentes viajeros.
Departamentos para familias, centrales, espaciosos y ventilados con vista al río.
Ventanas y puertas cubiertas por tela metálica para impedir la
entrada de mosquitos a las habitaciones.
Luz, ventiladores, magníficos baños y excusados.
1909.

Gran Hotel Paris de Monclus & Co.
Calle 10 (Elizalde) Nos. 5, 7 y 9 y Avenida 1a. (Malecón), Guayaquil.
Departamentos especiales para familias, agentes viajeros.
Salón especial para banquetes y convites.
La casa recibe vinos, licores y conservas de firmas europeas. Baños de ducha y tina.
Los pasajeros que avisen con anticipación su llegada encontrarán a su
disposición un empleado del hotel en el muelle.
1909.

Gran Salón 9 de Octubre de Suárez & Cía.
Calle del Correo letras A y B, Quito.
Surtido completo y variado de champagne, vino, cerveza, cognac y conservas.
1909.



148

Fuente: Revista “Primeros anuncios publicitarios 1880-1930”.

En el Ecuador, al principio, solo existían 3 hoteles en la ciudad de Guayaquil y 4 en Quito, los mismos que remplazaron a las denominadas “Casa de Huéspedes”, en la actualidad el factor cultural y económico ha ido evolucionando este sector, convirtiéndolo en un sector más fuerte y rentable.

En los últimos cinco años, como sector de la vida económica, las empresas hoteleras han ganado un lugar de relevancia en nuestro país, además de sus cifras de ventas, muy

importantes por dimensión y tasa de crecimiento, los hoteles se han convertido en uno de los principales creadores de empleo formal, en un aporte en la mejora de la situación general del sector en todo el mundo.

2.1.6 Situación del Sector Hotelero en el Ecuador

<http://www.bcmecuador.com/single-post/2016/05/25/Evoluci%C3%B3n-y-Perspectivas-del-sector-Hotelero-Ecuatoriano-1> (06/07/2017)

El sector hotelero ecuatoriano se había caracterizado hace algunos años por un crecimiento sostenido basado en las campañas promovidas desde el gobierno central enfocados principalmente en la diversidad cultural y de ecosistemas que presenta el Ecuador.

Cabe mencionar que además la ciudad de Quito ha sido uno de los destinos turísticos más galardonados en los últimos años. Sin embargo diferentes factores han promovido para que la ocupación promedio del sector se vea disminuido, entre los cuales se puede mencionar:

- El aumento de la oferta Hotelera en la ciudad
- La reducción de la llegada de turistas no residentes a la ciudad de Quito desde el segundo semestre del 2015.
- La apreciación del dólar
- La percepción de inestabilidad social y política.

Este contexto nos permite establecer alternativas que sean factibles para evitar que el sector caiga en una crisis financiera y que las fracciones menos afectadas de la industria mantengan de rendimientos económicos saludables. Este análisis se centra en la reducción de costos como alternativa que puede mantener a las empresas y unidades de negocio del sector hotelero, con economías y finanzas saludables a pesar de los escenarios que se presentan en el país.

2.1.6.1 Crisis en el sector Hotelero

<http://www.bcmecuador.com/single-post/2016/05/25/Evoluci%C3%B3n-y-Perspectivas-del-sector-Hotelero-Ecuatoriano-1> (06/07/2017)

Existe una preocupación generalizada que se ha visto en las reuniones de gremios y asociaciones hoteleros por la situación actual. Esta preocupación se basa en la reducción de los niveles de ocupación, ahondada a por la dificultad de incrementar las tarifas por la alta competencia que existe en el mercado.

No hay que olvidar que gran parte de la estructura financiera de los hoteles se basa en costos fijos por suelo y salarios, además que en la mayoría de los casos se realiza un análisis que permita proyectar la demanda de manera que se eviten desperdicios en el consumo de alimentos y bebidas.

El 85% de los hoteles en Ecuador son Pymes y Micro pymes que no disponen de un desarrollo tecnológicos, y menos de acceder los requerimientos de la hotelería mundial, la razón básica es la baja tarifa promedio que tienen todos los hoteles (problema de todo el sector de hospitalidad en el Ecuador) y la consecuente dificultad de invertir en cambios significativos en su local.

El país presenta al 2016 aproximadamente 4.500 establecimientos de alojamiento turístico, de los cuales solo 27 son de lujo, que significa menos del 0.5% con una tarifa promedio de \$110.00 cuando esto en los países de la región está sobre \$170.00. En el caso de los hoteles de 4 estrellas no superan el 6% con una tarifa promedio de \$70.00 sin embargo la mayoría se encuentra en un rango de tarifas inferiores a \$45.00, con estas cifras es muy difícil que tengan recursos que hacer inversión en mejoramiento.

2.1.7 La Industria Hotelera en el Ecuador

<http://www.elcomercio.com/opinion/opinion-washingtonherrera-turismo-industrias-hoteles.html> (06/07/2017)

Si el valor de las exportaciones de bienes disminuye es cuando más se debe incrementar la exportación de servicios para compensar la escasez de dólares. Y la industria del turismo es la principal vía para que esto ocurra, como se demuestra en España, donde la crisis está siendo aliviada por la venta creciente de servicios turísticos.

Por esto vemos con satisfacción el inicio de un auge hotelero, pues según el Ministerio de Turismo, citado por la revista *Gestión* en el 2014 los empresarios privados invirtieron 211 millones de dólares en este sector y existen 21 proyectos turísticos que están caminado con una inversión de 650 millones de dólares adicionales, a partir del presente año.

En el turismo ganan el dueño del hotel, el taxista, quienes trabajan en el aseo y mantenimiento, los vendedores de artesanías, los dueños y empleados de los restaurantes, los guías turísticos en fin toda una gama de trabajadores que prestan sus servicios y perciben ingresos remunerativos.

2.2 MARCO CONCEPTUAL

2.2.1 Empresa Hotelera

En materia de turismo y hotelería, una empresa de alojamiento turístico hotelero es la que se dedica de forma profesional a proporcionar a sus clientes, mediante precio, residencia o habitaciones en hoteles, hoteles – apartamentos y pensiones. Este servicio de alojamiento puede ir acompañados de otros complementos.

2.2.2 Eficiencia

La noción de eficiencia tiene su origen en el término latino *eficiencia* y refiere a la habilidad de contar con algo o alguien para obtener un resultado. El concepto también suele ser equiparado con el fortaleza o el acción.

2.2.3 Eficacia

la eficacia es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción. No debe confundirse este concepto con el de eficiencia, que se refiere al uso racional de los medios para alcanzar un objetivo predeterminado es decir cumplir un objetivo con el mínimo de recursos disponibles y el tiempo.

2.3 EFECTIVIDAD

Es el equilibrio entre eficacia y eficiencia, es decir, se es efectivo si se es eficaz y eficiente. La eficacia es lograr un resultado o efecto, y está orientado al que. En cambio la eficiencia es la capacidad de lograr el efecto en cuestión con el mínimo de recursos posibles viable o sea el cómo

2.4 SALVAGUARDA DE ACTIVOS

Es el cuidado y protección de lo que se consideran como activos los mismo que son todos los bienes tangibles e intangibles, propiedad de la organización, maquinaria y equipo, información, planes de negocio, marcas y patentes, identidad e imagen.

CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO

3.1 MODALIDAD DE INVESTIGACION

3.1.1 Investigación Cualitativa y Cuantitativa

La presente investigación tendrá un enfoque cualitativo, debido a que se analizarán los procesos de control interno, las diferentes operaciones referentes a la información financiera, recursos involucrados y cumplimiento, en cuanto a la investigación cualitativa se definirá las operaciones que realice en área contable, así como tales, número de registros de ventas y gastos, en busca de una buena información financiera, técnica, ordenada, transparente y confiable.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACION

3.2.1 Investigación Descriptiva

La investigación se lo realizará en la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., ubicada en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, donde se conocerá cada una de las actividades que realizan los empleados de la entidad ya que una vez que exista un estudio profundo de la problemática a investigarse, se podrá describir con fundamento de cada el componente estudiado.

3.2.2 Investigación Documental

Esta investigación se basará en libros de varios autores con el fin de profundizar teorías y criterios de los mismos que serán analizados para establecer relaciones o diferencias respecto al problema de estudio.

Se realizará y recopilará información a través de consultas en:

- ❖ Documentos
- ❖ Libros

- ❖ Informes en los archivos de la organización.

3.3 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.3.1 Métodos de Investigación

En esta investigación se utilizará el método deductivo-inductivo apoyado por la teoría de observación lo que me permitirá acceder a datos confiables con respecto al tema.

Método deductivo – inductivo

Este método de inferencia se basa en la lógica y estudia hechos particulares, aunque es deductivo en un sentido (parte de lo general a lo particular) e inductivo en sentido contrario (va de lo particular a lo general).

Este método deductivo se utilizará para la recolección de datos, para ello se realizará un análisis en el área contable – administrativa, para observar la situación inicial que me conduzca a realizar un análisis de lo general a lo particular.

Este método inductivo utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos aceptados como válidos, para llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general, se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría.

3.3.2 Técnicas

El trabajo se efectuará de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas y consecuentemente, incluirá las pruebas de los registros contables y otros procedimientos que consideren necesarios aplicar.

Observacion Directa

Esta técnica se efectuara mediante visitas frecuentes a las instalaciones de la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., ubicada en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, para identificar los principales falencias con la finalidad de realizar un diagnostico preliminar.

Entrevistas

Esta técnica se utilizara para obtener informacion primaria a través de la aplicación de cuestionarios a los empleados de la entidad.

Encuestas

Las encuestas serán dirigidas a los empleados de la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., ubicada en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.

3.3.3 Instrumentos

Cuestionarios

Consiste en diseñar cuestionarios a base de preguntas que serán contestadas por los empleados y personal responsable, de la empresa.

3.5 RESULTADOS

3.5.1 Análisis e interpretación de los resultados

1.- ¿El Hotel Zeus, cumple el sistema de Control de control interno que posee?

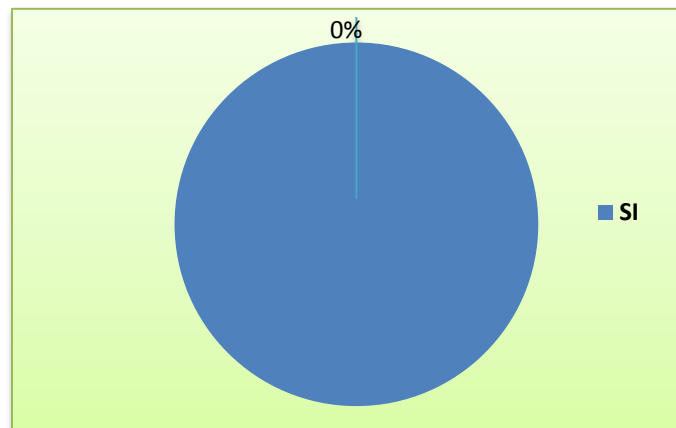
Tabla 1: Sistema de Control Interno

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	100%
NO	0	0%
TOTAL	8	100%

Elaborado por: Javier Yambay

Fuente: Hotel Zeus

Gráfico 4: Sistema de Control Interno



Elaborado por: Javier Yambay

Fuente: Hotel Zeus

INTERPRETACIÓN

Del total de los encuestados el 100% manifiesta que Hotel Zeus no mantiene un sistema de Control Interno, mismo que ayuda a la toma de decisiones ya que en él se detallan

todas las funciones que deben desarrollar todos sus empleados tanto del área contable como administrativa y cada uno de los objetivos que se debe alcanzar.

2.- ¿Usted considera que el Hotel Zeus se encuentra, estructuralmente?

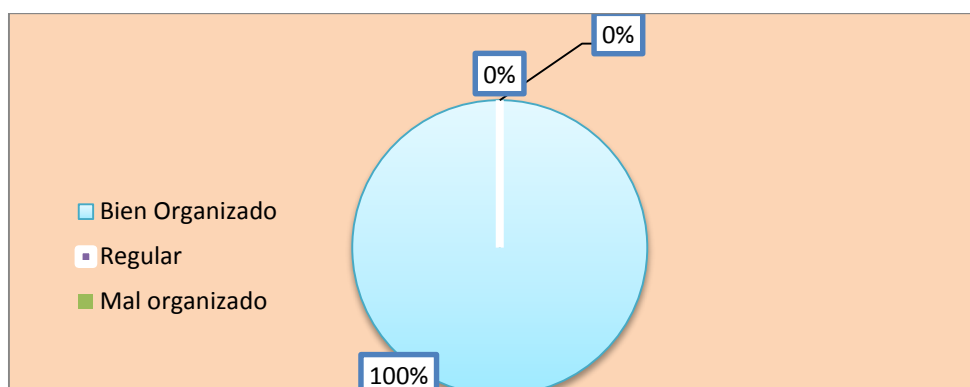
Tabla 2: Organizado estructuralmente

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bien Organizado	8	100%
Regular	0	0%
Mal organizado	0	0%
TOTAL	8	100%

Elaborado por: Javier Yambay

Fuente: Hotel Zeus

Gráfico 5: Organizado Estructuralmente



Elaborado por: Javier Yambay

Fuente: Hotel Zeus

INTERPRETACIÓN

El 25% de los encuestados consideran que Hotel Zeus se encuentra bien organizado y el 75% considera que esta regular la organización. Según los resultados obtenidos se puede manifestar que Hotel Zeus a pesar de que se encuentra dentro de uno de los 10 mejores hoteles de la ciudad de Riobamba. A contar con un sistema de control interno bien definido permitirá a la entidad se definirá una mejor organización estructural

3.- La gestión realizada por la administración de la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., del cantón Riobamba lo califica como:

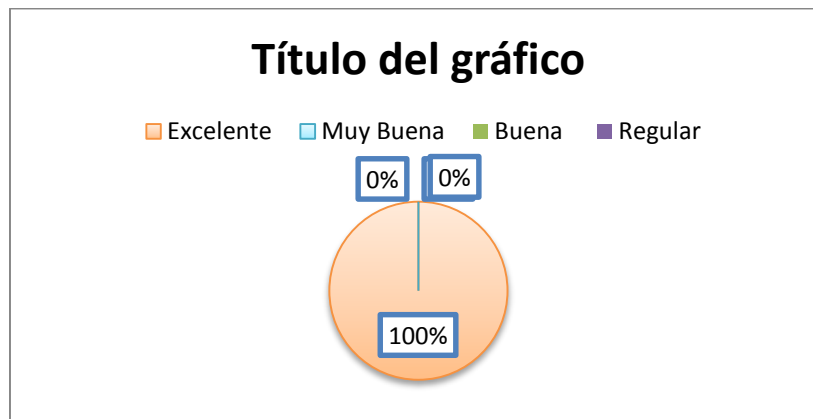
Tabla 3: Gestión Administrativa

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	8	100%
Muy Buena	0	0%
Buena	0	0%
Regular	0	0%
TOTAL	8	100%

Elaborado por: Javier Yambay

Fuente: Hotel Zeus

Gráfico 6: Gestión Administrativa



Elaborado por: Javier Yambay

Fuente: Hotel Zeus

INTERPRETACIÓN

El 24% de los encuestados indican que es excelente la gestión que se viene realizando en Hotel Zeus, mientras que con un 38% indican que la gestión de Hotel Zeus es muy buena y buena, entonces para poder obtener un mejor desempeño por parte de quienes conforman el área administrativa que conforma también recepción es el realizar una capacitación para disminuir la probabilidad de que se produzcan riesgos.

4.- ¿Cree usted que la reingeniería de sistema de control interno que la empresa posee permitirá, el mejoramiento de las áreas del hotel?

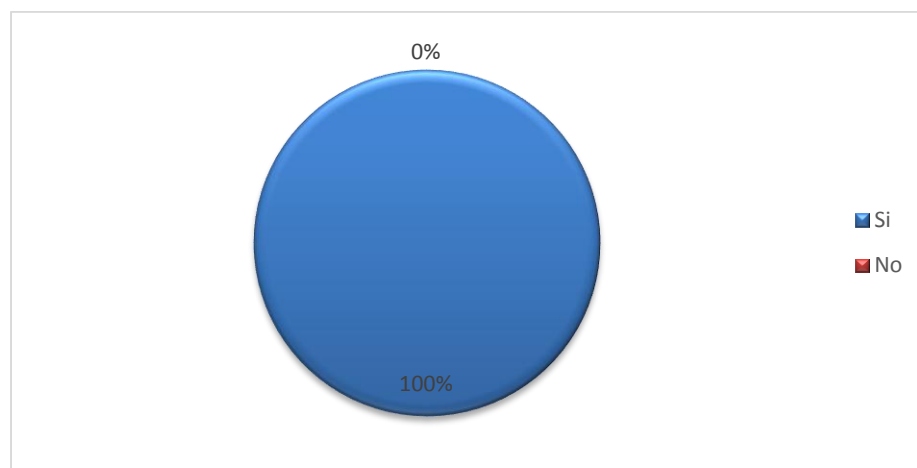
Tabla 4: Control como guía

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	8	100%
No	0	0%
TOTAL	8	100%

Elaborado por: Javier Yambay

Fuente: Hotel Zeus

Gráfico 7: Control como guía



Elaborado por: Javier Yambay

Fuente: Hotel Zeus

INTERPRETACIÓN

El 100% de los encuestados concluyen que el Control Interno es una guía para cumplir sus funciones, al implementar el sistema de Control Interno tiene propósito el de evitar y reducir errores que se suscitan como malos manejo de recursos, desfalcos, perdidas, prevenir riesgos y detectar desviaciones que trunquen el cumplimiento de los objetivos de Hotel Zeus, permitiendo tener una visión clara sobre su gestión, de manera que se pueda corregir desviaciones y tomar decisiones oportunas.

5.- ¿Considera que el establecimiento de controles le permitirá a la institución un mejor manejo de la información contable y un mejor funcionamiento en general?

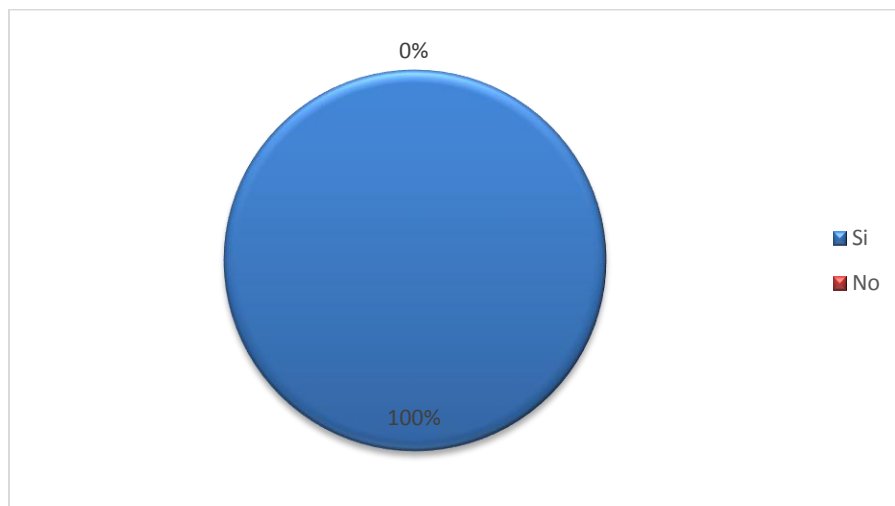
Tabla 5: Información Contable

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	8	100%
No	0	0
TOTAL	8	100%

Elaborado por: Javier Yambay

Fuente: Hotel Zeus

Gráfico 8: Información Contable



Elaborado por: Javier Yambay

Fuente: Hotel Zeus

INTERPRETACIÓN

El 100% de los encuestados consideran que el establecimiento de controles va a permitir tener un mejor manejo de la información contable, existe una percepción generalizada, que el establecimiento de los controles internos en el área contable es estrictamente necesario, y se convierta en un elemento fundamental para el mejoramiento de la información y el crecimiento y fortalecimiento institucional actual.

6.- ¿Cree usted que los procesos de contabilidad son realizados con Eficiencia y Eficacia teniendo en cuenta que?

Eficiencia es lograr los resultados optimizando los recursos

Eficacia es lograr los resultados sin importar los recursos.

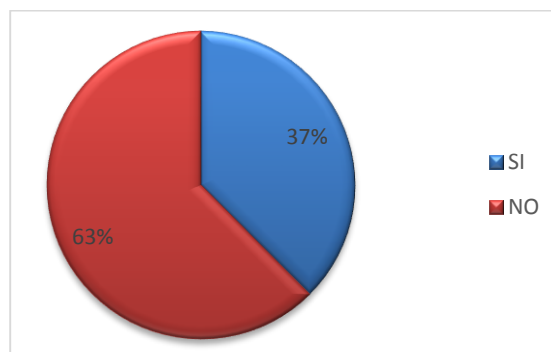
Tabla 6: Procesos Contables

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	38%
NO	5	62%
TOTAL	8	100%

Elaborado por: Javier Yambay

Fuente: Hotel Zeus

Gráfico 9: Procesos Contables



Elaborado por: Javier Yambay

Fuente: Hotel Zeus

INTERPRETACIÓN

El 63% del total de los encuestados mencionan que los procesos de contabilidad son realizados con eficiencia y eficacia, mientras que el 37% dice que no. A través de la realización de los procesos se debe realizar auto revisiones, con el fin de detectar cualquier tipo de errores y corregirlos en el momento oportuno, brindando a los directivos la información adecuada para la toma de decisiones.

7.- ¿A su criterio, se optimizan los recursos económicos al momento de realizar los procesos del área contable?

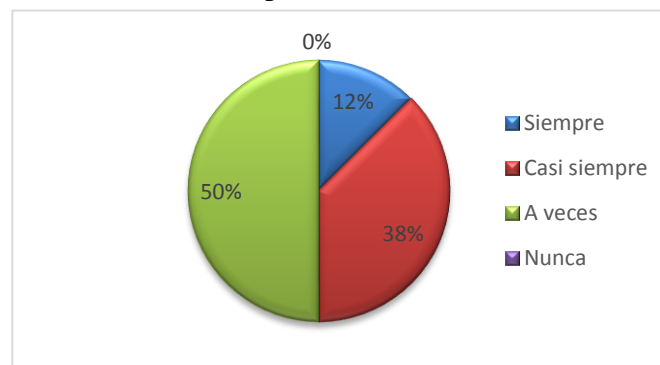
Tabla 7: Optimización de Recursos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	1	12%
Casi siempre	3	38%
A veces	4	50%
Nunca	0	0%
TOTAL	8	100%

Elaborado por: Javier Yambay

Fuente: Hotel Zeus

Gráfico 10: Optimización de Recursos



Elaborado por: Javier Yambay

Fuente: Hotel Zeus

INTERPRETACIÓN

El 12% del total de los encuestados mencionan que siempre se optimiza los recursos económicos del área contable, el 38% de los encuestados dicen que casi siempre se optimizan los recursos económicos, y el 50% opinan que solo a veces se optimizan los recursos económicos.

8.- ¿Cree usted que los funcionarios que laboran en el area contable se encuentran capacitados para ejercer su labor?

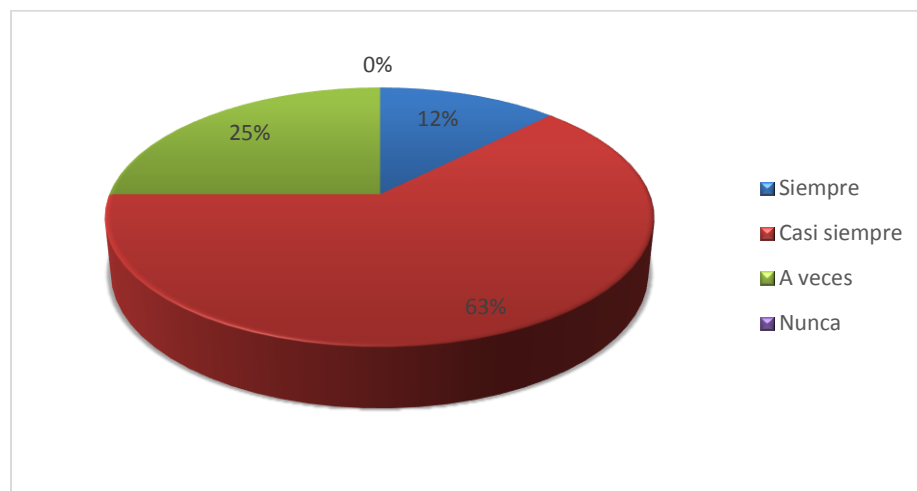
Tabla 8: Personal Capacitado

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	1	12%
Casi siempre	5	63%
A veces	2	25%
Nunca	0	0%
TOTAL	8	100%

Elaborado por: Javier Yambay

Fuente: Hotel Zeus

Gráfico 11: Personal Capacitado



Elaborado por: Javier Yambay

Fuente: Hotel Zeus

INTERPRETACION

El 12% de los encuestados mencionan que siempre están capacitados para realizar su labor en el área contable, el 25% opinan que a veces se encuentran capacitados para realizar su trabajo, y el 63% dicen que casi siempre están capacitados. Entonces se debe realizar un plan de capacitación en donde contenga las actualizaciones en cuanto a lo tributario e impuestos.

9.- ¿Existen manuales o controles implementados para los procesos en el Área contable y administrativa de la organización?

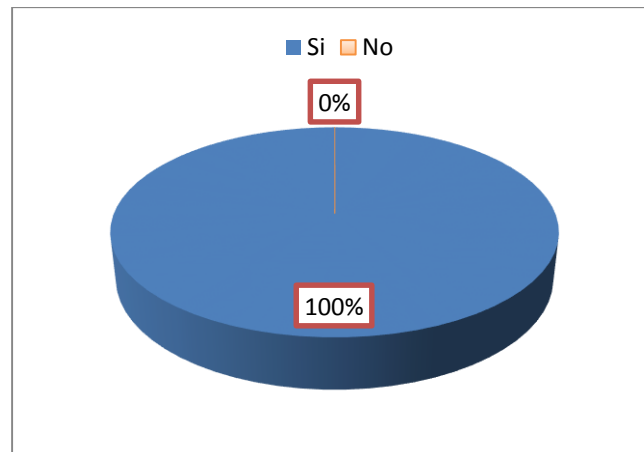
Tabla 9: Manuales procesos contables y administrativa

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	8	100%
No	0	0%
TOTAL	8	100%

Elaborado por: Javier Yambay

Fuente: Hotel Zeus

Gráfico 12: Manuales procesos contables y administrativa



Elaborado por: Javier Yambay

Fuente: Hotel Zeus

INTERPRETACIÓN

El 12% del total de los encuestados menciona que si existe un manual implementado para el área contable y administrativa pero desactualizado, el 88% dicen que no existe un manual o controles implementados actualizados, para los procesos en el área financiera de la entidad, lo que establece la necesidad de implementarlos y aplicarlos

10.- ¿Considera necesario el desarrollo de la reingeniería del Sistema de Control Interno para la institución?

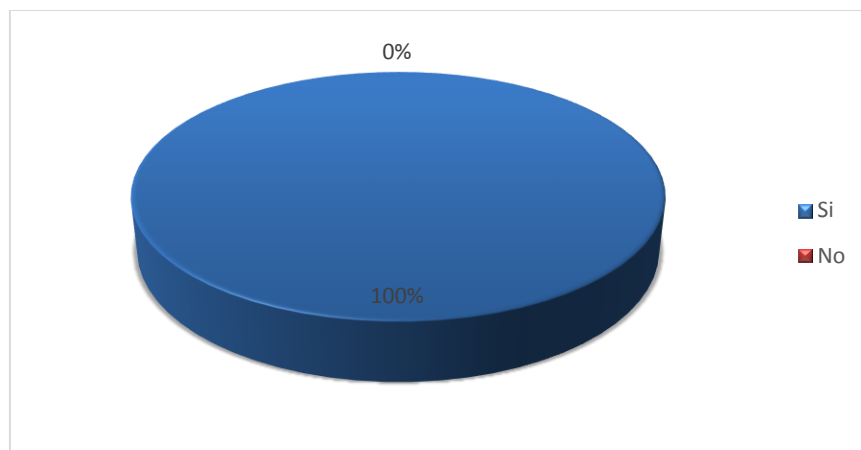
Tabla 10: Desarrollo de Sistema de Control Interno

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	8	100%
No	0	0%
TOTAL	8	100%

Elaborado por: Javier Yambay

Fuente: Hotel Zeus

Gráfico 13: Desarrollo de Sistema de Control Interno



Elaborado por: Javier Yambay

Fuente: Hotel Zeus

INTERPRETACIÓN

El 100% de los encuestados consideran que si es necesario y que existe total interés por la implantación de un sistema de Control Interno que les permita delimitar de una forma más idónea sus funciones y responsabilidades, de tal manera que puedan realizar una mejor gestión con la relación a el funcionamiento contable y administrativo de la entidad.

CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TÍTULO

Diseño de un Sistema de Control Interno para la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., ubicada en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.

4.2 IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

4.2.1 Historia del Hotel Zeus

La empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., tiene sus inicios en el año de 1946 cuando el Dr. Cesar Arguello Molina y la Sra. Mercedes Altamirano con la compra de los terrenos ubicados en la Av. Daniel León Borja y Duchicela a la fábrica de manufacturas calero, a la muerte del Dr. Cesar Arguello (1969) pasan a ser los propietarios del inmueble la Sra. Martha Arguello y su madre la Sra. Mercedes Altamirano.

En el año de 1982 la Sra. Martha Arguello invierte en la construcción de una edificación de dos plantas que se destina en la planta baja de un almacén y luego un supermercado, posteriormente se intenta habilitar 5 habitaciones, y se obtiene el permiso de funcionamiento en 1982 como un Hostal de primera categoría, en este proceso trabajan el Sr. Luis Costales y sus tres hijos para el año de 1989 se inicia la planificación de la ampliación del Hostal que duro 7 años hasta contar con 24 habitaciones; con la idea de arrendar las habitaciones a los docentes de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo; en aquel tiempo disponía de dos pisos. Posteriormente con la ayuda del capital de su esposo el Sr. Luis Costales y con la venta de su automóvil, compraron un terreno ubicado en la Av. Daniel León Borja y Duchicela, para poderse implementar su expansión.

El diseño de la ampliación lo hace el Arquitecto Carlos Velasco Alcívar y con la idea desarrollada en el seno familiar de realizar mediante un sistema denominado la inversión elástica mismo que contribuye a un tema de tesis de grado de uno de los integrantes de la

familia en grado de Ingeniero en Administración de Empresas denominada Inversión Elástica como Mecanismo de Desarrollo Empresarial.

En el año de 1990 se aprueba los planos del proyecto para un edificio que comprende de subsuelo, planta baja y 10 pisos de habitaciones, con suites y un salón mirador con una vista de 360°; el proyecto estuvo dividido en tres etapas:

La primera etapa que comprende la construcción del subsuelo, planta baja y tres pisos de habitaciones; la segunda etapa tres pisos más y un salón, como tercera y última etapa que es la fase que hoy en día está concluida, que es 10 pisos de habitaciones y el salón el piso 11.

Actualmente gracias a la magnífica administración del Ing. Patricio Costales, “HOTEL ZEUS” cuenta con 12 pisos, 96 habitaciones, un salón de eventos, aplicando un servicio de calidad, llevándolo a ser en la actualidad uno de los mejores hoteles dentro de la ciudad de Riobamba.

Hotel Zeus está situado en el ciudad de Riobamba en la Av. Daniel León Borja y Duchicela, cuenta con 80 habitaciones diseñadas y equipadas para satisfacer a los clientes más exigentes; ofreciendo los siguientes servicios de alojamiento, restaurante y los servicios complementarios (salones de eventos, servicios de catering etc.).

Actualmente Hotel Zeus es un edificio sismo resistente, actualmente el más alto de Riobamba tiene la mayor capacidad hotelera (hasta 220 pasajeros) en la sierra centro, ubicado en el centro geográfico y en el corazón comercial, bancario y turístico de la ciudad, de acuerdo a la cosmovisión andina y como sugiere el Feng Shui se encuentra a 45 grados del Inti Ñan o Camino del Sol lo que le permite canalizar energía durante todo el año, cuenta con dos ascensores, uno de ellos panorámico desde donde se puede observar los nevados Chimborazo y Carihuairazo.

Más de 32 años de presencia en el mercado hotelero con instalaciones absolutamente renovadas, en la actualidad contamos con 65 habitaciones y suites de 20 a 38 metros cuadrados, tinas de baño panorámicas que permite tener una novedosa y agradable experiencia con el entorno geográfico.

El lobby tiene un diseño exclusivo que lo complementa una chimenea y una cascada de caídas múltiple, dispone de un espectacular salón mirador de 360 grados en el décimo primer piso alto y tres salones en planta baja y uno en el subsuelo todos adecuados con equipos audio y video para eventos desde 6 a 250 personas.

Los diez pasillos de habitaciones exhiben cerca de 300 objetos culturales que han sido enmarcados y tratados adecuadamente a tal punto que el hotel luce como un pequeño museo Etno-antropológico con 60 urnas permanentes.

El departamento de Alimentos y Bebidas se conforma por el Bar, Cafetería, Restaurante, Servicios de Catering y alquiler de menaje y equipos audio/video.

Próximamente en la zona más alta del edificio existirá un Mirador para observar todo el entorno geográfico cuatro nevados, varios volcanes y múltiples valles, además desde allí una Pared de Rapel para los amantes de deportes extremos, que desciende hasta la plataforma donde se encontrara con la Pared de Escalada.

En el 2009 Hotel Zeus recibió el premio Perla del Pacifico Sur y en la actualidad el hotel luego de varias evaluaciones alcanzó el derecho para utilizar la Marca de Verificación en sostenibilidad de Rainforest Alliance - Smart Voyage una organización internacional que desarrolla herramientas alineadas a los Criterios Globales de Sostenibilidad).

Imágen 3: Ubicación Hotel Zeus



Fuente: Hotel Zeus

4.2.2 Características del Hotel ZEUS

Tipos de Habitaciones

Imágen 4: Habitación Premium



Fuente: Hotel Zeus

Imágen 5: Baño Habitación premiun



Fuente: Hotel Zeus

- Panorámica desde habitación y tina de baño vidrios reflectivos
- TV cable en Pantalla 32 “LCD con puerto USB.
- Cerraduras electrónicas * Wi-fi
- Puerto para PC * Caja de seguridad * Secador de Cabello

Habitación Ejecutivas

Imágen 6: Habitación ejecutiva



Fuente: Hotel Zeus

Imágen 7: Baño habitación ejecutiva



Fuente: Hotel Zeus

- ✓ Vista panorámica desde la habitación y tina panorámica de baño con vidrios reflectivos
- ✓ TV cable en Pantalla 32 “LCD con puerto USB.
- ✓ Wi-fi
- ✓ Caja de seguridad

4.2.3 Restaurante

Hotel Zeus pone a su disposición el servicio de desayunos americanos buffet, donde se puede disfrutar de un completo surtido de productos frescos con sugerencias para todos los gustos: cereales, fruta cortada, zumos de fruta, huevos, tres tipos de panes, queso, mantequilla.

Imágen 8: Servicio de Desayuno

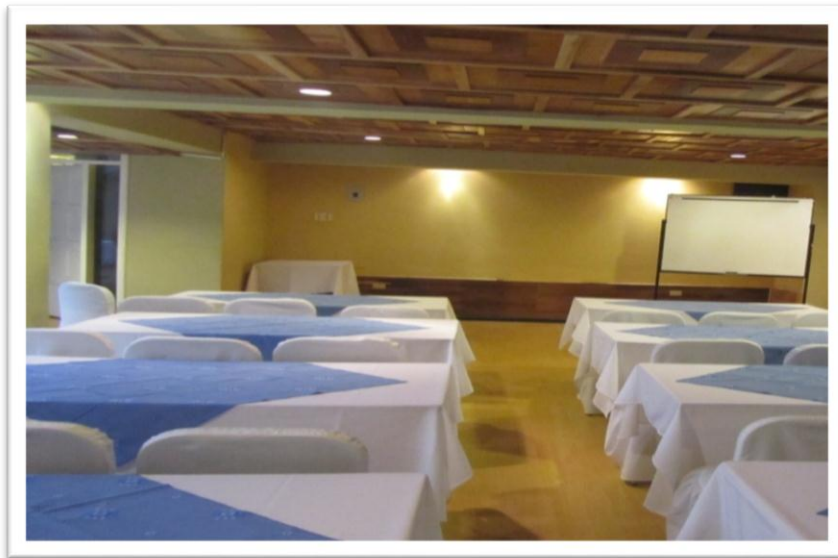


Fuente: Hotel Zeus

4.2.4 Salones

Hotel Zeus cuenta con 4 salones disponibles para todo tipo de evento, la decoración va de acuerdo al tipo de evento y con la expectativa que el cliente requiera.

Imágen 9: Salón Cascada



Fuente: Hotel Zeus

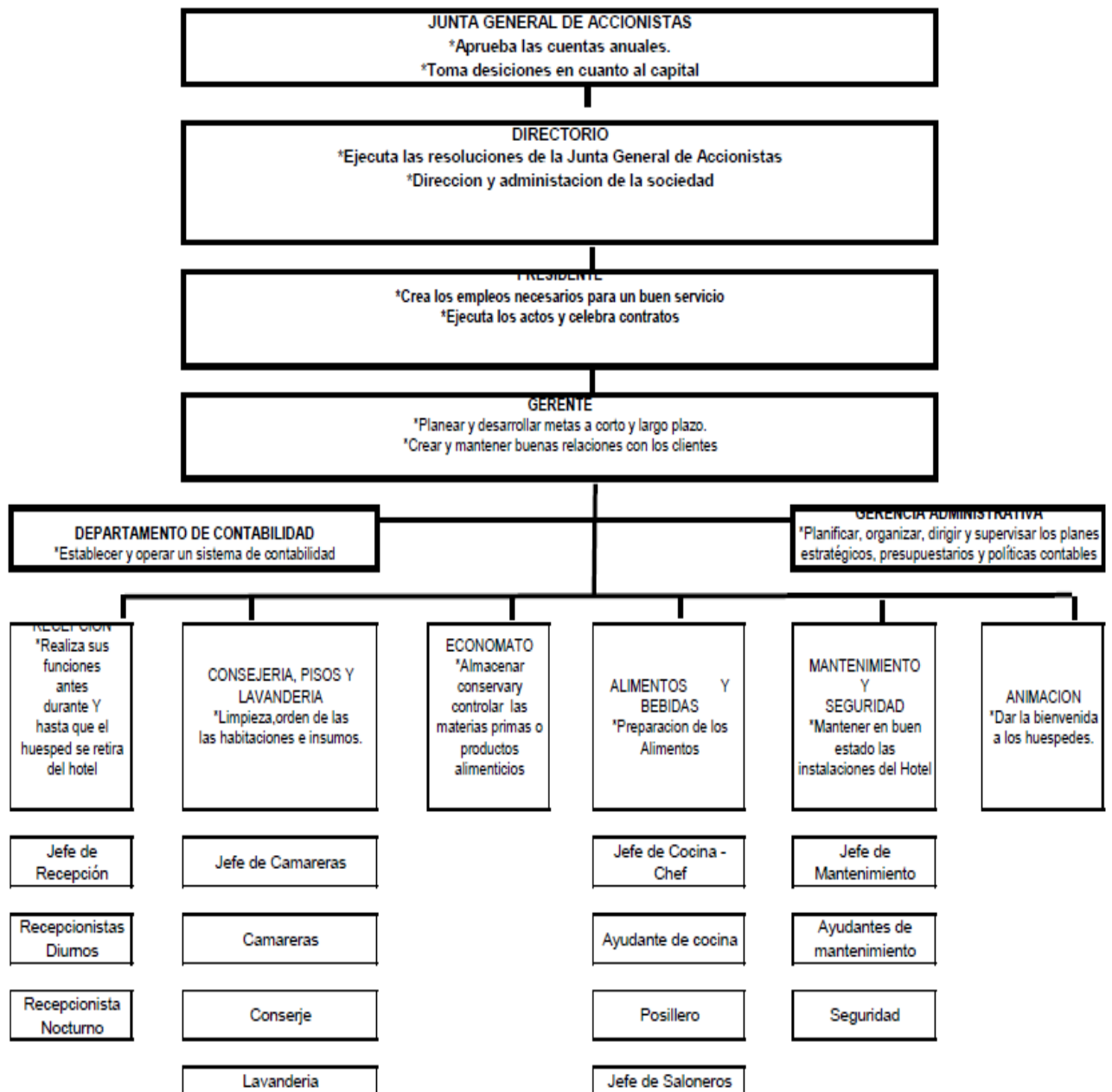
Imágen 10: Salón Cascada



Fuente: Hotel Zeus

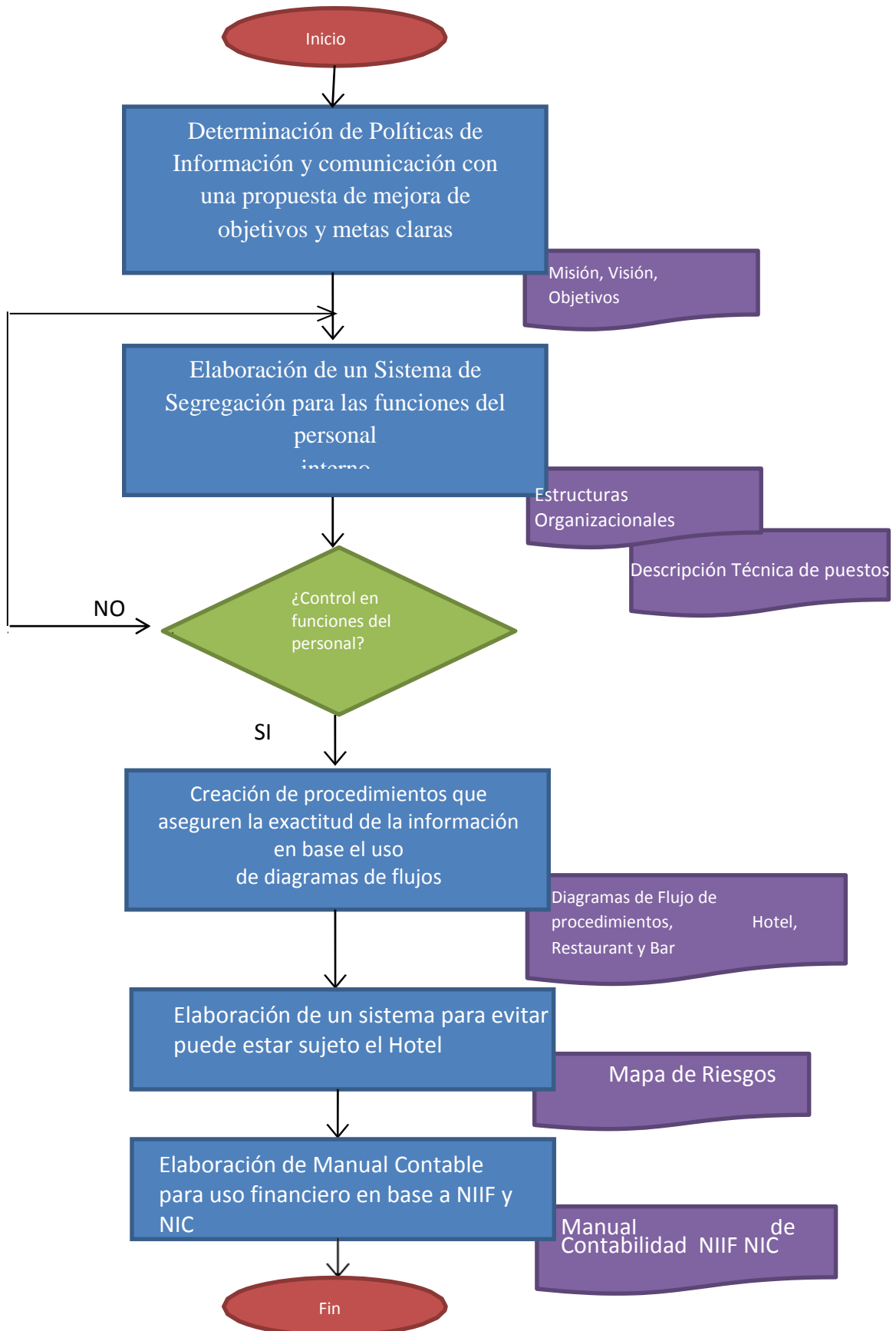
4.2.5 Organigrama del Hotel Zeus

Imágen 11: Organigrama del Hotel Zeus



Fuente: Hotel Zeus

4.3 DIAGRAMA DE FLUJO DEL DISEÑO DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO



4.3.1 Introduccion

Este instrumento administrativo, sirve de guía para identificar los procesos del Sistema de Control Interno aplicado específicamente para el Hotel Zeus.

Contiene información estratégica propuesta para el Hotel Zeus, Estructura Organizacional y Funcional, la descripción técnica de los puestos. La importancia de ese Sistema de Control Interno radica en identificar las funciones, políticas, responsabilidades laborales, para que los empleados se orienten sin mayor dificultad en la realización de sus tareas, con el fin de desarrollar armonía laboral para el logro de los objetivos de la empresa, contiene también los procesos más importantes explicados en diagramas de flujo, y un mapa de riesgo el hotel.

4.3.2 Políticas y Normas: Información y Comunicación

INFORMACION

1. La información del Plan Estratégico debe estar archivada de manera correcta impreso y en formato digital del Sistema de Control Interno.
2. La información que genera del Hotel debe ser fiable, es decir acorde con la realidad.
3. La información del Plan Estratégico debe ser actualizada constantemente en un máximo de 2 años.

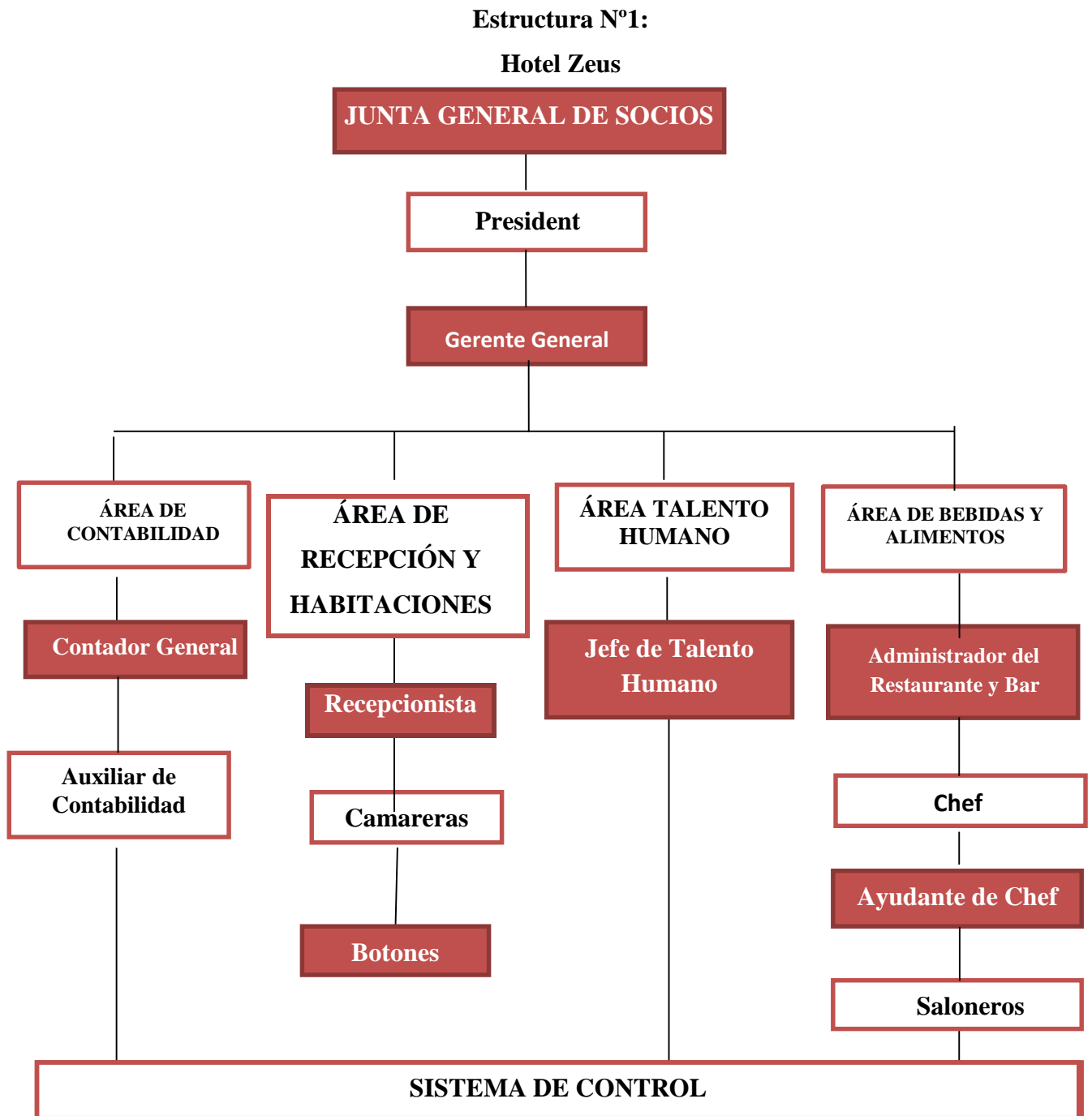
COMUNICACIÓN:

1. El hotel y sus procesos de comunicación estarán en concordancia con la Misión, visión y Objetivos institucionales.
2. Dentro del Hotel Zeus debe haber siempre rótulos en las paredes para el personal y público en general del hotel.
3. La responsabilidad de la comunicación de la información del hotel está garantizada por quienes son fuente de información tales como la administración y jefes del hotel.
4. La comunicación de la información en su totalidad deberá ser aprobada solamente por el Gerente y Presidente.

4.3.3 Segregación del Personal

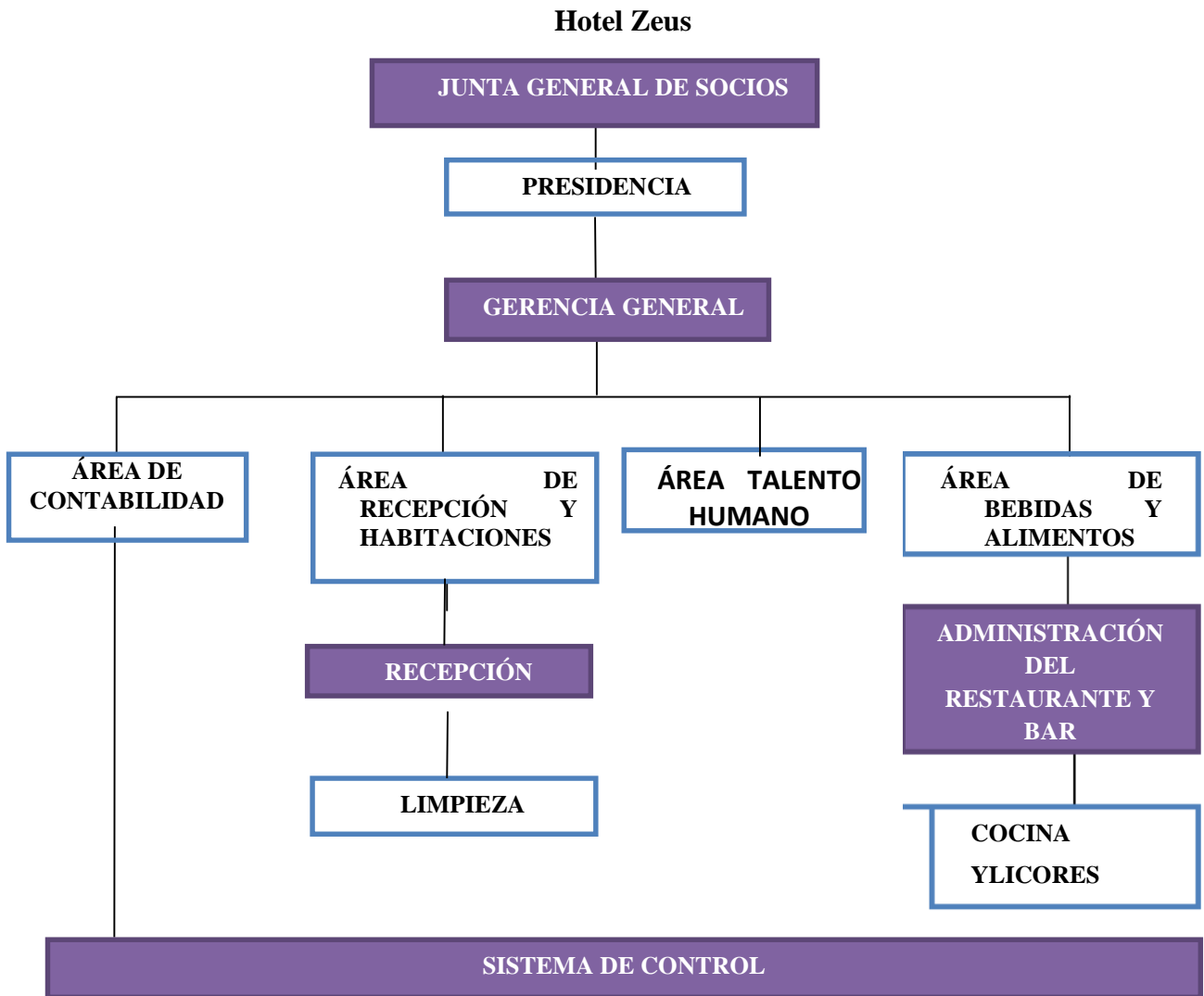
4.3.3.1 Estructura del Personal

4.3.3.1.1 Organigrama General



Autor: Javier Yambay

4.3.3.1.2 Organigrama Estructural



Autor: Javier Yambay

4.3.3.2 Descripción Técnica del Puesto de Trabajo

4.3.3.2.1 Junta General de Accionistas

Identificación

Título del puesto	Junta General de Socios
Ubicación del Puesto	Junta General del Socios
Subalterno	Presidente, Gerente
Colaboradores	Presidente, General

Descripción genérica del puesto

Ser el órgano supremo de la compañía encargado de las aportaciones y ver por el bien de la empresa.

Descripción específica del puesto

a.) Atribuciones:

- Designar y remover administradores y gerentes
- Aprobar las cuentas y los balances que presenten los administradores y gerentes
- Resolver acerca de la forma de reparto de utilidades
- Resolver acerca de la amortización de las partes sociales
- Consentir en la cesión de las partes sociales del capital y en la admisión de nuevos socios.
- Resolver, si en el contrato social no se establece otra cosa, el gravamen o la enajenación de inmuebles propios de la compañía.
- Disponer que se entablen las acciones correspondientes en contra de los administradores o gerentes.

b.) Responsabilidad

La responsabilidad de los socios se limitará al valor de sus participaciones sociales, al de las prestaciones accesorias y aportaciones suplementarias, en la proporción que se hubiere establecido en el contrato social.

4.3.3.2.2 Presidente

Identificación

Título del puesto:	Presidente
Ubicación del Puesto	Presidente
Subalterno:	Gerente General

Colaboradores: Gerente General

Descripción genérica del puesto

Representar legalmente al Hotel en todos los negocios y contratos con convenios, también convoca y preside las reuniones de la Junta Directiva.

a) Atribuciones

- Ejercer la representación legal de la empresa
- Presidir la Junta General de Socios
- Cumplir y hacer cumplir las decisiones adoptadas por la Junta General de Socios.
- Firma principal en la Junta General de Socios.

b) Responsabilidad

Su responsabilidad es la de representar a la compañía en todos los negocios y contratos con terceros en relación con el objeto del Hotel, también convoca y preside las reuniones de la Junta Directiva.

4.3.3.2.3 Gerente General

Identificación

Título del puesto: Gerente General
Ubicación del puesto: Gerencia General
Subalterno: Contador/a.
Colaboradores: Directivos y Empleados

Descripción genérica del puesto

Tiene a su cargo la administración, supervisión, dirección, control y coordinación de las actividades de la empresa para alcanzar exitosamente los objetivos de la misma.

Descripción específica del puesto

c) Atribuciones

- Administrar en su totalidad los bienes y recursos del hotel.
- Responsable de la dirección y supervisión del hotel.
- Supervisar el buen funcionamiento de las actividades del hotel.
- Autorización de compras de bienes y servicios.
- Análisis de estados financieros.
- Autorizar pagos y pagar sueldos de empleados.
- Firma de cheques.
- Dar a conocer a todo el personal del hotel del Sistema de Control Interno.

d) Responsabilidad

Su responsabilidad es la administración de las actividades del hotel y el manejo de errores que puedan afectar la estabilidad y el logro de los objetivos del hotel.

4.3.3.2.4 Contador/a

Identificación

Título del puesto:	Contador.
Ubicación del puesto:	Área de Contabilidad.
Subalterno:	Auxiliar en contabilidad
Colaboradores:	Gerente General, Auxiliar en contabilidad.

Descripción genérica del puesto

Proporcionarle al Gerente informes contables, confiables y oportunos. Asimismo, relación con la bodega, asistencia, compras, ventas y acciones tributarias del hotel.

Descripción específica del puesto

a) Atribuciones

- Elaboración de los Estados Financieros
- Contabilidad General en base a NIIF y NIC.
- Acciones tributarias SRI.
- Inventario físico y contable.
- Presentar los informes periódicos u ocasionales que la gerencia requiera.
- Llevar archivos de documentación contable.
- Elaborar contratos de trabajo del personal.
- Elaborar liquidaciones laborales.
- Control de entrada y salida del personal.

b) Responsabilidad

Es responsable del control de la tributación del SRI y que la información contable sea válida y confiable mediante la elaboración de los Estados Financieros.

Requisitos mínimos exigidos

a) Estudios

- Licenciatura o Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA.

b) Experiencias

- Mínima de 1 año en puesto similar.

c) Habilidades y Destrezas:

Habilidades

- Toma de decisiones.
- Responsable.
- Efectuar cálculos matemáticos.

Destrezas:

- Manejo de paquetes básicos de computación y contables.
- Manejo de sitios web SRI.

Conocimiento de Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) y Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

- Conocimiento de leyes tributarias.

d) Autoridad

Tiene Autoridad frente a su auxiliar contable

4.3.3.2.5 Auxiliar de Contabilidad Identificación

Título del puesto:	Auxiliar de Contabilidad.
Ubicación del puesto:	Área de
Contabilidad. Subalterno:	N/A
Colaboradores:	Contador/a.

Descripción genérica del puesto

Proporcionarle ayuda al Contador en los informes contables, con la bodega, asistencia, compras, ventas y acciones tributarias del hotel.

Descripción específica del puesto

a) Atribuciones

Colaboración a las Atribuciones del Contador.

- Contabilidad General en base a NIIF y NIC.
- Acciones tributarias SRI.
- Inventario físico y contable de mercadería.
- Presentar los informes periódicos u ocasionales que la gerencia requiera.
- Llevar archivos de documentación contable.
- Elaborar contratos de trabajo del personal.
- Elaborar liquidaciones laborales.
- Control de entrada y salida del personal.

b) Responsabilidad

Es responsable de brindarle ayuda total al Contador General en sus funciones.

Requisitos mínimos exigidos

a. Estudios

- Bachiller en Contabilidad.

b. Experiencias

- Mínima de 5 meses en puesto similar

c. Habilidades y Destrezas Habilidad

- Responsable.
- Efectuar cálculos matemáticos.

Destrezas:

- Manejo de paquetes básicos de computación y contables
- Manejo de sitios web SRI.
- Conocimiento de Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) y Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).
- Conocimiento de leyes tributarias.

4.3.3.2.6 Recepcionista**Identificación**

Título del puesto:	Recepcionista.
Ubicación del puesto:	Área de Recepción y
Habitaciones. Subalterno:	Camarera, Botones.
Colaboradores:	Camarera, Botones.

Descripción genérica del puesto

Tiene a su cargo la atención al cliente del hotel en el área de hospedaje.

Descripción específica del puesto**a) Atribuciones**

- Atención al cliente.
- Atender llamadas telefónicas y transferirlas a interesados.
- Servicios web.
- Punto de información.
- Reservación de habitaciones online Master Reservation Pro.
- Llegar primero al hotel y abrir las puertas para el personal.

b) Responsabilidad

Su responsabilidad es la atención al cliente que desee hospedarse.

Requisitos mínimos exigidos

a. Estudios

- Ingeniero/Licenciado en Hotelería y Turismo o Estudiante en procesos de dicha carrera.
- Cursos de Inglés.

c) Experiencias

- Mínima de un año en puesto similar.

d) Habilidades y Destrezas Habilidad:

- En coordinar y organizar.
- Discreto en su trato.
- Consiente que su labor representa la imagen del hotel.
- Solución de problemas.
- Puntual.
- Expresarse en forma clara y concisa.

Destrezas:

- Conocimiento de Hotelería y Turismo
- Conocimiento de la Historia del Ecuador.
- Conocimiento sobre técnicas de ventas.
- Manejo de programas de computación e internet en especial Master Reservation Pro.
- Etiqueta y decoración.
- Dominar el idioma Inglés.

e) Autoridad

El recepcionista tiene autoridad frente las camareras y al botones.

4.3.3.2.7 Jefe de Talento Humano Identificación

Título del puesto: Jefe de Talento Humano.
Ubicación del puesto: Área de Talento
Humano. Colaboradores: Gerente General.

Descripción genérica del puesto

Se encarga del ambiente del hotel, elaborar y controlar el proceso de reclutamiento, selección, ingreso e inducción del personal y realización de capacitaciones para hacer un personal más competente dentro del hotel.

Descripción específica del puesto

a) Atribuciones

- Ambiente de control.
- Personal del hotel, restaurant y bar.
- Reclutamiento y selección de personal.
- Elaborar Capacitaciones para el personal del hotel
- Control de habitaciones,

b) Responsabilidad

Su responsabilidad es el ambiente de trabajo que todo el hotel se encuentre de buena manera con un ambiente agradable para el personal resultando lo mismo para el cliente.

Requisitos mínimos exigidos

a. Estudios

- Ingeniería o licenciatura en administración o especialización en Talento Humano.

b. Experiencias

- 6 meses en un puesto similar.

c. Habilidades y Destrezas Habilidad

- Buen comunicador.
- Control de Recursos Humanos.
- Solucionador de problemas de los empleados.
- Mantenerse alerta ante las condiciones inseguras y los riesgos generales del lugar de trabajo.
- Supervisión funcional de tareas

Destrezas:

- Conocimiento de Información del Hotel.
- Manejo del personal.

4.3.3.2.8 Administrador/A de Bebidas y Alimentos

Identificación

Título del puesto:	Administrador/a del Restaurant y del Bar.
Ubicación del puesto:	Área de Alimentos y Bebidas.
Subalterno:	Chef, Ayudante de chef, Meseros.
Colaboradores:	Chef, Ayudante de chef, Meseros.

Descripción genérica del puesto

Se encarga de organizar el correcto funcionamiento del restaurant y bar con el respectivo control para un excelente servicio y atención por parte de los meseros y Chefs.

Descripción específica del puesto

a) Atribuciones

- Organizar turnos del personal.
- Supervisar la aplicación de normas sanitarias y medidas de seguridad a la cocina y toda el área de alimentos y bebidas.
- Elaboración de lista para compras de alimentos.
- Supervisar que se dé una excelente atención al cliente del restaurante y del bar.
- Control de ventas del restaurante y del bar.
- Encargado de caja del restaurante

b) Responsabilidad

Es responsable de supervisar que el área del restaurante y bar den un excelente servicio y atención.

Requisitos mínimos exigidos

c) Estudios

- Ingeniería/Licenciatura en una carrera Administrativa, saber sobre Gastronomía, no necesario título profesional Gastronomía.

d) Experiencias

- Mínima de 2 años en puesto similar.

e) Habilidades y Destrezas Habilidad:

- Creatividad.
- Buena Presencia.
- Excelente relaciones interpersonales.
- Tener cultura y educación.
- Responsable.

Destrezas:

- Gastronomía.
- Etiqueta.
- Decoración.
- Dominar el idioma Inglés.

f) Autoridad

Tiene autoridad frente a todo el personal del bar y restaurante.

4.3.3.2.9 Chef

Identificación

Título del puesto:	Chef.
Ubicación del puesto:	Área de Alimentos y Bebidas. Subalterno:
	Ayudante de Chef.
Colaboradores:	Ayudante de Chef, Meseros.

Descripción genérica del puesto

Dirigir y participar en la preparación, sazonar y cocinar los alimentos. Pueden planear los elementos de un menú y sus precios.

Descripción específica del puesto

a) Atribuciones

- Planeamiento y preparación del menú.
- Aplicar procedimientos para una mejor rotación de inventarios en la cocina.
- Mantenerse en constante comunicación con el contralor de costos para conocer las variaciones de la materia prima.
- Inspeccionar porciones, limpieza y decoración de los platos.
- Supervisar la calidad y limpieza de los alimentos

b) Responsabilidad

El chef es el responsable de seleccionar elementos que proveen diversidad y puedan satisfacer los paladares de sus clientes al ser cocinados por el mismo.

Requisitos mínimos exigidos

c) Estudios

- Graduado en Gastronomía.

d) Experiencias

- años siendo chef.

e) Habilidades y Destrezas Habilidad

- Habilidad para cocinar.
- Tener una buena sazón.
- Rapidez.

Destrezas

- Amor y Gusto por la Cocina.
- Tener pulso firme.
- Ser capaz de juntar las piezas pequeñas con sus dedos.
- Conocimiento completo sobre la carta de menú.
- Platos decorativos de manera Gourmet.

f) Autoridad

El chef tiene autoridad frente el ayudante de chef.

4.3.3.2.10 Ayudante de Chef

Identificación

Título del puesto: Ayudante de Chef.
Ubicación del puesto: Área de Alimentos y
Bebidas. Colaboradores: Chef, Meseros.

Descripción genérica del puesto

Ayudar en todo lo necesario en la cocina, seguir las órdenes del Chef o Administrador del Restaurante y Bar en base a cocina.

Descripción específica del puesto

a) Atribuciones

- Limpieza del área del laboratorio de cocina.
- Lavado de utensilios.
- Ayuda en la elaboración del menú.
- Seguir órdenes del Chef y Gerente.

b) Responsabilidad

Su responsabilidad esta en tener limpia la vajilla y toda el área de la cocina, ayudándole también en la elaboración del menú al chef.

Requisitos mínimos exigidos

c) Estudios

- Saber de Gastronomía, no necesariamente graduado.

d) Experiencias

- 1 año en puesto similar.

e) Habilidades y Destrezas **Habilidad:**

- Habilidad para cocinar
- Limpieza.
- Rapidez.

Destrezas:

- Amor y Gusto por la Cocina.
- Tener pulso firme.
- Ser capaz de juntar las piezas pequeñas con sus dedos.
- Conocimiento completo sobre la carta de menú.

4.4 POLÍTICAS Y NORMAS: AMBIENTE DE CONTROL - PERSONAL DEL HOTEL ZEUS.

CONTRATACIÓN DE PERSONAL

1. Leer la documentación de la Descripción del Personal antes de hacer una contratación, de acuerdo a cada tipo de empleado que labora en el Hotel.
2. El Hotel realizará una publicación de aviso del personal que se requiere, se lo hará en el internet, redes sociales, o también en algún periódico de la ciudad.
3. Después de la recepción de carpetas de trabajo, se analizará cada una comparando con la descripción del puesto de trabajo.
4. Antes de realizar el reclutamiento del nuevo personal se debe de llenar la solicitud de referencia laboral a los aspirantes al puesto, llamando a las empresas en las que tuvo experiencia laboral, con el fin de comprobar su validación de lo receptado en la carpeta.
5. Se llamará a la persona que cumplió con todos los requisitos seguido por el envío de un email con la aceptación de la solicitud de trabajo y currículum.
6. Se realizará una entrevista a las personas que cumplieron el requisito con la descripción del puesto de trabajo, valorando la apariencia y manera en cómo se comunica la persona interesada en el puesto con preguntas cerradas y abiertas.
7. El gerente decide quién es la persona apta para el puesto, dándole la aceptación y realizando el llenado del documento del contrato de manera física y en el sistema Aries Plus que maneja la administración del Hotel.



**HOTEL ZEUS SOLICITUD DE
REFERENCIASLABORALES**

Ejemplo

Datos Generales de la Empresa

Nombre: Restaurante Zeus

Teléfono: 032-968036

E-mail: restaurantezeusriobamba@outlook.es

Nombre de la persona que se hizo la entrevista: Gabriela Corral Regalado.

Puesto: Administradora

Área de trabajo: Área de alimentos y bebidas

Acerca del trabajo que desempeño

Nombre del empleado: Franklin Lopez

¿Cuál es el tiempo que laboro para ustedes? De: 15/02/2010

A: 24/05/2013

¿Qué puesto ocupo al inicio? Posillero

¿Y al final? Posillero

Nos informó que el último día de labores, su sueldo era de \$300,00 Es correcto SI

¿Asistía con regularidad? SI (NO)

¿Era Puntual? SI (NO)

¿Cuál fue el motivo de su separación?

Renuncia por voluntad propia

¿Supervisó personal? (SI) (NO) En caso afirmativo ¿Cómo se desempeñó?

.....
.....
.....

Nota Instructiva: Antes de efectuar la llamada telefónica, el aspirante deberá llenar los datos generales de la empresa para evitar confusiones. Realizar la llamada diciendo: “Buenos días (tardes), el motivo de mi llamada es para verificar algunos datos del sr.(a) (Mencionar el nombre completo del solicitante) nos ha proporcionado. Espere una respuesta y en caso de encontrar cooperación de la compañía, prosiga con el llenado de esta forma.



HOTEL ZEUS
CONTRATO DE EMPLEO

Ejemplo

Se reúne con los requisitos requeridos para la celebración del presente contrato, en consecuencia se acuerda formalizarlo de la siguiente manera:

DATOS PERSONALES

Nombres: Franklin López

Domicilio: Primera Constituyente 2988 y Juan Montalvo.

Teléfono: 032-949876.

Lugar y fecha de nacimiento: Cuenca, 30 de Octubre 1988.

Nacionalidad: Ecuatoriana.

Sexo: (F) **(M)**

Edad: 35

Estado civil: Casado.

Cédula de Identidad: 060437383-3.

¿Cuántas personas viven con usted?: 2

¿Cuántas personas dependen económicamente de usted?: 1

Si tiene hijos diga cuantos: 1

Indique sus edades en orden descendente: 2 años

Si es casado ¿trabaja su cónyuge? **(SI)** (NO)

¿Dónde?: Hotel Chimborazo

Describa brevemente sus pasatiempos: Futbol, leer.

DATOS EMPRESA

Código: 1027

15/06/2013 **Puesto de trabajo:** Mesero

Remuneración: \$350

Horas Extras: **(SI)** (NO)

Fecha de Contratación:

Función: Atención Restaurante

Remuneración Adicional: \$0

Forma de Pago: Cheque

Firma Gerente _____

Firma Empleado _____

4.5 PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO DEL HOTEL ZEUS

Esta sección es para uso interno, contiene procedimientos que deben aplicarse a los procesos del Hotel Zeus.

Su importancia reside en el apoyo que pueda brindarle al área administrativa y operativa, optimizando los recursos humanos, físicos y financieros de la empresa, y tiene como propósito servir de guía para la correcta realización de las funciones o tareas asignadas.

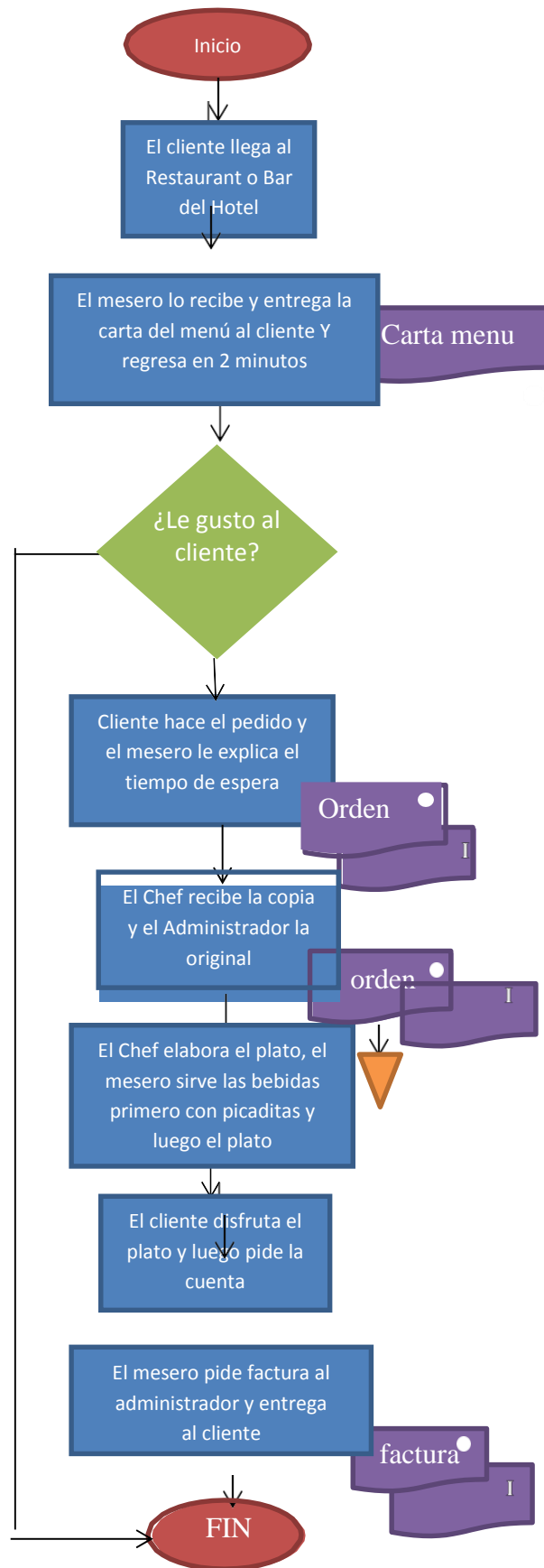
Procedimientos

- Bar y Restaurante.

- Reservación de una Habitación.
 - 1) En persona.
 - 2) Online.

- Entrada y Salida del Personal.
- Servicio de Lavandería.
- Limpieza de habitaciones.
- Contabilidad.
- Inventarios Físicos.
- Cuentas por Cobrar.

4.5.1 Servicio de Restaurante y Bar



PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO

SERVICIO DE BAR Y RESTAURANTE DEL HOTEL ZEUS

Objetivo.

Dar un servicio y atención adecuada para todo cliente del Hotel Zeus, que demande el Servicio de Restaurante.

Nota:

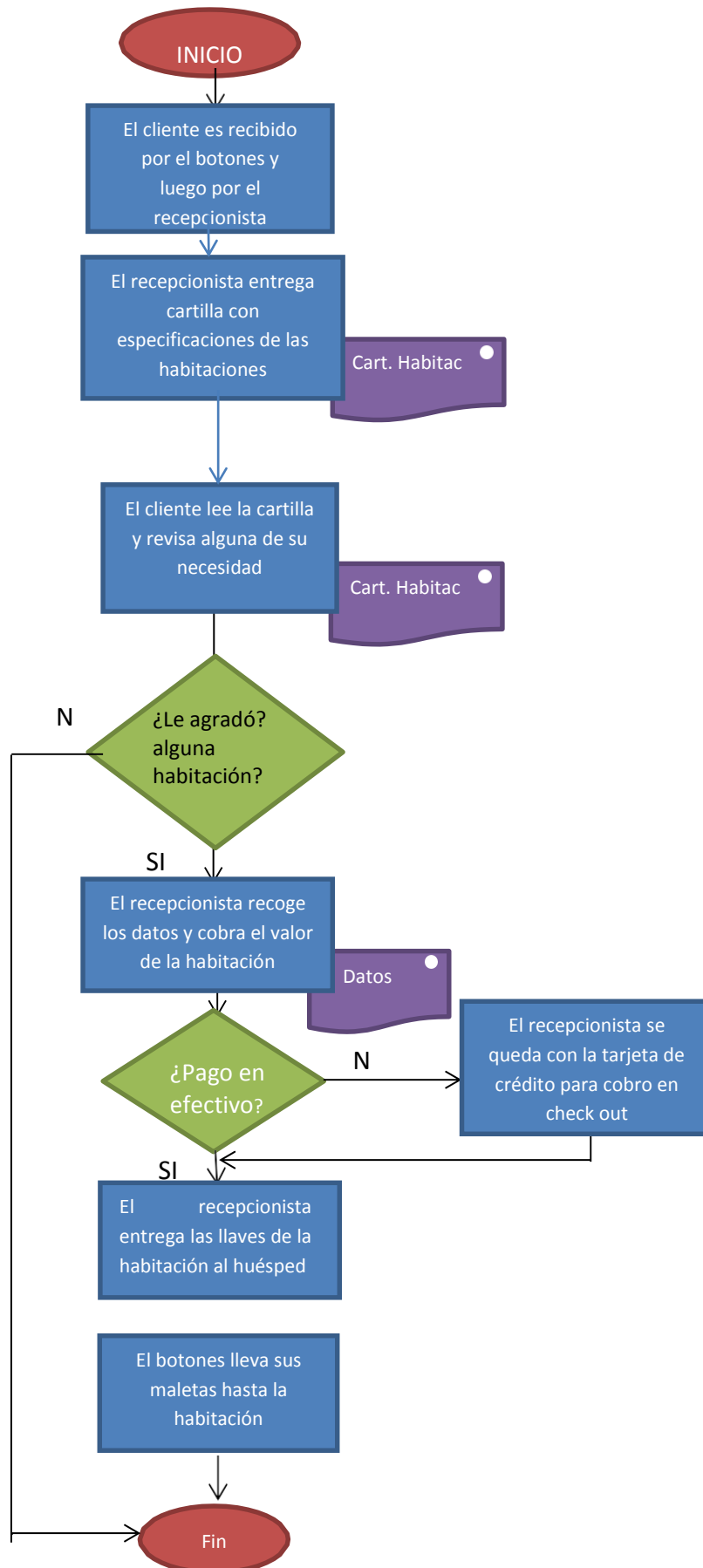
- Siempre el cliente tendrá la razón dentro de los servicios que está pagando.
- El Gerente General proporciona todos los artículos de higiene y anti insectos a los empleados, para una mejor presentación.
- Los Chefs del restaurante deberán de utilizar la Toca gorro para prevenir accidentes de higiene.
- El personal del Restaurante deberá llegar una hora antes que el restaurante abra sus puertas al público teniendo todo listo e implacable para empezar el día laboral.
- EL mesero debe tener en su poder los menús, los cuales deben explicar que contiene cada plato, ofertando siempre la especialidad de la casa.
- El dinero cobrado será depositado en el banco, por una persona asignada por el gerente, a las 4pm.
- Al final del día el administrador del restaurante da la orden al mesero y ayudante de chef que toda el área quede limpia.

Procedimiento Narrativo:

1. El cliente llega al Restaurant o Bar del Hotel.
2. El mesero lo recibe y entrega la carta del menú al cliente y regresa en 2 minutos.
3. ¿Hay algún plato al gusto para el cliente?
4. Si es así, el cliente hace el pedido y el mesero le explica el tiempo de espera; pero si no, el cliente se retira sin ningún inconveniente.
5. El Chef recibe la copia y el Administrador la original.

6. El Chef elabora el plato, el mesero sirve las bebidas primero con picaditas y luego el plato.
7. El cliente disfruta el plato y luego pide la cuenta.
8. El mesero pide factura al administrador y entrega al cliente; la copia de la factura es archivada.
9. Fin.

4.5.2 Reservación para hospedarse en una habitación personalmente



PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO

RESERVACIÓN PARA HOSPEDARSE EN UNA HABITACIÓN PERSONALMENTE

Objetivo

Dar un servicio y atención adecuada para todo cliente que desee hospedarse en el Hotel Zeus.

Nota:

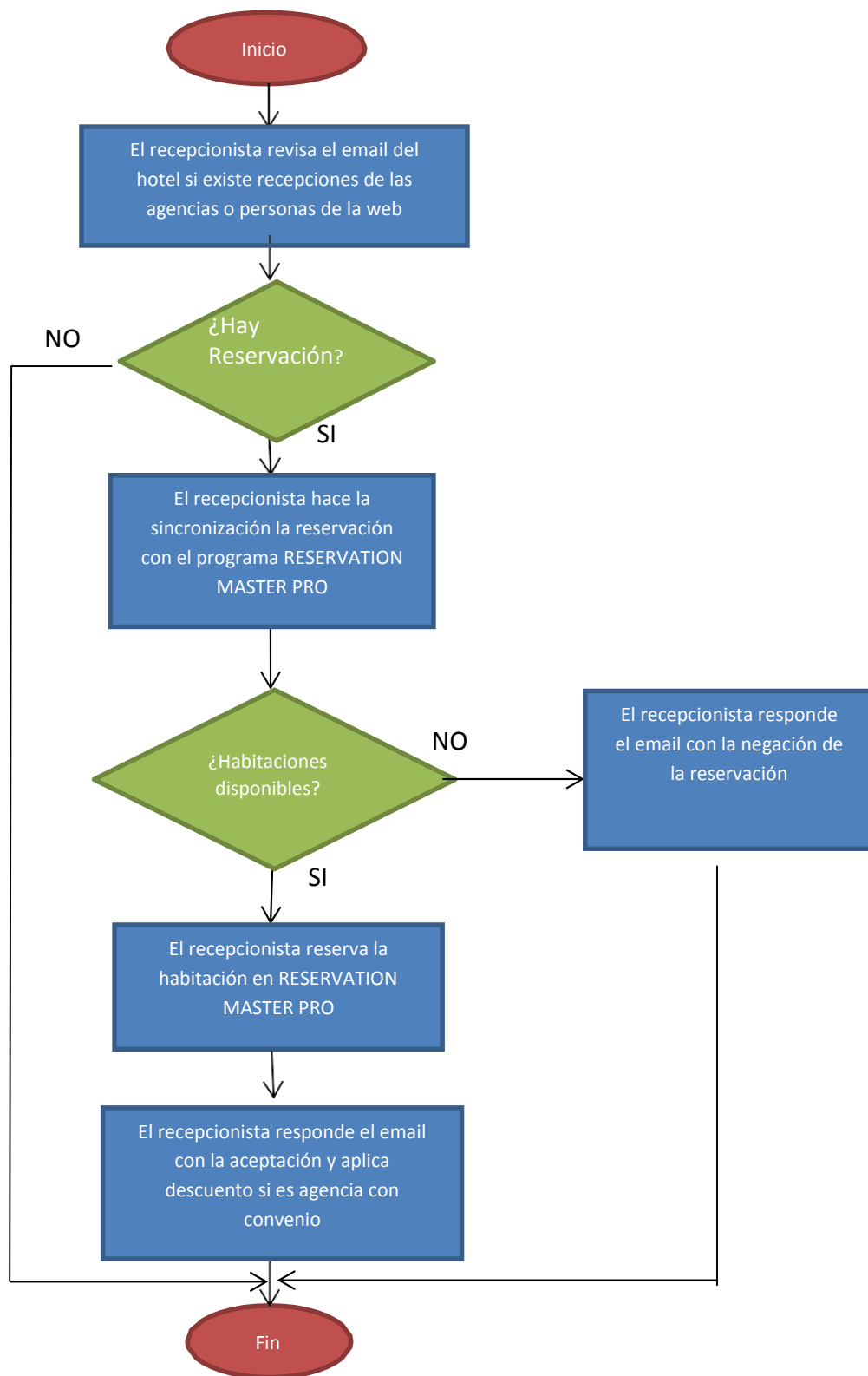
- Persona que entre por información de hospedaje y/o a hospedarse se la recibe de manera educada y atenta.
- Las camareras deben tener las habitaciones disponibles, limpias, sin insectos y arregladas perfectamente en su totalidad:
 1. Debe tener su botella con agua.
 2. El control de la TV.
 3. Toallas, Jabón y Shampoo.
- Las camareras no se deben de olvidar de dejar en la habitación la cartilla con las opciones para llamar servicio a la habitación y clave wifi.
- Si es temporada alta los precios cambian, y el recepcionista debe poner un letrero afuera si es que ya no hay disponibilidad de habitación.

Procedimiento Narrativo:

1. El cliente es recibido por el botones y luego por el recepcionista.
2. El recepcionista entrega cartilla con especificaciones de las habitaciones.
3. El cliente lee la cartilla y revisa alguna de su necesidad.
4. ¿Al cliente le agradó alguna habitación?

5. Si es así, el recepcionista recoge los datos y cobra el valor de la habitación; o si no se retira sin ningún inconveniente.
6. ¿El pago es en efectivo?
7. Si el pago fue con tarjeta, el recepcionista se queda con la tarjeta de crédito para cobro en check out; y si fue en efectivo prosigue el siguiente proceso.
8. El recepcionista entrega las llaves de la habitación al huésped.
9. El botones lleva sus maletas hasta la habitación.
10. Fin.

4.5.3 Reservación Online de Hospedaje



PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO

RESERVACIÓN ONLINE DEL HOTEL ZEUS

Objetivo

Dar un servicio online para reservación de habitaciones para huéspedes del Hotel Zeus.

Nota:

- El hotel siempre debe tener activo su wifi y su web.
- El recepcionista debe utilizar bien el internet y el Master Reservation Pro.
- El email del hotel deberá estar adecuadamente protegido con una contraseña que solo sepa el personal administrativo.
- El hotel realiza más estas reservaciones con agencias que tienen convenio.
- Las facturas son enviadas por correo a las agencias de viaje que se tiene convenio.
- Empresas Web aliadas: Booking.com, Hoteles.com, Expedia, tripadvisor.com, Ammeo Hoteles, Reservas.com.
- Las Agencias que tienen convenio con el hotel reciben un porcentaje de descuento decidido por el Gerente General.

Procedimiento Narrativo:

El recepcionista revisa el email del hotel si existe recepciones de las agencias o personas de la web.

¿Hay reservación para habitación?

Si existe alguna reservación, el recepcionista hace la sincronización la reservación con el programa RESERVATION MASTER PRO; pero si no hay reservaciones, el recepcionista sigue con sus demás actividades.

¿Existe disponibilidad de habitaciones?

Si existe disponibilidad, el recepcionista reserva la habitación en el RESERVATION MASTER PRO; pero si no el recepcionista responde el email con la negación de la reservación.

Una vez reservada la habitación, el recepcionista responde el email con la aceptación y aplica descuento si es agencia con convenio.

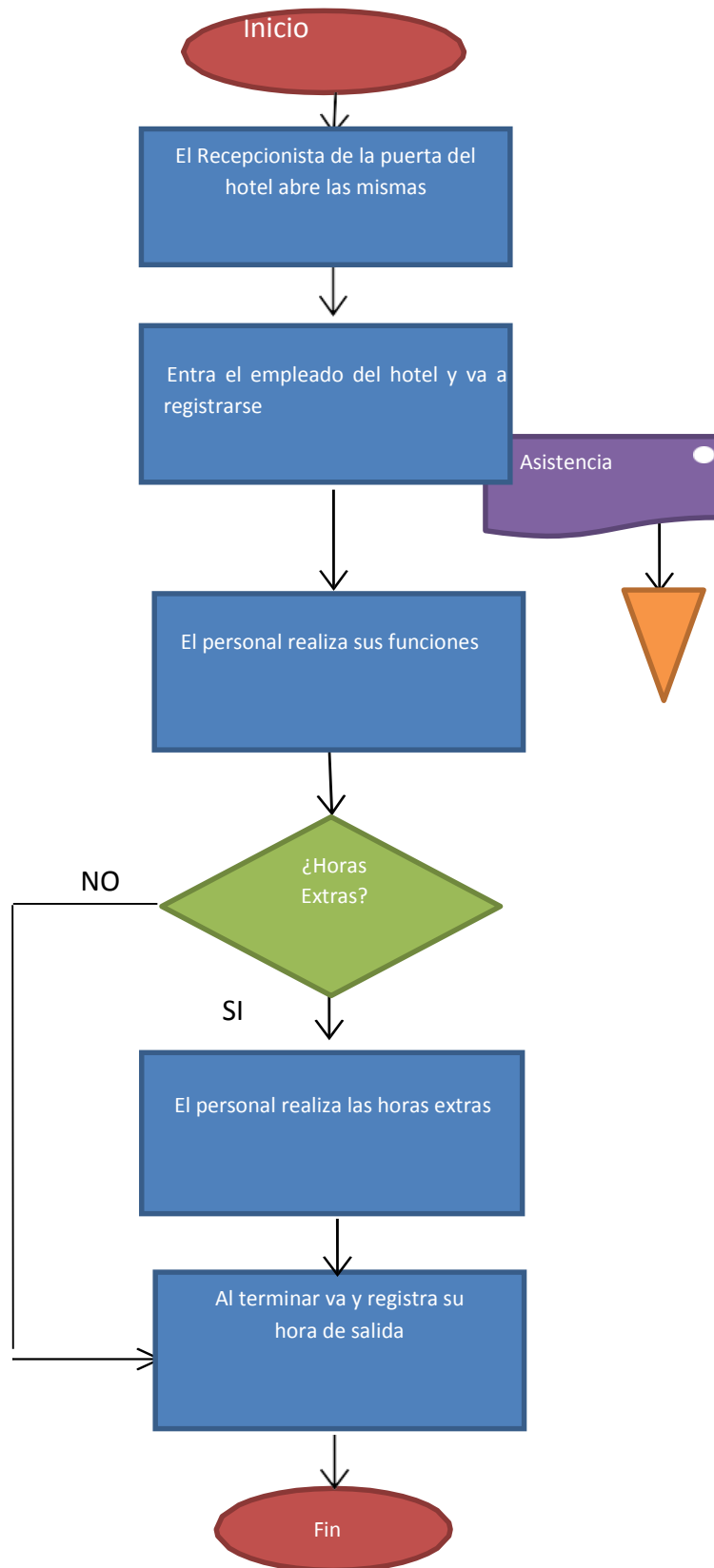
Fin.

4.3.11.3.1 Políticas y Normas

RESERVA DE HABITACIÓN

1. Reserva válida hasta las 15:00 horas del día de arribo.
2. Cancelar reserva hasta 3 días antes del arribo (sin penalidad).
3. No presentación (no-show) la penalidad será del 50% de valor de la reserva.
4. Pago para reservar 100% del total de la reserva confirmada.
5. CHECK IN: 2PM.
6. CHECK OUT: 12PM.
7. A las Agencias Convenio, se realizará un porcentaje de descuento decidido en la junta directiva.

4.5.4 Procedimiento de Entrada y Salida del Personal



PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO

ENTRADA Y SALIDA DEL PERSONAL DEL HOTEL ZEUS

Objetivo

Registrar correctamente la entrada y salida del personal del Hotel Zeus para la comprobación del comportamiento del personal en su horario.

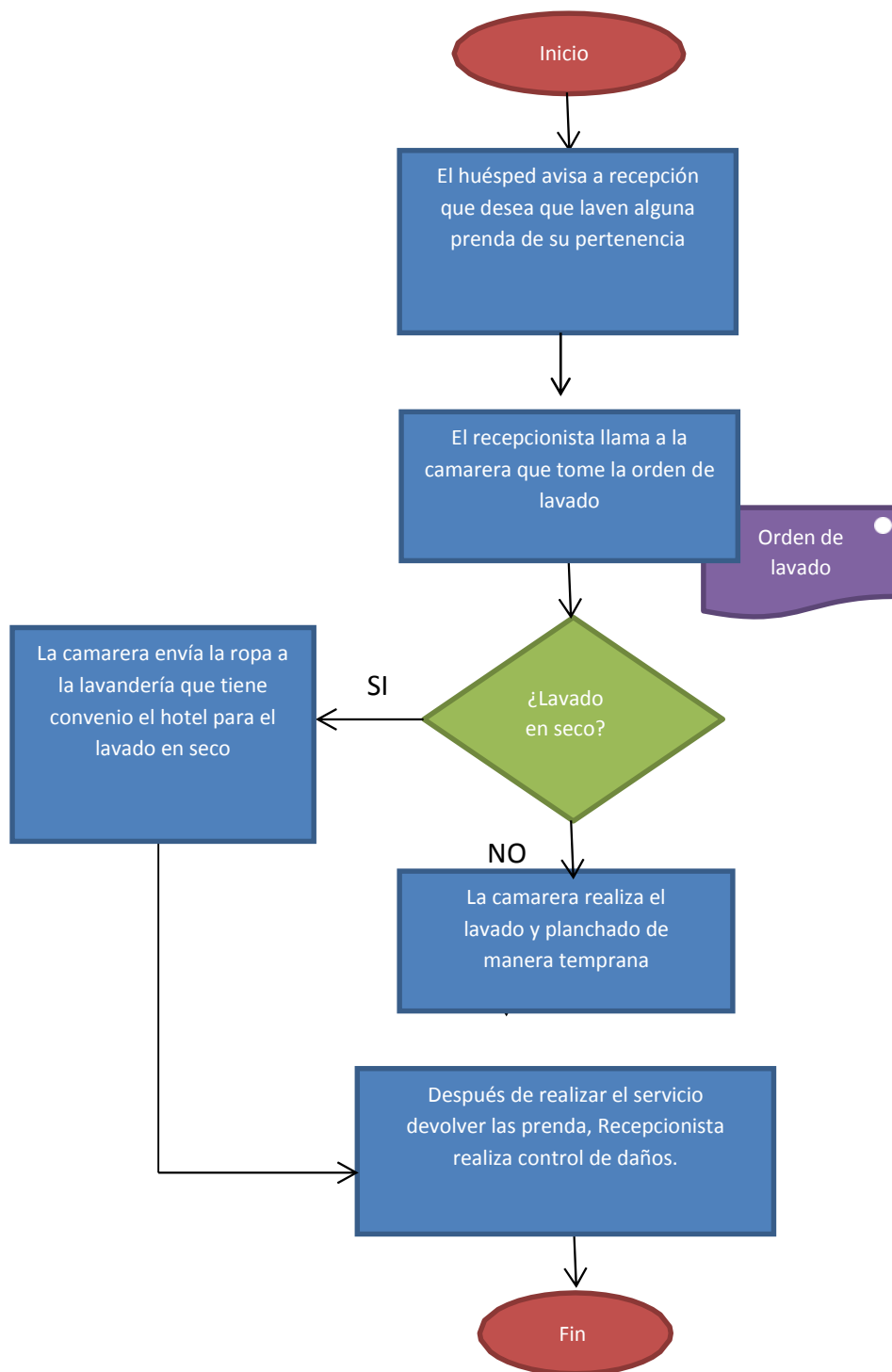
Nota:

- El proceso de control interno de entrada y salida debe ser un procedimiento seguro y fácil de contabilizar la hora del personal evitando riesgos de pérdida de documentación o falsificación.
- Es recomendable usar un dispositivo de huella digital o marcación de reloj que de un mejor control a la asistencia, siendo el más eficiente el reloj por huella digital.
- El contador es el encargado de controlar las asistencias cada mes para su registro.
- Se abrirá las puertas del hotel para el público cuando este todo listo y limpio.

Procedimiento Narrativo:

1. El Recepcionista de la puerta del hotel abre las mismas.
2. Entra el empleado del hotel y va a registrarse.
3. El personal realiza sus funciones.
4. ¿El personal realiza horas extras?
5. Si es así, el personal realiza las horas extras, y si no prosigue con el procedimiento.
6. Al terminar el personal va y registra su hora de salida.
7. Fin.

4.5.5 Servicio de Lavandería



PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO

SERVICIO DE LAVANDERÍA DEL HOTEL ZEUS

Objetivo

Dar un servicio de lavandería para satisfacción del huésped en el Hotel Zeus.

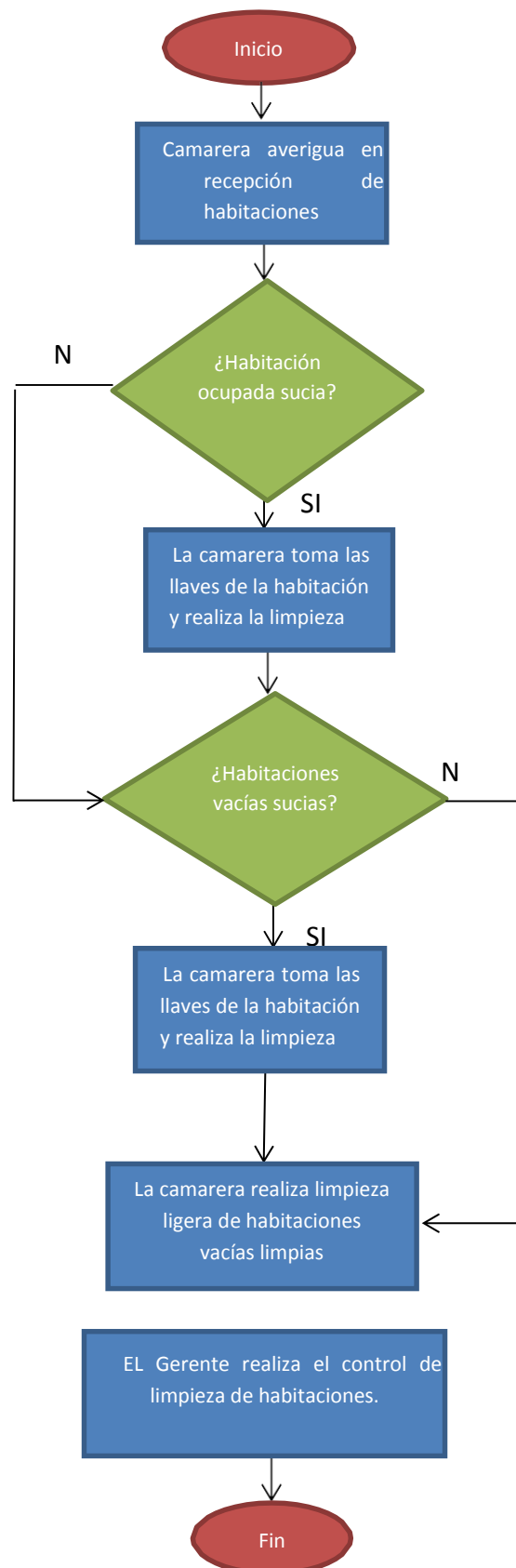
Nota:

- Lavado en seco no existe dentro del hotel, cuando un cliente pida lavado en seco se enviará a otra lavandería que realice el servicio.
- Siempre cuidar de no dañar ni una prenda del huésped.
- El proceso de lavado de manteles, sábanas, cobijas, cortinas, en si artículos el hotel se realiza el lavado dentro del hotel en sus lavadoras.
- El recepcionista cobra en el check out cualquier gasto extra.

Procedimiento

1. El huésped avisa a recepción que desea que laven alguna prenda de su pertenencia.
2. El recepcionista llama a la camarera que tome la orden de lavado.
3. ¿La prenda es de lavado en seco?
4. Si es así, la camarera envía la ropa a la lavandería que tiene convenio el hotel para el lavado en seco; pero si no, la camarera realiza el lavado y planchado de manera temprana.
5. Después de realizar el servicio devolver las prenda, Recepcionista realiza control de daños.
6. Fin.

4.5.6 Limpieza de Habitaciones



PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO LIMPIEZA DE HABITACIONES DEL HOTEL ZEUS

Objetivo

Tener las habitaciones impecables para los huéspedes del Hotel Zeus.

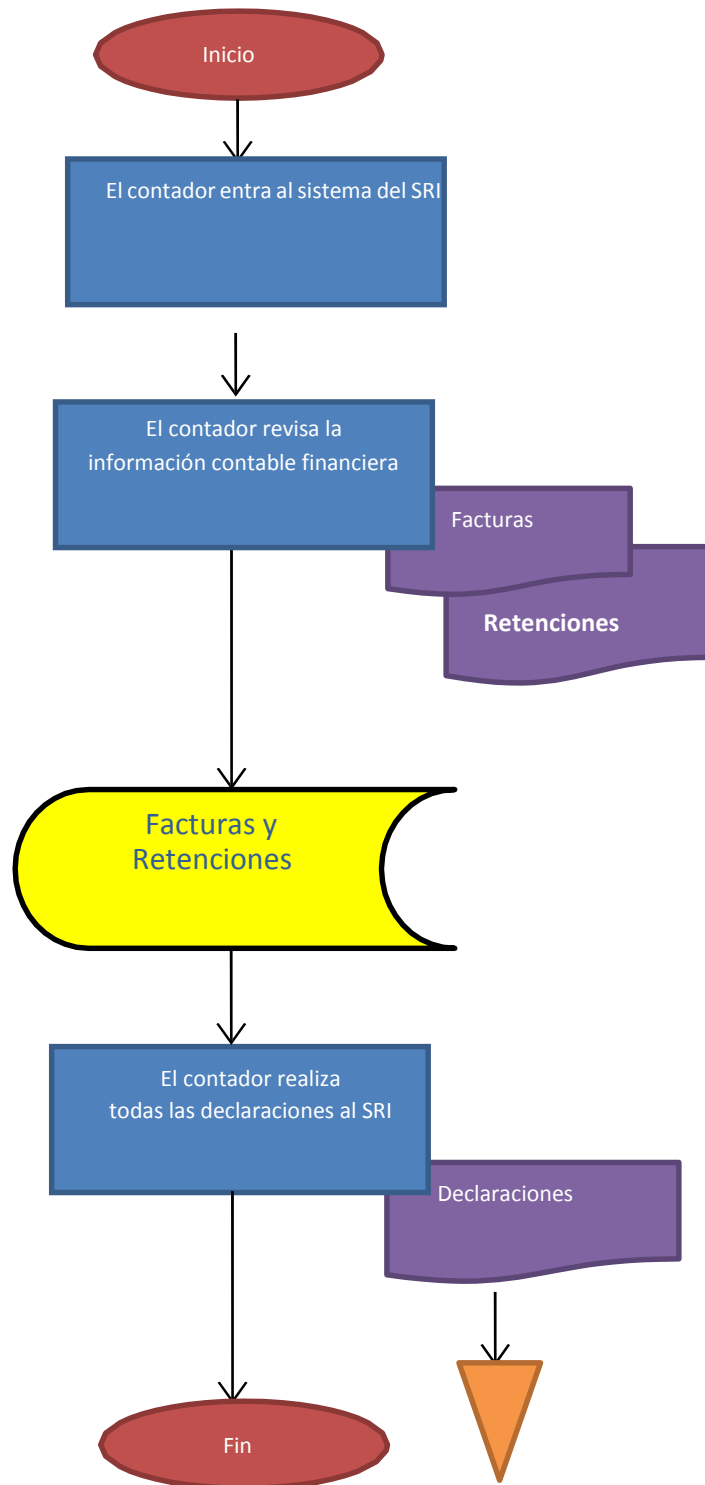
Nota:

- Las habitaciones se clasifican;
 - 1) Ocupadas sucias.
 - 2) Vacías sucias (después del check out).
 - 3) Vacías limpias.
- Las habitaciones deben quedar limpias y arregladas en su totalidad.
 - 1) Debe tener su botella de agua.
 - 2) El control de la TV.
 - 3) Toallas, Jabón y Shampoo.
- Las camareras deben llegar al hotel a las 7am.
- Si no hay habitaciones para limpieza las camareras deben realizar lavado planchado de suministros del hotel.

Procedimiento Narrativo:

1. La camarera averigua en recepción de habitaciones.
2. ¿Hay alguna habitación ocupada sucia?
3. Si la hay, la camarera toma las llaves de la habitación y realiza la limpieza, si no, realiza el siguiente proceso.
4. ¿Hay habitaciones vacías sucias?
5. Si la hay, La camarera toma las llaves de la habitación y realiza la limpieza. si no, realiza el siguiente proceso.
6. La camarera realiza limpieza ligera de habitaciones vacías limpias.
7. EL Gerente realiza el control de limpieza de habitaciones.
8. Fin.

4.5.7 Área de Contabilidad Declaración de Impuestos



PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO

ÁREA DE CONTABILIDAD DECLARACIÓN DE IMPUESTOS.

Objetivo

Tener un área contable eficiente y competente en el Hotel Zeus.

Nota:

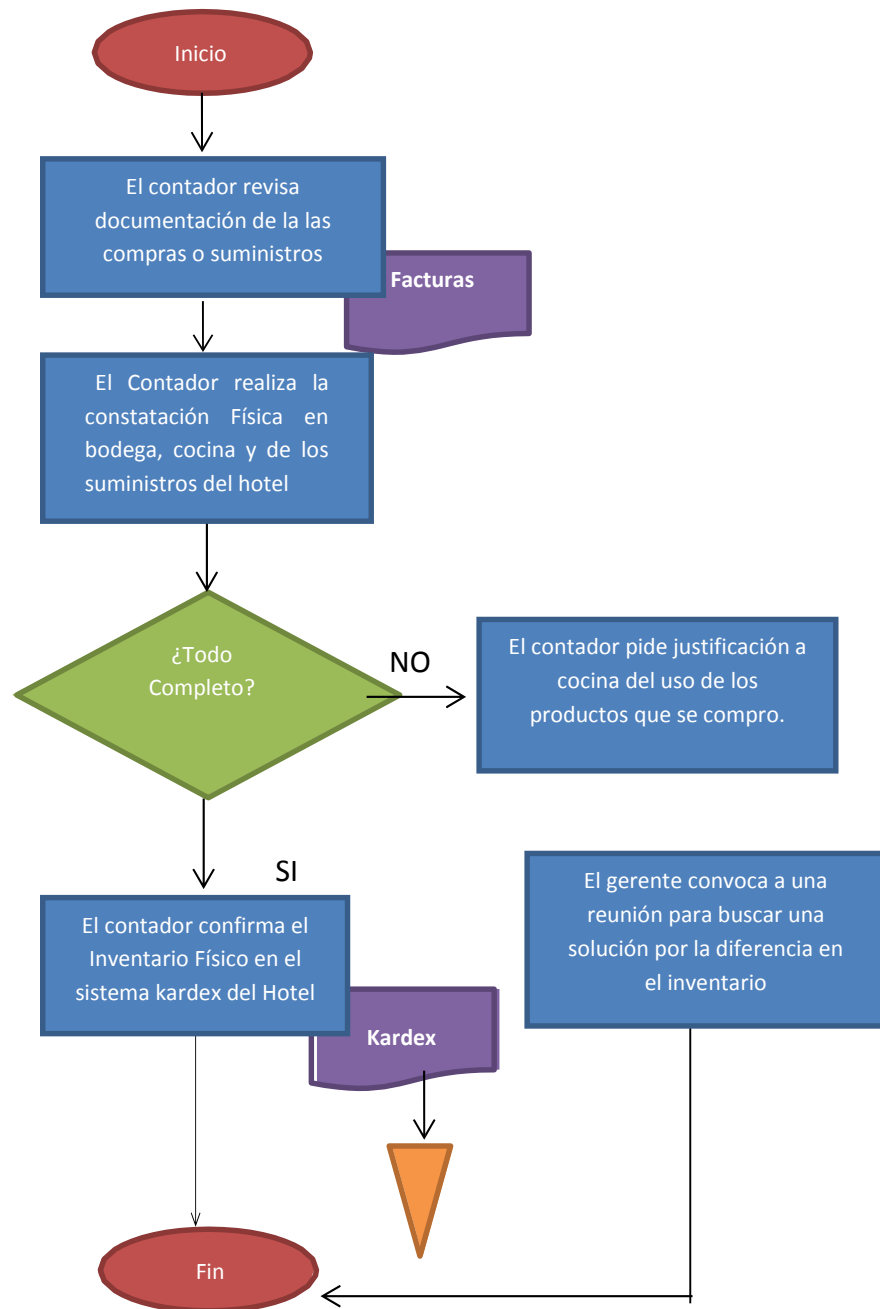
- El contador deberá de tener archivada de manera correcta y evitar pérdidas de los documentos como son en especial las facturas y retenciones.
- Además del contador, solo el gerente podrá tener acceso a estos archivos tributarios.

Procedimiento Narrativo:

El Contador

1. Entra al sistema del SRI.
2. Revisa la información contable financiera.
3. Realiza la entrada/salida de datos desde un almacenamiento magnético en línea de las facturas y retenciones.
4. Realiza todas las declaraciones al SRI y archiva.
5. Fin.

4.5.8 Inventario de Bodega y Suministros del Hotel Zeus



PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO INVENTARIO DE BODEGA Y SUMINISTROS DEL HOTEL ZEUS

Objetivo

Realizar inventarios de manera constante a los artículos y productos que se usa para restaurante, bar y suministros del Hotel Zeus.

Nota:

- Quien realiza la constatación física debe ser diferente a la persona que recibió las cosas en bodega y cocina.
- Los productos de cocina serán recibidos por el administrador de alimentos y bebidas.
- Los inventarios físicos de mercadería serán diarios a cargo del contador/a secretario/a
- El inventario a los suministros se harán por áreas:
 - 1) Habitaciones.
 - 2) Lobby.
 - 3) Oficinas.
 - 4) Cocina.
 - 5) Restaurante y Bar.
 - 6) Lavandería y Limpieza.

Procedimiento Narrativo:

1. El contador revisa documentación de las compras o suministros.
2. El Contador realiza la constatación física en bodega, cocina y de los suministros del hotel.
3. ¿Todo completo de la constatación física?
4. Si todo está completo, el contador confirma el inventario físico en el sistema kardex del hotel; Fin.
5. Si hay diferencia, el contador pide justificación a cocina del uso de los productos que se compró.
6. El gerente convoca a una reunión para buscar una solución por la diferencia en el inventario.
7. Fin.

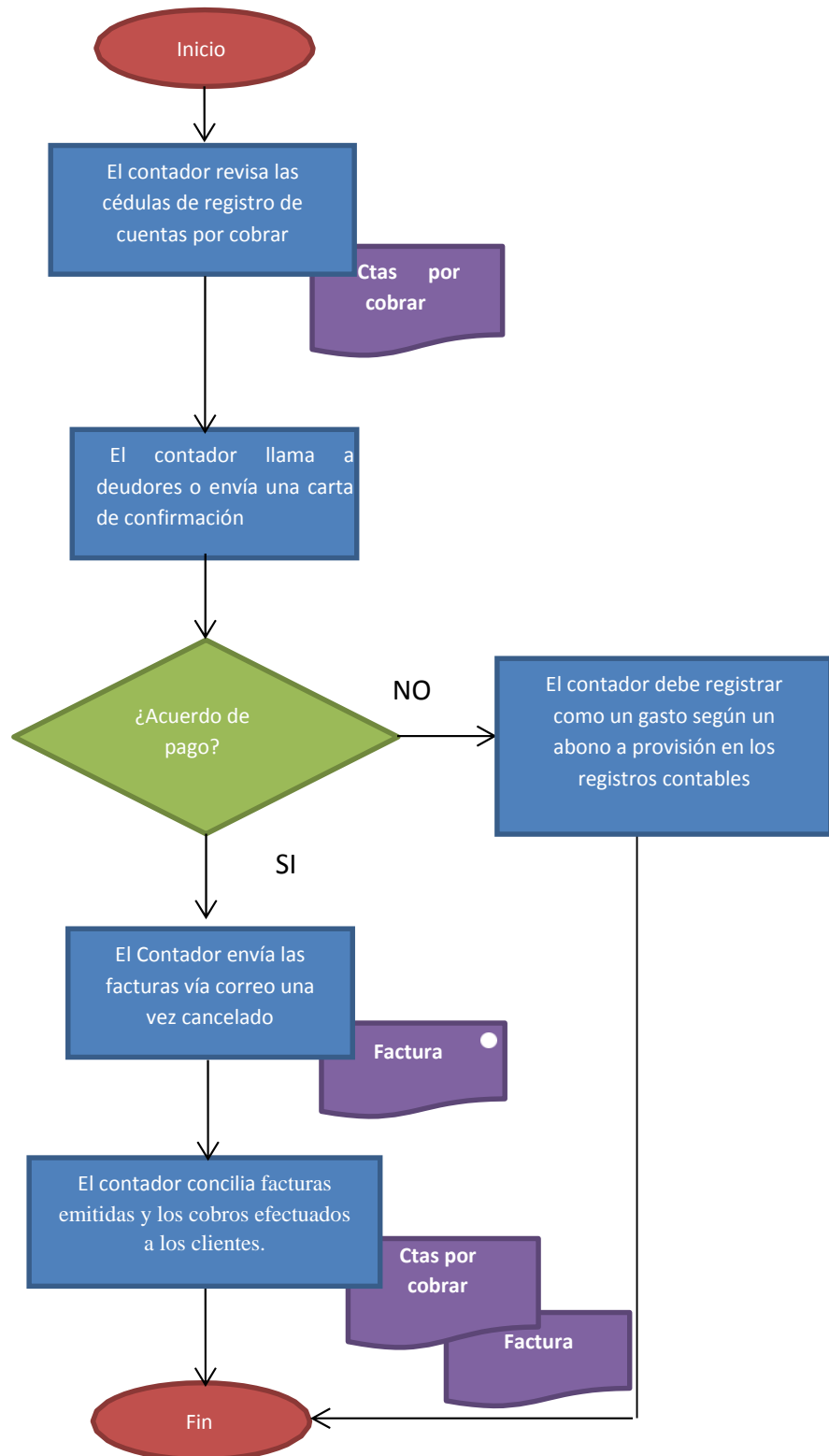
4.5.9 Políticas y Normas: Inventarios de Bodega y Suministros.

1. Mantener registros de inventarios tanto en cantidades como en valores, o un Kardex.
2. Realizar informes diarios de todos los productos que entran al hotel.
3. Realizar inventarios físicos dos veces al año de todos los suministros del hotel conllevando también los artículos de cocina y restaurante bar.
4. El contador es quien realiza la toma física de los inventarios.
5. El registro Kardex debe archivar de manera física y digital.
6. Los inventarios de los suministros deben estar asegurados contra robo; cada artículo debe de tener un código de seguridad.
7. Persona que saque algo de bodega debe registrar su nombre y del artículo que está saliendo en el documento que sirve como respaldo para evidencia.
8. El registro en KARDEX será realizado por el contador.

Tabla 11: Ejemplo de KARDEX

KARDEX										
ARTÍCULO		UNIDADES								
MÉTODO		EXISTENCIA			MIN		MAX			
FECHA	DETALLE	ENTRADAS			SALIDAS			EXISTENCIA		
		U	P. U	P.T	U	P.U	P. T	U	P. U	P. T
	INVENTARIO FINAL									

4.5.10 Cuentas por Cobrar



PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO CUENTAS POR COBRAR

Objetivo

Verificar correctamente junto con el contador que es la persona responsable de las cuentas y documentos por cobrar, del Hotel Zeus.

Nota:

- El cobro puede ser a la cuenta bancaria del hotel o de manera efectiva.
- Métodos de aviso:
 - 1) Llamada telefónica.
 - 2) Carta con Confirmación.
 - 3) Email.

Procedimiento Narrativo:

El contador:

1. Revisa las cédulas de registro de cuentas por cobrar.
2. Llama a deudores o envía una carta de confirmación.
3. ¿Acuerdo de pago?
4. Si no se llega a un acuerdo con el deudor, el contador debe registrar como un gasto según un abono a provisión en los registros contables.
5. Pero si se llega con el acuerdo del pago, el contador envía las facturas vía correo una vez cancelado.
6. Concilia facturas emitidas y los cobros efectuados a los clientes.
7. Fin.

4.5.11 Políticas y Normas: Cuentas por Cobrar.

CUENTAS POR COBRAR.

Es la cuenta donde se registran los aumentos y las disminuciones derivadas de la venta a crédito del servicio del bar restaurante y servicio de hospedaje, a favor de la empresa y para esto existen programas para llevar a cabo las operaciones; presentando el derecho (exigible) que tiene la entidad de exigir a los suscriptores el pago de su adeudo que representa un beneficio futuro esperado.

1. El contador preparará cédulas y registros con los nombres de los clientes que tienen crédito dentro del hotel.
 2. Debe existir una vigilancia contante y efectiva sobre vencimientos y cobranzas.
 3. El contador debe conciliar periódicamente los auxiliares y cuentas del mayor correspondiente.
 4. Realizar listas de clientes con direcciones, teléfonos, otros datos, etc.
 5. Se debe registrar los pagos de clientes de manera temprana.
 6. Siempre tomar acción inmediata y efectiva dada una factura vencida.
 7. Quien factura no puede ser la persona que realice la cobranza.
 8. Cuando se han agotado las vías administrativas, se procede al cobro judicial.
 9. Si el cobro judicial resulta insuficiente se toman medidas en base la NIC 18 y NIC 37.
- NIC 18: Cuando no se satisfacen los criterios deseados, los ingresos ordinarios que surgen de la prestación de servicios deben ser reconocidos solamente en la extensión en que los gastos reconocidos sean recuperables
 - NIC 37: Se crea un activo contingente cuando la existencia del activo es confirmada sólo por la ocurrencia, o en su caso por la no ocurrencia, de uno o más eventos inciertos en el futuro, que no están enteramente bajo el control de la empresa, como una cuenta incobrable.

4.5.12 Mapa de Riesgo

PROCESO: Servicio de Hotelería, Restaurant y Bar.

OBJETIVO DEL HOTEL: Otorgar a los clientes el mejor servicio hotelero que supere sus expectativas brindando todas las comodidades que estos las requieran.

OBJETIVO DEL MAPA DE RIESGOS: Verificar la mayor cantidad posible de todos los riesgos que el Hotel Zeus puede estar expuesto en el día a día.

Tabla 12: Mapa de Riesgos

RIESGO	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSAS	EFFECTOS
Independencia laboral	Posibilidad de que la independencia afecte a la toma de Decisiones.	-Junta General de Socios	- Personal familiar en la directiva.	- Toma de decisiones con ideas diferentes.
Subida de Precios	Posibilidad que los precios de los productos que se usan en el hotel suban.	-Gobierno de la República -Gerente	-Inflación. - Temporadas altas y bajas mal aprovechadas.	-Menos Ganancias. -Baja en ventas.
Equipo de cocina y lavandería dañado	Posibilidad de tardanza en el servicio.	-Gerente	-Falta de mantenimiento a los equipos.	-Pérdidas económicas. - Interrupción de servicio.

				-Deterioro de imagen.
Mala calidad de comida	Posibilidad que la comida no tenga el mismo resultado al convertirse en menú.	-Administrador de alimentos y bebidas	-Mala compra de insumos	-Desperdicio de insumos -Deterioro de imagen -Pérdidas económicas.
Personal sin ánimo de laborar	Posibilidad que el personal realice mal sus funciones laborables.	-Gerente -Jefe de talento humano	-Personal sin motivaciones -Personal sin capacitaciones constantes.	-Pérdida de clientela. -Mal ambiente dentro del hotel.
Enfermedad de algún empleado	Posibilidad de tardanza en el servicio.	-Empleados -Jefe de Talento Humano	-Causa natural -Falta de capacitación en prevención de enfermedades.	-Pérdidas económicas, - Interrupción de servicio. -Deterioro de imagen.
Alta de Agua potable	Posibilidad que el hotel se quede sin agua potable.	-Gerente -Empleados -Entorno	- Desperdicio de agua. -Falta de	-Pérdida de clientela. -Pérdida Económica

			pago a EMAPAR.	a.
Apagones de energia	Posibilidad que el hotel se quede sin luz eléctrica.	-Gerente -Entorno	-Riesgo natural. -Falta de pago a Empresa eléctrica.	Pérdida de clientela. Pérdida Económic a.

Conclusión:

De lo anterior se concluye que es de vital importancia contar en el Hotel Zeus con un Comité de Riesgos que se encargue de identificar, evaluar y valorar los posibles problemas de cada uno de los procesos y elaborar un mapa como este, que contribuya a la fácil administración de los mismos, siempre incluir cada riesgo nuevo que el hotel pueda pasar.

4.6 MANUAL CONTABLE



Introducción.

El manual contiene las políticas contables aplicables a la entidad, la descripción de cada una de las cuentas que integra el catálogo, con el propósito fundamental de estandarizar y unificar criterios, establecidos por la gerencia, que sea utilizado como instrumento de inducción de personal y control interno, con ayuda de las normas NIIF y NIC.

Autorización:

A todo el personal:

El manual es propiedad de la empresa y se debe utilizar en relación a la nomenclatura establecida. El uso del manual es de carácter obligatorio y el personal financiero será solidariamente responsable en el registro de las operaciones, la observancia de las políticas y la utilización de las formas establecidas.

Concepto de Contabilidad Hotelera.

La contabilidad en los hoteles es el área que se ocupa de recopilar, registrar, resumir y analizar información financiera expresada en términos monetarios, sobre las operaciones de mercado de un hotel con el propósito de interpretar los resultados económicos y financieros para la toma de decisiones en la junta de general de socios.

La contabilidad hotelera ayuda a conocer la estabilidad y la solvencia del hotel, los cobros y pagos, las tendencias de ventas, costos y gastos generales, entre otros.

La actividad hotelera se encuentra en auge, siendo una rama importante para el Ingreso Nacional, por ello es trascendental.

NIIF – NIC Propuestos.

NIIF 01: Adopción por primera vez de las Normas Internacionales de Información financiera – NIC 01.

El objetivo de esta NIIF es asegurar que los primeros estados financieros con arreglo a las NIIF de una entidad, así como sus informes financieros intermedios, relativos a una parte del ejercicio cubierto por tales estados financieros, contienen información de alta calidad que:

- a) Sea transparente para los usuarios y comparable para todos los ejercicios que se presenten;
- b) Suministre un punto de partida adecuado para la contabilización según las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).
- c) Pueda ser obtenida a un coste que no exceda a los beneficios proporcionados a los usuarios.

(Más información NIIF 1)

NIIF 04: Contratos de seguro

El objetivo de esta NIIF consiste en especificar la información financiera que debe ofrecer, sobre los contratos de seguro, la entidad emisora de dichos contratos (que en esta NIIF se denomina aseguradora), hasta que el Consejo complete la segunda fase de su proyecto sobre contratos de seguro.

Un contrato de seguro es un contrato en el que una de las partes (la aseguradora) acepta un riesgo de seguro significativo de la otra parte (el tenedor de la póliza), acordando compensar al tenedor si ocurre un evento futuro incierto (el evento asegurado) que afecta de forma adversa al tenedor del seguro.

(Más información NIIF 4)

NIC 01: Presentación de Estados Financieros - NIIF 01.

El objetivo de esta Norma consiste en establecer las bases para la presentación de los estados financieros con propósitos de información general, a fin de asegurar que los mismos sean comparables, tanto con los estados financieros de la misma entidad de ejercicios anteriores, como con los de otras entidades diferentes.

La entidad revelará, ya sea en el balance o en las notas, sub-clasificaciones más detalladas de las partidas que componen las rúbricas del balance, clasificadas de una forma apropiada a la actividad realizada por la entidad.

Dependerá de los requerimientos contenidos así como de la naturaleza, tamaño y función de los importes afectados.

En base a los Estados de Resultado todas las partidas de ingreso o de gasto reconocidas en el periodo, se incluirán en el resultado del mismo, a menos que una Norma o una Interpretación establezcan lo contrario.

(Más en NIC 01)

NIC 02: Inventarios – NIIF 05.

Esta Norma aclara que algunos tipos de inventarios quedan fuera de su alcance, mientras que otros tipos quedan eximidos solamente de los requerimientos de medición de la Norma.

Los inventarios se medirán al costo o al valor neto realizable, según cual sea menor.

Valor neto realizable es el precio estimado de venta de un activo en el curso normal de la operación menos los costos estimados para terminar su producción y los necesarios para llevar a cabo la venta.

En el caso de que un prestador de servicios tenga inventarios, los medirá por los costos que suponga su producción. Estos costos se componen fundamentalmente de mano de

obra y otros costos del personal directamente involucrado en la prestación del servicio, incluyendo personal de supervisión y otros costos indirectos atribuibles.

La mano de obra y los demás costos relacionados con las ventas, y con el personal de administración general, no se incluirán en el costo de los inventarios, sino que se contabilizarán como gastos del periodo en el que se hayan incurrido. Los costos de los inventarios de un prestador de servicios no incluirán márgenes de ganancia ni costos indirectos no atribuibles que, a menudo, se tienen en cuenta en los precios facturados por el prestador de servicios.

(Más información NIC 02)

NIC 07: Estado de Flujo de Efectivo NIIF 07.

La información acerca de los flujos de efectivo es útil porque suministra a los usuarios de los estados financieros las bases para evaluar la capacidad que tiene la empresa para generar efectivo y equivalentes al efectivo, así como sus necesidades de liquidez. Para tomar decisiones económicas y analizar el grado de certidumbre relativa de su aparición. El objetivo de esta Norma es exigir a las empresas que suministren información acerca de los movimientos históricos en el efectivo y los equivalentes al efectivo a través de la presentación de un estado de flujos de efectivo, clasificados según que procedan de actividades de explotación, de inversión y de financiación.

(Más información NIC 07)

NIC 08: Políticas contables, cambios en las estimaciones contables y errores.

El objetivo de esta Norma es prescribir los criterios para seleccionar y modificar las políticas contables, así como el tratamiento contable y la información a revelar acerca de los cambios en las políticas contables, de los cambios en las estimaciones contables y de la corrección de errores.

La Norma trata de realzar la relevancia y fiabilidad de los estados financieros de una entidad, así como la comparabilidad con los estados financieros emitidos por ésta en

periodos anteriores, y con los elaborados por otras entidades.

Políticas contables son los principios, bases, acuerdos reglas y procedimientos específicos adoptados por la entidad en la elaboración y presentación de sus estados financieros. Cuando una NIIF sea específicamente aplicable a una transacción, otro evento o condición, la política o políticas contables aplicadas a esa partida se determinarán aplicando la NIIF en cuestión, y considerando además cualquier Guía de Implementación relevante emitida por el IASB para esa NIIF.

(Más información NIC 08)

NIC 16: Propiedad planta y Equipo.

Esta Norma aclara que una entidad está obligada a aplicar los principios contenidos en la misma a los elementos de propiedades, planta y equipo utilizados para desarrollar o mantener (a) activos biológicos y (b) derechos mineros y reservas minerales tales como petróleo, gas natural y recursos no renovables similares

La vida útil de un activo se definirá en términos de la utilidad que se espere que aporte a la entidad. La política de gestión de activos llevada a cabo por la entidad podría implicar la disposición de los activos después de un periodo específico de utilización, o tras haber consumido una cierta proporción de los beneficios económicos incorporados a los mismos. Por tanto, la vida útil de un activo puede ser inferior a su vida económica. La estimación de la vida útil de un activo, es una cuestión de criterio, basado en la experiencia que la entidad tenga con activos similares.

(Más información NIC 16)

NIC 18: Ingresos de Actividades Ordinarias – NIIF 08.

Los ingresos son definidos, en el Marco Conceptual para la Preparación y Presentación de Estados Financieros, como incrementos en los beneficios económicos producidos a lo largo del ejercicio en forma de entradas o incrementos de valor de los activos, o

bien como disminuciones de los pasivos, que dan como resultado aumentos del patrimonio neto y no están relacionados con las aportaciones de los propietarios de la empresa. El concepto de ingreso comprende tanto los ingresos ordinarios en sí, como las ganancias. Los ingresos ordinarios, propiamente dichos, surgen en el curso de las actividades ordinarias de la empresa y adoptan una gran variedad de nombres, tales como ventas, comisiones, intereses, dividendos y regalías. El objetivo de esta Norma es establecer el tratamiento contable de los ingresos ordinarios que surgen de ciertos tipos de transacciones y otros eventos.

(Más información NIC 18)

NIC 19: Beneficios a Empleados – NIIF 02.

Los beneficios a los empleados comprenden todos los tipos de retribuciones que la entidad proporciona a los trabajadores a cambio de sus servicios.

Los beneficios a los empleados a corto plazo, son beneficios a los empleados (diferentes de las indemnizaciones por cese) cuyo pago ha de ser liquidado en el término de los doce meses siguientes al cierre del periodo en el que los empleados hayan prestado los servicios que les otorgan esos beneficios.

Los beneficios post-empleo son beneficios a los empleados (diferentes de los beneficios por terminación) que se pagan después de completar su periodo de empleo en la entidad. Planes de beneficios post-empleo son acuerdos, formales o informales, en los que la entidad se compromete a suministrar beneficios a uno o más empleados tras la terminación de su periodo de empleo.

(Más información NIC 19)

NIC 37: Provisiones, activos y pasivos contingentes.

Esta Norma (NIC 37) prescribe la contabilización y la información financiera a suministrar cuando se haya dotado una provisión, o bien cuando existan activos y pasivos de carácter contingente, exceptuando los siguientes:

- a) Aquéllos que se deriven de los instrumentos financieros que se contabilicen según su valor razonable;
- b) Aquéllos que se deriven de los contratos pendientes de ejecución, salvo si el contrato es de carácter oneroso y se prevén pérdidas. Los contratos pendientes de ejecución son aquéllos en los que las partes no han cumplido ninguna de las obligaciones a las que se comprometieron, o bien aquéllos en los que ambas partes han ejecutado parcialmente, y en igual medida, sus compromisos;
- c) Aquéllos que aparecen en las compañías de seguros, derivados de las pólizas de los asegurados; o
- d) Por último, aquéllos de los que se ocupe alguna otra Norma Internacional de Contabilidad.

(Más información NIC 37)

4.7 PLAN DE CUENTAS BAJO NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA



1 ACTIVOS

1.1 ACTIVOS CORRIENTE

Comprenden las cuentas que registran los recursos de liquidez inmediata, total o parcial con que cuenta el ente económico y puede utilizar para fines generales o específicos.

1.1.1 Caja: Cuenta contable donde se registran todas las operaciones de cobro y pago con dinero en efectivo.

Debe

- a. Por las entrada de dinero en efectivo y los cheques recibido por ventas y cobranzas, tanto en moneda nacional como en moneda extranjera.
- b. Por los sobrantes en caja al efectuar arqueos.

Haber

- a. Por el valor de las consignaciones diarias en cuentas corrientes bancarias o de ahorro.
- b. Por los faltantes en caja al efectuar arqueos.
- c. Por el valor de los pagos en efectivo cuando se los requieran.

1.1.1.1 Caja Chica: Es una cantidad pequeña de fondos, dinero efectivo que se usa para gastos menores.

Debe

- a. Por las entrada de dinero en efectivo para gastos menores.
- b. Emisión de cheque girado para crear el fondo.
- c. Por el valor del incremento del fondo asignado.

Haber

- a. Por el valor del uso de dinero en un gasto menor.
- b. Por la cancelación o suspensión de caja chica.

1.1.3 Bancos: Son aquellas transacciones que la entidad emplea para un determinado bien económico, puede ser a través de cuentas bancarias.

Debe

- a. Apertura de una cuenta bancaria corriente o de ahorros.
- b. Emisión de notas de crédito bancarias: intereses, préstamos, etc.
- c. Como constancia de depósitos directos efectuados por clientes.

Haber

- a. Emisión de cheques con el fin de satisfacer pagos.
- b. Por emisión de notas de débito por pago de intereses, administración de cuenta, pago de capital de préstamos, pago de servicios autorizados, etc.
- c. Por cualquier otra operación de disminución de la disponibilidad en las cuentas bancarias.

1.1.3.1 Banco Pacifico

1.1.3.2 Banco Guayaquil

1.1.4 Cuentas por Cobrar: Constituyen el crédito que la empresa concede a sus clientes a través de una cuenta abierta en el curso ordinario de un negocio, como resultado de la entrega de artículos o servicios.

Debe

- a. Por los valores que originan la deuda otorgada por la empresa.

Haber

- a. Por los valores que abonan o cancelan los deudores.

1.1.5 Documentos por Cobrar: Son todos los documentos o títulos de crédito tales como letras de cambio, pagarés etc. a favor de la empresa que fueron firmados por clientes o terceros.

Debe

- a. Por los valores que originan la deuda otorgada por la empresa.

Haber

- a. Por los valores que cancelan los deudores.

1.1.6 IVA pagado: Es la cuenta que se usa para registrar el IVA al comprar algún bien o servicio.

Debe

- a. Al momento que se realiza una compra.

Haber

- a. Cuando existe una devolución en la compra.
- b. En la liquidación del IVA.

1.1.7 Anticipo Impuesto a la Renta: Es una obligación formal que debe cumplir el contribuyente sometido a ella, por lo que no requiere de los elementos legales indispensables reservados por la ley para aquellas que constituyan una obligación impositiva.

Debe

- a. Cuando le hacen a la empresa las retenciones del impuesto a la renta.

Haber

- a. Cuando se hace la declaración 101 en abril por ser compañía limitada.

1.1.8 Alimentos: Son los alimentos que se usan en el área del bar restaurante.

Debe

- a. Los valores de lo que tiene registrado la empresa en existencias.

Haber

- a. Cuando los alimentos salen para la preparación de platos en el restaurante o bar.

1.1.9 Licores y Bebidas: Son todas las bebidas alcohólicas y no alcohólicas para el servicio de bar restaurante.

Debe

- a. Los valores de lo que tiene registrado la empresa en existencias.

Haber

- a. Cuando salen a la venta los licores y las bebidas.

1.1.10 Cigarrillos: Son los cigarrillos para la venta a las personas del bar, en el área de fumadores.

Debe

- a. Los valores de lo que tiene registrado la empresa en existencias.

Haber

- a. Cuando salen a la venta los cigarrillos.

1.1.11 Material de Aseo y Limpieza: Materiales que usa el personal de aseo y limpieza.

Debe

- a. Los valores de los materiales de aseo y limpieza que tiene en la empresa para uso interno.

Haber

- a. Cuando los materiales de aseo y limpieza se les dio su uso correspondiente.

1.1.12 Material de Lavandería: Materiales que usa las camareras en la lavandería.

Debe

- a. Los valores de los materiales de lavandería que tiene en la empresa para uso interno.

Haber

- a. Cuando los materiales de lavandería se les dio su uso correspondiente.

1.1.13 Suministros y Materiales: Suministros en general del hotel, que se encuentran en varias áreas del mismo.

Debe

- a. Los suministros y materiales que tiene la empresa en existencias.

Haber

- a. Cuando la empresa pone a la venta algún suministro y material.

1.2 PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO

1.2.1 Terrenos: Significa el valor de la tierra, donde está instalada la empresa y donde se han levantado las edificaciones.

Debe

- a. Por el costo histórico.
- b. Por el valor de las mejoras y otros cargos capitalizables que representan un mayor valor del activo.
- c. Por el valor del ajuste por inflación.

Haber

- a. Por el costo de los terrenos vendidos.

1.2.2 Edificio: Refleja el o los edificios comprados por el hotel.

Debe

- a. Cuando se registra el Activo fijo como propiedad de la empresa por compra o donación.

Haber

- a. Cuando se registra para la venta.

1.2.2.1 Depreciación Acumulada Edificio: El proceso de desgaste a que son sometidos el o los edificios del hotel.

Debe

- a. Por el valor de la depreciación ajustada que tengan los bienes dados de baja por venta, cesión, destrucción, demolición, obsolescencia, daño irreparable, por inservibles, pérdida o sustracción.

Haber

- a. Por el valor de la depreciación calculada mensualmente con cargo al estado de resultados.

1.2.3 Mobiliario, Equipo y Enseres: Está compuesto por todos aquellos muebles y enseres que sean propiedad del hotel.

Debe

- a. Cuando se registra el Activo fijo como propiedad de la empresa por compra o donación.

Haber

- a. Cuando se registra para la venta.

1.2.3.1 Depreciación Acumulada Mobiliario, Equipo y Enseres: El proceso de desgaste a que son sometidos del mobiliario y enseres del hotel.

Debe

- a. Por el valor de la depreciación ajustada que tengan los bienes dados de baja por venta, cesión, destrucción, obsolescencia, daño irreparable, por inservibles, pérdida o sustracción.

Haber

- a. Por el valor de la depreciación calculada mensualmente con cargo al estado de resultados.

1.2.4 Vehículo: Son los vehículos que tiene el hotel para su uso.

Debe

- a. Cuando se registra el Activo fijo como propiedad de la empresa por compra o donación.

Haber

- a. Cuando se registra para la venta.

1.2.4.1 Depreciación Acumulada Vehículo: El proceso de desgaste a que son sometidos los vehículos del hotel.

Debe

- a. Por el valor de la depreciación ajustada que tengan los bienes dados de baja por venta, cesión, destrucción, obsolescencia, daño irreparable, por inservibles, pérdida o sustracción.

Haber

- a. Por el valor de la depreciación calculada mensualmente con cargo al estado de resultados.

1.2.5 Equipo de Cómputo: Compuesta por todos los equipos de computación propiedad de la compañía, computadoras, sistemas informáticos.

Debe

- a. Cuando se registra el Activo fijo como propiedad de la empresa por compra o donación.

Haber

- a. Cuando se registra para la venta.

1.2.5 Depreciación Acumulada Equipo de Cómputo: El proceso de desgaste a que son sometidos las computadoras del hotel.

Debe

- a. Por el valor de la depreciación ajustada que tengan los bienes dados de baja por venta, cesión, destrucción, obsolescencia, daño irreparable, por inservibles, pérdida o sustracción.

Haber

- a. Por el valor de la depreciación calculada mensualmente con cargo al estado de resultados.

1.2.6 Equipo de Cocina: Son los equipos que usan en la cocina.

Debe

- a. Cuando se registra el Activo fijo como propiedad de la empresa por compra o donación.

Haber

- a. Cuando se registra para la venta.

1.2.6.1 Depreciación Acumulada Equipo de Cocina: El proceso de desgaste a que son sometidos los equipos de la cocina.

Debe

- a. Por el valor de la depreciación ajustada que tengan los bienes dados de baja por venta, cesión, destrucción, obsolescencia, daño irreparable, por inservibles, pérdida o sustracción.

Haber

- a. Por el valor de la depreciación calculada mensualmente con cargo al estado de resultados.

1.2.7 Equipo de Lavandería: Son los equipos que usan para el lavado de las prendas de huéspedes, y también para uso del hotel.

Debe

- a. Cuando se registra el activo fijo como propiedad de la empresa por compra o donación.

Haber

- a. Cuando se registra para la venta.

1.2.7.1 Depreciación Acumulada Equipo de Lavandería: El proceso de desgaste a que son sometidos.

Debe

- a. Por el valor de la depreciación ajustada que tengan los bienes dados de baja por venta, cesión, destrucción, obsolescencia, daño irreparable, por inservibles, pérdida o sustracción.

Haber

- a. Por el valor de la depreciación calculada mensualmente con cargo al estado de resultados.

1.2.8 Equipo de Jardinería: Son los equipos que usan para el arreglo del jardín.

Debe

- a. Cuando se registra el Activo fijo como propiedad de la empresa por compra o donación.

Haber

- a. Cuando se registra para la venta.

1.2.8.1 Depreciación Acumulada Equipo de Jardinería: El proceso de desgaste a que son sometidos los equipos de jardinería.

Debe

- a. Por el valor de la depreciación ajustada que tengan los bienes dados de baja por venta, cesión, destrucción, obsolescencia, daño irreparable, por inservibles, pérdida o sustracción.

Haber

- a. Por el valor de la depreciación calculada mensualmente con cargo al estado de resultados.

1.2.9 Mobiliario, Equipo y Enseres para Eventos: Está compuesto por todos aquellos muebles y enseres que sean propiedad del hotel.

Debe

- a. Cuando se registra el Activo fijo como propiedad de la empresa por compra o donación.

Haber

- a. Cuando se registra para la venta.

1.2.9.1 Depreciación Acumulada Mobiliario, Equipo y Enseres para Eventos: El proceso de desgaste a que son sometidos para el mobiliario y enseres que se usan para eventos.

Debe

- a. Por el valor de la depreciación ajustada que tengan los bienes dados de baja por venta, cesión, destrucción, obsolescencia, daño irreparable, por inservibles, pérdida o sustracción.

Haber

- a. Por el valor de la depreciación calculada mensualmente con cargo al estado de resultados.

1.3 INTANGIBLES

1.3.01 Derecho de Llaves: Es aquel que se adquiere por el valor que presenta el prestigio, ubicación o clientela o todos estos factores a la vez, que han obtenido un negocio a través del tiempo.

Debe

- a. Cuando se adquiere el prestigio.

Haber

- a. Cuando se logra vender o alquilar el prestigio de la empresa, mediante una franquicia.

2 PASIVOS

2.1 CORRIENTE O CORTO PLAZO

2.1.3 Cuentas por Pagar: Es cuando la empresa ha contraído deudas y estas han sido representadas por la simple aceptación de facturas.

Debe

- a. Por los pagos realizados, abonos parciales o cancelación total.

Haber

- a. Por los valores adeudados o pendientes de pago.

2.1.4 Documentos por Pagar: Es cuando la empresa ha contraído deudas y estas han sido representadas por documentos.

Debe

- a. Por los pagos realizados, abonos parciales o cancelación total.

Haber

- a. Por los valores adeudados o pendientes de pago.

2.1.5 10% Servicios por Pagar: El mismo impuesto que Hotel Zeus, no cobra.

Debe

- a. Por los valores adeudados o pendientes de pago.

Haber

- a. Cuando se cobra el 10% en el servicio vendido.

2.1.6 IVA Cobrado: Impuesto al valor agregado en las ventas.

Debita

- a. Registro de ajustes.

Haber

- a. Al momento que se realiza una venta.

2.1.7 Impuesto Retenido IVA: Es la obligación que tiene el comprador de bienes y servicios de no entregar el valor total de la compra al proveedor, sino de guardar o retener un porcentaje en concepto de impuestos de IVA.

Debe

- a. Cuando la empresa realiza una compra y retiene el valor del IVA.

Haber

- a. Cada mes cuando se hace la declaración del IVA.

2.1.8 Impuesto Retenido Renta: Es la obligación que tiene el comprador de bienes y servicios de no entregar el valor total de la compra al proveedor, sino de guardar o retener un porcentaje en concepto de impuestos de renta.

Debe

- a. Cuando la empresa realiza una venta y retiene el valor del IVA.

Haber

- a. Cuando se cierra con el anticipo a la renta.

2.1.9 Sueldos y Salarios por Pagar: Son los sueldos y salarios pendientes de pago a las personas que laboran en el hotel.

Debe

- a. Por los pagos realizados, abonos parciales o cancelación total de los sueldos y salarios.

Haber

- a. Por los valores adeudados o pendientes de pago.

2.1.10 IESS por Pagar: Son los aportes por pagar al IESS.

Debe

- a. Por los pagos realizados, para aportaciones al IESS.

Haber

- a. Por los valores adeudados o pendientes de pago al IESS.

2.1.11 Beneficios Sociales por Pagar: Corresponden exactamente a aquellos derechos reconocidos a los trabajadores y que también son de carácter obligatorio que van más allá de la remuneración normal y periódica que reciben por su trabajo, tales como sueldo XIII, sueldo XIV, Vacaciones.

Debe

- a. Por los pagos realizados, para Beneficios Sociales.

Haber

- a. Por los valores adeudados o pendientes de pago.

2.2 NO CORRIENTES A LARGO PLAZO

2.2.1 Préstamo Bancario: Es la cuenta que registra cuando la empresa tiene que pagar un préstamo bancario.

Debe

- a. Por los pagos realizados, abonos parciales o cancelación total del préstamo bancario.

Haber

- a. Cuando se obtiene el dinero del préstamo bancario.
- b. **Hipoteca por Pagar:** Es la cuenta que registra cuando la empresa tiene que pagar una hipoteca propia.

Debe

- a. Por los pagos realizados, abonos parciales o cancelación total de hipotecas de la empresa.

Haber

- a. Por los valores adeudados o pendientes de pago.
- b. **Cuentas por Pagar:** Son las cuentas por pagar a largo plazo.

Debe

- a. Por los pagos realizados, abonos parciales o cancelación total de cuentas de largo plazo.

Haber

- a. Por los valores adeudados o pendientes de pago.
- b. Documentos por Pagar:** Son los documentos por pagar a largo plazo.

Debe

- a. Por los pagos realizados, abonos parciales o cancelación total de documentos de largo plazo.

Haber

- a. Por los valores adeudados o pendientes de pago.

3 PATRIMONIO

3.1 Capital Social: Son las aportaciones realizadas por los socios del hotel.

3.2 Reserva Legal: La reserva legal para las compañías de responsabilidad limitada es del 5% según la Ley de Compañías, en cada anualidad la compañía segregará, de las utilidades líquidas y realizadas.

Debe

- a. Por el cambio de destinación de la reserva, por mandato del máximo órgano social de acuerdo con las normas legales.
- b. Por el valor de la utilización de la reserva.
- c. Por el saldo registrado a la liquidación del ente económico.

Haber

- a. Por las apropiaciones de las utilidades liquidas establecidas en la distribución de utilidades aprobado por el máximo órgano social.
- b. Por las apropiaciones de las utilidades de acuerdo con las disposiciones fiscales.

3.3 Reserva Estatutaria: La reserva estatutaria que se calcula en base a la utilidad del hotel, se destina un porcentaje para constituir este fondo y es de carácter obligatorio.

Debe

- a. Por el cambio de destinación de la reserva, por mandato del máximo órgano social de acuerdo con las normas estatutarias.
- b. Por el saldo registrado a la liquidación del ente económico.

Haber

- a. Por el valor apropiado de las utilidades, de acuerdo con el estatuto del ente económico.

3.4 Reserva Especial: La reserva para casos especiales que se calcula en base a la utilidad del hotel, la empresa destine un % para forma la reserva especial o facultativa. La Junta General decide el porcentaje y el fin específico de este fondo.

Debe

- a. Por el cambio de destinación o por su distribución cuando resulten innecesarias de acuerdo con la decisión del máximo órgano.
- b. Por el saldo registrado a la liquidación del ente económico.

Haber

- a. Por el valor apropiado de las utilidades liquidas de conformidad con las decisiones del máximo órgano social conforme a las disposiciones legales.

3.5 Utilidades Retenidas: Cuando se determina la utilidad de un año determinado, se procede a distribuirlas entre los socios de la empresa, y en algunos casos, la asamblea de socios decide no distribuir todas las utilidades, dejando parte de ellas o incluso todas, retenidas.

Debe

- a. Por la distribución o aplicación de utilidades.

Haber

- a. Por la transferencia de las utilidades de la periodo anterior cuando se inicia el periodo.

3.6 Utilidad del Ejercicio: Es el resultado de las operaciones de la empresa cuando se obtiene ganancias.

Debe

- a. Por el valor de la apropiación o distribución de las actividades del ejercicio, sean estos dividendos, participantes, reservas y otros afines mediante el acta aprobada en el máximo órgano social.

Haber

- a. Por la diferencia resultante al comparar los ingresos con los costos en la prestación de servicios y los gastos.

3.7 Pérdidas Retenidas: En esta cuenta se registran las pérdidas de periodos anteriores que no se hayan absorbido.

Debe

- a. Por las pérdidas del periodo anterior cuando se inicia el presente periodo.

Haber

- a. Por la reducción de las pérdidas acumuladas dispuesta por la entidad.

3.8 Pérdida del Ejercicio: Es el resultado de las operaciones de la empresa cuando se obtiene una pérdida.

Debe

- a. Por la diferencia resultante al comparar los ingresos con los costos en la prestación de servicios y los gastos.

Haber

- a. Por el traslado de las pérdida del ejercicio.

4 INGRESOS

4.1 INGRESOS OPERACIONALES

4.1.1 Ingreso por Hospedaje: El ingreso que se obtuvo por concepto de hospedaje.

Debe

- a. Por ajustes ingreso por hospedaje.
- b. Por el cierre de la cuenta de ingreso de hospedaje.

Haber

- a. Por las ventas y otros servicios generados por la empresa.

4.1.02 Venta de Alimentos: El ingreso que se obtuvo por concepto de la venta de los alimentos preparados en el restaurante.

Debe

- a. Por ajustes ingreso por alimento en el restaurante y bar.
- b. Por el cierre de la cuenta de ingreso de Alimentos.

Haber

- a. Por las ventas y otros servicios generados por la empresa.

4.1.03.01 Servicio de Restaurante y Bar

4.1.03.02 Ingreso por Servicio a la Habitación: El ingreso que se obtuvo por concepto del servicio a la habitación que pidan los huéspedes.

Debe

- a. Por ajustes ingreso por servicio a la habitación.
- b. Por el cierre de la cuenta de ingreso por servicio a la habitación.

Haber

- a. Por las ventas y otros servicios generados por la empresa.

4.1.03.03 Ingreso por Lavandería: El ingreso que se obtuvo por concepto del servicio de lavandería.

Debe

- a. Por ajustes ingreso por servicio de lavandería.
- b. Por el cierre de la cuenta de ingreso por servicio a la habitación.

Haber

- a. Por las ventas y otros servicios generados por la empresa.

4.1.03.04 Ingreso por Servicio Adicional: El ingreso que se obtuvo por concepto de algún servicio adicional para el cliente del hotel.

Debe

- a. Por ajustes ingreso por servicio adicional.
- b. Por el cierre de la cuenta de ingreso por servicio adicional.

Haber

- a. Por las ventas y otros servicios generados por la empresa.

4.1.03.05 Ingreso por Eventos Sala de Recepciones: El ingreso que se obtuvo por concepto de cuando existe eventos sociales en la sala de recepciones.

Debe

- a. Por ajustes ingreso por Eventos Sala de Recepciones.
- b. Por el cierre de la cuenta de ingreso por Eventos Sala de Recepciones.

Haber

- a. Por las ventas y otros servicios generados por la empresa.

4.1.03.06 Ingreso por Eventos Generales: El ingreso que se obtuvo por concepto de cuando se hace un contrato para alquiler del hotel para algún evento en general.

Debe

- a. Por ajustes ingreso por Eventos Generales.
- b. Por el cierre de la cuenta de ingreso por Eventos Generales.

Haber

- a. Por las ventas y otros servicios generados por la empresa.

4.1.03.07 Ingreso por Licores y Bebidas: El ingreso que se obtuvo por concepto de venta de licores y bebidas en el bar restaurante del hotel.

Debe

- a. Por ajustes ingreso por Licores y bebidas.
- b. Por el cierre de la cuenta de ingreso por Licores y bebidas.

Haber

- a. Por las ventas y otros servicios generados por la empresa.

5 COSTOS Y GASTOS

5.2 COSTOS

5.2.1 Costo Hospedaje: El costo que se da por concepto de hospedaje.

Debe

- a. Por el costo del servicio vendido.

Haber

- a. Por el inventario final cuando la empresa cuando la empresa utilice el sistema de inventario periódico.
- b. Por la cancelación de saldos al cierre del ejercicio.

5.2.04 Costo de Licores y Bebidas: El costo que se da por concepto de licores y bebidas.

Debe

- a. Por el costo del servicio vendido.

Haber

- a. Por el inventario final cuando la empresa cuando la empresa utilice el sistema de inventario periódico.
- b. Por la cancelación de saldos al cierre del ejercicio.

5.1.05 Costo Lavandería: El costo que se da por concepto de la lavandería.

Debe

- a. Por el costo del servicio vendido.

Haber

- a. Por el inventario final cuando la empresa cuando la empresa utilice el sistema de inventario periódico.
- b. Por la cancelación de saldos al cierre del ejercicio.

5.1.06 Costo Restaurante: El costo que se da por concepto del restaurante.

Debe

- a. Por el costo del servicio vendido.

Haber

- a. Por el inventario final cuando la empresa cuando la empresa utilice el sistema de inventario periódico.

- b. Por la cancelación de saldos al cierre del ejercicio.

5.1.07 Costo Servicio de Habitación: El costo que se da por concepto de servicio que se entrega a la habitación de los huéspedes.

Debe

- a. Por el costo del servicio vendido.

Haber

- a. Por el inventario final cuando la empresa cuando la empresa utilice el sistema de inventario periódico.
- b. Por la cancelación de saldos al cierre del ejercicio.

5.1.08 Costo por Eventos Sala de Recepciones: El costo que se da por concepto de los eventos que se dan en la sala de recepciones del hotel.

Debe

- a. Por el costo del servicio vendido.

Haber

- a. Por el inventario final cuando la empresa cuando la empresa utilice el sistema de inventario periódico.
- b. Por la cancelación de saldos al cierre del ejercicio.

5.1.09 Costo por Eventos Generales: El costo que se da por concepto de los eventos que se dan en el hotel.

Debe

- a. Por el costo del servicio vendido.

Haber

- a. Por el inventario final cuando la empresa cuando la empresa utilice el sistema de inventario periódico.
- b. Por la cancelación de saldos al cierre del ejercicio.

5.2 GASTOS

1.2.1 GASTOS GENERALES

5.2.01.01 Gastos Sueldos y Salarios: Gastos para el Estado de Resultados en base a los sueldos y salarios del hotel.

Debe

- a. Por el valor pagado o causado por cada uno de los conceptos.
- b. Por el valor de los ajustes.

Haber

- a. Por la cancelación del saldo al cierre del ejercicio.

5.2.01.02 Beneficios Sociales: Gastos para el Estado de Resultados en base a los beneficios sociales del hotel.

Debe

- a. Por el valor pagado o causado por cada uno de los conceptos.
- b. Por el valor de los ajustes.

Haber

- a. Por la cancelación del saldo al cierre del ejercicio.

5.2.01.03 Gasto depreciación Edificio: Gastos para el Estado de Resultados en base a la depreciación del edificio del hotel.

Debe

- a. Por el valor pagado o causado por cada uno de los conceptos.
- b. Por el valor de los ajustes.

Haber

- a. Por la cancelación del saldo al cierre del ejercicio.

5.2.01.04 Gasto depreciación mobiliario, equipo y enseres: Gastos para el Estado de Resultados en base a la depreciación del mobiliario y enseres del hotel.

Debe

- a. Por el valor pagado o causado por cada uno de los conceptos.
- b. Por el valor de los ajustes.

Haber

- a. Por la cancelación del saldo al cierre del ejercicio.

5.2.01.05 Gasto depreciación vehículo: Gastos para el Estado de Resultados en base a la depreciación del edificio del hotel.

Debe

- a. Por el valor pagado o causado por cada uno de los conceptos.
- b. Por el valor de los ajustes.

Haber

- a. Por la cancelación del saldo al cierre del ejercicio.

5.2.01.06 Gasto depreciación equipo de cómputo: Gastos para el Estado de Resultados en base a la depreciación del equipo de computación del hotel.

Debe

- a. Por el valor pagado o causado por cada uno de los conceptos.
- b. Por el valor de los ajustes.

Haber

- a. Por la cancelación del saldo al cierre del ejercicio.

5.2.01.07 Gasto depreciación equipo de cocina: Gastos para el Estado de Resultados en base a la depreciación del equipo que se usa en la cocina del hotel.

Debe

Por el valor pagado o causado por cada uno de los conceptos.

- a. Por el valor de los ajustes.

Haber

- a. Por la cancelación del saldo al cierre del ejercicio.

5.2.01.08 Gasto depreciación equipo de lavandería: Gastos para el Estado de Resultados en base a la depreciación del equipo que se usa en la lavandería del hotel.

Debe

- a. Por el valor pagado o causado por cada uno de los conceptos.
- b. Por el valor de los ajustes.

Haber

- a. Por la cancelación del saldo al cierre del ejercicio.

5.2.01.09 Gasto depreciación equipo de jardinería: Gastos para el Estado de Resultados en base a la depreciación del equipo para el uso del jardín del hotel.

Debe

- a. Por el valor pagado o causado por cada uno de los conceptos.
- b. Por el valor de los ajustes.

Haber

- a. Por la cancelación del saldo al cierre del ejercicio.

5.2.01.10 Gasto depreciación mobiliario, equipo y enseres para eventos en la sala de recepción: Gastos para el Estado de Resultados en base a la depreciación del mobiliario y enseres para los eventos de la sala de recepción del hotel.

Debe

- a. Por el valor pagado o causado por cada uno de los conceptos.
- b. Por el valor de los ajustes.

Haber

- a. Por la cancelación del saldo al cierre del ejercicio.

5.2.01.11 Gasto depreciación mobiliario, equipo y enseres para eventos generales:

Gastos para el Estado de Resultados en base a la depreciación del mobiliario y enseres para los eventos del hotel.

Debe

- a. Por el valor pagado o causado por cada uno de los conceptos.
- b. Por el valor de los ajustes.

Haber

- a. Por la cancelación del saldo al cierre del ejercicio.

5.2.01.12 Servicios Básicos: Gastos para el Estado de Resultados en base a los servicios básicos que el hotel está sujeto a pagar cada mes.

Debe

- a. Por el valor pagado o causado por cada uno de los conceptos.
- b. Por el valor de los ajustes.

Haber

- a. Por la cancelación del saldo al cierre del ejercicio.

CONCLUSIONES

El hotel Zeus al disponer de un sistema de control interno, que regule los procesos y actividades administrativas y financieras para su alcance de objetivos de manera eficiente y eficaz controlado por un departamento administrativo, le hace falta la reingeniería de la misma.

El hotel se encuentra listo para enfrentar cualquier tipo de riesgos al que se puede estar expuesto, simplemente se toma las medidas y las correcciones ya aplicadas para resolver el mismo.

Mi aporte es el de dar un uso de gráficas de control como Diagramas de Flujo que propongo para el control de sus procedimientos y actividades en todas sus diferentes áreas dentro del hotel.

RECOMENDACIONES

Implementar la reingeniería del diseño del Sistema de Control Interno y periódicamente brindar el respectivo seguimiento.

Poner en práctica el mapa de riesgos que va de la mano con el sistema de control interno que posee el Hotel Zeus, para la prevención de riesgo no planificados.

Dar uso a los diagramas de flujo de los procedimientos del Restaurante Bar, Recepciones, Lavado y Planchado, Control de Entrada y Salida, Retenciones Tributarias, Inventarios y Cuentas por Cobrar, para crear un control sobre los mismos en base a la propuesta dada.

BIBLIOGRAFÍA

- Asamblea Nacional (2008) *Ley de Compañías*. Recuperado de: <https://www.supercias.gov.ec/web/privado/marco%20legal/CODIFIC%20%20LEY%20DE%20COMPANIAS.pdf>
- Arens, A., Elder, R., & Beasley, M. (2007). *Auditoría. Un enfoque integral*. México: Pearson Educación.
- Bernal, A. (2010). *Metodología de la investigación científica* (3ª ed.). Bogotá: E-Book.
- Blanco, Y. (2012). *Auditoría Integral Normas y Procedimientos* (2ª ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Cepeda, G. (1997). *Auditoría y control interno*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Estupiñan, R. (2006). *Control Interno y Fraudes*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Superintendencia de Compañías (2016) *Control Interno en los Hoteles*. Recuperado de: <https://finanzasychoteleria.wordpress.com/2011/08/19/el-control-interno-en-los-hoteles/>
- Maldonado, M. (2011). *Auditoría de Gestión*. (4ª ed.). Quito: Abya Yala.
- Mantilla, S. (2005). *Auditoría del control interno*. (2ª ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Mantilla, S. (2007). *Control Interno*. Bogotá: Kimpres Ltda.
- Wittington, R & Kurt, P. (2000). *Auditoría un Enfoque Integral*. (12ª ed.). Bogotá: McGraw-Hill.

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario

EMPRESA HOTELERA ARGUELLO ALTAMIRANO COSTALES C.A

ENCUESTA AL TALENTO HUMANO

Estimado (a):

Con la finalidad de realizar un diseño de sistema de Control Interno para la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., del cantón Riobamba, que permitirá el mejoramiento de la ejecución eficiente de cada proceso administrativo y contable le agradezco conteste el siguiente cuestionario.

Gracias por su colaboración

1. ¿El Hotel Zeus, mantiene un sistema de Control de control interno?

Si

No

2. ¿Usted considera que el Hotel Zeus se encuentra, estructuralmente?

Bien Organizado

Regular

Mal Organizado

3. La gestión realizada por la administración de la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., del cantón Riobamba lo califica como:

Excelente

Muy Buena

Buena

Regular

4. ¿Cree usted que un sistema de control interno sirve como guía para el desarrollo de las distintas actividades contables y administrativas de Hotel Zeus?

Si

No

5. ¿Considera que el establecimiento de controles le permitirá a la institución un mejor manejo de la información contable y un mejor funcionamiento en general?

Si

No

6. ¿Cree usted que los procesos de contabilidad son realizados con Eficiencia y Eficacia teniendo en cuenta que?

Eficiencia es lograr los resultados optimizando los recursos.

Eficacia es lograr los resultados sin importar los recursos.

Si

No

7. ¿A su criterio, se optimizan los recursos económicos al momento de realizar los procesos del área contable?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

8. ¿Cree usted que los funcionarios que laboran en el area contable y administrativa se encuentran capacitados para ejercer su labor?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

9. ¿Existen manuales o controles implementados para los procesos en el Área contable y administrativa de la organización?

Si

No

10. ¿Considera necesario el desarrollo de un Sistema de Control Interno para la institución?

Si

No



**HOTEL ZEUS SOLICITUD DE REFERENCIAS
LABORALES
Datos Generales de la Empresa**

Ejemplo

Nombre:.....
Teléfono:.....
E-mail:.....
Nombre de la persona que se hizo la entrevista:.....
Puesto:.....
Área de trabajo:.....

Acerca del trabajo que desempeño

Nombre **del**
empleado:.....

¿Cuál es el tiempo que laboro para ustedes? De:..... **A:**.....

¿Qué puesto ocupo al inicio?

¿Y al final?.....

Nos informó que el último día de labores, su sueldo era de Es
correcto (SI) (NO)

¿Asistía con regularidad? (SI) (NO)

¿Era Puntual? (SI) (NO)

¿Cuál fue el motivo de su separación?

Renuncia por voluntad propia

¿Supervisó personal? (SI) (NO) En caso afirmativo ¿Cómo se desempeñó?

.....
.....
.....

Nota Instructiva: Antes de efectuar la llamada telefónica, el aspirante deberá llenar los datos generales de la empresa para evitar confusiones. Realizar la llamada diciendo: “Buenos días (tardes), el motivo de mi llamada es para verificar algunos datos del sr.(a) (Mencionar el nombre completo del solicitante) nos ha proporcionado. Espere una respuesta y en caso de encontrar cooperación de la compañía, prosiga con el llenado de esta forma.



Anexo 3: Contrato de Empleo
HOTEL ZEUS
CONTRATO DE EMPLEO

Ejemplo

Se reúne con los requisitos requeridos para la celebración del presente contrato, en consecuencia se acuerda formalizarlo de la siguiente manera:

DATOS PERSONALES

Nombres: Domicilio: Teléfono:

Lugar y fecha de nacimiento:

Nacionalidad:

Sexo: (F) (M)

Edad:

Estado civil:

Cédula de Identidad:

¿Cuántas personas viven con usted?:

¿Cuántas personas dependen económicamente de usted?:

Si tiene hijos diga cuantos:

Indique sus edades en orden descendente:

Si es casado ¿trabaja su cónyuge? (SI) (NO)

¿Dónde?:

Describa brevemente sus pasatiempos:

DATOS EMPRESA

Código:

Fecha de Contratación: Puesto

de trabajo:

Función: Remuneración:

Remuneración Adicional:

Horas Extras: (SI) (NO)

Forma de Pago:

Firma Gerente _____ **Firma Empleado** _____

ENTREVISTA

OBJETIVO: Determinar si la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A. necesita de un Sistema de Control Interno para sus procesos administrativos y contables.

Entrevista realizada al Gerente de la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A.

1- ¿Tiene el Hotel un Manual de Sistema de control interno que ayude a la administración y área financiera en sus procedimientos de manera eficaz y eficiente? ¿Por qué?

.....
.....
.....

2- ¿Tiene el Hotel un plan estratégico, que no mas contiene, este cada año es actualizado?

.....
.....
.....

3- ¿Cómo resuelven los problemas cuando se enfrentan a un riesgo de cualquier tipo financiero, económico o natural?

.....
.....
.....

4- ¿Cómo es la comunicación entre superiores y empleados?

.....
.....
.....

5- ¿Cree usted que haría bien que el hotel tenga su propio sistema de control interno que ayude al alcance de los objetivos del mismo de manera eficiente y eficaz?

.....
.....
.....

Anexo 5: Fotografía Hotel Zeus



Anexo 6: Recepción Hotel Zeus



Anexo 7: Museo

